

การทำนายความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น
บริษัทการบินไทย จำกัด ด้วยคะแนนการกำกับและการแสดงออกของคน



นางสาว นิตยา รัตนพิชิต

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาจิตวิทยา

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2534


ISBN 974-578-747-7

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

017299

11782103/1

THE PREDICTION OF JOB SATISFACTION OF GROUND
OPERATION DEPARTMENT OFFICERS OF THAI AIRWAYS
INTERNATIONAL LIMITED BY SELF-MONITORING SCORES



MISS NITTAYA RATTANAPICHIT

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Arts

Department of Psychology

Graduate School

Chulalongkorn University

1991

ISBN 974-578-747-7

นิตยา รัตนพิชิต : การทำนายความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น
บริษัทการบินไทย จำกัด ด้วยคะแนนการกำกับ การแสดงออกของตน (THE PREDICTION OF
JOB SATISFACTION OF GROUND OPERATION DEPARTMENT OFFICERS OF THAI
AIRWAYS INTERNATIONAL LIMITED BY SELF-MONITORING SCORES) อ.ที่ปรึกษา :
รศ.ดร.ธีระพร อุวรรณโณ, 133 หน้า ISBN 974-578-747-7

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำนายความพึงพอใจในงานแต่ละด้านทั้ง 6 ด้าน คือ
ลักษณะงาน รายได้ โอกาสในการก้าวหน้า การบังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และความพึงพอใจในงานด้านทั่วไป
ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น บริษัทการบินไทย จำกัด ด้วยคะแนนการกำกับ การแสดงออกของตน
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสำรวจการกำกับ การแสดงออกของตนที่สร้างตามทฤษฎีการกำกับ การแสดง
ออกของตน ของ Mark Snyder และแบบสำรวจความพึงพอใจในงานทั้ง 6 ด้าน ที่สร้างตามแนวมาตร
Job Descriptive Index (JDI) และ Job In General (JIG) ของ Smith และคณะในปี 1985
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด จำนวนทั้งสิ้น
276 คน ผลการวิจัยพบว่า คะแนนการกำกับ การแสดงออกของตนสามารถทำนายคะแนนความพึงพอใจใน
งานด้านต่อไปนี้ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1. ด้านลักษณะงาน ($r = .34, p < .001$)
2. ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ($r = .26, p < .001$)
3. ด้านการบังคับบัญชา ($r = .13, p < .05$)
4. ด้านผู้ร่วมงาน ($r = .26, p < .001$)
5. ด้านทั่วไป ($r = .36, p < .001$)



ภาควิชา จิตวิทยา
สาขาวิชา จิตวิทยาสังคม
ปีการศึกษา 2533

ลายมือชื่อนิตดา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

NITTAYA RATTANAPICHIT : THE PREDICTION OF JOB SATISFACTION OF GROUND OPERATION DEPARTMENT OFFICERS OF THAI AIRWAYS INTERNATIONAL LIMITED BY SELF-MONITORING SCORES. THESIS ADVISOR : ASSO.PROF. THEERAPORN UWANNO, Ph.D., 133 PP. ISBN 974-578-747-7

The purposes of this research were to study the predictions of job satisfaction, which consisted of 6 parts, work on the present job, present pay, opportunities for promotion, supervision, coworkers and job in general of Ground Operation Department Officers (Ground Hostess and Traffic Officers) of Thai Airways International Limited by Self-monitoring scores. The instruments in this research were Self-Monitoring Scale developed on the basis of the theory of self-monitoring of Mark Snyder, Job Descriptive Index (JDI) and Job In General (JIG) developed on the basis of Smith and others in 1985. The subjects were two hundred and twenty-six Ground Operation Department Officers of Thai Airways International Limited. The results show that self-monitoring scores can significantly predict job satisfaction scores in these parts:

1. Work on the present job (r = .34, p < .001)
2. Opportunities for promotion (r = .26, p < .001)
3. Supervision (r = .13, p < .05)
4. Coworkers (r = .26, p < .001)
5. Job in general (r = .36, p < .001)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา จิตวิทยา
สาขาวิชา จิตวิทยาสังคม
ปีการศึกษา 2533

ลายมือชื่อผู้บันทึก
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้สำเร็จ และสามารถเป็นรูปเล่มวิทยานิพนธ์ได้เพราะความกรุณาในการให้คำแนะนำและการช่วยเหลือจากหลาย ๆ ท่าน ทำให้ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะ รองศาสตราจารย์ ดร. อธิระพร อูารณโณ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์เป็นบุคคลตัวอย่างที่เป็นผู้ให้อย่างแท้จริง ในวิธีการแสวงหาความรู้ ข้อคิด คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ตลอดจนให้เวลาในการตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องมาโดยตลอด ผู้วิจัยตระหนักในพระคุณของท่านเสมอ จึงขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร. ชัยพร วิชชาวุธ รองศาสตราจารย์ ดร. โยธิน ศันสนยุทธ อาจารย์จรุงกุล บุรพวงศ์ และคณาจารย์ ภาควิชาจิตวิทยาทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ ความคิด ประสพการณ์ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ตลอดจนความเมตตากรุณา และความห่วงใย ที่ท่านมอบให้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ กับคณโยธิน ภมรมนตรี ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้นคุณสมชาย เขยโสภณ ผู้จัดการกองบริการผู้โดยสาร คุณเล็กน้อย กัดทะพงษ์ ผู้จัดการแผนกต้อนรับพิเศษ คุณเกษรา เปรมจิตต์ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้นทุกท่าน รวมทั้งบุคคลที่ไม่ได้กล่าวถึงไว้ ณ ที่นี้ ที่กรุณาให้ข้อมูลและให้การช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการวิจัย

ผู้วิจัยขอขอบคุณ เพื่อน ๆ จิตวิทยาสังคมนรุ่นที่ 3 และเพื่อน ๆ ที่ ๆ นื่อง ๆ ภาควิชาจิตวิทยาทุกท่านที่ทำให้โอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็น คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย ตลอดจนกำลังใจ และความห่วงใย ขอขอบคุณคุณสุทิน นุภักดิ์ ที่สละเวลาในการออกแบบปกของแบบสำรวจและให้การช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน

พร้อมกันนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ผู้เป็นกำลังใจอันสำคัญยิ่งต่อผู้วิจัย ด้วยความเคารพรักอย่างสูง และขอขอบพระคุณญาติพี่น้องทุก ๆ ท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือด้านกำลังกาย กำลังใจ ความห่วงใย ตลอดจนทุนทรัพย์ ต่อผู้วิจัยเสมอมา



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
บทที่	
1 บทนำ	1
ปัญหา	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
แนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
วัตถุประสงค์	31
ขอบเขตในการวิจัย	31
คำจำกัดความ	31
สมมติฐานของการวิจัย	33
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	33
2 วิธีดำเนินการวิจัย	35
กลุ่มตัวอย่าง	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
ขั้นตอนในการสร้าง เครื่องมือและประสิทธิภาพของ เครื่องมือ	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล	60
การวิเคราะห์ข้อมูล	61
3 ผลการวิจัย	62
4 อภิปรายผลการวิจัย	78

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	84
รายการอ้างอิง	94
ภาคผนวก	98
ภาคผนวก ก	99
ภาคผนวก ข	101
ภาคผนวก ค	102
ภาคผนวก ง	105
ภาคผนวก จ	107
ภาคผนวก ฉ	116
ภาคผนวก ช	125
ประวัติผู้เขียน	133

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงผลการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับข้อกระทงอื่น ๆ ทั้งหมดของมาตรนี้ (Corrected Item-Total Correlation) N = 349	41
2	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของคะแนนจากมาตรวัดการกำกับการแสดงออกของตนกับกลุ่มบุคลิกภาพ (กลุ่ม HSM ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และประชาสัมพันธ์ห้างสรรพสินค้า, กลุ่ม LSM ได้แก่ นักศึกษาจิตรกรรมปี 5 และวิศวกร).....	44
3	แสดงผลการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับข้อกระทงอื่น ๆ ทั้งหมดของมาตรนี้ จากกลุ่มตัวอย่างในชั้นวิเคราะห์รายข้อของมาตร N = 98	49
4	แสดงผลการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดความพึงพอใจในงานด้านรายได้ โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับข้อกระทงอื่น ๆ ทั้งหมดของมาตรนี้ จากกลุ่มตัวอย่างในชั้นวิเคราะห์รายข้อ N = 98	51
5	แสดงผลการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดความพึงพอใจในงานด้านโอกาสในการก้าวหน้า โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับข้อกระทงอื่น ๆ ทั้งหมดของมาตรนี้ จากกลุ่มตัวอย่างในชั้นวิเคราะห์รายข้อของมาตร N = 98	52
6	แสดงผลการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดความพึงพอใจในงานด้านการบังคับบัญชา โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับข้อกระทงอื่น ๆ ทั้งหมดของมาตรนี้ จากกลุ่มตัวอย่างในชั้นวิเคราะห์รายข้อของมาตร N = 98	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
7	แสดงผลการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดความพึงพอใจในงานด้าน ผู้ร่วมงาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ข้อกระทงแต่ละข้อกับข้อกระทงอื่น ๆ ทั้งหมดของมาตรนี้ จากกลุ่มตัวอย่าง ในชั้นวิเคราะห์รายข้อของมาตร $N = 98$	55
8	แสดงผลการวิเคราะห์รายข้อของมาตรวัดความพึงพอใจในงานด้านทั่วไป โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับ ข้อกระทงอื่น ๆ ทั้งหมดของมาตรนี้ จากกลุ่มตัวอย่างในชั้นวิเคราะห์ รายข้อของมาตร $N = 98$	57
9	จำนวนประชากร จำนวนตัวอย่าง และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ส่ง แบบสำรวจคืน จำแนกตามแผนก	64
10	จำนวนตัวอย่างที่ศึกษา จำแนกตามเพศ	65
11	จำนวนตัวอย่างที่ศึกษา จำแนกตามอายุ	65
12	จำนวนตัวอย่างที่ศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา	66
13	จำนวนตัวอย่างที่ศึกษา จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	66
14	จำนวนตัวอย่างที่ศึกษา จำแนกตามรายได้	67
15	สถิติคะแนนการกำกับกับการแสดงออกของตน ความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ ทั้ง 6 ด้าน และผลการวิเคราะห์ความเที่ยง ใช้วิธีการคำนวณสัมประสิทธิ์ ความคงที่ภายในโดยวิเคราะห์รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ($N = 276$).....	68
16	สถิติคะแนนความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ ทั้ง 6 ด้าน เมื่อทำเป็นร้อยละ จากคะแนนเต็มของแต่ละด้าน โดยวิเคราะห์รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ($N = 276$).....	69
17	ผลการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย โดยมีตัวทำนายคือ คะแนน การกำกับกับการแสดงออกของตน และตัวแปรเกณฑ์ คือ คะแนนความพึงพอใจ ในงานทั้ง 6 ด้าน โดยวิธี Enter Regression Analysis	70
18	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ($N = 276$)...	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
19	ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างที่ได้คะแนนการกำกับกับการแสดงออกของตนอยู่ในกลุ่มสูง 27% และกลุ่มที่ได้คะแนนต่ำ 27% โดยการเปรียบเทียบค่ามัชฌิมเลขคณิต	76



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย