



บทที่ 1

บทนำ

ปัญหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา "การทำนายความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด ด้วยคะแนนการกำกับและการแสดงออกของตน" โดยได้ทำการศึกษาตามแนว ทฤษฎีการกำกับและการแสดงออกของตน ของ Mark Snyder เพื่อศึกษากับพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น ของบริษัท การบินไทย จำกัด เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจในงาน โดยใช้คะแนนการกำกับและการ แสดงออกของตนว่า สามารถทำนายความพึงพอใจในงานในแต่ละด้านได้หรือไม่

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากบริษัท การบินไทย จำกัด เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม บริหาร กิจการและดำเนินการโดยคนไทยในด้านการบินพาณิชย์ระหว่างประ เทศในฐานะสายการบินระดับชาติ ที่ได้รับการยอมรับในด้านความปลอดภัยและด้านการบริการที่ประทับใจ โดยตลอดระยะเวลา 30 ปี ที่ผ่านมา การบินไทยได้รับความสำเร็จเสมอในเรื่องของผลกำไรที่เพิ่มขึ้น ในรอบครึ่งปีแรกของปี งบประมาณ 2533 คือตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2532 ถึง 31 มีนาคม 2533 การบินไทยทำกำไร ก่อนหักภาษีได้มากถึง 4,141.5 ล้านบาท ซึ่งนับว่าเป็นผลกำไรที่ประสบความสำเร็จสูงสุดของ บริษัทเท่าที่เคยผ่านมา (รักคุณเท่าฟ้า, 2533) โดยเบื้องหลังของความสำเร็จนี้เป็นผลมาจาก องค์ประกอบในหลาย ๆ ด้าน ทั้งในด้านของการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ความปลอดภัย ความทันสมัยของเครื่องบินที่ใช้บริการ ตลอดจนถึงพนักงานต้อนรับที่ให้บริการแก่ลูกค้า ทั้งภาคพื้นดิน และบนเครื่องบิน จะต้องปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ เนื่องจากบุคคลเหล่านี้เป็นผู้ที่ผู้โดยสารจะต้อง มีปฏิสัมพันธ์ด้วย โดยพวกเขาทำหน้าที่ที่จะต้องสร้างความประทับใจในทางที่ดีในด้านการให้บริการ กิริยามารยาท ตลอดจนการแสดงถึงจิตใจที่โอบอ้อมอารี พร้อมทั้งจะให้คำแนะนำและการช่วยเหลือ อันเป็นสัญลักษณ์ของคนไทยให้เป็นที่ยอมรับแก่ชาวต่างประเทศ โดยพวกเขาจะต้องสร้างสัมพันธภาพ ที่ดีและอบอุ่นกับบุคคลต่าง ๆ ที่พวกเขาจะต้องมีปฏิสัมพันธ์ด้วย

อาชีพพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้นเป็นอาชีพที่บรรดาหนุ่มสาวในปัจจุบันให้ความสนใจ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก อาชีพนี้ได้ให้ความรู้และประสบการณ์ การได้พบปะกับบุคคลหลายเชื้อชาติ หลายภาษา โดยสาเหตุดังกล่าว อาจเป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งที่ทำให้บรรดาหนุ่มสาวสมัยใหม่หัน

มาสนใจอาชีพนี้กันมากขึ้น ซึ่งจะได้จากอัตราการสมัครเข้าทำงานเมื่ออัตราที่สูง โดยผู้ที่ประกอบอาชีพพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้นจะต้องจบการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า ทั้งนี้ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี

อาชีพพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้นเป็นอาชีพที่ได้รับการยอมรับว่ามีเกียรติ และเป็นอาชีพของการให้บริการ โดยการบริการนั้นจะต้องสร้างความประทับใจในทางที่ดีให้กับผู้มารับบริการ เนื่องจากเป็นอาชีพที่ต้องพบปะกับบุคคลต่าง ๆ ที่มาใช้บริการ ซึ่งผู้มาใช้บริการมีความแตกต่างกันไปตามสถานการณ์ที่ต่างกัน ทำให้บุคคลที่จะประกอบอาชีพ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้นจะต้องมีบุคลิกภาพที่สามารถปรับตนเองให้เข้ากับผู้อื่นได้ง่าย บางครั้งจะต้องระงับความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอาไว้ แล้วแสดงพฤติกรรมให้เป็นไปตามความคาดหวังของบุคคล และสถานการณ์ ที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์ด้วยในขณะนั้น ๆ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการ อันนำไปสู่ความรู้สึกประทับใจในทางที่ดีต่อการให้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น

เมื่อศึกษาจากคุณลักษณะ ของผู้ที่ประกอบอาชีพนี้ได้ดีนั้น น่าจะเป็นบุคคลที่มีลักษณะที่สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ดี ไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์หรือกลุ่มบุคคลใด ๆ ที่แตกต่างกันออกไป โดยการให้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้นจะต้องอาศัยการชี้แนะจากสถานการณ์และบุคคลรอบข้างที่คาดหวังในพฤติกรรมของพวกเขว่าควรจะทำอย่างไรจึงจะเหมาะสม ถูกต้อง และเป็นที่ยอมรับ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความคิดว่า ผู้ที่จะประกอบอาชีพพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้นได้ดี และมีความสุขกับการทำงานน่าจะเป็นบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพที่เรียกว่า การกำกับการแสดงออกของตนสูง โดยที่เรื่องของบุคลิกภาพแบบการกำกับการแสดงออกของตนได้มีผู้ทำการศึกษา และสร้างมาตรวัดบุคลิกภาพด้านการกำกับการแสดงออกของตนขึ้น คือ Mark Snyder (1974) Snyder พบว่าบุคคลนั้นสามารถที่จะแบ่งบุคลิกภาพได้เป็น 2 ประเภทคือ บุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง (High Self-Monitoring ย่อว่า HSM) และบุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ (Low Self-Monitoring ย่อว่า LSM)

บุคคลที่มีลักษณะการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ (LSM) หมายถึง บุคคลที่มีความสนใจน้อยต่อข้อมูลทางสังคมในเรื่องการแสดงตนที่เหมาะสมกับสถานการณ์ ไม่มีแรงจูงใจที่จะพัฒนาทักษะในการแสดงตน พฤติกรรมการแสดงออกของเขาเป็นผลมาจากความรู้สึกภายใน และ เจตคติที่มั่นคงมากกว่าความรู้สึกที่จะทำตนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ทางสังคม

บุคคลที่มีลักษณะการกำกับ การแสดงออกของตบสูง (HSM) หมายถึง บุคคลที่มีความรู้สึกไวต่อสถานการณ์ทางสังคม มีการแสดงพฤติกรรมทางสังคมที่เหมาะสม และมีพลัง เกิดสภาพแวดล้อมเพื่อเป็นแนวทางในการควบคุมพฤติกรรมที่แสดงออกทางวาจา และการแสดงออกที่มีใช้ทางวาจา

ลักษณะงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น เป็นงานด้านการให้บริการซึ่งผู้ที่ประกอบอาชีพนี้จะต้องมีความอดทน และพร้อมกันนั้นจะต้องทำงานด้วยความเชื่อมั่นในตนเองสูง เพื่อให้การบริการแก่ผู้มาขอรับบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และได้รับความสะดวกสบาย จากการศึกษาลักษณะอาชีพพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้นอย่างกว้าง ๆ ทำให้ผู้วิจัยคาดหวังว่าพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้นมีพฤติกรรมบริการที่สอดคล้องกับลักษณะของบุคลิกภาพด้านการกำกับ การแสดงออกของตบสูง และผู้ที่มีลักษณะแบบ HSM น่าจะมีความพึงพอใจในงานการเป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น เมื่อเป็นเช่นนี้ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษา การทำนายความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด ด้วยคะแนนการกำกับ การแสดงออกของตบ

ประวัติความเป็นมาของบริษัท การบินไทย จำกัด

บริษัท การบินไทย จำกัด เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม บริหารกิจการและดำเนินงานในด้านการบินพาณิชย์ระหว่างประเทศในฐานะสายการบินของชาติ การบินไทยเริ่มก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2503 โดยบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด ร่วมกับบริษัทสายการบินสแกนดิเนเวียนแอร์ไลน์ซิสเต็ม (เอส.เอ.เอส.) จัดตั้งบริษัท การบินไทย จำกัด ขึ้นเพื่อดำเนินธุรกิจการบินพาณิชย์ระหว่างประเทศ มีทุนจดทะเบียนขั้นแรก 2 ล้านบาท โดยบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 70 และ เอส.เอ.เอส. ถือหุ้นร้อยละ 30 ต่อมาได้เพิ่มทุนขึ้นตามลำดับจนถึงวันที่ 30 มีนาคม 2520 รัฐบาลมีนโยบายให้เลิกการร่วมทุนกับ เอส.เอ.เอส. ปัจจุบันบริษัท การบินไทย จำกัด มีทุนจดทะเบียน 1,400 ล้านบาท โดยกระทรวงการคลังถือหุ้น 1,330 ล้านบาท บริษัทเดินอากาศไทย จำกัด ถือหุ้น 70 ล้านบาท เนื่องจากรัฐบาลมีนโยบายรวมกิจการบินภายในประเทศซึ่งเป็นกิจการของบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด มาให้บริษัทการบินไทย จำกัด ตามมติคณะรัฐมนตรีฝ่ายเศรษฐกิจ ซึ่งมี พลเอกเปรม ติณสูลานนท์ นายกรัฐมนตรี เป็นประธาน ณ วันที่ 1 เมษายน 2531 ดังนั้นการการบินไทยจึงต้องรับผิดชอบกิจการบินพาณิชย์ทั้งเส้นทางบินระหว่างประเทศ

และเส้นทางบินภายในประเทศทั้งหมด กล่าวได้ว่า บริษัท การบินไทย จำกัด เป็นสายการบินแห่งชาติโดยสมบูรณ์ โดยในระยะเวลา 29 ปีที่ผ่านมา การบินไทยประกอบธุรกิจประสบผลสำเร็จอย่างน่าภาคภูมิใจ เฉพาะอย่างยิ่ง เป็นรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินกิจการแข่งขันกับต่างประเทศในตลาดการบินโลก และสามารถทำกำไรต่อเนื่องกันมาถึง 25 ปี ได้รับการยอมรับและยกย่องในด้านการบริหาร ในระดับสายการบินชั้นนำของโลก (29 ปีการบินไทย, 2532)

วัตถุประสงค์และนโยบาย (29 ปี การบินไทย, 2532)

เหตุที่ประเทศไทยเวลานั้น ต้องหาคู่สัญญาร่วมลงทุนกับสายการบินต่างประเทศ ก็เนื่องด้วยยังขาดบุคคลากรและประสบการณ์ในกิจการบินพาณิชย์ระหว่างประเทศ สายการบิน เอส เอ เอส เป็นสายการบินที่จัดตั้ง ประกอบด้วยทักษะและประสบการณ์สูง มั่นคงมีแบบแผนในความเชี่ยวชาญทางการบิน การที่ประเทศไทย ร่วมกับสายการบินดังกล่าวก็เพื่อวัตถุประสงค์สองประการคือ ประการแรก เพื่อจัดตั้งกิจการบินพาณิชย์ให้เป็นรูปเป็นร่างขึ้น สามารถปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จ ประการที่สอง เพื่อให้คนไทยได้เรียนรู้วิทยาการด้านการบิน และฝึกฝนหาประสบการณ์ที่เป็นของตนเอง จนในที่สุดเพื่อดำเนินกิจการบินพาณิชย์ถึงขั้นเลี้ยงตัวเอง และเป็นอิสระได้

รัฐบาลได้วางนโยบายให้บริษัท การบินไทย จำกัด พอสรุปเป็นประเด็นโดยสังเขปคือ ให้การบินไทยดำเนินงานในฐานะที่เป็นสายการบินแห่งชาติเป็นตัวแทนประเทศไทย ดำรงรักษาและเพิ่มพูนสิทธิด้านการบิน ส่ง เสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย ในด้านเศรษฐกิจให้แสวงหาและเพิ่มพูนรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศ และรักษาดุลการค้าระหว่างประเทศ ให้ดำเนินการส่งเสริมพัฒนาทรัพยากรบุคคลของประเทศให้มีทักษะและวิชาชีพสมัยใหม่ รวมถึง เทคโนโลยีขั้นสูงทุกสาขาที่เกี่ยวข้องในวิสาหกิจการบินพาณิชย์ของโลก นอกจากนั้นการบินไทยยังมุ่ง เผยแพร่วัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีและเอกลักษณ์ของประเทศไทยในทุกวิถีทาง ไปสู่ชาวโลกด้วย

