

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมระหว่างบุคคลตามแนวคิดของซูทส์
กับความพึงพอใจในงาน



ร้อยตำรวจเอกหญิง วชิราภรณ์ มณีพิศมัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาสังคม หลักสูตรจิตวิทยาสังคม

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2543

ISBN 974 - 13 - 0056 - 5

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

RELATIONSHIPS BETWEEN SCHUTZ'S CONCEPTUALIZATION OF
INTERPERSONAL BEHAVIOR AND JOB SATISFACTION

Pol.Cap.Wachiraporn Maneepissamai

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Social Psychology

Program of Social Psychology

Faculty of Psychology

Chulalongkorn University

Academic Year 2000

ISBN 974 - 13 - 0056 - 5

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมระหว่างบุคคลตามแนวคิดของซูทส์ กับ
ความพึงพอใจในงาน
โดย ร้อยตำรวจเอกหญิงวชิราภรณ์ มณีพิศมัย
สาขาวิชา จิตวิทยาสังคม
อาจารย์ที่ปรึกษา ศาสตราจารย์ ดร. ชัยพร วิชชาวุธ

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยอนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยรับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

.....คณบดีคณะจิตวิทยา
(รองศาสตราจารย์ ดร. พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุญชัย)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. อธิระพร อุวรรณโณ)

.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ศาสตราจารย์ ดร. ชัยพร วิชชาวุธ)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คัดนางค์ มณีศรี)

วชิราภรณ์ มณีพิศมัย : ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมระหว่างบุคคลตามแนวคิด
ของชูลท์ กับความพึงพอใจในงาน (RELATIONSHIPS BETWEEN SCHUTZ'S
CONCEPTUALIZATION OF INTERPERSONAL BEHAVIOR AND JOB
SATISFACTION) อาจารย์ที่ปรึกษา : ศาสตราจารย์ ดร. ชัยพร วิชชาวุธ ,98 หน้า.
ISBN 974 - 13 - 0056 - 5

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมระหว่างบุคคลตาม
แนวคิดของ Schutz กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารแผนกสินเชื่อ เครื่อง
มือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบวัดความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมที่พัฒนามาจากแบบวัด
Overall Job Satisfaction แบบวัดความพึงพอใจในการทำงานซึ่งแปลและดัดแปลงมาจาก
Job Descriptive Index และแบบวัดพฤติกรรมระหว่างบุคคลซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นมาเอง โดยมี
สมมติฐานการวิจัยว่าความแตกต่างระหว่างการรับรู้พฤติกรรมระหว่างบุคคลตามที่เป็นจริงกับ
ตามที่ต้องการมีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางลบกับความพึงพอใจในงาน กลุ่มตัวอย่างเป็น
พนักงานแผนกสินเชื่อของธนาคารขนาดใหญ่ที่มีประวัติยาวนานแห่งหนึ่งของไทยจำนวน 171
คน

ผลการวิจัย พบว่า

ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความแตกต่างระหว่างการรับรู้
พฤติกรรมระหว่างบุคคลตามแนวคิดของ Schutz ไม่ว่าจะเป็ความพึงพอใจในงานโดยรวมหรือ
แบบแยกเป็นด้าน ๆ ยกเว้นความแตกต่างด้านถูกชักชวนให้มีส่วนร่วม(Inclusion Get) กับความ
พึงพอใจในงานด้านลักษณะงานซึ่งมีสหสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญ ($r_{xy} = -.13, p < .05$)

หลักสูตร.....จิตวิทยาสังคม.....ลายมือชื่อนิสิต.....
สาขาวิชา.....จิตวิทยาสังคม.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ปีการศึกษา.....2543.....

##4078107638 : MAJOR SOCIAL PSYCHOLOGY

๑

KEY WORD : JOB SATISFACTION / ELEMENT - B

WACHIRAPORN MANEEPISSAMAI : RELATIONSHIPS
BETWEEN SCHUTZ'S CONCEPTUALIZATION OF
INTERPERSONAL BEHAVIOR AND JOB SATISFACTION.
THESIS ADVISER : PROF. CHAIYAPORN WICHAWUT, Ph.D.,
98 pp. ISBN 974 - 13 - 0056 - 5

The purpose of this research was to study the relationship between Schutz's conceptualization of interpersonal behavior and job satisfaction. The instruments were Overall Job Satisfaction rating scale, Job Descriptive Index rating scale and Interpersonal Behavior Test (ELEMENT - B). The hypothesis was that gap between what one would like to get and what one actually gets would have negative linear correlations with job satisfaction. The subjects were 171 employees in the department of marketing of a big old Thai bank.

No correlation between job satisfaction, both overall and for each dimension, and gap was found, with only one exception, i.e., in the dimension of INCLUSION - GET behavior and job satisfaction in the dimension of job characteristics, the negative correlation was significant. ($r_{xy} = -.13, p < .05$).

