



อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาการทำนายความพึงพอใจในงานในแต่ละด้านทั้ง 6 ด้าน คือ ลักษณะงาน รายได้ โอกาสในการก้าวหน้า การบังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และความพึงพอใจในงานด้านทั่วไปของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด ด้วยคะแนนการกำกับ การแสดงออกของตน โดยอาศัยแนวทฤษฎีการกำกับการแสดงออกของตนของ Mark Snyder และแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน การวิจัยครั้งนี้เสนอในรูปแบบการวิจัยเชิงบรรยาย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อการทดสอบสมมติฐานคือ การถดถอยอย่างง่าย จาก การวิจัยในครั้งนี้ สามารถอธิบายผลการวิจัยตามสมมติฐานที่เสนอไว้ดังนี้ คือ

สมมติฐานที่ 1 "คะแนนการกำกับการแสดงออกของตนสามารถทำนายคะแนนความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานได้อย่างมีนัยสำคัญ"

ผลการวิจัยครั้งนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 1 คือ คะแนนการกำกับการแสดงออกของตนสามารถทำนายคะแนนความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานได้อย่างมีนัยสำคัญ คือ เมื่อคะแนนการกำกับการแสดงออกของตนเพิ่มขึ้น คะแนนความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานจะ เพิ่มขึ้นด้วย

$$(Zy_1 = .34 Zx_1)$$

ผลการวิจัยนี้สามารถอธิบายตามหลักทฤษฎีการกำกับการแสดงออกของตนได้ว่า บุคคลที่มีคะแนนการกำกับการแสดงออกของตนสูงกว่าคนอื่น แสดงว่ามีการกำกับการแสดงออกของตนมากกว่าคนอื่น เมื่อเป็นเช่นนี้ บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความรู้สึกไวต่อสถานการณ์ทางสังคม มีการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม เพราะสังเกตสภาพแวดล้อมเพื่อเป็นแนวทางในการควบคุมพฤติกรรมการแสดงออกของตน ทำให้สามารถปรับตัวเพื่อเข้ากับสิ่งแวดล้อม ทั้งบุคคลและสถานการณ์ได้ง่าย เนื่องจากอาชีพพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้นเป็นอาชีพของการให้บริการที่ต้องพบปะกับบุคคลต่าง ๆ ที่แตกต่างกันไปตามสถานการณ์ โดยการบริการจะต้องสร้างความประทับใจในทางที่ดี ประกอบกับ ความถูกต้อง ทำให้ผู้ที่ประกอบอาชีพนี้ได้ต้องมีบุคลิกภาพที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ง่าย บางครั้งจะต้องระงับความรู้สึกที่แท้จริงของตนแล้วแสดงพฤติกรรมมาให้เป็นไปตามความคาดหวังของสังคมที่แวดล้อม ในขณะที่ จากลักษณะงานจะพบว่า สอดคล้องกับลักษณะของบุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง ทำให้คนที่มีความพึงพอใจในงานด้าน

ลักษณะงานมากกว่าด้วย เพราะลักษณะงาน และบุคลิกภาพมีความสอดคล้องกัน ทำให้ปรับตัวได้เร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Caldwell และ O'Reilly (1982) ที่พบว่า การทำงานลักษณะที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารกับบุคคลให้ประสบความสำเร็จมีองค์ประกอบมาจากการกำกับการแสดงออกของตน โดยผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูงจะปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความสามารถในการเกลี้ยกล่อม และใช้ทักษะในการสื่อสารได้ดี Caldwell และ O'Reilly คาดคะเนว่า ผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง มีประสบการณ์ความพอใจต่อการทำงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารกับบุคคลของเขามากกว่าผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ

สมมติฐานที่ 2 "คะแนนการกำกับการแสดงออกของตนสามารถทำนายความพึงพอใจในงานด้านรายได้ ได้อย่างมีนัยสำคัญ"

ผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่าคะแนนการกำกับการแสดงออกของตนไม่สามารถทำนายคะแนนความพึงพอใจในงานด้านรายได้ ได้อย่างมีนัยสำคัญ จากข้อมูลจำนวนตัวอย่างที่จำแนกตามรายได้ พบว่า พนักงานการบินไทย มีรายได้อยู่ในช่วงระหว่าง 5,001-8,000 บาท สูงสุด คิดเป็นร้อยละ 46 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวนร้อยละ 4 ดังนั้นพนักงานการบินไทย จากจำนวนตัวอย่างที่จำแนกตามรายได้ มีรายได้ต่ำกว่า 8,000 บาท ถึงร้อยละ 50 เป็นรายได้ที่อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยนี้สามารถอธิบายตามแนวทฤษฎีการกำกับการแสดงออกของตนได้ว่า ผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง จะเป็นบุคคลที่มีความรู้สึกไวต่อสถานการณ์ทางสังคม มีการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ มีความทันสมัย ดังนั้นพวกที่มีลักษณะการกำกับการแสดงออกของตนสูง มักจะให้ความสนใจกับการแต่งกาย และบุคลิกภาพที่ดี ดังเช่นงานวิจัยของ Snyder และ DeBono (1985) ที่กล่าวไว้ในบทที่ 1 ที่พบว่า พวกที่มีการกำกับการแสดงออกของตนสูง ชอบโฆษณาที่เน้นถึงภาพลักษณ์ของผู้ใช้สินค้านั้น ๆ และมีแนวโน้มที่จะซื้อ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานทางด้านบริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น จะต้องมีการเสริมสร้างบุคลิกภาพให้ดี เช่น การแต่งตัว จากเหตุผลนี้อาจเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้รายได้ที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย ทำให้คะแนนการกำกับการแสดงออกของตน ไม่สามารถทำนายคะแนนความพึงพอใจในงานด้านรายได้ได้อย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานที่ 3 "คะแนนการกำกับ การแสดงออกของ ตนสามารถทำนายคะแนน

ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสในการก้าวหน้าได้อย่างมีนัยสำคัญ"

ผลการวิจัยครั้งนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 3 คือ คะแนนการกำกับ การแสดงออกของ ตนสามารถทำนายคะแนนความพึงพอใจในงานด้านโอกาสในการก้าวหน้าได้อย่างมีนัยสำคัญ คือ เมื่อคะแนนการกำกับ การแสดงออกของ ตนเพิ่ม คะแนนความพึงพอใจในงานด้านโอกาสในการก้าวหน้าจะเพิ่มขึ้นด้วย ($Zy_3 = .26 Zx_1$)

ผลการวิจัยสามารถอธิบายตามหลักทฤษฎีการกำกับ การแสดงออกของ ตนได้ว่า บุคคลที่มี การกำกับ การแสดงออกของ ตนสูง แสดงว่า บุคคลมีการควบคุมพฤติกรรม การแสดงออกของ เขา เพื่อความพึงปรารถนาของ สังคม และ เป็นผู้ที่มีความรู้สึกไวต่อสิ่งชี้แนะในสังคม ทำให้มีการแสดงออก ที่เหมาะสม ดังนั้นจากลักษณะบุคลิกภาพ ส่งผลให้บุคคลปรับตัวเข้ากับลักษณะงาน ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้มาใช้บริการ ได้เร็ว ทำให้เขามีโอกาสที่จะก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติ เมื่อบุคคลมี โอกาสก้าวหน้าในงาน ก็ย่อมที่จะมีความรู้สึกที่ดี ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 4 "คะแนนการกำกับ การแสดงออกของ ตน สามารถทำนายคะแนน

ความพึงพอใจในงานด้านการบังคับบัญชาได้อย่างมีนัยสำคัญ"

ผลการวิจัยครั้งนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 4 คือ คะแนนการกำกับ การแสดงออกของ ตนสามารถทำนายคะแนนความพึงพอใจในงานด้านการบังคับบัญชาได้อย่างมีนัยสำคัญ คือ เมื่อคะแนนการกำกับ การแสดงออกของ ตนเพิ่มขึ้น คะแนนความพึงพอใจในงานด้านการบังคับบัญชาจะเพิ่มขึ้นด้วย ($Zy_4 = .13 Zx_1$)

