บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการทำนายความพึงพอใจในงานในแต่ละด้านทั้ง 6 ด้าน คือ ลักษณะงาน รายได้ โอกาสในการก้าวหน้า การบังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และความพึงพอใจในงานด้านทั่วไป ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด ด้วยคะแนนการกำกับการแสดงออกของตน

สมมติฐานในการวิจัย

คะแนนการกำกับการแสดงออกของตนสามารถทำนายคะแนนความพึงพอใจในงานในด้านต่อไปนี้ ได้อย่างมีนัยสำคัญ

1. ด้านลักษณะงาน
2. ด้านรายได้
3. ด้านโอกาสในการก้าวหน้า
4. ด้านการบังคับบัญชา
5. ด้านผู้ร่วมงาน
6. ด้านทั่วไป

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง แบ่งตามขั้นตอนการศึกษาได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในขั้นการสร้างมาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตน

ขั้นวิเคราะห์รายข้อ เพื่อคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับผลรวมคำตอบของข้อกระทงอื่นทั้งหมดของมาตร และวิเคราะห์ความเที่ยงใช้วิธีการคำนวณสัมประสิทธิ์ความคงที่ภายใน กลุ่มตัวอย่างในขั้นนี้เป็นนักศึกษาจากโรงเรียนกรุงเทพการบัญชี วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวนทั้งสิ้น 349 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในขั้นหาความตรงของมาตร เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ประชาสัมพันธ์ห้างสรรพสินค้า นักศึกษาจิตรกรรมปี 5 และวิศวกรจำนวนทั้งสิ้น 156 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในขั้นการสร้างมาตรวัดความพึงพอใจในงาน

ขั้นวิเคราะห์รายข้อและหาความเที่ยง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 98 คน

3. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจริงในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด ในกองปฏิบัติการโดยสาร และกองบริการผู้โดยสาร จำนวนทั้งสิ้น 276 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

มาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตน หรือมาตร SMS โดยความสนใจของผู้วิจัยและนิสิตจิตวิทยาสังคมรุ่นที่ 3 คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รวมทั้งสิ้น 12 ท่าน ได้ให้ความสนใจที่จะทำการศึกษาสร้างและพัฒนามาตรวัดนี้ขึ้นในวิชา 417 735 การวัดทางจิตวิทยาสังคม โดยมีขั้นตอนการสร้างมาตรดังนี้

1. ศึกษาการสร้างมาตร SMS ของ Snyder (1985) และนำมาตรทั้ง 18 ข้อ มาแปลและเรียบเรียงเป็นภาษาไทย

2. สร้างข้อกระทงเพิ่มเติม จำนวน 42 ข้อ โดยยึดหลักทฤษฎีและภาวะสันนิษฐานของมาตร SMS ของ Snyder (1985) แบ่งเป็นองค์ประกอบ 3 ด้าน โดยมีรายละเอียดของข้อกระทงทางบวก ทางลบ ดังนี้

2.1 การควบคุมการแสดงออกของตนมี 14 ข้อ เป็นข้อความทางบวก จำนวน 8 ข้อ ข้อความทางลบ จำนวน 6 ข้อ

2.2 การแสดงออกในสังคมมี 14 ข้อ เป็นข้อความทางบวกจำนวน 9 ข้อ ข้อความทางลบ จำนวน 5 ข้อ

2.3 การแสดงตนตามความคาดหวังของผู้อื่นมี 14 ข้อ เป็นข้อความทางบวก จำนวน 5 ข้อ ข้อความทางลบ จำนวน 9 ข้อ

3. นำข้อกระทงที่แปล 18 ข้อ และสร้างเพิ่มเติม 42 ข้อ มาพิจารณาตัดสินความตรงตามเนื้อหา ความถูกต้องทางภาษาตลอดจนปรับปรุงแก้ไขเพื่อความเหมาะสมโดย

รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระพร อุวรรณโณ ซึ่งเป็นอาจารย์ผู้สอนวิชา 417 735 การวัดทางจิตวิทยาสังคม และคณะผู้ศึกษาทั้งสิ้น 12 ท่าน

4. นำข้อกระทง 60 ข้อ มาจัดเรียงเป็นชุดของมาตรเป็นข้อกระทง ซึ่งมีข้อความทางบวก จำนวน 29 ข้อ และข้อความทางลบ จำนวน 31 ข้อ โดยมาตรวัดที่สร้างขึ้นกำหนดให้ผู้ตอบ เลือกตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงของตน แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ จริงมาก จริง ไม่จริง และไม่จริงมาก ผู้ตอบต้องเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

5. ผู้วิจัยได้นำมาตรที่สร้างขึ้นไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในขั้นการสร้างมาตร จำนวนทั้งสิ้น 349 คน พบว่ามาตร SMS จาก 60 ข้อมีข้อกระทงที่มีคุณภาพ 40 ข้อ ค่าความเที่ยงของมาตรมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า เท่ากับ .80

6. นำมาตร SMS ที่มีข้อกระทงที่มีคุณภาพทั้ง 40 ข้อ ไปหาความตรงของมาตร กับกลุ่มตัวอย่าง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ประชาสัมพันธ์ห้างสรรพสินค้า (ถือว่าเป็นกลุ่ม HSM) และนักศึกษาจิตรกรรมปี 5, วิศวกร (ถือว่าเป็นกลุ่ม LSM) โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 156 คน เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของคะแนนจากมาตร SMS ของกลุ่ม HSM และกลุ่ม LSM พบว่า ค่ามัชฌิมเลขคณิตของคะแนนจากมาตร SMS กับกลุ่ม HSM และ LSM มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยกลุ่ม HSM มีค่า $\bar{X}$ เท่ากับ 18.01 ค่า S.D. เท่ากับ 13.58 ส่วนกลุ่ม LSM มีค่า $\bar{X}$ เท่ากับ 9.58 ค่า S.D. เท่ากับ 16.34

7. นำแบบสำรวจการกำกับการแสดงออกของตน ที่มีข้อกระทงที่มีคุณภาพจำนวน 40 ข้อ ไปให้กลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด จำนวน 276 คน ตอบ

มาตรวัดความพึงพอใจในงานหรือมาตร JDI และ JIG โดยมีขั้นตอนการสร้างมาตรดังนี้

1. ศึกษามาตรวัดความพึงพอใจในงาน (JDI) ที่แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ลักษณะงาน รายได้ โอกาสในการก้าวหน้า การบังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และศึกษามาตรวัดความพึงพอใจในงานด้านทั่วไป (JIG) ที่ นางสาวสมสุข ติลกสกุลชัย นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาสังคม ได้ทำการศึกษา และแปลข้อกระทงเป็นภาษาไทย พร้อมทั้งสร้างเป็นข้อกระทงของมาตรวัดความพึงพอใจในงาน (JDI, JIG) จำนวนทั้งสิ้น 90 ข้อ ที่สร้างตามแนวของมาตร JDI และ

JIG ที่ได้รับการปรับปรุงใหม่ในปี 1985 ของ Smith และคณะ ซึ่งข้อกระทงทั้ง 90 ข้อนี้ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเพื่อความเหมาะสมโดย รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระพร อุวรรณโณ ทำให้ได้มาตรวัดความพึงพอใจในงาน 6 ด้าน โดยมีข้อกระทงด้านละ 18 ข้อ ยกเว้นด้าน รายได้ และโอกาสในการก้าวหน้า มีด้านละ 9 ข้อ

2. ศึกษามาตรวัดความพึงพอใจในงาน (JDI) และความพึงพอใจในงานด้านทั่วไป (JIG) ของ Smith และคณะที่สร้างและปรับปรุงในปี 1985

3. นำมาตรทั้ง 90 ข้อ ไปหาคุณภาพกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 98 คน พบว่ามาตรวัดความพึงพอใจในงาน

ด้านลักษณะงาน มีข้อกระทงที่มีคุณภาพทั้ง 18 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า เท่ากับ .84

ด้านรายได้ มีข้อกระทงที่มีคุณภาพทั้ง 9 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า เท่ากับ .84

ด้านโอกาสในการก้าวหน้า มีข้อกระทงที่มีคุณภาพทั้ง 9 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า เท่ากับ .81

ด้านการบังคับบัญชา มีข้อกระทงที่มีคุณภาพ 17 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า เท่ากับ .89

ด้านผู้ร่วมงาน มีข้อกระทงที่มีคุณภาพทั้ง 18 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า เท่ากับ .90

ด้านทั่วไป มีข้อกระทงที่มีคุณภาพ 17 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า เท่ากับ .90

4. นำแบบสำรวจความพึงพอใจในงานทั้ง 6 ด้าน ที่มีข้อกระทงที่มีคุณภาพ 88 ข้อ ไปให้กลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด จำนวน 276 คน ตอบ

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรอิสระในการวิจัยครั้งนี้ คือ คะแนนการกำกับการแสดงออกของตนซึ่งหมายถึงคะแนนที่ได้จากการตอบมาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตน

ตัวแปรตาม (Depandent Variables)

ตัวแปรตามในการวิจัยครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจในงาน (JDI) ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะงาน รายได้ โอกาสในการก้าวหน้า การบังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และความพึงพอใจในงานด้านทั่วไป (JIG)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือราชการจากบัณฑิตวิทยาลัย ถึง ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น เพื่อขอความร่วมมือในการทำวิจัย โดยผู้วิจัย เป็นผู้ถือหนังสือราชการไปติดต่อกับผู้จัดการกองบริการผู้โดยสารด้วยตนเอง เพื่อแจ้งวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา และเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล เพื่อทำการวิจัยโดยจะเริ่มดำเนินการเก็บข้อมูลในขั้นวิเคราะห์รายข้อและหาความเที่ยงของมาตรวัดความพึงพอใจในงานในเดือน ธันวาคม 2534 จำนวน 98 คน เพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์รายข้อและหาค่าความเที่ยงของแบบสำรวจ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น และเก็บข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาจริงในเดือนกุมภาพันธ์ 2534 จากพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น จำนวนทั้งสิ้น 276 คน

การเก็บข้อมูลจากแบบสำรวจ

นำแบบสำรวจ การกำกับการแสดงออกของตนพร้อมกับแบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับงานทั้ง 6 ด้าน (ความพึงพอใจในงาน) จำนวนทั้งสิ้น 300 ชุด ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น โดยจำแนกส่งแบบสำรวจตามแผนก และเพศ การแจกแบบสำรวจครั้งนี้ ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากหัวหน้าแผนก และผู้ประสานงานซึ่งเป็นผู้แจกแบบสำรวจและรวบรวม ส่งกลับมาที่แผนกต้อนรับพิเศษ จากการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดพบว่าได้แบบสำรวจคืนและใช้ได้ จำนวน 276 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 92 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เอส พี เอส เอส เอ็กซ์

1. คำนวณค่ามัชฌิมเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคะแนนรวมของมาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตน และความพึงพอใจในงานทั้ง 6 ด้าน คือ ลักษณะงาน รายได้ โอกาสในการก้าวหน้า การบังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และความพึงพอใจในงานด้านทั่วไป

2. การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) โดยมีตัวทำนาย คือ คะแนนการกำกับการแสดงออกของตน และตัวแปรเกณฑ์ คือ คะแนนความพึงพอใจในงานทั้ง 6 ด้าน คือ ลักษณะงาน, รายได้, โอกาสในการก้าวหน้า, การบังคับบัญชา, ผู้ร่วมงาน และความพึงพอใจในงานด้านทั่วไป

3. วิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างคะแนนการกำกับการแสดงของตนกับความพึงพอใจในงานทั้ง 6 ด้าน โดยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันโพรดัคโมเมนต์

4. วิเคราะห์ความแตกต่างของค่ามัชฌิมเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่างที่ได้คะแนนการกำกับการแสดงออกของตนอยู่ในกลุ่มสูง 27% และ กลุ่มต่ำ 27% โดยการเปรียบเทียบค่ามัชฌิมเลขคณิตของความพึงพอใจในงานในแต่ละด้านทั้ง 6 ด้าน คือ ลักษณะงาน รายได้ โอกาสในการก้าวหน้า การบังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และความพึงพอใจในงานด้านทั่วไป โดยการทดสอบค่า t (t - independent test)

ผลการวิจัย

1. คะแนนการกำกับการแสดงออกของตนสามารถทำนายคะแนนความพึงพอใจในงานในด้านลักษณะงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยที่ คะแนนการกำกับการแสดงออกของตนมีความสัมพันธ์กับคะแนนความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .34 ตัวทำนายสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานได้ประมาณร้อยละ 12 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวทำนายนำมาสร้างเป็นสมการถดถอยเพื่อใช้ทำนายความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานได้ดังนี้

สมการวิเคราะห์การถดถอย คือ $\hat{Y}_1 = 54.51 + .48\ X_1$

สมการวิเคราะห์การถดถอยมาตรฐาน คือ $\hat{Z}_{Y1} = .34\ Z_{X1}$

2. คะแนนการกำกับการแสดงออกของตน มีความสัมพันธ์กับคะแนนความพึงพอใจในงานด้านรายได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .02 แต่คะแนนการกำกับการแสดงออกของตน ไม่สามารถทำนายความพึงพอใจในงานด้านรายได้ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. คะแนนการกำกับการแสดงออกของตนสามารถทำนายคะแนนความพึงพอใจในงานด้านโอกาสในการก้าวหน้าของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยที่คะแนนการกำกับการแสดงออกของตนมีความสัมพันธ์กับคะแนนความพึงพอใจในงานด้านโอกาสในการก้าวหน้า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .26 ตัวทำนายสามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจในงานด้านโอกาสในการก้าวหน้าได้ประมาณร้อยละ 7 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวทำนายนำมาสร้างเป็นสมการถดถอยเพื่อใช้ทำนายความพึงพอใจในงานด้านโอกาสในการก้าวหน้าได้ดังนี้

สมการวิเคราะห์การถดถอย คือ $\hat{Y}_3 = 35.48 + .35\ X_1$

สมการวิเคราะห์การถดถอยมาตรฐาน คือ $\hat{Z}_{Y3} = .26\ Z_{X1}$

4. คะแนนการกำกับการแสดงออกของตนสามารถทำนายคะแนนความพึงพอใจในงานด้านการบังคับบัญชาของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่คะแนนการกำกับการแสดงออกของตนมีความสัมพันธ์กับคะแนนความพึงพอใจในงานด้านการบังคับบัญชา มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .13 ตัวทำนายสามารถอธิบายความแปรปรานของความพึงพอใจในงานด้านการบังคับบัญชาได้ประมาณร้อยละ 2 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวทำนายนำมาสร้างเป็นสมการการถดถอยเพื่อใช้ทำนายความพึงพอใจในงานด้านการบังคับบัญชาได้ดังนี้

สมการวิเคราะห์การถดถอย คือ $\hat{Y}_4 = 53.57 + .21\ X_1$

สมการวิเคราะห์การถดถอยมาตรฐาน คือ $\hat{Z}_{y4} = .13 X_1$

5. คะแนนการกำกับการแสดงออกของตนสามารถทำนายคะแนนความพึงพอใจในงานด้านผู้ร่วมงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยที่คะแนนการกำกับการแสดงออกของตนมีความสัมพันธ์กับคะแนนความพึงพอใจในงานด้านผู้ร่วมงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .26 ตัวทำนายสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานด้านผู้ร่วมงานได้ประมาณร้อยละ 7 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวทำนายนำมาสร้างเป็นสมการถดถอยเพื่อใช้ในการทำนายความพึงพอใจในงานด้านผู้ร่วมงานได้ดังนี้

สมการวิเคราะห์การถดถอย คือ $\hat{Y}_5 = 51.88 + .38\ X_1$

สมการวิเคราะห์การถดถอยมาตรฐาน คือ $\hat{Z}_{y5} = .26\ Z_{x1}$

6. คะแนนการกำกับการแสดงออกของตนสามารถทำนายคะแนนความพึงพอใจในงานด้านทั่วไปของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยที่คะแนนการกำกับการแสดงออกของตน มีความสัมพันธ์กับคะแนนความพึงพอใจในงานด้านทั่วไปมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .36 ตัวทำนายสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานด้านทั่วไปได้ประมาณ ร้อยละ 13 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวทำนายนำมาสร้างเป็นสมการถดถอยเพื่อใช้ทำนายความพึงพอใจในงานด้านทั่วไป ได้ดังนี้

สมการวิเคราะห์การถดถอย คือ $\hat{Y}_6 = 57.83 + .55\ X_1$

สมการวิเคราะห์การถดถอยมาตรฐาน คือ $\hat{Z}_{y6} = .36\ Z_{x1}$

7. พนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด ที่ได้คะแนนการกำกับการแสดงออกของตนอยู่ในกลุ่มสูง และกลุ่มต่ำ 27% เมื่อทำการเปรียบเทียบค่ามัชฌิมเลขคณิตของความพึงพอใจในงานทั้ง 6 ด้าน พบว่า

7.1 ผู้ที่ได้คะแนนการกำกับการแสดงออกของตนในกลุ่มสูงมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ($\bar{X}$ = 68.78) สูงกว่ากลุ่มต่ำ ($\bar{X}$ = 49.19) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

7.2 ผู้ที่ได้คะแนนการกำกับการแสดงออกของตนในกลุ่มสูงมีความพึงพอใจในงานด้านโอกาสในการก้าวหน้า ($\bar{X}$ = 45.19) สูงกว่า กลุ่มต่ำ ($\bar{X}$ = 31.36) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

7.3 ผู้ที่ได้คะแนนการกำกับการแสดงออกของตนในกลุ่มสูงมีความพึงพอใจในงานด้านผู้ร่วมงาน ($\bar{X}$ = 62.72) สูงกว่า กลุ่มต่ำ ($\bar{X}$ = 47.19) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

7.4 ผู้ที่ได้คะแนนการกำกับการแสดงออกของตนในกลุ่มสูงมีความพึงพอใจในงานด้านทั่วไป ($\bar{X}$ = 73.18) สูงกว่ากลุ่มต่ำ ($\bar{X}$ = 50.77) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

7.5 ผู้ที่ได้คะแนนการกำกับการแสดงออกของตนในกลุ่มสูงมีความพึงพอใจในงานด้านการบังคับบัญชา ($\bar{X}$ = 60.16) สูงกว่ากลุ่มต่ำ ($\bar{X}$ = 49.86) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7.6 ไม่มีความแตกต่างกันในความพึงพอใจในงานด้านรายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ของผู้ที่ได้คะแนนการกำกับการแสดงออกของตนในกลุ่มสูง และกลุ่มต่ำ

ข้อเสนอแนะ

1. ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด มีความพึงพอใจในงานในด้านทั่วไปสูงสุด รองลงมา คือ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน การบังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน รายได้ และโอกาสในการก้าวหน้า ตามลำดับ

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ข้อมูลในส่วนนี้อาจจะเป็นประโยชน์ต่อการบินไทย ในการที่จะนำไปใช้ ให้เกิดประโยชน์ เช่น การพัฒนา และส่งเสริมในด้านที่พนักงานพึงพอใจให้ดีมากยิ่งขึ้น ส่วนในด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจน้อย เช่น โอกาสในการก้าวหน้า ทางบริษัท หรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรที่จะให้ความสนใจศึกษาถึงสาเหตุ เพื่อทำการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาอันนำมาซึ่งความพึงพอใจของพนักงาน เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจต่องานที่ทำก็ย่อมจะส่งผลให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะนำประโยชน์มาสู่พนักงานและองค์กร

2. จากผลการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย พบว่า คะแนนการกำกับการแสดงออกของตน สามารถใช้ทำนายความพึงพอใจในงานในด้านลักษณะงาน โอกาสในการก้าวหน้า ผู้ร่วม

งาน ความพึงพอใจในงานด้านทั่วไป และด้านการบังคับบัญชา ได้อย่างมีนัยสำคัญแต่ไม่สามารถใช้ทำนายความพึงพอใจในงานด้านรายได้

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า คะแนนการกำกับการแสดงออกของตนสามารถใช้ทำนายคะแนนความพึงพอใจในงานได้ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับ ลักษณะงาน งานด้านทั่วไป และเกี่ยวข้องกับ ผู้ที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์ด้วย ได้แก่ ผู้ร่วมงาน การบังคับบัญชา และโอกาสในการก้าวหน้าแสดงว่าเมื่อคะแนนการกำกับการแสดงออกของตนเพิ่มขึ้น แสดงว่าบุคคลมีแนวโน้มที่จะมีการกำกับการแสดงออกของตนมากขึ้น คือเป็นบุคคลที่แสดงพฤติกรรม ตามความคาดหวังของผู้อื่น และมีแนวโน้มที่จะมีความรู้สึกไวต่อสถานการณ์ทางสังคมปรับตัวเข้ากับสังคมได้ง่าย ทำให้มีการแสดงพฤติกรรมทางสังคมที่เหมาะสม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย ดังนั้นผู้วิจัยคิดว่ามาตรวัดนี้จะเป็นประโยชน์ต่อฝ่ายบุคลากรในการที่จะนำไปเป็นส่วนหนึ่งในการวัดเพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในองค์กร ที่เป็นงานด้านการให้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะทำการวิจัย

1. การวิจัยเรื่องการกำกับการแสดงออกของตน และความพึงพอใจในงานทั้ง 6 ด้านนี้ในครั้งต่อไปควรที่จะศึกษาในรายละเอียดให้ลึกซึ้งในแต่ละด้านว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงานในด้านใดมากที่สุด และน้อยที่สุด ตลอดจนความพึงพอใจในงานแต่ละด้าน ข้อความใดที่พนักงานมีความพึงพอใจมาก โดยจัดเรียงลำดับ ตามค่ามัชฌิมเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อคำถามในแต่ละข้อ ซึ่งจะทำให้ทราบว่าข้อใดที่พนักงานไม่พึงพอใจ หรือพึงพอใจในระดับใด และนำข้อมูลนั้นไปใช้ให้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุง และพัฒนา ในข้อนั้น ๆ หรือในด้านนั้น ๆ ต่อไป เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานสูงสุด

2. ควรจะมีการทำวิจัยเกี่ยวกับการกำกับการแสดงออกของตนสูงและต่ำ กับความพึงพอใจในงานการให้บริการ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยศึกษาตามตัวแปรเพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และสถานภาพการสมรส

3. ควรจะมีการนำมาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตนไปใช้ในการศึกษาวิจัยทางด้านพฤติกรรมทางสังคม เช่น วงการโฆษณา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการคัดเลือกพนักงาน กับกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