การบินไทยเป็นรัฐวิสาหกิจของชาติที่พึ่งพาตนเองมาโดยตลอด สามารถแข่งขันในตลาดโลกโดยมีกำไรต่อเนื่องกัน ชื่อเสียงเกียรติคุณความเป็นเลิศเป็นที่ประจักษ์ชัด และได้รับการยกย่องในวงการธุรกิจการบินทั่วโลกว่า การบินไทยสามารถดำเนินการด้วยบริการที่ดีเด่นในระดับสายการบินชั้นนำของโลกเสมอมา โดยที่บริษัทการบินไทย จำกัด ได้นำชื่อเสียงและ

เกียรติภูมิมาสู่ประเทศไทย ทั้งในแง่ของความสำเร็จที่ได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการ และในแง่
ที่ได้รับการยกย่องจากสถาบันสำคัญ ๆ ของต่างประเทศอย่างสม่ำเสมอในด้านการบริการบน
เครื่องบิน นอกจากนี้สายการบินนานาชาติส่วนใหญ่ที่ทำการบินมายังท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ได้
ให้ความไว้วางใจแก่ฝ่ายช่างการบินไทย เพื่อทำการตรวจสอบเครื่องบินตลอดเวลา สำหรับ
กิจการด้านครัว การบินไทยมีบริการการผลิตอาหารสั่งขึ้นเครื่องบินที่มีประสิทธิภาพสูง สามารถ
ผลิตอาหารทุกประเภทตามความต้องการของสายการบินทั่วไป

พนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น

พนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้นมีทั้งสิ้น 4 กอง คือ กองปฏิบัติการโดยสาร กองบริการ
ผู้โดยสาร กองปฏิบัติการสัมภาระผู้โดยสาร และกองปฏิบัติการการบรรทุก

กองปฏิบัติการการบรรทุก ลักษณะงานคือ รับข้อมูล การบรรทุกสัมภาระขึ้นเครื่อง และ
จัดเครื่องบินให้อยู่ในสภาพสมตุล ไม่ก่อให้เกิดอันตราย เป็นการจัดของเข้าเครื่องโดยต้องคำนึงถึง
ความสมดุลเป็นหลัก ดังนั้นกองนี้จะหนักไปทางด้านการคำนวณ ไม่ได้ทปะกับผู้โดยสารโดยตรง

กองปฏิบัติการสัมภาระผู้โดยสาร ลักษณะงานคือ การเข็นรถส่งของ กระเป๋าเดินทาง
จัดกระเป๋าลงสายพาน จัดของขึ้นรถเพื่อส่งไปยังตัวเครื่องบิน ในกองนี้การให้บริการจะไม่ต้อง
ติดต่อกับผู้โดยสารโดยตรง บางส่วนจะต้องติดต่อบ้างในขณะที่มีปัญหา เช่น ของหาย มี 2 แผนก
คือ บริการยกขนสัมภาระ และแผนกติดตามสัมภาระ

กองบริการผู้โดยสาร ลักษณะงานคือ การดูแลผู้โดยสารที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ
อาจเป็นผู้โดยสารระดับต่าง ๆ ที่มีความสำคัญระดับประเทศ หรือที่เรียกว่า ระดับ วี.ไอ.พี.
นอกจากนี้ยังดูแลผู้โดยสารเจ็บป่วย ทูพพลภาพ แม่ลูกอ่อน หรือเสียชีวิต กรณีเหตุการณ์สุดวิสัย
ที่เที่ยวบินต้องล่าช้า จะคอยดูแลผู้โดยสารให้ได้รับความสะดวกในด้านต่าง ๆ ในกองนี้
ประกอบด้วย 3 แผนกคือ แผนกต้อนรับพิเศษ, แผนกห้องรับรองพิเศษ และแผนกสอบถาม และ
รับรองที่นั่ง

กองปฏิบัติการโดยสาร ลักษณะงาน มีหน้าที่รับ-ส่งผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน รับจาก
เครื่องบินมายังตัวอาคาร จัดแยกผู้โดยสาร ทำหน้าที่ตรวจสอบเอกสารสำคัญในการเดินทางไป
ต่างประเทศ นำหนักกระเป๋า แจกบัตรที่นั่ง และให้ข้อมูลเกี่ยวกับสายการบิน เวลาบิน เที่ยวบิน

ต่าง ๆ ในกองนี้ประกอบด้วย 3 แผนกคือ แผนกตรวจรับบัตรโดยสาร, แผนกผู้โดยสารเข้า-ออก และแผนกบัตรโดยสารท่าอากาศยาน

กองบริการผู้โดยสาร (Passenger Service) และกองปฏิบัติการโดยสาร (Passenger Handling) เป็นกองที่ต้องพบปะกับผู้โดยสารหรือผู้มาขอรับบริการอยู่ตลอดเวลา ทำให้ต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลและสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นบุคลากรในกองเหล่านี้จึงอยู่ในความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

พนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น มีทั้งชายและหญิง โดยมีคุณสมบัติดังนี้ คือ อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 22-28 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีความรู้ในภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี ทั้งการพูดและการเขียน มีบุคลิกภาพ รูปร่างดี สุขภาพแข็งแรง เพราะต้องทำงานเป็นผลัด มีริษามารยาทเรียบร้อย อารมณ์ดี ใจเย็น และมีจิตใจที่พร้อมจะให้บริการ

การฝึกอบรม

เมื่อผ่านการคัดเลือกเข้าเป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้นและจะต้องเข้ารับการฝึกอบรม เพราะพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้นเป็นแนวหน้า ที่จะให้บริการแก่ผู้โดยสาร ดังนั้นพนักงานจึงควรจะต้องมีความรู้ความชำนาญ เพื่อให้บริการที่มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานสูง พร้อมทั้งมีเจตคติที่ดีในการทำงาน

หลักสูตรอบรมพนักงานใหม่ของฝ่ายต้อนรับภาคพื้น จะใช้เวลาอบรมประมาณ 1 เดือน เริ่มต้นด้วยการให้ความรู้ด้วยเรื่องทั่ว ๆ ไปของบริษัทฯ ทั้งหมด และตามด้วยรายละเอียดของงานในฝ่ายนี้ ซึ่งจะ เป็นเรื่องเกี่ยวกับธุรกิจการบิน คือ การดูแลผู้โดยสาร การดูแลสัมภาระของผู้โดยสาร การดูแลน้ำหนักบรรทุกของเครื่องบิน การดูแลเที่ยวบินล่าช้า การดูแลเที่ยวบินยกเลิก เป็นต้น นอกจากนี้ยังให้การอบรมภาษาอังกฤษ และให้เจตคติในงานบริการ เพื่อกระตุ้นให้พยายามนำไปให้บริการผู้โดยสาร และยังชี้แจงให้พนักงานทราบถึงสภาพการทำงานที่ผิดไปจากการทำงานอื่น เพื่อให้พนักงานเตรียมใจรับสภาพนั้น คือ การทำงานแบบเข้าเวร ทำให้ร่างกายต้องปรับตัว และต้องทำงานแข่งกับเวลา เพื่อให้เครื่องบินออกตรงเวลาให้ได้ พนักงานอาจจะเกิดความเครียดกับรูปแบบอารมณ์ต่าง ๆ ของผู้โดยสารที่ต้องพบในแต่ละวัน ซึ่งงานเหล่านี้จำเป็นจะต้องมีเจตคติที่ดีต่อการทำงาน

เมื่อผ่านการอบรม 1 เดือนแล้ว พนักงานจะถูกส่งไปประจำแผนกต่าง ๆ ของฝ่ายบริการสถานีประเทศไทย ที่นั่นพนักงานใหม่จะได้เรียนรู้การทำงานจริง ๆ โดยมีพนักงานเก่าเป็นที่เลี้ยงให้

อีกระยะหนึ่ง ไม่เกิน 1 เดือน พนักงานใหม่ก็พร้อมที่จะทำงานเองได้ อาจจะมีการติดตามไปอบรมเพิ่มเติมให้กับพนักงานบางหน่วยที่ไปเรียนรู้การทำงานจริง ๆ แล้วอาจจะพบกับปัญหา เช่น เรื่องเกี่ยวกับเอกสารการเดินทาง ตั๋ว พาสปอร์ต วีซ่า นอกจากนี้ยังมีหลักสูตรที่สร้างขึ้นเพื่อพนักงานแผนกตรวจรับบัตรโดยสารที่ทำงานแล้วอย่างน้อย 1 ปี ใช้เวลาอบรม 2 วัน โดยจะทบทวนความรู้ความชำนาญของงาน และมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเห็นความสำคัญของการทำงานอย่างมีอัยยาศยาที่ยึดมั่นเข้มแข็งมาส สบตากับผู้โดยสาร ซึ่งเป็นเรื่องที่ค่อนข้างลำบาก เพราะลักษณะการทำงาน ต้องตรวจเอกสารการเดินทางให้ถูกต้องทั้งหมด เก็บเงิน ค่าน้ำหนักเกิน ค่าภาษีเดินทาง ค่าธรรมเนียมสนามบิน และต้องทำวันละ 2-3 เที่ยวบิน โดยจะผิดพลาดไม่ได้ นับว่าเป็นงานที่รับผิดชอบสูง

แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ใช้ทฤษฎีการกำกับการแสดงออกของตนของ Mark Snyder (1987) ผู้ซึ่งได้ให้ความสนใจ และทำการศึกษาสร้างมาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตนขึ้น โดยใช้เวลากว่า 10 ปี ในการพัฒนามาตรวัดจนมีมาตรฐานเชื่อถือได้ และได้มีการนำมาตราวัดไปใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยในด้านต่าง ๆ นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้นำมาตรวัดความพึงพอใจในงาน (Job Descriptive Index ย่อว่า JDI) มาเป็นเครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งมาตรวัด JDI ได้รับการพัฒนาโดย Smith และคณะ และรายงานโดย Smith, Kendall และ Hulin (Ernest J. McCormick and Daniel R. Igen, 1980) มาตรวัด JDI ที่นำมาเป็นเครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ เป็นฉบับปรับปรุงใหม่ในปี 1985 โดยวัดในขอบข่าย 5 ด้านคือ ลักษณะงาน (work) รายได้ (pay) โอกาสในการก้าวหน้า (promotion) การบังคับบัญชา (supervision) และผู้ร่วมงาน (co-worker) พร้อมกันนี้ได้นำมาตราวัดความพึงพอใจในงานด้านทั่วไป (Job in General ย่อว่า JIG) จำนวน 18 ข้อกระทง ที่ได้รับการปรับปรุงในปี 1985 ของ Smith และคณะ มาเป็นเครื่องมือในการศึกษาด้วย

มาตรวัด JDI และมาตรวัด JIG จะประกอบด้วยข้อความที่อธิบายถึงลักษณะงาน 5 ด้านข้างต้นของมาตรวัด JDI และมาตรวัด JIG โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องตอบ "ใช่" ถ้าข้อความนั้น ๆ อธิบายลักษณะงานด้านนั้น ๆ ได้ถูกต้อง หรือตอบว่า "ไม่ใช่" ถ้าไม่ตรงกับลักษณะ

ในด้านนั้น ๆ หรือตอบว่า "ไม่แน่ใจ" ในกรณีที่ตัดสินใจไม่ได้

ทฤษฎีการกำกับการแสดงออกของตน

Mark Snyder เป็นผู้เสนอกระบวนการการกำกับการแสดงออกของตนครั้งแรกในปี ค.ศ. 1972 ที่มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด (Stanford University) (Shaw และ Costanzo, 1982) เขาค้นพบเรื่องการกำกับการแสดงออกของตนเนื่องจากความสนใจศึกษาธรรมชาติของตนเอง (Self) โดยเฉพาะ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับความเป็นจริงของบุคคล และสิ่งที่ปรากฏแก่สายตาของผู้อื่นในสังคม มนุษย์ต้องอาศัยอยู่ในสังคมและต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นภายในสังคมที่แวดล้อม มนุษย์จึงไม่สามารถหลีกเลี่ยงจากการได้รับอิทธิพลจากผู้อื่นทั้งที่อยู่ต่อหน้า อยู่ในความคิด หรืออยู่โดยทางอ้อม มนุษย์จะแสดงความแตกต่างระหว่างการปรากฏตัวในที่สาธารณะกับความเป็นตัวตนจริง ๆ การปรากฏตัวในที่สาธารณะ เป็นการแสดงออกทางคำพูดและการกระทำของบุคคล ซึ่งเป็นผลของการจงใจที่จะสร้างภาพพจน์ที่เหมาะสมในสถานการณ์นั้น ๆ ในสังคม ทฤษฎีการกำกับการแสดงออกของตนของ Snyder มีความสัมพันธ์กับทฤษฎีการทำตนให้เป็นที่ยอมรับ (Ingratiation Theory) และทฤษฎีการจัดการความประทับใจ (Impression Management Theory) เพราะมีรากฐานมาจากทฤษฎีบทบาท (Role Theory) ซึ่งกล่าวถึงบุคคล และบทบาทที่เขาแสดงออก ในด้านการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเน้นเรื่องการแสดงตน (Self-Presentation) การที่บุคคลแสดงพฤติกรรมทางสังคมแตกต่างกันนั้น มีสาเหตุมาจากส่วนบุคคลในด้านความสามารถ และแรงจูงใจที่จะควบคุมพฤติกรรมของตนเอง

การศึกษาเรื่องการกำกับการแสดงออกของตนเริ่มขึ้นจากธรรมชาติของตนเชื่อมโยงกับความเป็นจริงส่วนบุคคลกับการปรากฏตนในที่สาธารณะ ตัวตนใน 2 กรณีนี้มีความแตกต่างกัน และความแตกต่างนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถหรือแรงจูงใจที่จะควบคุมการแสดงออกของตน

Snyder (1987) ได้สรุปว่า แนวคิดทางทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องตัวตน ซึ่งมีผลต่อการกำกับการแสดงออกของตนมี 5 ประเด็นคือ

1. ตัวตนในฐานะความจริงกับนิยาย (Fact vs. Fiction)
2. ตัวตนในฐานะผู้รู้กับสิ่งที่รู้ (Knower vs. Known)

3. ตัวตนในฐานะโครงสร้างกับกระบวนการ (Structure vs. Process)
4. ตัวตนในฐานะเดียวกับหลากหลาย (Single vs. Multiple)
5. ตัวตนในฐานะคงเส้นคงวากับไม่คงเส้นคงวา (Consistency vs. Inconsistency)

ตัวตนในทฤษฎีการกำกับการแสดงออกของคนที่ว่าเป็น "ความจริง" คือ เป็นสิ่งที่บุคคลแสดงออกมาสามารถสังเกตเห็นได้ และ "นิยาย" คือ เป็นภาวะสันนิษฐานซึ่งตั้งขึ้น การกำกับการแสดงออกของคนที่เกี่ยวข้องกับ "ผู้รู้" (บุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง หรือ การกำกับการแสดงออกของตนต่ำ) และ "สิ่งที่รู้" (สิ่งที่คนเหล่านี้คิดเกี่ยวกับลักษณะนิสัยของตน) จะเกี่ยวข้องกับความรู้ของตัวตนซึ่งได้จัดระบบ (ว่า โครงสร้างการจัดระบบ ความรู้เกี่ยวกับตัวตนในทางปฏิบัติ และในทางหลักการ) และแนวคิดเกี่ยวกับตัวตนนำไปสู่การกระทำ ระดับการแสดงพฤติกรรมมีทั้งตัวตน "แบบเดียว" และ "ตัวตนหลากหลาย" และ "ความคงเส้นคงวา" และ "ไม่คงเส้นคงวา" ซึ่งได้นำไปใช้ในการเชื่อมโยงการอธิบายลักษณะของการกำกับการแสดงออกของตนสูง และการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ

ภาวะสันนิษฐานของการกำกับการแสดงออกของตัวตน สามารถจัดแบ่งเข้าในทฤษฎีตัวตน ซึ่งมี 2 แนว คือ ตัวตนในทางปฏิบัติ และตัวตนในหลักการได้ดังนี้

บุคคลที่มีลักษณะการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ (LSM) จัดเป็นตัวตนในหลักการ (Principled Theory of Self) ทฤษฎีในหลักการจะกล่าวถึงลักษณะความคงทนถาวร มีความคิดเป็นเอกลักษณ์ ตัวตนที่อยู่ภายในประกอบด้วยสิ่งที่ประสพการณ์แท้จริง บุคคลที่มีมโนทัศน์ของตนเองเน้นหลักการ (Principled Conception of Self) จะมีลักษณะคงเส้นคงวาระหว่างเจตคติและพฤติกรรม ยึดมั่นในหลักการ ค่านิยม เจตคติของตนเองและอารมณ์ของบุคคลประเภทนี้มีความสอดคล้องกับพฤติกรรมในสังคม

บุคคลที่มีลักษณะการกำกับการแสดงออกของตนสูง (HSM) จัดเป็นตัวตนในทางปฏิบัติ (Pragmatic theory of Self) ทฤษฎีการปฏิบัติเป็นทฤษฎีทางสังคม ประกอบด้วยบทบาทสถานการณ์ระหว่างบุคคล บุคคลที่มีมโนทัศน์ของตนเองเน้นในทางปฏิบัติ (Pragmatic Conception of Self) บุคคลประเภทนี้มีลักษณะยืดหยุ่น ปรับตัวได้ดี ฉลาด สุขุม สามารถปรับตัว ปรับพฤติกรรมของตนให้เหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์

ต้นกำเนิดและพัฒนาการของการกำกับการแสดงออกของตน (Snyder, 1987)

การศึกษาว่าทำไมคนเราจึงพัฒนามาเป็นการกำกับการแสดงออกของตนสูง และบางคนมีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำนั้น จะต้องมีความเข้าใจในเรื่อง การเกิดและการพัฒนาของการกำกับการแสดงออกของตน

สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการเกิดและการพัฒนาของการกำกับการแสดงออกของตนคือ บทบาทของพันธุกรรม (biological-genetic) และอิทธิพลของสิ่งแวดล้อม - การถ่ายทอดทางสังคม (environmental-socialization)

บทบาททางพันธุกรรม มีผลต่อการกำกับการแสดงออกของตน โดยมีการศึกษาจากคู่แฝด 2 ประเภท ได้แก่ คู่แฝดแท้ (Identical Twins) และคู่แฝดเทียม (Fraternal Twins) Dworkin (1977) ทำการศึกษากับคู่แฝดหลาย ๆ คู่ พบว่า ความแปรผันของคะแนนบนมาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตน ภายในคู่แฝดแท้จะต่ำกว่าครึ่งหนึ่งของคู่แฝดเทียม โดยอาจตีความได้ว่า ลักษณะของการกำกับการแสดงออกของตนอาจมีต้นกำเนิดมาจากพันธุกรรม Gangestad (1984) ให้เหตุผลสนับสนุนว่า คู่แฝดแท้จะต้องเป็นบุคคลที่มีลักษณะการกำกับการแสดงออกของตนประเภทเดียวกัน อัตราความสอดคล้องของลักษณะการกำกับการแสดงออกของตนจะต้องเท่ากับ 1.00 ส่วนในคู่แฝดเทียมจะมีอัตราความสอดคล้องน้อยกว่า 1.00 เพื่อที่จะสนับสนุนสมมติฐานทางพันธุกรรม เขาทำการศึกษากับคู่แฝดแท้ 149 คู่ และแฝดเทียมที่มีเพศเหมือนกันอีก 76 คู่ ผลปรากฏดังตาราง

ลักษณะของคู่แฝด	อัตราความสอดคล้อง
แฝดแท้ทั้งหมด	.95
แฝดแท้ที่กำหนดโดยกลุ่มเลือด	.99
แฝดเทียม	.74
คู่ที่ได้จากการสุ่ม	.55

เมื่อเป็นเช่นนั้นทำให้เขาสรุปได้ว่า พันธุกรรมเป็นสาเหตุหรือเป็นต้นกำเนิดของลักษณะการกำกับการแสดงออกของคน โดยยีนส์จะสร้างอิทธิพลต่อการมีลักษณะเฉพาะทางจิตวิทยา หรือทางพฤติกรรมที่มีผลต่อพัฒนาการ ซึ่งต้องการสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ดังนั้นจึงถือได้ว่าพันธุกรรมเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาการกำกับการแสดงออกของคน

บทบาทของสิ่งแวดล้อม-การถ่ายทอดทางสังคม มีผลต่อการกำกับการแสดงออกของคน โดยที่สภาพแวดล้อมทางสังคม และประสบการณ์ของชีวิตมีผลต่อการเน้นการกำกับการแสดงออกของคนที่แตกต่างกัน

ต้นกำเนิดและพัฒนาการของการกำกับการแสดงออกของคนนั้น ได้รับอิทธิพลมาจากองค์ประกอบร่วมกันของพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม-การถ่ายทอดทางสังคม ซึ่งทั้ง 2 ส่วนนี้จะทำงานกันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีผลทำให้บุคคลเป็นผู้ที่มีการกำกับและการแสดงออกของตนสูง หรือมีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ โดยลักษณะของการกำกับการแสดงออกของคนจะ เริ่มจากความแตกต่างเพียงเล็กน้อยที่สามารถสังเกตเห็นได้ในวัยเด็ก (Young Children) จากนั้นจะเพิ่มความแตกต่างขึ้น โดยจะเพิ่มความแตกต่างที่เห็นได้ในวัยผู้ใหญ่ (Adults) ซึ่งสาเหตุของความแตกต่างคือสิ่งแวดล้อม บุคคลจะพัฒนาการแสดงที่มีความโน้มเอียงตั้งแต่เริ่มแรกของพวกเขาให้มีความคงเส้นคงวาเพิ่มขึ้น เป็นความโน้มเอียงไปตามองค์ประกอบของสาเหตุที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใน เช่น

บุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ มีความโน้มเอียงไปยังสถานการณ์ที่สนับสนุนการแสดงตามเจตคติ ลักษณะการ และอารมณ์ของพวกเขา

บุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง มีความโน้มเอียงไปยังสถานการณ์ที่สนับสนุนการแสดงบทบาทที่อยู่บนพื้นฐานของการชี้แนะของสถานการณ์ที่มีความเด่นชัด เป็นการมุ่งไปที่สถานการณ์ที่เป็นโอกาสที่เหมาะสมกับการแสดงบทบาท นั่นคือ การแสดงออกของเขามีการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์

เด็กที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง และการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ จะมีความแตกต่างกันเพิ่มขึ้นในพฤติกรรมการแสดงออก และรูปแบบของการติดต่อกันระหว่างบุคคล เช่น เด็กที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง มีแนวโน้มที่จะเลือกเพื่อนที่มีทักษะตามที่ต้องการมาร่วมกิจกรรม ในขณะที่เด็กที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ มีแนวโน้มที่จะเลือกเพื่อนที่ชอบกันดี และคล้ายคลึงกัน ส่วนในวัยเด็กตอนกลางจะเป็นช่วงสำคัญของการเพิ่มขึ้นในการมีปฏิสัมพันธ์กับ

เพื่อนและผู้ใหญ่ ผู้ซึ่งมีอิทธิพลในการเรียนรู้ทางสังคมของเด็ก องค์ประกอบเหล่านี้จะเป็นแรงจูงใจที่แตกต่างกันในการแสดงออก และมีอิทธิพลต่อพัฒนาการของการกำกับการแสดงออกของตน

ธรรมชาติของลักษณะการกำกับการแสดงออกของตน

Snyder เชื่อว่าลักษณะการกำกับการแสดงออกของตนเป็นผลมาจากตัวแปรซ่อนเร้นในบุคคลซึ่งถ่ายทอดทางพันธุกรรม ตัวแปรนี้มีลักษณะไม่ต่อเนื่อง ซึ่งเรียกว่า ตัวแปรแบ่งกลุ่ม (Class Variable) ในกรณีนี้แบ่งบุคคลออกเป็น 2 กลุ่ม คือ บุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง และบุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ

Gangestad และ Snyder (1985) ได้ทำการทดสอบการแบ่งกลุ่มของลักษณะการกำกับการแสดงออกของตน โดยวิธีการซึ่งเรียกว่า แทกโซเมตริก (Taxometric Methods) ซึ่งพัฒนาขึ้นโดย Paul Meehl และคณะ วิธีการนี้จะช่วยค้นหาโครงสร้างแบ่งกลุ่มที่ซ่อนเร้นในข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการแบ่งกลุ่ม เป็นรูปแบบที่เหมาะสมของลักษณะการกำกับการแสดงออกของตน

วิวัฒนาการ พัฒนาการของการกำกับการแสดงออกของตน

ครั้งแรกที่ Snyder เสนอแนวความคิดการกำกับการแสดงออกของตน เสนอในบริบทของความแตกต่างในขอบเขตซึ่งคนกำกับพฤติกรรมแสดงออกของตน และการแสดงตัว คนที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง ควบคุมการแสดงออกของตนเพื่อความพึงปรารถนาต่อสาธารณชน และเป็นผู้ที่มีความรู้สึกไวต่อสิ่งชี้แนะในสังคม เพื่อนำไปสู่การแสดงออกที่เหมาะสม ผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ เป็นผู้ที่ขาดความสามารถหรือแรงจูงใจที่จะทำเช่นนั้น เขาแสดงพฤติกรรมที่สะท้อนเจตคติ ลักษณะอารมณ์ และสภาวะภายในอื่น ๆ ของเขา

ภาวะสันนิษฐานของการกำกับการแสดงออกของตนได้ขยายจุดเริ่มต้นซึ่งเกี่ยวข้องกับ การควบคุมพฤติกรรมแสดงออก ไปสู่แนวกว้างขึ้นของทฤษฎีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

บุคคลที่มีลักษณะการกำกับการแสดงออกของตนสูง มีแนวโน้มที่จะรับสิ่งที่เขาเห็นเสมือนเป็นทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในทางปฏิบัติ สร้างรูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ส่งเสริมให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่เหมาะสมต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ในทางตรงกันข้าม บุคคลที่มีลักษณะการกำกับการ

แสดงออกของคนต่ำ มีแนวโน้มที่จะรับสิ่งที่เป็นเสมือนทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตามลักษณะการ ซึ่งสะท้อนใน ความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์ เจตคติ และพฤติกรรมของเขา

Snyder กล่าวว่า การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการกำกับการแสดงออกของคนในหลาย ๆ ด้าน เช่น เรื่องธรรมชาติของมิตรภาพ ความสัมพันธ์ในเรื่องรักใคร่ การประยุกต์การกำกับการแสดงออกของต่อจิตวิทยาการโฆษณา และอื่น ๆ ทำให้เป็นที่กระจ่างชัดว่าไม่ควรใช้ค่านิยมในการตัดสิน แบบของปฏิสัมพันธ์ของการกำกับการแสดงออกของคนทั้งสูงและต่ำ ตัวคนในทางปฏิบัติ และตัวคนในหลักการนั้นไม่มีอะไรที่ดีกว่ากัน ดังนั้นควรที่จะหลีกเลี่ยงการใช้ค่านิยมตัดสิน และควรระลึกเสมอว่า ลักษณะของการกำกับการแสดงออกของคนทั้ง 2 รูปแบบ แต่ละอย่างก็เป็นตัวแทนของแนวทางที่แตกต่างกันของชีวิต ไม่มีเหตุผลที่จะถือว่าแบบใดเป็นแบบที่ดีกว่ากัน

การสร้างและพัฒนามาตรการกำกับการแสดงออกของตน

จากการศึกษาของ Mark Snyder ปี ค.ศ.1974 ในเรื่องการกำกับการแสดงออกของคนที่พฤติกรรมการแสดงออก เขาได้กล่าวถึงภาวะสันนิษฐานของการกำกับการแสดงออกของคนที่ (การสังเกตตนเอง และการควบคุมตนเองในการอาศัยสถานการณ์เป็นตัวชี้แนะ เพื่อการแสดงออกในสังคมอย่างเหมาะสม) ในการศึกษาครั้งนี้มีจุดเน้นอยู่ที่ พฤติกรรมการแสดงออก และการแสดงตน ในการศึกษาได้แสดงถึงความตรงสอดคล้องและความตรงจำแนก Snyder ได้สร้างมาตรการกำกับการแสดงออกของตน ซึ่งประกอบด้วยข้อกระทง 41 ข้อ แล้วนำไปให้กับนักศึกษาจำนวน 192 คน ของมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด (Stanford University) แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อกระทงพบว่า ข้อที่มีอำนาจจำแนกสูง มีจำนวน 25 ข้อ Snyder ใช้มาตรการกำกับการแสดงออกของตนครั้งแรกมี 25 ข้อ โดยมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้ (Snyder, 1987)

1. การแสดงตนให้เหมาะสมเมื่ออยู่ในสังคม เช่น การเข้ากลุ่มหรืองานเลี้ยงสังสรรค์
2. การใช้ใจต่อสิ่งชี้แนะทางสังคมเพื่อเป็นแนวทางในการแสดงตนให้เหมาะสมกับสถานการณ์
3. ความสามารถที่จะควบคุมและปรับพฤติกรรมการแสดงออกทางสังคม
4. การใช้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมแสดงออกในสถานการณ์เฉพาะ
5. การจัดรูปแบบพฤติกรรมที่แสดงออกให้เหมาะสมกับสถานการณ์

ค่านิยมของการกำกับการแสดงออกของตนตามการสร้างมาตรฐานปี ค.ศ. 1974 มีดังนี้
(Snyder, 1979)

1. บุคคลที่มีลักษณะการกำกับการแสดงออกของตนสูง (HSM) หมายถึง บุคคลที่มีความรู้สึกไวต่อสถานการณ์ มีการแสดงพฤติกรรมทางสังคมที่เหมาะสม และมักสังเกตสภาพแวดล้อมเพื่อเป็นแนวทางในการควบคุมพฤติกรรมที่แสดงออกทางวาจา และการแสดงออกที่ไม่ใช่ทางวาจา
2. บุคคลที่มีลักษณะการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ (LSM) หมายถึง บุคคลที่มีความสนใจน้อยต่อข้อมูลทางสังคม ในเรื่องการแสดงตนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ไม่มีแรงจูงใจที่จะพัฒนาทักษะในการแสดงตน พฤติกรรมการแสดงออกของเขาเป็นผลมาจากความรู้สึกภายใน และเจตคติที่มั่นคงมากกว่าความรู้สึกที่จะทำตนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ทางสังคม

เมื่อ Snyder นำมาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตน 25 ข้อ ไปวัดกับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด 55 คน นำผลที่ได้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง คือ ผู้ที่ได้คะแนนจากมาตร 15 คะแนน มีจำนวน 30 คน ส่วนกลุ่มที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ คือผู้ที่ได้คะแนนจากมาตรต่ำกว่า 9 คะแนน มี 23 คน พบว่า ผู้ที่ได้คะแนนสูง มีความสามารถแสดงออกทางพฤติกรรมทั้งทางด้านวาจา และสีหน้ามากกว่าผู้ที่มีคะแนนต่ำ ผู้ที่มีคะแนนสูงจากมาตร ชอบที่จะค้นหาและ เปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับคนในระดับเดียวกันมากกว่า

คุณภาพของมาตร 25 ข้อ Snyder หาความเที่ยงแบบสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ด้วยสูตร KR20 ได้ค่าความเที่ยง เท่ากับ +.66 ความเที่ยงแบบสอบซ้ำ ในช่วงเวลา 1 เดือน มีค่าเท่ากับ +.83 ความตรงของมาตรจากความตรงตามสภาพ ซึ่งได้จากการหาสหสัมพันธ์กับการประเมินลักษณะการกำกับการแสดงออกของตนโดยกลุ่มเพื่อน ได้ค่าสหสัมพันธ์ $r = .45$ นอกจากนี้ได้นำมาตรไปหาความตรงจำแนกกับมาตรอื่น ๆ พบว่า

SM: M-C SDS (Marlowe-Crowne Social Desirability Scale)

ค่า $r = -.1874$ ($p < .01$) ค่าสหสัมพันธ์แสดงถึงความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามเพียงเล็กน้อย เนื่องจากมาตร M-C SDS วัดการทำตนให้เป็นที่พึงปรารถนาของสังคม หรือวัดความต้องการให้ได้รับการยอมรับ (Need for Approval) Snyder กล่าวว่า บุคคลที่มีความต้องการให้ได้รับการยอมรับสูง เขามีความต้องการแต่อาจขาดความสามารถ ทักษะในการแสดงออก การควบคุมการแสดงออกให้เป็นที่ยอมรับ ส่วนผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง เป็นผู้ที่มี

ความไวต่อสถานการณ์ มีความสามารถในการสังเกตสภาพแวดล้อมเป็นแนวทางการควบคุมพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม

SM: Christic and Geis's Machiavellianism

ค่า $r = -.0931$ ค่าสหสัมพันธ์แสดงถึงความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามเล็กน้อย เนื่องจากลักษณะแมคคิเวลเลียนเป็นพวกที่ชอบบาช์ เล่ห์เหลี่ยมจัดกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด เพื่อให้ไปสู่เป้าหมายของตนเองเป็นหลัก แม้จะก่อให้เกิดผลเสียต่อผู้อื่นก็ตาม ส่วนพวกการกำกับการแสดงออกของคนสูง มักเป็นผู้ใช้เทคนิคการจัดการความประทับใจติดต่อกับผู้อื่น ใช้ทักษะเพื่อให้เกิดความราบรื่นในชีวิตสังคม ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การกระทำส่วนใหญ่จะคำนึงถึงผลดีต่อคนอื่น แม้นตนเองจะได้รับผลเสียก็ตาม

มีผู้ทำการศึกษาวิจัยส่วนหนึ่งพบว่า มาตรฐานการกำกับการแสดงออกของคน 25 ข้อของ Snyder นี้ ยังเป็นที่สงสัยในเรื่องของความเที่ยง ความตรง และภาวะสันนิษฐาน ทำให้ Snyder ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของมาตรฐานที่สร้างในปี ค.ศ. 1974 ใหม่ โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบแบบไม่มีการหมุนแกน และคัดเลือกข้อกระทงที่มีน้ำหนักองค์ประกอบ $+ .15$ หรือมากกว่า (Gangestad and Snyder, 1985) ทำให้ได้มาตรฐานการกำกับการแสดงออกของคนใหม่ ซึ่งมี 18 ข้อกระทง

ภาวะสันนิษฐานของมาตรฐาน ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ คือ (Gangestad and Snyder, 1983)

1. การควบคุมการแสดงออกของตน (Expressive Self-Control) เกี่ยวข้องกับความสามารถที่จะแสดงออก ความสามารถในการเล่นเกมส์ ซึ่งต้องการควบคุมการแสดงออกและความสามารถที่จะซ่อนแรงจูงใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ดี
2. การแสดงออกในสังคม (Social Stage Presence) เกี่ยวข้องกับความรู้สึกไม่ประหม่าในที่สาธารณะ การเป็นศูนย์กลางความสนใจของกลุ่ม เป็นผู้เล่าเรื่องราวต่าง ๆ ที่สนุกสนาน
3. การแสดงตามความคาดหวังของคนอื่น (Other-directed self-presentation) เกี่ยวข้องกับความพยายามที่จะแสดงออกในสถานการณ์ทางสังคม โดยแสดงสิ่งที่ผู้อื่นคาดหวัง หรือคิดว่าผู้อื่นจะชอบ

คำนิยามของการกำกับการแสดงออกของตนตามการสร้างมาตรฐานปี ค.ศ. 1985 มีดังนี้
(Snyder, 1987)

1. บุคคลที่มีลักษณะการกำกับการแสดงออกของตนสูง (HSM) หมายถึง บุคคลผู้ซึ่งมีการปฏิบัติการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เพื่อให้เกิดความสนใจ ความประทับใจ และความบันเทิง
2. บุคคลซึ่งมีลักษณะการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ (LSM) หมายถึง บุคคลซึ่งไม่สนใจหรือไม่สามารถแสดงละครในสถานการณ์ทางสังคม ไม่แสดงตนเพื่อให้อื่นประทับใจ หรือให้ได้รับความสนใจจากผู้อื่น พฤติกรรมของผู้แสดงมักสื่อความหมายในสิ่งที่เขารู้สึกขณะนั้น

คุณภาพของมาตรวัด

ข้อกระทง 18 ข้อนี้ มีความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่าเท่ากับ .70 ซึ่งมีค่าสูงกว่ามาตร 25 ข้อ (1974) ที่มีค่าเท่ากับ .66

มาตร 18 ข้อ และมาตร 25 ข้อ ของ Snyder มีสหสัมพันธ์กัน .93 อย่างไรก็ตาม จะพบว่า การวัดโดยมาตรนี้ (18 ข้อ) จะมีสหสัมพันธ์กับตัวแปรเหตุซ้อนเร้นสูงกว่ามาตร 25 ข้อ กล่าวคือ มาตร 18 ข้อ มี r ประมาณ .70 มาตร 25 ข้อ มี r ประมาณ .65 สรุปได้ว่า มาตร 18 ข้อ เป็นตัวทำนายที่มีประสิทธิภาพของตัวแปรเหตุซ้อนเร้น การวัดด้วยมาตร 18 ข้อ ต้องค์ประกอบที่เป็นอิสระกว่ามาตร 25 ข้อกระทง กล่าวคือ แต่ละองค์ประกอบจะวัดในสิ่งเดียวกัน ไม่คาบเกี่ยวกับองค์ประกอบอื่น ๆ (Snyder, 1987)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตนที่ Snyder ได้สร้างขึ้นครั้งแรกในปี ค.ศ. 1974 มีข้อกระทง 25 ข้อ เป็นมาตรที่ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน นับได้ว่าเป็นมาตรแรกที่มีการสร้างขึ้นเพื่อวัดลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคล และสามารถแยกบุคคลออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ กลุ่มที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง และกลุ่มที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำในสถานการณ์ทางสังคม ซึ่งคุณสมบัติข้อนี้ เป็นเหตุผลอันหนึ่งที่ทำให้มีผู้สนใจศึกษามาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตนในด้านภาวะสันนิษฐาน ความเที่ยง ความตรง และนอกจากนี้ยังมีนักจิตวิทยา

นักวิจัยบางกลุ่มได้นำมาตรวัดที่สร้างและพัฒนาขึ้นนี้ไปใช้ในการศึกษา ค้นคว้า วิจัย ท่างด้าน พฤติกรรมทางสังคม เช่น วงการโฆษณา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การคัดเลือกพนักงาน การแนะนำอาชีพ เป็นต้น

ในวงการศึกษาวิจัยในต่างประเทศ ได้มีผลงานวิจัยเกี่ยวกับการกำกับการแสดงออก ของตนมากพอสมควร สำหรับในประเทศไทย ยังไม่พบว่ามีผู้ได้นำมาตรวัดนี้มาใช้ในการศึกษาวิจัย ดังนั้นผู้ศึกษาจึง ได้ทำการรวบรวมงานวิจัยที่มีในต่างประเทศมาเสนอใน 2 ประเด็น โดยประเด็น แรกจะเป็นการวิจัยเกี่ยวกับการสร้างและการพัฒนามาตร ประเด็นที่สอง จะเกี่ยวข้องกับการ นำมาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตนไปใช้ในการศึกษาพฤติกรรมทางสังคมในรูปแบบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

งานวิจัยเกี่ยวกับการสร้างและพัฒนามาตร

มาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตนของ Snyder ที่สร้างขึ้นในปี 1974 นั้นได้มีผู้ นำไปวิพากษ์วิจารณ์เกี่ยวกับความเที่ยง ความตรง และภาวะสันนิษฐานของมาตรว่าไม่ชัดเจน ทำให้มีผู้สนใจศึกษามาตร 25 ข้อ ของ Snyder ที่สร้างในปี 1974

Briggs, Cheek และ Buss (1980) ได้นำมาตร SMS ของ Snyder ที่สร้างขึ้น ในปี 1974 จำนวน 25 ข้อ มาทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ เพื่อดูโครงสร้างภายใน ผลปรากฏว่า สามารถแบ่งมาตรนี้ออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบการแสดง (Acting) หมายถึง ความสามารถในการพูด และสามารถ ทำให้ผู้อื่นสนุกสนาน
2. องค์ประกอบการชอบสมาคม (Extraversion) หมายถึง การแสดงตนให้ปรากฏ แก่ผู้อื่น เช่น การสร้างความสนใจ
3. องค์ประกอบการได้รับอิทธิพลจากผู้อื่น (Other-Directedness) เป็นความตั้งใจ ที่จะ เปลี่ยนพฤติกรรมของตนให้เหมาะสมกับผู้อื่น

องค์ประกอบการชอบสมาคมมีความสัมพันธ์กันต่ำทางลบกับการได้รับอิทธิพลจากผู้อื่น ผล จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยแนะนำว่า ไม่ควรใช้คะแนนจากมาตรวัดนี้ทั้งหมดเป็นตัวอธิบายลักษณะ การกำกับการแสดงออกของตน เพราะยังมีช่องว่างระหว่างภาวะสันนิษฐานของลักษณะนี้ ควรใช้ คะแนนจากแต่ละองค์ประกอบจะ เหมาะสมกว่า

โดยที่ Snyder และ Gangestad (1986) ได้นำมาตร 25 ข้อ มาทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ ซึ่งพวกเขาพยายามที่จะอธิบายธรรมชาติของมาตรวัด และแสดงให้เห็นว่าการวิเคราะห์องค์ประกอบสามารถนำทางในการพัฒนาและวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างบุคคล เขาได้เสนออิทธิพลทั้งที่สามารถมองเห็นได้ และ เป็นการทำนาย ซึ่งการวิเคราะห์องค์ประกอบครั้งนี้ไม่ได้หมุนแกน และ Snyder ได้ทำการคัดเลือกข้อกระทงที่มีน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ +.15 ขึ้นไป ทำให้ได้มาตร 18 ข้อ มี 3 องค์ประกอบ คือ การควบคุมการแสดงออกของตนเอง การแสดงออกในสังคม และการแสดงตนตามความคาดหวังของคนอื่น ซึ่งข้อกระทงทั้ง 18 ข้อ มีความสอดคล้องภายในโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่าเท่ากับ .70 ซึ่งมีค่าสูงกว่ามาตร 25 ข้อ ที่มีค่า .66 โดยที่มาตร 18 ข้อ และ 25 ข้อ มีสหสัมพันธ์กัน .93

ต่อมา Briggs และ Cheek (1988) ได้ทำการศึกษาโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบของมาตร SMS ฉบับ 25 ข้อ ของ Snyder (1974) อีกครั้ง โดยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบโดยวิธีการหมุนแกน ได้องค์ประกอบ 2 องค์ประกอบคือ

1. องค์ประกอบ เอ (General Factor A) การแสดงออกในที่สาธารณะ (Public Performing) องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับลักษณะการชอบแสดงออก (Exhibitionism) ศักยภาพทางสังคม (Social Potency) และการชอบสมาคม
 2. องค์ประกอบ บี (General Factor B) การได้รับอิทธิพลจากผู้อื่น (Other-Directedness) องค์ประกอบนี้ไม่หนักแน่นเท่าองค์ประกอบแรก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความอาย (Shyness) และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-Esteem)
- Briggs และคณะได้สรุปผลการวิเคราะห์ครั้งนี้ว่า องค์ประกอบ เอ หรือการแสดงออกในที่สาธารณะนั้น อาจเทียบได้กับองค์ประกอบด้านการแสดงออก (Acting) และองค์ประกอบด้านการชอบสมาคม (Extraversion) ส่วนองค์ประกอบ บี ก็ตรงกับการได้รับอิทธิพลจากผู้อื่นเหมือนเดิม

การวิเคราะห์ภาวะสันนิษฐานมาตร SMS ในการศึกษาอื่นที่สำคัญได้แก่ การศึกษาของ Lennox (1988) ซึ่งทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 807 คน ของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐนิวยอร์ก โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบมาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตน 25 ข้อ ของ Snyder และตอบมาตรวัดการรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พร้อมทั้งวัดพฤติกรรมและบุคลิกภาพอื่น ๆ ผลของการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ได้องค์ประกอบมาตร 2 ด้าน คือ การแสดงตนเพื่อที่ได้รับผลตอบแทน (Acquisitive self-presentation) และการแสดงตนเพื่อปกป้อง

ตนเอง (Protective self-presentation) โดยที่ผลการศึกษาจากการวิเคราะห์องค์ประกอบด้วยการหมุนแกนแบบแวนริแมค (Varimax) ที่ตั้งอยู่บนฐานของ .3 ผลปรากฏว่า เมื่อเทียบกับองค์ประกอบของมาตร SMS ตามการวิเคราะห์ของ Briggs และคณะ (1980) พบว่า ข้อกระทบจากองค์ประกอบ ความสามารถในการแสดง (Acting Ability) และ การชอบสมาคม (Extraversion) จะมีน้ำหนักองค์ประกอบบนตัวแปร การแสดงตนเพื่อให้ได้มาซึ่งบางสิ่งบางอย่าง หรือเพื่อให้ได้รับผลตอบแทน ข้อกระทบองค์ประกอบการได้รับอิทธิพลจากผู้อื่น (Other-Directedness) จะมีน้ำหนักองค์ประกอบบนการปกป้องการแสดงตน (protective self-presentation) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง (self-esteem) ได้รวมอยู่ในการวิเคราะห์องค์ประกอบตัวแปรบ่งชี้ (Marker variables) สมมติฐานที่ต้องการว่า มีน้ำหนักองค์ประกอบไปทางบวกบนองค์ประกอบการได้มา (acquisitive) และทางลบบนองค์ประกอบที่ปกป้อง (Protective) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง มีน้ำหนักองค์ประกอบไปในทางบวกบนองค์ประกอบที่ 1 แต่มีน้ำหนักไปในทางลบขององค์ประกอบที่ 2 รูปแบบของการให้องค์ประกอบที่ 2 เน้นการเน้นการหลีกเลี่ยงต่อการติดต่อทางสังคม นั่นคือเป็นความคงที่กับการ ปกป้องการเสนอตนเอง แต่ไม่คงเส้นคงวากับทฤษฎีการกำกับการแสดงออกของตน

Allen (1986) ได้กล่าวถึงความล้มเหลวของความตรงของภาวะสันนิษฐานของมาตรของ Snyder โดยเฉพาะตรรกะของภาวะสันนิษฐาน และมาตรที่ใช้วัดภาวะสันนิษฐาน การศึกษาของ Allen มุ่งที่จะตรวจสอบความเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมการกำกับการแสดงออกของตนเองในช่วงวัยต่าง ๆ ของบุคคล โดยใช้มาตรวัด SMS ซึ่ง Lennox และ Wolfe พัฒนาขึ้นในปี ค.ศ. 1984 คือความสามารถในการปรับการแสดงตนและความรู้สึกไวต่อพฤติกรรมการแสดงออกของผู้อื่นในการศึกษาทบทวนนี้ ได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 4 กลุ่มตามช่วงอายุ คือ 16-18 21-34 35-54 และ 55-82 ปี ทำการศึกษาเกี่ยวกับมาตร SMS และมาตรวัดย่อยทั้งสอง ปรากฏว่าความสอดคล้องภายในแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาของช่วงอายุอื่นอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ความเที่ยงสำหรับช่วงอายุ 16-18 ปี มีค่าไม่สูงนัก (แอลฟา เท่ากับ .54 สำหรับความสามารถในการปรับการแสดงตน แอลฟา เท่ากับ .49 สำหรับความรู้สึกไวต่อพฤติกรรมการแสดงออกของผู้อื่น) และพบว่า ช่วงอายุ 16-18 ปี และ 21-24 ปี เป็นช่วงที่มีความสามารถในการปรับการแสดงตนแตกต่างไปจากช่วงอายุอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความรู้สึกไวต่อพฤติกรรมการแสดงออกของผู้อื่นนั้น ไม่มีความแตกต่างกันในช่วงอายุต่าง ๆ

งานวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของ SM กับลักษณะบุคลิกภาพ และพฤติกรรมทางสังคม

งานวิจัยในต่างประเทศที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งที่เป็นแบบตัวต่อตัว หรือระหว่างกลุ่มคน รวมทั้งพฤติกรรมทางสังคมในรูปแบบต่าง ๆ มีจำนวนไม่น้อยที่ได้นำมาตรวจวัดการกำกับการแสดงออกของตนเองเป็นเครื่องมือในการศึกษา เพื่อคุณลักษณะของบุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูงและบุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ ว่ามีความแตกต่างกันอย่างไรในเรื่องที่กำลังสนใจศึกษา เพื่อที่จะได้รู้พฤติกรรมของบุคคล และนำผลที่ได้จากการศึกษาไปประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อไป

งานวิจัยเกี่ยวกับ SM ที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่น่าสนใจคือ การทดลองเพื่อศึกษาการคล้อยตามกลุ่ม และความสามารถรับรู้ความเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ (Snyder and Monson, 1975) การทดลองนี้จัดให้กลุ่มตัวอย่างเข้ากลุ่มอภิปราย โดยผู้วิจัยจัดสภาพการทดลองให้พร้อมที่จะสังเกตผู้เข้ารับการทดลองได้ทั้งการแสดงออกทางวาจา และกิริยาท่าทาง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีลักษณะ HSM มีแนวโน้มจะคล้อยตามความเห็นของผู้อื่นตามสถานการณ์ที่เหมาะสม แต่บุคคลที่มีลักษณะ LSM จะคล้อยตามเมื่อสอดคล้องกับความรู้อีกลักษณะนิสัยของตน ไม่ได้คล้อยตามเพราะสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป นอกจากนี้ Snyder และ Monson ยังพบว่า บุคคลซึ่งเป็น HSM เรียนรู้ที่จะใส่ใจเป็นพิเศษต่อความแตกต่างของสถานการณ์ และเป็นเหตุให้มีความไวในการพิจารณาสถานการณ์ทางสังคมได้มากกว่า LSM

Snyder, Berscheid และ Glick (1985) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการเริ่มต้นความสัมพันธ์ของคู่นัดพบ โดยใช้มาตร SMS 25 ข้อ ของ Snyder (1974) โดยมีสมมติฐานว่า บุคคลที่มีลักษณะการกำกับการแสดงออกของตนแตกต่างกันจะมีวิธีการเริ่มต้นความสัมพันธ์กับคู่นัดพบแตกต่างกัน โดยศึกษาใน 2 ประเด็น คือ

1. ตรวจสอบความแตกต่างด้านความใส่ใจในการค้นหาข่าวสาร ในขั้นเริ่มต้นความสัมพันธ์ของการนัดพบ
2. ตรวจสอบทางเลือกของคู่นัดพบเมื่อต้องเสียสละกับลักษณะที่พึงปรารถนาอีกลักษณะหนึ่ง เพื่อให้ได้มาซึ่งลักษณะที่พึงปรารถนาอีกลักษณะหนึ่ง

ผลการศึกษาพบว่า บุคคลที่มีลักษณะการกำกับการแสดงออกของตนเองต่ำ จะให้ความใส่ใจต่อข้อมูลในเรื่องของคุณลักษณะภายในของคู่นัด ส่วนบุคคลที่มีลักษณะการกำกับการแสดงออก

ของตบสูง จะให้ความใส่ใจต่อบัจจัยทางกายภาพของคู้้นัด แม้จะทราบว่าคุณคู้้นัดมีบุคลิกรู้ภาพบาง อย่างที่ไม่นำพิงปรารภณา ในการพิจารณาเริ่มต้นความสัมพันธ์กับคู้้นัดพบ ในกรณีของการสร้าง ความสัมพันธ์กับคู้้นัดพบเช่นเดียวกัน Snyder และ Simpson (1984) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ ของคู้้นัดพบในบุคคลที่มีลักษณะการกำกับการแสดงออกของตบต่างกัน โดยศึกษาทั้งหมด 4 ประเด็น คือ ในการทดสอบ 2 ประเด็นแรก เขาต้องการทราบความต้องการที่จะเปลี่ยนคู้้นัดพบ และสร้าง ความใกล้ชิดอย่างลึกซึ้งกับคู้้นัดพบคนอื่น ๆ ผลปรากฏว่า บุคคลที่มีลักษณะการกำกับการแสดงออก ของตบสูง มีความตั้งใจที่จะยุติความสัมพันธ์เพื่อเปลี่ยนคู้้นัดพบได้ง่ายกว่าบุคคลที่มีลักษณะการกำกับ การแสดงออกของตบต่ำ ประเด็นที่ 3 ผู้วิจัยตรวจสอบรูปแบบของชีวิต การนัดพบ ผลการวิจัย พบว่า บุคคลที่มีลักษณะการกำกับการแสดงออกของตบสูง จะมีคู้้นัดจำนวนมากกว่า แต่มีระยะในการ คบกับคู้้นัดพบสั้นกว่าบุคคลที่มีลักษณะการกำกับการแสดงออกของตบต่ำ ประเด็นที่ 4 ศึกษาถึง การพัฒนาการของความสัมพันธ์ที่ลึกซึ้งในการนัดพบ ผู้วิจัยพบว่า บุคคลที่มีลักษณะการกำกับการ แสดงออกของตบต่ำ จะมีความสัมพันธ์ยาวนาน มีความลึกซึ้ง และรู้สึกมีความผูกพันกับคู้้นัดพบมาก กว่าบุคคลที่มีลักษณะการกำกับการแสดงออกของตบสูง เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะ บุคคลที่มีลักษณะ การกำกับการแสดงออกของตบต่ำ มักจะกระทำหรือแสดงพฤติกรรมโดยอาศัยอารมณ์ความรู้สึก ภายใน มีความจริงใจต่อบุคคลอื่น มีความคงที่ในพฤติกรรมมากกว่าบุคคลที่มีลักษณะการกำกับการ แสดงออกของตบสูง

Snyder และ Smith (1986: 68) ได้กล่าวถึงมิตรภาพของบุคคลที่มีลักษณะการกำกับการ แสดงออกของตบสูง จะเน้นความคิดในด้านทิศทางบนพื้นฐานของกิจกรรม ความมีชีวิตชีวา และ ความหนักแน่นของปฏิสัมพันธ์ แนวคิดเกี่ยวกับความเข้ากันได้ และการอภิบาล (การช่วยเหลือใน ยามที่เพื่อนต้องการ การรับพิงปัญหา เห็นอกเห็นใจ และปกป้องซึ่งกันและกัน) มีเพียงเล็กน้อย ส่วนพวกที่มีลักษณะการกำกับการแสดงออกของตบต่ำ เน้นแนวคิดของทิศทาง อารมณ์ ความรู้สึกที่ ลึกซึ้งของมิตรภาพ พิจารณาแนวคิดที่เข้ากันได้ และความคิดในด้านอภิบาล ยิ่งไปกว่านั้นพวกที่มี ลักษณะการกำกับการแสดงออกของตบสูง จะสะท้อนถึงการชอบกันเพราะกิจกรรม ส่วนพวกที่มีลักษณะ การกำกับการแสดงออกของตบต่ำ จะสะท้อนถึงความเหมือนกันของเจตคติ

นอกจากนี้ Jamieson, Lydon และ Zanna (1987) ได้ทำการศึกษาเชิงทดลอง เรื่อง ความคล้ายคลึงกันของเจตคติและกิจกรรม บนพื้นฐานของความสนใจระหว่างบุคคลที่

แตกต่างกันของบุคคลที่มีลักษณะการกำกับการแสดงออกของตสูงและต่ำ โดยทำการศึกษากับนิสิตจำนวน 48 คน พบว่า ผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตต่ำ จะเริ่มให้ความสนใจต่อบุคคลที่มีเจตคติคล้ายคลึงกับตน ส่วนผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตสูง จะเริ่มให้ความสนใจต่อบุคคลที่มีกิจกรรมคล้ายคลึงกับตน

ในการนำไปใช้ในการโฆษณา มาตรฐานนี้เป็นประโยชน์ที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับการโฆษณา โดยเฉพาะศึกษาในแง่ของจิตวิทยาการชักจูง ชักชวนให้ใช้สินค้า ผู้วางแผนการโฆษณาจะต้องศึกษาจากลักษณะของบุคคลผู้ใช้สินค้ากับลักษณะของสินค้าประเภทนั้น ๆ ดังเช่น การศึกษาของ Mark Snyder และ Kenneth G. DeBono (1985) ในเรื่องของจิตวิทยาการโฆษณาที่มุ่งส่งเสริมภาพลักษณ์ของผู้ใช้สินค้านั้น ๆ และคุณภาพของสินค้า ได้มีการตรวจสอบเกี่ยวกับการประเมินคุณค่าและปฏิกิริยาของพฤติกรรมของ เอกตบุคคลที่มีลักษณะการกำกับการแสดงออกของตสูง และบุคคลที่มีลักษณะการกำกับการแสดงออกของตต่ำต่อการโฆษณา 2 รูปแบบ คือ การโฆษณาที่มุ่งส่งเสริมภาพลักษณ์ของผู้ใช้สินค้านั้น ๆ และการโฆษณาที่เน้นคุณภาพของสินค้า ผลการวิจัยพบว่า พวกที่มีลักษณะการกำกับการแสดงออกของตสูง ชอบโฆษณาที่เน้นถึงภาพลักษณ์ของผู้ใช้สินค้านั้น ๆ และมีแนวโน้มที่จะซื้อ พวกที่มีการกำกับการแสดงออกของตต่ำ ชอบการโฆษณาที่เน้นคุณภาพของสินค้า และมีแนวโน้มที่จะซื้อสินค้านั้นด้วย

ส่วนงานวิจัยในด้านของงานและการประกอบอาชีพ ได้มีผู้ทำการศึกษาบทบาทของ SM จากการศึกษาในสถานที่ทำงาน คือ Caldwell และ O'Reilly (1982) โดยได้อธิบายกับงานในตำแหน่ง "Boundary-spanning" ว่า ต้องการบุคคลทำงานตามหน้าที่ตามบทบาทอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้ปฏิบัติงานนี้จะต้องมีปฏิสัมพันธ์และมีการสื่อสารกับบุคคลอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีสมมติฐานว่า ผู้ที่จะประกอบอาชีพในตำแหน่งนี้จะต้องมีการปฏิบัติที่ดี มีความสามารถในการรับรู้ต่อตัวชี้แนะทางสังคม และสามารถที่จะปรับพฤติกรรมของตนเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 93 คน โดยผู้ร่วมการศึกษาแสดงบทบาทเป็น "boundary spanners" จากผลการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างการปฏิบัติงานและการกำกับการแสดงออกของบุคคล ซึ่งงานประเภท "boundary-spanning" เหมาะสมเป็นพิเศษกับบุคคลที่มี HSM ซึ่งชอบที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ เมื่อ Caldwell และ O'Reilly ได้ทำการประเมินผลการทำงานในบริษัท เขาพบว่า การทำงานที่ประสบความสำเร็จมีองค์ประกอบมาจาก SM ตัวแทนของ HSM ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากกว่า LSM โดยพวกที่เป็น HSM มีความ

สามารถในการเกลี้ยกล่อมและใช้ทักษะทางการสื่อสาร นอกจากนี้ Caldwell และ O'Reilly ได้มีการคาดคะเนว่า พวก HSM มีประสบการณ์ความพอใจต่อการทำงานของเขามากกว่า LSM โดยเขาพบว่า LSM มีช่วงระยะเวลาการทำงานสั้นมากกว่า HSM

Baron (1989) ได้ศึกษาบุคลิกภาพและความขัดแย้งในองค์กร: ผลของรูปแบบพฤติกรรมแบบ A และการกำกับการแสดงออกของตน โดยศึกษากับพนักงานของบริษัทผลิตอาหารแห่งหนึ่ง จำนวน 108 คน การศึกษาได้มีการวัดความขัดแย้งในองค์กร เช่น ความถี่ในการเกิดความขัดแย้งกับผู้อื่น (โดยแบ่งเป็น ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน) วัดการรับรู้ของพวกเขาเกี่ยวกับสาเหตุต่าง ๆ ที่สำคัญของความขัดแย้งในหน่วยงานของเขา วัดวิธีการในการแก้ปัญหาเมื่อเกิดข้อขัดแย้งขึ้น และวัดรูปแบบของพฤติกรรม A, B และการกำกับการแสดงออกของตน กลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลโดยการกรอกแบบสำรวจ ผลการศึกษาพบว่า บุคคลที่มีลักษณะรูปแบบพฤติกรรม A และบุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนเองต่ำ จะรายงานความถี่ของการขัดแย้งกับบุคคลอื่นสูงกว่า และมีแนวโน้มที่จะร่วมมือกันในการแก้ปัญหาน้อยกว่ารูปแบบของพฤติกรรม B และบุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