ผลการวิจัยนี้สามารถอธิบายตามหลักทฤษฎีการกำกับ การแสดงออกของ ตนได้ว่า คนที่มีคะแนนการกำกับ การแสดงออกของ ตนสูงมีแนวโน้มที่จะรับสิ่งที่เขาเห็นเสมือนเป็นทิศทางความสัมพันธะระหว่างบุคคลในทางปฏิบัติ สร้างรูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ส่งเสริมให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่เหมาะสมต่อสภาพการณ์ต่างๆ คนที่มีการกำกับ การแสดงออกของ ตนสูง สามารถที่จะปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย และ จะควบคุมการแสดงออกของ ตนเพื่อความพึงปรารถนาทางสังคม มีความรู้สึกไวต่อสิ่งชี้แนะทางสังคม ทำให้มีการแสดงออกที่เหมาะสม

บุคคลที่มีลักษณะการกำกับ การแสดงออกของ ตนสูงจัดเป็นตัวตนในทางปฏิบัติ ซึ่งเป็นทฤษฎีทางสังคม อันประกอบด้วยบทบาท สถานการณ์ระหว่างบุคคล บุคคลมีมีโนทัศน์ของตนเอง เน้นทางปฏิบัติ ซึ่งมีลักษณะยืดหยุ่น ปรับตัวได้ดี ฉลาด สุขุม สามารถปรับตัว ปรับพฤติกรรมของตนให้

เหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ ซึ่งบุคคลเหล่านี้เมื่อปรับตัวได้ดีกับผู้บังคับบัญชาหรือการบังคับบัญชา พวกเขาที่ย่อมที่จะมีความพึงพอใจในงานด้านการบังคับบัญชา

สมมติฐานที่ 5 "คะแนนการกำกับการแสดงออกของคุณสามารถทำนายคะแนนความพึงพอใจในงานด้านผู้ร่วมงานได้อย่างมีนัยสำคัญ"

ผลการวิจัยครั้งนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 5 คือ คะแนนการกำกับการแสดงออกของคุณสามารถทำนายคะแนนความพึงพอใจในงานด้านผู้ร่วมงานได้อย่างมีนัยสำคัญคือ เมื่อคะแนนการกำกับการแสดงออกของต้นเพิ่มขึ้น คะแนนความพึงพอใจในงานด้านผู้ร่วมงานจะ เพิ่มขึ้นด้วย ($Z_{y5} = .26 Z_{x1}$)

ผลการวิจัยสามารถอธิบายตามหลักทฤษฎีได้ว่า บุคคลที่มีลักษณะการกำกับการแสดงออกของต้นสูง เป็น บุคคลที่รับรู้ลึก และตอบสนองที่มีลักษณะเฉพาะ โดยอาศัยสังคมและบุคคลเป็นตัวชี้แนะในการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับสถานการณ์ บุคคล มีมโนทัศน์ของตนเอง เน้นทางปฏิบัติซึ่งมีลักษณะยึดหยุ่น ปรับพฤติกรรมของตนให้เหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ แต่บุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของต้นต่ำจะเป็นผู้ที่แสดงพฤติกรรมที่สะท้อนเจตคติ ลักษณะอารมณ์ และสภาวะภายใน ซึ่งเป็นบุคคลที่ไม่สนใจหรือไม่สามารถแสดงละครในสถานการณ์ทางสังคมไม่แสดงตนให้ผู้อื่นประทับใจ หรือเพื่อให้ได้รับความสนใจจากผู้อื่น พฤติกรรมมักจะสื่อความหมายที่รู้สึกในขณะนั้น ซึ่งบุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของต้นสูงอาจได้เปรียบที่สามารถสร้างความประทับใจ ความพึงพอใจต่อบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย ดังเช่น เพื่อนร่วมงานเมื่อเขาสามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนได้ โอกาสที่เพื่อนร่วมงานจะทำให้เขาพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานจึงเป็นไปได้สูง

จากเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้มีผู้ทำการวิจัยที่สอดคล้องกับผลการวิจัยและทฤษฎี คือ Baron (1989) ศึกษาบุคลิกภาพและความขัดแย้งในองค์กร พบว่า บุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของต้นต่ำ จะรายงานความถี่ของการขัดแย้งกับบุคคลอื่นสูงกว่า และมีแนวโน้มที่จะร่วมมือกันในการแก้ปัญหาน้อยกว่าบุคคลที่มีการกำกับการแสดงออกของต้นสูง

นอกจากนี้ การศึกษาของ Snyder และ Smith (1986) และการศึกษาของ Jamieson, Lydon และ Zanna (1987) พบว่า ผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของต้นสูง จะเน้นปฏิสัมพันธ์พื้นฐานความคล้ายคลึงกันของกิจกรรม ความมีชีวิตชีวา ส่วนผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของต้นต่ำ จะเน้นความคล้ายคลึงกันของเจตคติ

สมมติฐานที่ 6 "คะแนนการกำกับ การแสดงออกของ ตน สามารถทำนายคะแนนความพึงพอใจในงานด้านทั่ว ไปได้ อย่างมีนัยสำคัญ"

ผลการวิจัยครั้งนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 6 คือ คะแนนการกำกับ การแสดงออกของ ตน สามารถทำนายคะแนนความพึงพอใจในงานด้านทั่ว ไปได้ อย่างมีนัยสำคัญ คือ เมื่อคะแนนการกำกับ การแสดงออกของ ตน เพิ่มขึ้น คะแนนความพึงพอใจในงานด้านทั่ว ไปได้ เพิ่มขึ้นด้วย

$$(Z_{y6} = .36 Z_{x1})$$

ผลการวิจัยสามารถอธิบายตามหลักทฤษฎีได้ว่า บุคคลที่มีการกำกับ การแสดงออกของ ตน สูง จะปรับตัวเข้ากับบุคคล และ สิ่งแวดล้อมในสถานการณ์ต่างๆ ได้ง่าย ชอบสร้าง ความประทับใจให้ผู้อื่น ส่วนอาชีพพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น เป็นอาชีพของการให้บริการ เป็นการบริการที่ ต้องสร้างความประทับใจ กับผู้มาขอใช้ บริการ ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะบุคลิกภาพแบบการกำกับ การแสดงออกของ ตนสูง

ดังนั้นเมื่อผู้มีการกำกับ การแสดงออกของ ตนสูง ได้ทำงานในลักษณะของการให้บริการซึ่งมี ลักษณะสอดคล้องกับบุคลิกภาพของเขา ทำให้เขาเกิดความพึงพอใจในงานได้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 6 ด้านสรุปได้ว่า

คะแนนการกำกับ การแสดงออกของ ตน สามารถทำนายคะแนนความพึงพอใจในงานด้าน ลักษณะงาน โอกาสในการก้าวหน้า การบังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และความพึงพอใจในงานด้าน ทั่ว ไปได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิจัย พบว่าสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งสามารถอธิบายตามหลักทฤษฎี การกำกับ การแสดงออกของ ตนได้ว่าผู้ที่มีการกำกับ การแสดงออกของ ตนสูง จะมีความรู้สึกไวต่อ สถานการณ์ทางสังคม สังเกตสภาพแวดล้อม เพื่อเป็นแนวทางในการควบคุมพฤติกรรม การแสดง ออกของเขาเพื่อความพึงปรารถนาของสังคม สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ง่าย สร้าง รูปแบบปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ส่งเสริมให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่เหมาะสม บุคคลมีมีโนทัศน์ของตนเน้นทาง ปฏิบัติ ซึ่งมีลักษณะยืดหยุ่น ปรับตัวได้ดี จากงานวิจัยของ Baron (1989) พบว่าบุคคลที่มีการ กำกับ การแสดงออกของ ตนต่ำ จะรายงานความถี่ของการขัดแย้งกับบุคคลอื่นสูงกว่าผู้ที่มีการกำกับ การแสดงออกของ ตนสูง และงานวิจัยของ Caldwell และ O'Reilly (1982) ที่พบว่าการ กำกับ การแสดงออกของ ตนมีผลต่อการประสบความสำเร็จในงานที่มีลักษณะ ต้องมีปฏิสัมพันธ์ และ การสื่อสารกับบุคคลอื่น โดยที่บุคคลที่มีการกำกับ การแสดงออกของ ตนสูง มีความสามารถในการ