Program..... Social Psychology....Student's signature.....
Field of study....Social Psychology....Advisor's signature.....
Academic year.....2000.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก ศาสตราจารย์ ดร. ชัยพร วิชชาวุธ ที่กรุณาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา พร้อมทั้งให้คำแนะนำและข้อคิดต่างๆแก่ผู้วิจัยในทุกขั้นตอนของการทำงาน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ประธานกรรมการและกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในระหว่างการสอบวิทยานิพนธ์ รวมถึงคณาจารย์ทุกท่านที่มีส่วนประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาที่ทำการศึกษา

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่รวมถึงพนักงานอำนวยความสะดวกทุกท่านที่เอื้อเฟื้อ ช่วยเหลือและให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลด้วยความเต็มใจ

ขอขอบคุณ พี่ๆเพื่อนๆน้องๆ ชาวหอสังเกตอากาศ โรงพยาบาลตำรวจที่คอยช่วยเหลือและเอาใจใส่อย่างจริงใจตลอดมา ขอขอบคุณคุณสุมาน ถาวรรัตนวนิชย์สำหรับคำแนะนำด้านสถิติในการวิจัย ขอขอบคุณคุณหทัยทิพย์ จันทร์สระแก้วสำหรับคำปรึกษาด้านภาษาต่างประเทศ ขอขอบคุณคุณเพ็ญพร ลิมวงศ์และคุณปวีณา ฉิมเรืองที่ทำให้เข้าใจถึงคำว่ามีตรภาพอย่างแท้จริง ขอขอบคุณคุณวารีย์ ศรีเจริญและคุณสมศิริ วาสนกุลที่คอยเอาใจใส่ห่วงใยตลอดมา ขอขอบคุณคุณสุธรรม ธารีเวทย์ที่คอยเป็นกำลังใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณคุณแม่เป็นอย่างสูง ที่คอยดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิดและพร้อมให้การสนับสนุนทรัพยากรทุกอย่างตลอดมา

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อผู้ล่วงลับ ที่มีส่วนผลักดันและส่งเสริมให้ผู้วิจัยได้รับแต่สิ่งดีเสมอมา และยังคงเป็นแรงใจที่สำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆได้ด้วยดี

วชิราภรณ์ มณีพิศมัย

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ณ
บทที่	
1. บทนำ	
ปัญหา.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ความหมายของความพึงพอใจในงาน.....	3
สาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน.....	3
แนวคิดในการวัดความพึงพอใจในงาน.....	8
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมระหว่างบุคคล.....	13
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	17
ขอบเขตของการวิจัย.....	17
คำจำกัดความ.....	17
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	19
สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย.....	20
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	20
2. วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	22
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	22
การสร้างเครื่องมือและประสิทธิภาพของเครื่องมือ.....	23

สารบัญ

บทที่		
2.	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
3.	ผลการวิจัย.....	40
4.	อภิปรายผลการวิจัย.....	49
5.	สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	53
	รายการอ้างอิง.....	56
	ภาคผนวก.....	58
	ประวัติผู้เขียน.....	98

สารบัญตาราง

ตารางที่

1	แสดงผลการวิเคราะห์รายชื่อของแบบวัดความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน.....	25
2	แสดงผลการวิเคราะห์รายชื่อของแบบวัดความพึงพอใจในงานด้านรายได้.....	26
3	แสดงผลการวิเคราะห์รายชื่อของแบบวัดความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้า.....	27
4	แสดงผลการวิเคราะห์รายชื่อของแบบวัดความพึงพอใจในงานด้านบังคับบัญชา.....	28
5	แสดงผลการวิเคราะห์รายชื่อของแบบวัดความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน.....	29
6	แสดงผลการวิเคราะห์รายชื่อของแบบวัดความพึงพอใจในงานโดยรวม.....	32
7	แสดงค่าสัมประสิทธิ์การเกิดซ้ำของแบบวัดไฟโร.....	38
8	แสดงสถิติพื้นฐานความพึงพอใจในงานโดยรวมและแบบแยกตามปัจจัย.....	42
9	แสดงสถิติพื้นฐานของคะแนนแบบวัด Element – B.....	43
10	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การสหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ ในงานโดยรวมและแบบแยกตามปัจจัยกับความแตกต่างระหว่างสิ่งที่รับรู้ว่า เกิดขึ้นจริงกับสิ่งที่ต้องการ.....	47
11	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	61
12	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามเพศ(N=171).....	62
13	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามอายุ(N=171).....	62
14	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามอายุการทำงาน(N=171).....	63
15	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามสถานภาพ(N=171).....	63
16	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพที่ใช้ในชั้นสร้างมาตรวัดความ พึงพอใจในงานโดยรวมและแยกตามปัจจัย(N=50).....	76
17	แสดงคู่มือการตรวจให้คะแนนของแบบวัด Element – B.....	77
18	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพที่ใช้ในชั้นทำคู่มือการตรวจให้ คะแนนของแบบวัด Element – B(N=101).....	81
19	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจในงาน ทั้ง 5 ด้านจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (N=171).....	82

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่

20	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนด้านการได้แสดงออก จริง(IS-DO) จากมิตติการมีส่วนร่วม การควบคุม และการเปิดเผยจาก กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด(N=171).....	83
21	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนด้านต้องการแสดงออก (WANT-DO) จากมิตติการมีส่วนร่วม การควบคุม และการเปิดเผยจาก กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด(N=171).....	84
22	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนด้านที่ได้รับการแสดงออก จากผู้อื่น(IS-GET) จากมิตติการมีส่วนร่วม การควบคุม และการเปิดเผยจาก กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด(N=171).....	85
23	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนด้านต้องการให้ผู้อื่นแสดง ต่อตน(WANT-GET) จากมิตติการมีส่วนร่วม การควบคุม และการเปิดเผยจาก กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด(N=171).....	86