การศึกษาในเรื่อง ความพึงพอใจในงาน เราจะพบว่า มีนักวิจัยจำนวนมากให้ความสนใจทำการศึกษาเป็นจำนวนมาก โดยได้รับความสนใจทั้งผู้ปฏิบัติการ และผู้ทำการวิจัย ในปี 1976 Locke ได้รายงานว่ามีการศึกษาและตีพิมพ์เรื่องที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน 3 พันฉบับ ตั้งแต่การศึกษาเกี่ยวกับงานในตอนแรกของ Hoppock ในปี 1935 จนถึงการศึกษาของ Locke ในปี 1976 (McCormick และ Ilgen, 1980)

McCormick และ Ilgen (1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นกลุ่มย่อย (subset) ที่เฉพาะของเจตคติที่เป็นอยู่ของสมาชิกในองค์กร ซึ่งเป็นเจตคติที่มุ่งไปยังงานของพวกเขา และนอกจากนี้ยังเป็นผลการตอบสนองของบุคคลที่มุ่งไปยังงาน

Davis (1981) ได้กล่าวถึง ธรรมชาติของความพึงพอใจในงานว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นความชอบหรือไม่ชอบที่พนักงานมีต่องานที่ทำ เป็นความสอดคล้องกันระหว่างความคาดหวังของบุคคลเกี่ยวกับงาน และสิ่งที่เขาได้รับจากงาน ความพึงพอใจในงานอาจจะ เป็นความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง นอกจากนี้ความพึงพอใจในงานเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในชีวิต เพราะงานมีผลต่อความรู้สึกของบุคคล โดยความพึงพอใจในงานนี้เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้

Arnold และ Feldman (1986) กล่าวถึง ความพึงพอใจในงานเป็นผลรวมของความรู้สึกทางด้านบวกในสภาพรวม ๆ ที่เอ็กต์บุคคลมีต่องานของพวกเขา และ เมื่อพูดว่าเอ็กต์บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานสูง จะหมายความว่า โดยทั่ว ๆ ไปแล้ว เอ็กต์บุคคลจะมีความชื่นชอบ และ ชื่นชม เห็นคุณค่าของงานของพวกเขาสูง และมีความรู้สึกทางด้านบวกต่องาน นอกจากนี้ Arnold และ Feldman ได้กล่าวถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกทางด้านบวกและทางด้านลบเกี่ยวกับงานของพวกเขา ซึ่งได้แก่ รายได้ (Pay) ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) การบังคับบัญชา (Supervision) ผู้ร่วมงาน (Work Group) และสภาพเงื่อนไขการทำงาน (Working Condition) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. รายได้ (Pay) ค่าจ้างหรือรายได้มีบทบาทที่สำคัญต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ เพราะเป็นเครื่องมือที่จะใช้ในการให้ได้มาซึ่งความต้องการต่าง ๆ เช่น อาหาร เครื่องแต่งกาย นอกจากนี้ รายได้ยังเป็นสัญลักษณ์ของสัมฤทธิ์ผล และเป็นที่มาของบุคคลที่มีคุณค่า และได้รับการยอมรับ

2. ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) ลักษณะงานที่ทำมีบทบาทสำคัญในการกำหนดความพึงพอใจที่ลูกจ้างมีต่องานของพวกเขา คนทำงานต้องการงานที่ท้าทายและน่าสนใจ สิ่งที่สำคัญที่สุดของลักษณะงานที่ทำที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคือ ความหลากหลาย และการควบคุมวิธีการทำงาน และความสอดคล้องของงาน โดยทั่วไปลักษณะงานที่น่าพอใจจะต้องมีปริมาณความหลากหลายไม่น้อยเกินไป เพราะจะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ส่วนงานที่มีมากจนเกินไปก็จะทำให้เกิดความเครียดของอารมณ์ งานโดยทั่วไปจะให้อำนาจลูกจ้างในการทำงานเอง ถ้านายจ้างเข้ามาควบคุมวิธีการทำงานต่าง ๆ ทุกอย่าง จะทำให้เกิดความไม่พอใจ

3. การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) มีผลต่อความพึงพอใจในงาน เพราะเป็นการเปลี่ยนแปลงไปสู่ระดับที่สูงขึ้น เงินเดือนสูงขึ้น ทั่วยากขึ้น มีอิสระมากขึ้น การเลื่อนตำแหน่งมีความแตกต่างกันแต่ละแห่ง เงินเดือนเพิ่มมากน้อยต่างกัน ซึ่งเรื่องนี้มีความสำคัญต่อระดับบริหารมากกว่าคนงานทั่วไป

4. การบังคับบัญชา (Supervision) ลักษณะของผู้บังคับบัญชา 2 แบบ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานคือ แบบแรก การให้ลูกจ้างเป็นศูนย์กลาง หรือให้สิทธิลูกจ้างในการมีส่วนร่วมพิจารณา ผู้บังคับบัญชาต้องสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยการสนับสนุนและให้ความสนใจส่วนบุคคล ในแบบที่สอง ลักษณะการบังคับบัญชาต้องมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ลูกจ้างมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ลูกจ้างที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีผลต่อความพึงพอใจในงานในระดับที่สูงขึ้นต่อผู้บังคับบัญชา และสภาพการทำงานโดยสภาพรวมทั้งหมด

5. กลุ่มทำงาน (Work Group) การมีมิตรภาพ สัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน มีผลต่อความพึงพอใจในงานต่อลูกจ้างแต่ละคน บุคคลชอบที่จะมีโอกาสที่ได้พบปะสนทนากับคนอื่น ๆ ที่เขาต้องทำงานด้วย ไม่ชอบทำงานที่พวกเขาต้องแยกออกจากคนอื่น ๆ กลุ่มทำงานเป็นกลุ่มทางสังคมของลูกจ้าง บุคคลมักจะใช้ผู้ร่วมงานเป็นที่ปรึกษาปัญหาของเขา และเป็นที่มาของความพอใจ

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) เช่น อุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงและเสียง ตารางการทำงาน ความสะอาดของที่ทำงาน และความพอเพียงของอุปกรณ์ เครื่องมือ ซึ่งทั้งหมดนี้มีผลต่อความพึงพอใจในงานทั้งสิ้น

อันดับแรก ลูกจ้างต้องการสภาพการทำงานที่ดี เพราะเป็นสิ่งที่นำมาสู่ความสะดวกสบายทางกาย การที่มีความร้อนมาก หรือมีแสงน้อย สามารถเป็นสาเหตุของความไม่สะดวกสบายทางกาย การระบายอากาศไม่ดี อากาศไม่บริสุทธิ์ เป็นอันตรายทางกาย อันดับสอง สภาพการทำงานมีความสำคัญต่อลูกจ้าง เพราะสิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อชีวิตนอกจากการทำงาน ถ้าบุคคลถูกขอให้ทำงานล่วงเวลา ทำให้พวกเขามีเวลาสำหรับครอบครัว เพื่อน และความบันเทิง หรือการพักผ่อนหย่อนใจลดน้อยลง ในอีกด้านหนึ่ง ถ้าผู้ทำงานมีช่วงการทำงานสั้น หรือมีความยืดหยุ่นในชั่วโมงการทำงาน จะทำให้เขาได้มีโอกาสปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่นอกเหนือไปจากงานด้วย

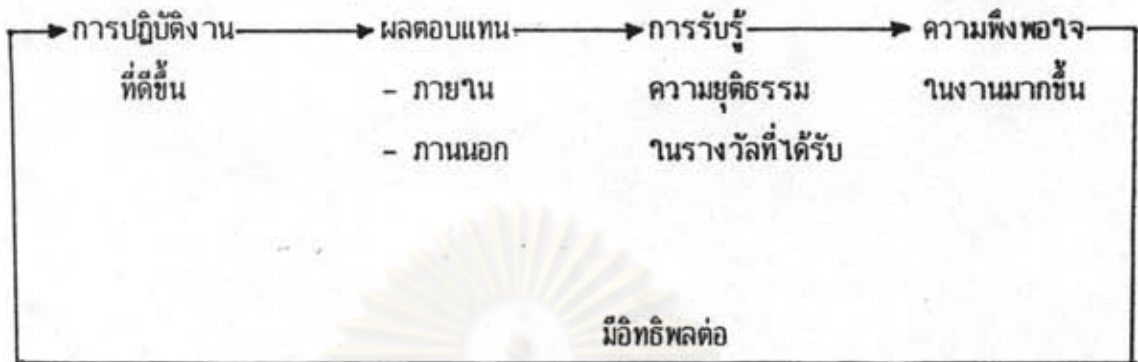
โดยทั่วไปแล้วความพึงพอใจในงานถูกกำหนดโดยความขัดแย้งกันระหว่างความคาดหวังของเอกัตบุคคลต่อสิ่งที่เขาควรจะได้รับจากการทำงาน และสิ่งที่เขาได้รับจริง ๆ จากงานที่เสนอให้บุคคลจะเกิดความไม่พึงพอใจถ้าสิ่งที่ได้รับน้อยกว่าความต้องการตามลักษณะงาน เช่น บุคคลคาดหวังที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งใน 6 เดือน แต่เมื่อไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง บุคคลก็จะเกิดความไม่

พึงพอใจขึ้น บุคคลจะมีความพึงพอใจในงานถ้าไม่มีความขัดแย้งระหว่างความต้องการและ เงื่อนไขจริงที่ได้รับ เช่น คาดหวังว่าจะได้ขึ้นเงินเดือน 10% และได้รับการขึ้นเงินเดือน 10% ตามที่ตนคาดหวัง



ภาพที่ 1 รูปแบบของความพึงพอใจในงาน (Arnold and Feldman, 1986)
โดย Arnold และ Feldman ได้นำมาจาก Lawler, E.E., III
ในปี 1973 จากหนังสือ "Motivation in Work Organizations"

ความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงานในทัศนะของ David (1981) กล่าวว่า การสันนิษฐานที่มีมานานแล้วว่า ความพึงพอใจสูงนำไปสู่การปฏิบัติงานของพนักงานสูงขึ้น ซึ่งความเข้าใจเช่นนี้เป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องในปัจจุบัน ความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจ มีความซับซ้อน นั่นคือ การปฏิบัติงานที่มากขึ้นนำไปสู่ความพึงพอใจในงานสูงขึ้น จากนั้นจะเป็นผลย้อนกลับที่ไปมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานในอนาคต ดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2 David (1981) แสดงให้เห็นถึงผลย้อนกลับของความพึงพอใจในงานต่อการปฏิบัติงาน

จากภาพที่ 2 เมื่อบุคคลทำงานดี พวกเขาจะมีแนวโน้มที่จะพัฒนาความพึงพอใจในงานของเขาให้มากขึ้น การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น นำไปสู่ผลตอบแทนที่สูงขึ้น ถ้าผลตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมและยุติธรรม จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น เพราะพนักงานรับรู้ว่าผลตอบแทนที่ได้รับอยู่ส่วนสัดส่วนการปฏิบัติงานของเขา แต่ถ้าผลตอบแทนที่ได้รับไม่มีความเหมาะสมต่อระดับการปฏิบัติงานของบุคคลจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งจะมีผลต่อการปฏิบัติงานในอนาคต

มิติของความพึงพอใจในงาน

McCormick และ Ilgen (1980) กล่าวว่า มโนทัศน์ในเรื่องงาน เป็นสิ่งที่มีความซับซ้อน เพราะงานประกอบด้วยหลาย ๆ สิ่ง เช่น ธรรมชาติของงาน ผู้บังคับบัญชา บริษัท รายได้ โอกาสในการก้าวหน้า เป็นต้น มิติของงานมีมากมาย ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน โดยจะมีกลุ่มมิติที่เป็นลักษณะที่คล้าย ๆ กันของงานที่สามารถอธิบาย ทำนายความแปรปรวน ความพึงพอใจในงานได้มากที่สุด แกนหลักของมิติงานที่เหมือนกันนี้ จะเป็นตัวชี้ความพึงพอใจในงานต่าง ๆ ได้ในวงกว้าง พร้อมกันนี้ พวกเขาได้เสนอภาพที่แสดงถึงมิติของงานที่มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในงานของ Locke ที่เสนอในปี 1976 ดังภาพที่ 3 ที่เสนอลักษณะของงานที่ใช้ประเมินความพึงพอใจในงาน