เกลี้ยกล่อม และใช้ทักษะในการสื่อสารทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากกว่าพวกที่มีกำกับการ
 การแสดงออกของตนต่ำ จากลักษณะงานของการให้บริการ และบุคลิกภาพที่ปรับตัวได้ง่าย ชอบ
 สร้างความประทับใจให้ผู้อื่น ทำให้พนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น ที่มีคะแนนการกำกับการแสดงออก
 ของตนเพิ่ม ซึ่งแสดงถึงแนวโน้มของบุคลิกภาพการกำกับการแสดงออกของตนสูงขึ้น ก็ย่อมที่จะมี
 ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน โอกาสในการก้าวหน้า การบังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และ
 ความพึงพอใจในงานด้านทั่วไป มากกว่าผู้ที่มีการกำกับการแสดงออกของตนต่ำ

จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมนอกเหนือจากสมมติฐานที่ตั้งไว้
 ในตารางที่ 16 พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้นที่มีความพึงพอใจในงานในด้านต่าง ๆ เรียงตาม
 ลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ (มีชั้มเลขคณิต คิดเป็นร้อยละจากคะแนนเต็มในแต่ละด้าน)

1. ด้านทั่วไป ($\bar{X} = 62.95$)
2. ลักษณะงาน ($\bar{X} = 58.93$)
3. การบังคับบัญชา ($\bar{X} = 55.45$)
4. ผู้ร่วมงาน ($\bar{X} = 55.37$)
5. รายได้ ($\bar{X} = 41.56$)
6. โอกาสในการก้าวหน้า ($\bar{X} = 38.63$)

ในตารางที่ 19 เป็นการเปรียบเทียบค่ามีชั้มเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่างที่ได้คะแนนการ
 กำกับการแสดงออกของตนอยู่ในกลุ่มสูง 27% และกลุ่มที่ได้คะแนนต่ำ 27% พบว่าผู้ที่ได้คะแนน
 การกำกับการแสดงออกของตนในกลุ่มสูง จะมีความพึงพอใจในงานในด้านลักษณะงาน โอกาสใน
 การก้าวหน้า การบังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และความพึงพอใจในงานด้านทั่วไป สูงกว่าผู้ที่ได้คะแนน
 การกำกับการแสดงออกของตนต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยนี้สนับสนุนทฤษฎีการกำกับการแสดงออกของตน คือ ผู้ที่มีการกำกับการ
 แสดงออกของตนสูง จะมีความรู้สึกไวต่อการชี้แนะของสถานการณ์ทางสังคม ทำให้ปรับตัวเข้ากับ
 บุคคลและสถานการณ์ได้ง่ายตลอดจนเป็นผู้ที่ชอบสร้างความประทับใจให้ผู้อื่น จากคุณสมบัติอันนี้
 ทำให้เขาสามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับลักษณะงาน นโยบายการทำงาน ผู้บังคับบัญชา ตลอดจน
 ผู้ร่วมงานได้อย่างดี ซึ่งการปฏิบัติงานด้านบริการได้ดีปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย พวกเขา ก็ย่อมที่
 จะมีโอกาสในการก้าวหน้าจากการทำงาน เมื่อเป็นดังนี้ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน มี
 ความพึงพอใจในงานซึ่งสอดคล้องงานวิจัยที่กล่าวไว้ข้างต้น