ด้านทั่วไป	มิติที่เป็นลักษณะเฉพาะ	คำอธิบาย
1. เหตุการณ์/เงื่อนไข		
1. ลักษณะงาน	ตัวงาน	รวมความสนใจภายใน ความหลากหลาย โอกาสในการเรียนรู้ ความยาก โอกาสที่จะประสบความสำเร็จ การควบคุมแผนการทำงาน ฯลฯ
2. ผลตอบแทน	รายได้ การเลื่อนขั้น การได้รับการยอมรับ	รายได้ทั้งหมด ความเหมาะสมหรือความยุติธรรม รายได้พื้นฐาน ฯลฯ โอกาสในการก้าวหน้า พื้นฐานความยุติธรรม ฯลฯ
3. ส่วนที่เกี่ยวข้อง	สภาพเงื่อนไขการทำงาน ผลประโยชน์	ชั่วโมงการทำงาน เวลาพัก เครื่องมือ-อุปกรณ์ ที่ใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การระบายอากาศ สถานที่ตั้งของบริษัท ฯลฯ
2. บุคคลที่เกี่ยวข้อง		
1. ตัวพนักงาน	ตนเอง	ค่านิยม ทักษะและความสามารถ ฯลฯ
2. บุคคลอื่น ๆ (ในบริษัท)	หัวหน้างาน	รูปแบบและอิทธิพลของหัวหน้า ความรู้และความสามารถ ทักษะในการบริหาร ฯลฯ

ด้านทั่วไป	มิติที่เป็นลักษณะ เฉพาะ	คำอธิบาย
	เพื่อนร่วมงาน	ความสามารถ ความเป็นมิตร การช่วยเหลือ ความสามารถทาง วิชาชีพ ฯลฯ
3. บุคคลอื่น ๆ (ภายนอกบริษัท)	ลูกค้า	ความสามารถทางอาชีพ ความเป็น มิตร ฯลฯ
	สมาชิกในครอบครัว	การให้การสนับสนุน ความรู้เกี่ยวกับ งาน เวลาของครอบครัว ฯลฯ
	บุคคลอื่น ๆ	ขึ้นอยู่กับตำแหน่ง เช่น นักเรียน บิดามารดา คະแนนเสียง

ภาพที่ 3 แสดงมิติของงาน ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการในงาน โดยแบ่งเป็น
เหตุการณ์/เรื่อง และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ตามการแบ่งของ Locke
ซึ่งเขียนในปี 1976

การวัดความต้องการในงาน

ได้มีผู้ให้ความสนใจศึกษาความต้องการในงานมาเป็นเวลานาน และมีผลการวิจัย
เผยแพร่อเป็นจำนวนมาก ซึ่งจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะพบว่า มาตรฐานที่วัด
ความต้องการในงานมีหลากหลาย โดยที่มาตรฐานเหล่านี้สามารถที่จะจัดได้เป็น 2 ประเภท
(McCormick and Ilgen, 1980) คือ มาตรฐานที่สร้างขึ้นตามโครงการหรือสถานการณ์ที่มีลักษณะ
เฉพาะ และมาตรฐานที่สร้างเป็นมาตรฐาน มาตรฐานที่สร้างเป็นมาตรฐานจะต้องผ่านการสร้างและ
พัฒนาจากกลุ่มปกติ (group norms) และหาค่าความเที่ยง ความตรงของมาตร การวิจัยครั้งนี้
ผู้วิจัยใช้มาตรวัดความต้องการในงาน Job Descriptive Index (JDI) และ Job in
General (JIG) ของ Smith และคณะที่ปรับปรุงใหม่ในปี 1985 มาตรฐาน JDI และ JIG เป็น
มาตรฐานที่สร้างเป็นมาตรฐาน ผ่านการสร้างและพัฒนาเป็นอย่างดี และได้มีผู้นำไปใช้เป็นเครื่องมือ
ในการวัดความต้องการในงานอย่างกว้างขวาง

มาตร JDI สร้างขึ้นเริ่มแรกในปี 1969 โดย Smith และคณะ จากนั้นได้มีการนำมาปรับปรุงใหม่ในปี 1985 โดยวัดความพึงพอใจในงานในขอบข่าย 5 ด้าน คือ ลักษณะงาน รายได้ โอกาสในการก้าวหน้า การบังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน มาตรวัดจะประกอบด้วย คำคุณศัพท์ หรือ ข้อความที่อธิบายลักษณะงานในแต่ละด้าน โดยที่ ด้านลักษณะงาน การบังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มี 18 ข้อ ส่วนด้านรายได้ และโอกาสในการก้าวหน้า มี 9 ข้อ Smith และคณะ ทาคูณภาพของมาตร JDI โดยใช้ความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในด้วยวิธีแบ่งครึ่งมาตร จากกลุ่มตัวอย่าง 80 คน พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง .80 ถึง .88 ในมาตรที่แยกวัดเป็นด้านทั้ง 5 ด้าน และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านต่าง ๆ จากกลุ่มตัวอย่าง 980 คน พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้าน มีค่า .28 ถึง .42 แสดงว่า แต่ละด้านสามารถแยกวัดงานด้านต่าง ๆ โดยเป็นอิสระจากกัน

ไพศาล หวังพานิช (1984) ได้นำมาตรวัด JDI ที่วัดความพึงพอใจในงาน 5 ด้านของ Smith Kendall และ Hulin ในปี 1969 ไปศึกษาความพึงพอใจในงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในชั้นสร้างและพัฒนามาตรมีดังนี้

หลังจากแปลมาตรเป็นภาษาไทย ได้นำมาตร JDI ทั้ง 5 ด้านไปหาความตรงของเครื่องมือ โดยใช้เทคนิคกลุ่มรู้ลักษณะ (known-group) กับบุคลากรในโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ฝ่ายมัธยม จำนวน 30 คน โดย 15 คนอยู่ในกลุ่มที่มีความรู้สึกที่ดีต่องาน และทำงานอย่างตั้งใจ (กลุ่มสูง) 15 คนที่เหลือ เป็นผู้ที่มีความผูกพันกับคณะต่ำ (กลุ่มต่ำ) เมื่อทำการเปรียบเทียบค่ามัธยเลขคณิตของกลุ่มสูง และกลุ่มต่ำ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน โดยกลุ่มสูงจะมีค่ามัธยเลขคณิตสูงกว่าในทุก ๆ ด้าน และผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่างเดิม หาค่าความเที่ยงของเครื่องมือ โดยวิธีหาความสอดคล้องภายในแบบ KR20 หรือสัมประสิทธิ์แอลฟา โดยหาค่าความเที่ยงในแต่ละด้านของมาตร พบว่าทั้ง 5 ด้านคือ ลักษณะงาน การบังคับบัญชา รายได้ โอกาสในการก้าวหน้า และเพื่อนร่วมงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .86 .90 .76 .79 และ .95 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาการทำนายความพึงพอใจในงานในแต่ละด้านทั้ง 6 ด้าน คือ ลักษณะงาน รายได้ โอกาสในการก้าวหน้า การบังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และความพึงพอใจในงานด้านทั่วไปของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด ด้วยคะแนนการกำกับ การแสดงออกของตน

ขอบเขตในการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ เป็นการทำนายความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด ด้วยคะแนนการกำกับ การแสดงออกของตน โดยอาศัยทฤษฎีบุคลิกภาพ การกำกับ การแสดงออกของตนของ Mark Snyder
2. การวิจัยครั้งนี้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง พนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้นของกองปฏิบัติการโดยสารและกองบริการผู้โดยสารภาคพื้นทั้งชายและหญิง ของบริษัทการบินไทย จำกัด เท่านั้น
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มี 3 มาตรฐานคือ
 1. มาตรฐานการกำกับ การแสดงออกของตน (SMS) โดยการสร้างและพัฒนา มาตรฐานตามแนวของ Snyder (1985)
 2. มาตรฐานความพึงพอใจในงาน (JDI) โดยการสร้างและพัฒนา มาตรฐานตามแนวของ Smith และคณะ (1985)
 3. มาตรฐานความพึงพอใจในงานด้านทั่ว ๆ ไป (JIG) ได้สร้างและพัฒนา มาตรฐานตามแนวของ Smith และคณะ (1985)

คำจำกัดความ

เพื่อความเข้าใจตรงกันในความหมายของคำที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอเสนอ คำจำกัดความของคำบางคำไว้ดังต่อไปนี้

1. คะแนนการกำกับกับการแสดงออกของตน หมายถึง คะแนนที่ได้จากการตอบ มาตรการกำกับกับการแสดงออกของตนของกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น
2. การกำกับกับการแสดงออกของตน หมายถึง การสังเกตตนเอง และการควบคุม ตนเองในการอาศัยสถานการณ์เป็นตัวชี้แนะ เพื่อการแสดงออกในสังคมอย่างเหมาะสม
3. การกำกับกับการแสดงออกของตนสูง หมายถึง บุคคลที่มีความรู้สึกไวต่อสถานการณ์ ทางสังคม และอาศัยสถานการณ์ทางสังคมเป็นตัวชี้แนะ เพื่อการแสดงพฤติกรรมทางสังคมที่เหมาะสม และมักสังเกตสภาพแวดล้อมเพื่อเป็นแนวทางในการควบคุมพฤติกรรมที่แสดงออกทางวาจาและการ แสดงออกที่มีใช้ทางวาจา
4. การกำกับกับการแสดงออกของตนต่ำ หมายถึง บุคคลที่มีความสนใจน้อยต่อข้อมูล ทางสังคมในเรื่องการแสดงตนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ไม่มีแรงจูงใจในการพัฒนาทักษะการ แสดงตน พฤติกรรมการแสดงออกของเขาเป็นผลมาจากความรู้สึกภายในและเจตคติที่มั่นคงมากกว่า ความรู้สึกที่จะทำตนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ทางสังคม
5. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความพึงพอใจในด้านลักษณะงาน รายได้ โอกาสในการก้าวหน้า การบังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และความพึงพอใจในงานด้านทั่วไป ของ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด ซึ่งเป็นความรู้สึกที่ติดอกที่ทำงานอยู่ เป็น ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ จนทำให้พนักงานฝ่าย ปฏิบัติการภาคพื้น เกิดความพึงพอใจในงาน
6. พนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น หมายถึง พนักงานที่ให้บริการผู้โดยสาร หรือผู้มา ขอรับบริการทั้งหญิงและชายที่เรียกว่า กราวโฮสเทส (Ground Hostess) และทราฟฟิก ออฟฟิศเซอร์ (Traffic Officer) ของกองบริการผู้โดยสาร และกองปฏิบัติการโดยสารของ บริษัทการบินไทย จำกัด ที่ประจำการ ณ สนามบินดอนเมือง
7. มาตรการกำกับกับการแสดงออกของตน (SMS) หมายถึง มาตรการกำกับ การแสดงออกของตนที่ได้ทำการสร้างและพัฒนาขึ้นตามแนวของ Mark Snyder (1985)
8. มาตรวัดความพึงพอใจในงาน (JDI) หมายถึง มาตรวัดความพึงพอใจในงานที่ ได้ทำการสร้างและพัฒนาขึ้นตามแนวของ Smith และคณะ (1985) ซึ่งประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ลักษณะงาน รายได้ โอกาสในการก้าวหน้า การบังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และความพึงพอใจในงาน ด้านทั่วไป (JIG)

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรอิสระในการวิจัยครั้งนี้ คือ คะแนนการกำกับกับการแสดงออกของตน ซึ่งหมายถึงคะแนนที่ได้จากการตอบมาตรวัดการกำกับกับการแสดงออกของตน

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ตัวแปรตามในการวิจัยครั้งนี้คือ ความพึงพอใจในงาน (JDI) ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะงาน รายได้ โอกาสในการก้าวหน้า การบังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และความพึงพอใจในงานด้านทั่วไป (JIG)

สมมติฐานในการวิจัย

คะแนนการกำกับกับการแสดงออกของตน สามารถทำนายคะแนนความพึงพอใจในงานในด้านต่อไปนี้ ได้อย่างมีนัยสำคัญ

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

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับของความพึงพอใจในงานในด้านต่าง ๆ ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น
2. ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของการกำกับกับการแสดงออกของ ตนต่อความพึงพอใจในงานว่า คะแนนการกำกับกับการแสดงออกของตนสามารถทำนายคะแนนความพึงพอใจในงานทั้ง 6 ด้านได้

3. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยอาจนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานทางด้านบุคลากร เช่น นำมาตรวจวัดบุคลิภาพการกำกับและการแสดงออกของตนไปใช้ในการคัดเลือกบุคลากร เพื่อให้ได้ บุคลากรที่มีบุคลิภาพตามท้องถื่นที่ต้องการ และคาดว่าบุคลากรเหล่านั้นจะมีความพึงพอใจในงาน



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย