

ปัจจัยเชิงเหตุแบบบูรณาการทางด้านจิตลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับ
พฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ดิฉัน ศุภสมุท

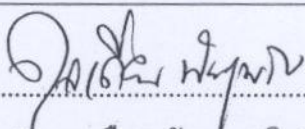
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (สาขาพัฒนาสังคมและการจัดการสิ่งแวดล้อม)
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2558

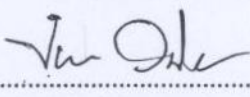
ปัจจัยเชิงเหตุแบบบูรณาการทางด้านจิตลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับ
พฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

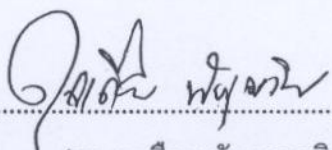
ดิฉัน ศุภสมุท

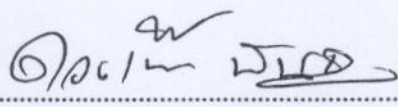
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม

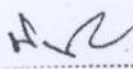
รองศาสตราจารย์  อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ดร.คุจเดือน พันธมนาวิน)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (พัฒนาสังคมและการจัดการสิ่งแวดล้อม)

รองศาสตราจารย์  ประธานกรรมการ
(งามตา วณิชทานนท์)

รองศาสตราจารย์  กรรมการ
(ดร.คุจเดือน พันธมนาวิน)

ศาสตราจารย์  กรรมการ
(ดร.ดวงเดือน พันธมนาวิน)

รองศาสตราจารย์  คณบดี
(ดร.พิชาย รัตนคติถ ญ ภูเก็ต)

ตุลาคม 2558

บทคัดย่อ

| | |
|-----------------|--|
| ชื่อวิทยานิพนธ์ | ปัจจัยเชิงเหตุแบบบูรณาการทางด้านจิตลักษณะและสถานการณ์ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน |
| ชื่อผู้เขียน | นายคินห์ สุภสมุท |
| ชื่อปริญญา | ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (พัฒนาสังคมและการจัดการสิ่งแวดล้อม) |
| ปีการศึกษา | 2558 |

วัตถุประสงค์หลักของการศึกษาความสัมพันธ์เปรียบเทียบ (Correlational-Comparative Study) ครั้งนี้คือ 1) เพื่อบ่งชี้ตัวทำนายสำคัญและปริมาณการทำนายของสถานการณ์และจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประเภทต่างๆ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและหรืออิทธิพลทางอ้อมของสถานการณ์และจิตลักษณะที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และ 3) เพื่อระบุกลุ่มเสี่ยงและปัจจัยปกป้อง

งานวิจัยนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling Method) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 411 คน โดยแบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 165 คน (40.1%) และ เพศหญิง จำนวน 246 คน (59.9%) ในจำนวนนี้มีอายุเฉลี่ย 39.10 ปี และมีอายุงานเฉลี่ย 14.01 ปี ทำงานในเส้นทางระหว่างทวีป จำนวน 225 คน (55.1%) ทำงานในเส้นทางภูมิภาค/ภายในประเทศ จำนวน 183 คน (44.9%)

เครื่องมือวัดทั้งหมดจำนวน 11 ชุด ส่วนใหญ่เป็นแบบวัดชนิดมาตราประเมินรวมค่า แบบวัดทุกชุดผ่านการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ค่า Item-Total Correlation และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน แล้วนำไปหาค่าความเชื่อมั่น ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0.635 ถึง 0.919 ทั้งนี้ในงานวิจัยนี้มีสมมติฐาน 3 ข้อ จึงมีสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน 2 ประเภท ได้แก่ 1) การวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ทั้งแบบ Enter และ Stepwise และ 2) การวิเคราะห์อิทธิพล (Structural Equation Model)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่าสมมติฐานที่ตั้งไว้ 3 ข้อนั้นได้รับการสนับสนุนจากข้อมูลในงานวิจัยเพียงบางส่วน โดยผลการศึกษาที่สำคัญ มีดังนี้ 1) ทักษะคิดทำงาน โดยถูกทำนายได้

55.3% ในกลุ่มรวม และมีตัวทำนายสำคัญเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ บรรยากาศองค์การ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ และการประเมินแก่นแห่งตน 2) ความเครียดในงาน โดยถูกทำนายได้ 22% ในกลุ่มรวม และมีตัวทำนายสำคัญเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การประเมินแก่นแห่งตน ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน และการสนับสนุนทางสังคม 3) พฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน โดยถูกทำนายได้ 42.5% ในกลุ่มรวม และมีตัวทำนายสำคัญเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน ทักษะคติต่องาน และการประเมินแก่นแห่งตน 4) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ โดยถูกทำนายได้ 62.4% ในกลุ่มรวม และมีตัวทำนายสำคัญเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทักษะคติต่องาน การสนับสนุนทางสังคม บรรยากาศองค์การ และการประเมินแก่นแห่งตน 5) ผลการวิเคราะห์อิทธิพลพบว่า ปัจจัยเชิงเหตุกลุ่มสถานการณ์ และ ปัจจัยเชิงเหตุกลุ่มจิตลักษณะเดิม มีอิทธิพลทางตรงไปยังปัจจัยเชิงเหตุกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ มีค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2) เท่ากับ 99.9% และยังพบด้วยว่าปัจจัยเชิงเหตุกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์มีอิทธิพลทางตรงไปยังพฤติกรรมการทำงาน โดยค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2) เท่ากับ 85.3% และนอกจากนั้นยังพบว่า ปัจจัยเชิงเหตุกลุ่มจิตลักษณะเดิมมีอิทธิพลทางอ้อมไปยังพฤติกรรมการทำงาน โดยพบว่าค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ .479 ขณะที่ ปัจจัยเชิงเหตุกลุ่มสถานการณ์ มีอิทธิพลทางอ้อมไปยัง พฤติกรรมการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ .465 และ 6) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีพฤติกรรมบริการบนเครื่องบินเหมาะสมน้อย คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชาย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุน้อย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุงานน้อย และ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินในเส้นทางภูมิภาค/ในประเทศ ส่วน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีพฤติกรรมบริการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การน้อย คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชาย

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาในกลุ่มเสี่ยง 1) การพัฒนาพฤติกรรมบริการบนเครื่องบินพบว่า ต้องเพิ่มปัจจัยปกป้องตามลำดับ คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน และการสนับสนุนทางสังคม 2) การพัฒนาพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ พบว่า ต้องเพิ่มปัจจัยปกป้องตามลำดับ คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บรรยากาศองค์การ และการประเมินแก่นแห่งตน

ส่วนข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป 1) นอกจากการประเมินตนเองแล้ว อาจพิจารณาเกณฑ์การวัดอื่นๆ เช่น ใช้การประเมินจากหัวหน้า หรือ เพื่อนร่วมงาน เพื่อเปรียบเทียบกันมากยิ่งขึ้น และ 2) ควรทำวิจัยโดยเก็บกลุ่มตัวอย่างจากผู้ฝึกอบรมเพียงอย่างเดียว เพื่อศึกษาปัจจัยเหตุที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเหล่านี้ และ 3) ปริมาณการทำนายของเพศหญิงในงานวิจัยนี้ยังมีไม่มากนักจึงสมควรหาตัวแปรใหม่ที่เกี่ยวข้องในเพศหญิง เช่น ความเชื่ออำนาจในตน ประสิทธิภาพแห่งตน ในการทำงาน เป็นต้น

ABSTRACT

| | |
|------------------------|---|
| Title of Thesis | Integration of Psychological and Situational Antecedents of Work Behavior in Cabin Crew |
| Author | Dinh Supasamut |
| Degree | Doctor of Philosophy (Social Development and Environmental Management) |
| Year | 2015 |

The main objective of this correlation comparative study aimed at 1) to identify the important predictors in terms of the situational and the psychological factors and their predictive percentages of the cabin crews' work behavior. 2) to reveal the direct and indirect effects of the situational and the psychological factors on work behavior and 3) to pinpoint the at-risk groups of cabin crews and their protective factors.

Multistage sampling method was employed to obtain samples. The samples were 411 cabin crews, consisted of 165 male (40.1%), and 246 female (59.9%), with the average age of 39.10 years, and the average of work experience of 14.01 years. Of this number, there were 225 cabin crew (55.1%) worked in intercontinental route, and 183 cabin crew (44.9%) worked in regional route.

There were eleven measures. Most of them were in the form of summated rating scale. For each measure, item discrimination, and item-total correlation were examined, followed by Confirmatory Factor Analysis, and reliability. Alpha coefficient ranged from 0.635 to 0.919. There were three hypotheses. Two statistical approaches were employed to test these hypotheses. 1) Multiple Regression Analysis in terms of enter and stepwise and 2) Structural Equation Model. The hypothesis testing results were partially supported. The important findings from study were as follows. 1) work attitude was predicted for 55.3% of accuracy. The important predictors in descending order were organizational climate, need for achievement, vocational service personality, and core self-evaluation 2) work stress was predicted for 22% of accuracy. The

(6)

important predictors in descending order were core self-evaluation, future orientation and self-control and social support 3) in-flight service behavior was predicted for 42.5%. The important predictors in descending order were need for achievement, future orientation and self-control, work attitude and core self-evaluation 4) organizational citizenship behavior was predicted for 62.4%. The important predictors in descending order were need for achievement, work attitude, social support, organizational climate and core self-evaluation 5) Path Analysis results indicated that situational factor and psychological trait affected directly to psychological states with prediction coefficient (R^2) of 99.9%, and also found the psychological state affected directly to work behavior with prediction coefficient (R^2) of 85.3%. Moreover, we have found psychological trait affected indirectly to work behavior with path coefficients of .479, while situational factors affected indirectly to work behavior with path coefficients of .465 and 6) cabin crews who had engaged less appropriate manner were males and young crews, the cabin crews who had less working experience, and the ones flow on regional/domestic route. For cabin crews who showed less organizational citizenship behavior were males.

Suggestion to improve at-risk groups are 1) in-flight service behavior improvement needs to increase protective factor which are need for achievement, future orientation and self-control and social support and 2) organizational citizenship behavior improvement needs to increase protective factor which are need for achievement, organizational climate and core self-evaluation.

For future research 1) besides self report, the researchers may consider to use other measures such as subordinate or peer evaluation for comparison 2) analyze trainee samples only to find casual factor which related to these behaviors and 3) concerning less amount of prediction in female sample group in this research, for future research need to include new possible factors related to female samples such as self-efficacy, efficacy belief etc.

กิตติกรรมประกาศ

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สร้างนักปราชญ์ คนเก่ง มากมาย

เพราะได้ครู ชำนาญ การอธิบาย

เรื่องที่ยาก กลับง่าย ไม่กังวล

ปริญญเอก “นายดิษฐ์ สุขสมุทร”

กลยุทธ์ ปัจเจก สร้างเหตุผล

บูรณาการ จิตลัทธิคณะ มนุษยชน

พนักงาน ต้อนรับ บนเครื่องบิน

ได้อาจารย์ ที่ปรึกษา คุณภิญโญ

งามมากล้น เชิงอัตลัทธิ ประจักษ์สิ้น

รศ.ดร.ดุจเดือน พันธมนาวิน

ผู้รู้สิ้น วิจัยศาสตร์ เชิงพฤติกรรม

ศาสตราจารย์ ดร.ดวงเดือน พันธมนาวิน

ความรู้ริน หลังไหล ให้เช่าค่า

เจ้าของทฤษฎี ต้นไม้ จริยธรรม

วิชาการ จิตพฤติกรรม อันดำรง

รศ.งามตา วนินทานนท์

เชี่ยวชาญกล สังคมศาสตร์ ปราชญ์สูงส่ง

เมตตาศิษย์ จิตส่องใส ใจมั่นคง

เพื่อความรู้ ยืนยง คงนิรันดร์

ครูทุกท่าน ปั้นสร้าง ทางความคิด

ให้ลูกศิษย์ เป็นแนวทาง เพียรสร้างสรรค์

จะจารึก อยู่ใน ใจนิรันดร์

ชั่วชีวัน ชาตินี้ “มิลืมครู”

กราบขอบพระคุณท่าน รศ.ดร.จิตยา สุวรรณชะฎ, ดร.วิชัย รูปจำดี, ผศ.กรวิทย์ ศรีกิจการ และ
คณาจารย์ที่ให้ความรู้ให้การสนับสนุนเสมอมาโดยเฉพาะคุณแม่อาจารย์ วรรณ สุขสมุทร สุดท้ายนี้
ขอขอบพระคุณสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่เห็นความสำคัญและให้ทุนอุดหนุนการวิจัยครั้งนี้

ดิษฐ์ สุขสมุทร

กันยายน 2558

สารบัญ

| | หน้า |
|---|-----------|
| บทคัดย่อ | (3) |
| ABSTRACT | (5) |
| กิตติกรรมประกาศ | (7) |
| สารบัญ | (8) |
| สารบัญตาราง | (11) |
| สารบัญภาพ | (13) |
| | |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหาวิจัย | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 3 |
| 1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับ | 3 |
| 1.4 การประมวลเอกสาร | 4 |
| 1.4.1 พฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน: ความหมาย ตัวแปร | 4 |
| 1.4.2 กลุ่มสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน | 12 |
| 1.5 นิยามปฏิบัติการของตัวแปร | 44 |
| 1.5.1 กลุ่มตัวแปรสถานการณ์ | 45 |
| 1.5.2 กลุ่มตัวแปรจิตลักษณะเดิม | 46 |
| 1.5.3 กลุ่มตัวแปรจิตลักษณะตามสถานการณ์ | 46 |
| 1.5.4 กลุ่มตัวแปรพฤติกรรมการทำงาน (Work Behavior) | 47 |
| 1.5.5 กลุ่มตัวแปรลักษณะชีวสังคมภูมิหลัง | 48 |
| 1.6 สมมติฐานการวิจัย | 48 |
| บทที่ 2 วิธีการวิจัย | 50 |
| 2.1 กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง | 50 |

| | |
|---|----|
| 2.2 เครื่องมือวัดตัวแปร | 50 |
| 2.2.1 แบบวัดกลุ่มตัวแปรสถานการณ์ | 51 |
| 2.2.2 แบบวัดกลุ่มตัวแปรจิตลักษณะเดิม | 54 |
| 2.2.3 แบบวัดกลุ่มตัวแปรจิตลักษณะตามสถานการณ์ | 57 |
| 2.2.4 แบบวัดกลุ่มตัวแปรพฤติกรรมการทำงาน | 59 |
| 2.2.5 แบบวัดกลุ่มตัวแปรลักษณะชีวสังคมภูมิหลัง | 61 |
| 2.3 การหาคุณภาพเครื่องมือวัด | 61 |
| 2.4 วิธีการเก็บข้อมูล | 64 |
| 2.5 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล | 64 |
| บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 67 |
| 3.1 ลักษณะเบื้องต้นของตัวอย่าง | 67 |
| 3.2 ผลการทำนายจิตลักษณะตามสถานการณ์และพฤติกรรมการทำงาน โดยใช้สถานการณ์ และ จิตลักษณะเดิม เป็นตัวทำนาย | 72 |
| 3.2.1 ผลการทำนายทัศนคติต่องาน โดยใช้ สถานการณ์ และจิตลักษณะเดิม เป็นตัวทำนาย | 73 |
| 3.2.2 ผลการทำนายความเครียดในงาน โดยใช้สถานการณ์ และจิตลักษณะเดิม เป็นตัวทำนาย | 77 |
| 3.3 ผลการทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยใช้ สถานการณ์ จิตลักษณะเดิม และจิตลักษณะตามสถานการณ์ เป็นตัวทำนาย | 82 |
| 3.3.1 ผลการทำนายพฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน โดยใช้สถานการณ์ จิตลักษณะเดิมและจิตลักษณะตามสถานการณ์ เป็นตัวทำนาย | 83 |
| 3.3.2 ผลการทำนายพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร โดยใช้ สถานการณ์ จิตลักษณะเดิม และจิตลักษณะตามสถานการณ์ เป็นตัวทำนาย | 87 |
| 3.4 ผลการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน | 91 |
| 3.5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของคะแนนตัวแปรกลุ่ม สถานการณ์ จิตลักษณะเดิม จิตลักษณะตามสถานการณ์ และพฤติกรรม การทำงาน ตามลักษณะชีวสังคมภูมิหลังที่สำคัญ | 96 |
| 3.5.1 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของคะแนนตัวแปร สถานการณ์ จิตลักษณะเดิม จิตลักษณะตามสถานการณ์ และพฤติกรรม การทำงาน ตาม เพศ เส้นทางบิน และ การฝึกอบรม ของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน | 96 |

| | |
|---|-----|
| 3.5.2 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของคะแนนตัวแปร การสถานการณ์ จิตลักษณะเดิม จิตลักษณะตามสถานการณ์ และพฤติกรรม ทำงาน ตาม เพศ สถานภาพ และ อายุ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน | 101 |
| 3.5.3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของคะแนนตัวแปร สถานการณ์ จิตลักษณะเดิม จิตลักษณะตามสถานการณ์ และพฤติกรรม การทำงาน ตาม เส้นทางบิน อายุงาน และ รายได้ ของพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน 106 | 106 |
| บทที่ 4 การสรุปและอภิปรายผล | 112 |
| 4.1 การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐาน | 112 |
| 4.1.1 การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ 1 | 112 |
| 4.1.2 การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ 2 | 117 |
| 4.1.3 การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ 3 | 123 |
| 4.2 กลุ่มเสี่ยงและปัจจัยปกป้อง | 125 |
| 4.3 ข้อดีและข้อจำกัดของการวิจัย | 126 |
| 4.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยและการปฏิบัติ | 127 |
| บรรณานุกรม | 128 |
| ภาคผนวก | 153 |
| ภาคผนวก ก แบบวัดในการวิจัย | 154 |
| ภาคผนวก ข ภาพและตารางสถิติในรายละเอียด | 172 |
| ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเส้นทางอิทธิพลด้วยโปรแกรม Mplus | 185 |
| ประวัติผู้เขียน | 214 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า | |
|----------|--|----|
| 2.1 | สรุปลผลการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือวัด: ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (ค่า t), ค่า Item-Total Correlation (ค่า r), ค่าความเชื่อมั่นของแต่ละแบบวัด และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน | 65 |
| 3.1 | ลักษณะเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง | 69 |
| 3.2 | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ในกลุ่มรวม (n= 411) | 71 |
| 3.3 | ผลการทำนายทัศนคติต่องาน โดยใช้กลุ่มสถานการณ์ และกลุ่มจิตลักษณะเดิมเป็นตัวทำนาย | 75 |
| 3.4 | ผลการทำนายความเครียดในงาน โดยใช้กลุ่มสถานการณ์ และกลุ่มจิตลักษณะเดิมเป็นตัวทำนาย | 80 |
| 3.5 | ผลการทำนายพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน โดยใช้กลุ่มสถานการณ์ กลุ่มจิตลักษณะเดิม และกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ เป็นตัวทำนาย | 86 |
| 3.6 | ผลการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร โดยใช้กลุ่มสถานการณ์ กลุ่มจิตลักษณะเดิม และกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ เป็นตัวทำนาย | 90 |
| 3.7 | ดัชนีความกลมกลืนของโมเดลแฝงที่ปรับเปลี่ยน | 92 |
| 3.8 | อิทธิพลทางตรง และ อิทธิพลทางอ้อมของสถานการณ์ จิตลักษณะเดิม และ จิตลักษณะตามสถานการณ์ ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานในกลุ่มรวม (n=394) | 94 |
| 3.9 | ค่าประมาณพารามิเตอร์และค่าสถิติที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงาน | 95 |
| 3.10 | ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของคะแนนตัวแปรกลุ่มสถานการณ์ จิตลักษณะเดิม จิตลักษณะตามสถานการณ์ และพฤติกรรมการทำงาน ตาม เพศ เส้นทางบิน และ การฝึกอบรม (ตอน 1) และ คะแนนของสถานการณ์ จิตลักษณะเดิม จิตลักษณะตามสถานการณ์ และพฤติกรรมการทำงาน ตามระดับของตัวแปรอิสระที่เป็นอิทธิพลเดียว (ตอน 2) | 98 |

- 3.11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของคะแนนตัวแปรกลุ่ม สถานการณ์ จิตลี้กษณะเดิม จิตลี้กษณะตามสถานการณ์ และพฤติกรรมการทำงาน ตาม เพศ สถานภาพสมรส และ อายุ (ตอน 1) และคะแนนของ สถานการณ์ จิตลี้กษณะเดิม จิตลี้กษณะตามสถานการณ์ และ พฤติกรรมการทำงาน ตามระดับของตัวแปรอิสระที่เป็นอิทธิพลเดียว (ตอน 2)103
- 3.12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของคะแนนตัวแปรกลุ่ม สถานการณ์ จิตลี้กษณะเดิม จิตลี้กษณะตามสถานการณ์ และพฤติกรรมการทำงาน ตาม เส้นทางบิน อายุงาน และรายได้ (ตอน 1) และคะแนนของ สถานการณ์ จิตลี้กษณะเดิม จิตลี้กษณะตามสถานการณ์ และพฤติกรรมการทำงาน ตามระดับของตัวแปรอิสระที่เป็นอิทธิพลเดียว (ตอน 2)108

สารบัญภาพ

| ภาพที่ | หน้า |
|---|------|
| 1.1 รูปแบบทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) | 12 |
| 1.2 กรอบแนวความคิดและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาครั้งนี้ | 45 |
| 1.3 โมเดลตามสมมติฐานที่ 3 | 49 |
| 3.1 โมเดลสมมติฐานที่ปรับเปลี่ยน | 92 |
| 3.2 ผลการทดสอบความกลมกลืนของโมเดลตามความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของ สถานการณ์ จิตลักษณะเดิม และ จิตลักษณะตามสถานการณ์ ที่มีต่อพฤติกรรม การทำงาน ด้วยตัวแปรแฝงในกลุ่มรวม (N=394, * p<.05, *** p<.01) | 93 |
| 4.1 ผลการทำนายทัศนคติต่องาน โดยใช้ตัวทำนายกลุ่มสถานการณ์ กลุ่มจิตลักษณะ เดิม และกลุ่มสถานการณ์และจิตลักษณะเดิม เป็นตัวทำนายในกลุ่มรวม | 114 |
| 4.2 ผลการทำนายความเครียดในงาน โดยใช้ตัวทำนายกลุ่มสถานการณ์ กลุ่มจิต ลักษณะเดิม และกลุ่มสถานการณ์และจิตลักษณะเดิม เป็นตัวทำนายในกลุ่ม ภูมิภาค/ในประเทศ | 116 |
| 4.3 ผลการทำนายพฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน โดยใช้ตัวทำนาย 3 กลุ่ม คือกลุ่มสถานการณ์และจิตลักษณะเดิม กลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ และกลุ่ม สถานการณ์ จิตลักษณะเดิมและจิตลักษณะตามสถานการณ์ เป็นตัวทำนายในกลุ่ม รายได้น้อยและกลุ่มฝึกรอบรวมมาก | 119 |
| 4.4 ผลการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร โดยใช้ตัวทำนาย 3 กลุ่ม คือ กลุ่มสถานการณ์และจิตลักษณะเดิม กลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ และ กลุ่มสถานการณ์ จิตลักษณะเดิม และจิตลักษณะตามสถานการณ์ เป็นตัวทำนาย ในกลุ่มรวม | 121 |

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหาวิจัย

โลกยุคแห่งการสื่อสารและคมนาคมกำลังเติบโตและขยายตัวไปสู่ธุรกิจการค้า การท่องเที่ยว และอื่นๆ แต่เมื่อต้องติดต่อเพื่อทำธุรกิจ หรือดูงานในที่ห่างไกล หรือแม้แต่การท่องเที่ยวไปตามสถานที่ต่างๆ การเดินทางโดยเครื่องบินจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการตอบสนองต่อความต้องการและให้ประโยชน์ได้สูงสุด ในช่วงเดือนตุลาคม ถึง พฤษภาคม ปี 2557 มีจำนวนผู้โดยสาร 60,342,046 คน เพิ่มขึ้น 4.2% และเที่ยวบินจำนวน 419,363 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้น 13.2% เช่นเดียวกับอัตราการเติบโตของผู้โดยสารเฉลี่ยของท่าอากาศยานทั่วโลก มีอัตราเติบโต 4.5-5% ขณะที่เอเชียแปซิฟิก มีอัตราเติบโตประมาณ 6.5% (บริษัทการทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2557) การบริการของสายการบินเหล่านี้ก็เพื่อให้การติดต่อสื่อสารและการเดินทางไปยังประเทศต่างๆทั่วโลก เป็นไปได้อย่างสะดวกสบายและปลอดภัย ทั้งผู้โดยสาร พนักงานบนเครื่องบิน และสินค้าที่บรรทุกไป

เหตุการณ์ดังกล่าวจึงส่งผลต่อการแข่งขันอย่างรุนแรงในโลกธุรกิจการบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในฐานะสายการบินแห่งชาติของคนไทยที่เริ่มก่อตั้งมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2503 มีบทบาทสำคัญในการให้บริการ ผลการวิจัยของ สรรณูญา เลียนเพชร (2552) พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีทัศนคติ และ ความพึงพอใจในการใช้บริการของสายการบินไทยผ่านการรับรู้จากการสื่อสารการตลาดที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี เช่น ผู้บริหาร พนักงาน สินค้าและบริการ วิธีการดำเนินธุรกิจ การคืนกำไรให้สังคม การมีมาตรฐานเหมือนกันทั่วโลก และยังพบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจมากในเรื่องการบริการด้วยสัมผัสแห่งความเป็นไทยมากเป็นอันดับหนึ่ง เป็นต้น แต่ปัจจุบัน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ต้องประสบกับสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินธุรกิจ เช่น ภาวะวิกฤตทางการเมือง เศรษฐกิจโลกที่ยังไม่ฟื้นตัว รวมถึงการแข่งขันอย่างรุนแรงจากการเปิดเสรีทางการบิน ล้วนส่งผลต่อความสามารถในการทำกำไรใน 5-6 ปีที่ผ่านมา ดังนั้น ในนโยบายปฏิรูปของบริษัทการบินไทย

จำกัด (มหาชน) ปี 2558 จึงต้องการให้คุณภาพการบริการและมาตรฐานความปลอดภัยมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น (บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน), 2558) สอดคล้องกับข้อมูลของสำนักคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง (2557) ที่ระบุว่า ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับวิกฤต และเสนอให้มีการควบคุมค่าใช้จ่าย แต่ให้คงประสิทธิภาพการบริการและความปลอดภัย สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศิวัตรา พิพัฒน์ไชยศิริ (2555) พบว่า ผู้โดยสารให้ความสำคัญด้านสินค้าและบริการอยู่ในระดับมาก โดยชื่อเสียงที่ดีด้านความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด

นโยบายบางอย่างที่บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ต้องปรับให้มีความสอดคล้องกับทิศทางธุรกิจในอนาคต อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทั้งนี้ ข้อมูลของการจัดอันดับสายการบินทั่วโลกระหว่าง ปี ค.ศ. 1997-2012 (เช่น Business Traveller (Asia-Pacific)/Best Asia Pacific Award, Business Traveller (Asia-Pacific)/Best Airline Award, Travel & Leisure, Conde Nast Traveller) ต่างแสดงถึงอันดับความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยเฉลี่ยตกต่ำลง (บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน), 2556; Skytrax, 2013) ขณะที่ ข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัย พบว่า อัตราความถี่ของการบาดเจ็บจากการทำงาน (Injury Frequency Rate/IFR) ที่รวมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแล้วคิดเป็น 7.02 ราย ต่อ 1 ล้านชั่วโมงการทำงาน ถึงแม้จะมีปริมาณไม่มาก แต่ถ้าคิดเป็นปริมาณค่าใช้จ่ายกลับสูงถึง 5,111,816.29 บาท และค่าทดแทนการหยุดงานเป็นเงิน 2,213,354.54 บาท (บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน), 2556) ซึ่งทำให้องค์การต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มสูงขึ้น

ปรากฏการณ์ดังกล่าวอาจตั้งข้อสังเกตได้ถึงพฤติกรรมการทำงานที่ไม่พึงปรารถนาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวนหนึ่งซึ่งอาจทำให้เกิดความพึงพอใจน้อยลงของผู้โดยสาร หรืออาจก่อให้เกิดการบาดเจ็บต่อตนเองและผู้อื่นในการทำงาน ทั้งๆที่มีจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอีกจำนวนไม่น้อยที่มีพฤติกรรมการทำงานบริการด้วยความเต็มใจ และรักษาความปลอดภัยในการเดินทาง การวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยเชิงเหตุของพฤติกรรมการทำงานในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่แตกต่างกันของสองกลุ่มนี้จึงมีความสำคัญ

จากการศึกษาเบื้องต้นพบว่า มีผลการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการยานพาหนะสาธารณะในเชิงพาณิชย์อยู่พอสมควร แต่ส่วนมากมักเป็นกลุ่มผู้ถูกศึกษาที่เกี่ยวกับรถโดยสารสาธารณะ และส่วนใหญ่เป็นการวิจัยเชิงสำรวจขั้นพื้นฐาน ส่วนการวิจัยขั้นสูงที่ศึกษาปัจจัยเชิงเหตุของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการบิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพนักงานสายการบินจากทั่วโลกนั้น มีอยู่ไม่มากนัก และยังหางานวิจัยได้

น้อยมากในประเทศไทย จึงทำให้การวิจัยในประเทศนี้มีความจำเป็นเร่งด่วน ผลการวิจัยใกล้เคียงที่ศึกษาพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการบิน เช่น นักบิน ของ ศุภินชา ม่วงศรีงาม (2552) ได้เสนอแนะว่าสาเหตุของพฤติกรรมการบินอย่างปลอดภัย มาจากปัจจัยด้านจิตลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านสถานการณ์ และปัจจัยด้านจิตลักษณะตามสถานการณ์ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานการบินได้อย่างปลอดภัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยเชิงเหตุแบบบูรณาการทางด้านจิตลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน นี้ก็เพื่อจะนำผลการวิจัยไปเสนอแนะนโยบายหรือแนวทางการจัดการพัฒนาในเชิงปฏิบัติ เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีพฤติกรรมการทำงานด้วยความเต็มใจและมีความปลอดภัยทั้งแก่ผู้โดยสาร บุคลากรบนเครื่องบิน ตลอดจนทรัพย์สินต่างๆ อันจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและมีคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) ที่ดีไปพร้อมกัน

ดังนั้น การแสวงหาความรู้ความจริงจากปรากฏการณ์ข้างต้นจึงเริ่มต้นด้วยคำถามที่ว่า อะไรคือตัวทำนายสำคัญของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และจะมีปริมาณการทำงานเท่าใด นอกจากนั้นยังต้องการทราบว่า ขนาดและทิศทางของอิทธิพลทางตรงและหรืออิทธิพลทางอ้อมของปัจจัยด้านสถานการณ์ และจิตลักษณะที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอย่างไร การวิจัยนี้ได้แนวทางการบูรณาการเชิงเหตุของพฤติกรรมการทำงานดังกล่าว จากรูปแบบทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยมของ Magnusson and Endler (1977) เป็นกรอบแนวความคิดหลักในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อบ่งชี้ตัวทำนายสำคัญและปริมาณการทำงานของสถานการณ์และจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประเภทต่างๆ
- 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและหรืออิทธิพลทางอ้อมของสถานการณ์และจิตลักษณะที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- 3) เพื่อระบุกลุ่มเสี่ยงและปัจจัยปกป้อง

1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับ

- 1) ได้ทราบถึงความสัมพันธ์ของสถานการณ์ และจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2) ได้ทราบถึงอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของสถานการณ์ จิตลักษณะเดิม และจิตลักษณะตามสถานการณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

3) ผลการวิจัยนี้เป็นพื้นฐานแก่งานวิจัยที่ต้องการศึกษาปัจจัยเชิงเหตุของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือผู้เกี่ยวข้อง ปัจจัยเชิงเหตุที่พบสามารถนำไปสู่การเสนอแนะชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยต้องทำการวิจัยเชิงทดลองประเมินผลชุดฝึกอบรมนี้ก่อนที่จะนำไปใช้ในวงกว้าง

4) ผลการวิจัยนี้จะสามารถเสนอแนะนโยบาย และชี้แนวทางการปฏิบัติเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากการระบุดูแลสิ่งที่จะต้องพัฒนาและปัจจัยปกป้องที่ควรจัดการพัฒนา

1.4 การประมวลเอกสาร

การประมวลเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีจุดประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อกำหนดนิยามปฏิบัติการของกลุ่มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2) ประมวลเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร กำหนดกรอบแนวความคิดของกลุ่มตัวแปรเชิงสาเหตุด้านต่างๆของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 3) ประมวลแนวความคิด ทฤษฎี และผลการวิจัย เพื่อกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

1.4.1 พฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน: ความหมายตัวแปร

พฤติกรรมการทำงานของบุคคลเป็นพฤติกรรมที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาประเทศ สังคม องค์กร และ ตัวบุคคล Davidson (2003: 206) เห็นว่า บุคคลกรเป็นหน่วยสำคัญต่อธุรกิจ พฤติกรรมการทำงานของบุคคลกรจึงเกี่ยวข้องกับความล้มเหลวหรือความอยู่รอดขององค์กร จรรยา สุวรรณทัต (2547) เห็นว่า พฤติกรรมการทำงาน มีปัจจัยทั้งด้านภายในตัวบุคคล เช่น ความสนใจ ความสามารถ สติปัญญา และ การรู้จัก ความพอใจในสิ่งที่ตนกระทำในงาน และ ปัจจัยภายนอกตัวบุคคล เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลร่วมอาชีพ สภาพแวดล้อมสังคม วัฒนธรรม บรรยากาศที่สนับสนุนการทำงาน พฤติกรรมการทำงาน จึงเป็นการแสดงออกที่เกิดขึ้นภายในหรือภายนอกของบุคคล (Baruch, 1968; Lopez, 1968; จรรยา สุวรรณทัต, 2547)

ผลการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานจำนวนหนึ่งแสดงถึงความสำคัญของความปลอดภัย เช่น การวิจัยของ ธวัชชัย ศรีพรงาม (2547) ได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานเป็นตัวแปรตาม และแบ่งออกเป็น 1) พฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัยที่ตนเองกระทำ (ทางตรง) และ 2) พฤติกรรมสนับสนุนให้ผู้อื่นทำงานอย่างปลอดภัย (ทางอ้อม) นอกจากนี้ ในการวิจัยพฤติกรรมกร

ทำงานของพนักงานขับซีรด์โดยสารสาธารณะของ รวีกาญจน์ เดือนดาว (2547) ได้กำหนดตัวแปรตามตามระยะเวลาในการกระทำพฤติกรรม โดยแบ่งออกเป็น 1) พฤติกรรมเตรียมพร้อมก่อนขับซีอย่างปลอดภัย 2) พฤติกรรมการขับซีอย่างปลอดภัย และ 3) พฤติกรรมขับซีอย่างมีมารยาท ส่วนพฤติกรรมการทำงานการบินอย่างปลอดภัยของ สุภินธา ม่วงศรีงาม (2552) ที่แบ่งพฤติกรรมการบินอย่างปลอดภัยของนักบินอากาศยานปีกหมุน ออกเป็น 1) พฤติกรรมเตรียมความพร้อมก่อนการบิน เช่น ร่างกาย สภาพอากาศยาน และความรู้ความเข้าใจเรื่องความปลอดภัย 2) พฤติกรรมขณะทำการบิน เช่น การปฏิบัติตามกฎการบินและนิรภัยอย่างเคร่งครัด และ 3) พฤติกรรมหลังการบิน เช่น การเก็บและบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือ การรายงานเกี่ยวกับความชำรุดเสียหายและเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์

ขณะที่ การวิจัยอีกจำนวนหนึ่งให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการทำงานในด้านบริการ ทั้งนี้ Gould-William (1999) เห็นว่าการบริการที่เป็นเลิศ สามารถทำให้ดียิ่งขึ้นได้ เพียงแค่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพิ่มความใส่ใจพิเศษเพียงเล็กน้อย "that little bit extra" ต่อผู้โดยสาร ตัวอย่างเช่น งานวิจัยเกี่ยวกับการปรับปรุงมาตรฐานและบุคลิกภาพในการบริการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช ได้แก่ การฟัง ความน่าเชื่อถือ การให้บริการขั้นมาตรฐาน การออกแบบการให้บริการ การแก้ปัญหา การให้บริการเหนือความคาดหวัง การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม การทำงานเป็นทีม การทำวิจัยพนักงาน ผู้นำในการให้บริการ และบุคลิกภาพของบุคลากร (ธนพร วัฒนศรานนท์, 2555) งานวิจัยพฤติกรรมความสามารถในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งมีความหมายครอบคลุมถึง การช่วยเหลือเอาใจใส่ผู้โดยสารขณะขึ้นลงเครื่องบิน การวางแผนและกำหนดขั้นตอนการบริการ ขั้นตอนการบริการ เครื่องดื่ม ขั้นตอนการบริการอาหาร การบริการหลังอาหาร ทักษะในการสื่อสาร ความรู้ในงานปัจจุบัน และ ความเข้าใจระเบียบต่างๆของเส้นทางการบิน (สกล บุญสิน, 2550) นอกจากนี้การวิจัยเพื่อวัดผลการปฏิบัติงานบริการของพนักงานการบินไทยของ น้ำเพชร อยู่สกุล (2553) ได้แบ่งมาตรฐานการวัดผลการปฏิบัติงานบริการออกเป็น 1) ด้านกิริยามารยาทที่ปฏิบัติ (Manners and Etiquette) ต่อผู้โดยสาร เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาขณะปฏิบัติหน้าที่ 2) ด้านวิธีการเตรียมการนำเสนอ และให้บริการอาหารแก่ผู้โดยสาร การมีทักษะในการเตรียมและนำเสนอตามขั้นตอนอย่างมีประสิทธิภาพ (Meal Service Procedure) 3) ด้านวิธีการเตรียมและให้บริการเครื่องดื่ม 4) ด้านการดูแลผู้โดยสารหลังการบริการอาหาร (After Meal Service) และ 5) ด้านการดูแลรักษาความสะอาดบริเวณทั่วไปในเครื่องบินรวมทั้งห้องน้ำและห้องจัดเตรียมอาหาร

ยังมีงานวิจัยเชิงสำรวจอีกจำนวนหนึ่งที่ศึกษา (สิวตรา พิพัฒน์ไชยศิริ, 2555) เกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสายการบินของผู้โดยสาร พบว่า ผู้โดยสารให้ความสำคัญในเรื่องสินค้าและบริการ

อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ ชื่อเสียงที่ดีด้านความปลอดภัยเป็นสิ่งที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด และมีผลการวิจัยของ ซิน โซติ เทียมเมธิ (2556) ที่พบว่า ภาพลักษณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสำคัญ แบ่งได้เป็น 3 ประการ ได้แก่ 1) ภาพลักษณ์ด้านบริการ 2) ภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัย และ 3) ภาพลักษณ์ด้านคุณลักษณะ ทั้งนี้ ภาพลักษณ์ดังกล่าวของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความประทับใจในการบริการผู้โดยสาร สอดคล้องกับพฤติกรรมบริการที่ดี 4 ประการ ของกองฝึกอบรมและพัฒนาคูลากรการบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) (2540: 1-2) คือ 1) การบริการด้วยความรวดเร็ว เช่น การไม่ให้ผู้โดยสารรอรับบริการนาน 2) การบริการด้วยความถูกต้อง เช่น การให้ข้อมูลและให้บริการ ได้ถูกต้อง 3) การบริการด้วยน้ำใจ เช่น การพูดและกริยาที่สุภาพ และ 4) การบริการด้วยความเท่าเทียม เช่น การกระทำอย่างเดียวกันต่อผู้โดยสารทุกคน จากที่กล่าวมา Rhoden, Ralston and Ineson (2008) ตั้งข้อสังเกตถึงการให้ความสำคัญต่อคุณภาพด้านการบริการ ซึ่งจะเป็นจุดเด่นของธุรกิจการบิน ขณะที่ด้านความปลอดภัยก็เป็นสิ่งสำคัญที่สุดในอุตสาหกรรมการบิน ทั้งนี้บทบาทเกี่ยวกับความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลับไม่ค่อยได้รับความสนใจเท่าที่ควร ทั้งที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องรับผิดชอบต่อผู้โดยสารเป็นล้านต่อปี

ผลการวิจัยข้างต้นทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงมิติของความปลอดภัยของพฤติกรรมการทำงานด้านการบริการอย่างน้อย 2 ด้าน คือ ด้านความปลอดภัย และด้านการให้บริการ ทั้งนี้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นพนักงานกลุ่มที่มีความสำคัญต่อสายการบิน เนื่องจากเป็นผู้ส่งมอบการบริการที่สะดวกสบายและมีความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารโดยตรง บางครั้งเป็นเวลาหลายชั่วโมงทั้งกลางวันและกลางคืน บทบาทเหล่านี้จึงมีความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร และในขณะเดียวกัน องค์กรยุคปัจจุบันจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อพัฒนาให้องค์กรมีความคล่องตัว มุ่งเน้นให้พนักงานทำงานเป็นทีม เน้นความร่วมมือ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถเผชิญกับความท้าทายในโลกแห่งการแข่งขัน เช่นเดียวกับที่บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ต้องกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญกับการริเริ่มสร้างสรรค์และความร่วมมือร่วมใจของพนักงาน สอดคล้องกับแนวความคิดพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ของ Organ (1997) ที่กล่าวถึงพฤติกรรมพิเศษ (Extra-Role Behavior) ที่อยู่นอกเหนือจากการทำงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ เป็นการช่วยส่งเสริมองค์การดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มีผลการวิจัยจำนวนหนึ่งแสดงให้เห็นความสำคัญของพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร เช่น ความผูกพันในองค์กร การเพิ่มผลปฏิบัติงานของพนักงาน งานวิจัยของ สิรินาถ ตามวงษ์วาน (2556) พบว่า พฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร มีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนการวิจัยของ วิริณัชร ธรรมนารถสกุล (2544: 73-74) พบว่า อิทธิพลทางอ้อม

ของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรต่อผลการปฏิบัติงานในอาชีพพยาบาลผ่านพฤติกรรมตามบทบาท ขณะที่ การวิจัยของ สฎายุ ธีระวณิชตระกูล (2547) พบว่า การเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรมีส่วนช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงานขององค์กรได้ และ ยังสามารถพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น

การประมวลเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามบทบาทหน้าที่ที่ความรับผิดชอบ หรือตามที่ได้รับมอบหมายบนพื้นฐานความรู้ ความสามารถ หรือ ศักยภาพที่แสดงออกในการทำงานด้วยความทุ่มเท มีความร่วมมือร่วมใจ แม้จะอยู่นอกเหนือจากบทบาทความรับผิดชอบก็ตาม ดังนั้น จึงแบ่งพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินออกเป็น 2 ตัวแปรตาม ได้แก่ 1) พฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน (In-Flight Service Behavior) ซึ่งรวมถึงการบริการและความปลอดภัย และ 2) พฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร (Organizational Citizenship Behavior) มีรายละเอียดดังนี้

1.4.1.1 พฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน: ความหมาย และการวัด

สิ่งจำเป็นขององค์กรที่ให้บริการ คือ พนักงานส่วนหน้า (Front Line) หรือ พนักงานที่ต้องติดต่อกับลูกค้า (Customer Contact Employees) การบริการจึงแตกต่างจากสินค้าที่จับต้องได้ เนื่องจาก ถูกผลิตและใช้ในเวลาเดียวกัน (Babakus and Boller, 1992; Cronin and Taylor, 1992; Bienstock, DeMoranville and Smith, 2003) มุมมองของการบริการจึงเน้นไปที่บทบาทของพนักงานผู้ให้บริการที่มีคุณภาพสูง ซึ่งบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีทั้งการบริการภาคพื้น และการบริการบนเครื่องบิน แต่เมื่อพูดถึงการบริการแล้ว บุคคลทั่วไปมักจะคิดถึงภาพลักษณ์ และการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นส่วนใหญ่

การทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีบทบาทและหน้าที่สำคัญ (Key Roles and Duty Responsibilities) (Passenger Service Manual: PSM บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) (2013: 1-9) ดังนี้ 1) ดูแลด้านความปลอดภัยทั้งในสภาวะปกติและเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ดูแลการใช้อุปกรณ์ช่วยชีวิตแก่ผู้โดยสาร เช่น การให้ความรู้ การใช้อุปกรณ์ด้านความปลอดภัย 2) การบริการอาหารเครื่องดื่ม ดูแลอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ และการจำหน่ายสินค้าปลอดภาษี 3) ดูแลแนะนำ และให้บริการอื่นๆ เช่น ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเที่ยวบิน กฎข้อบังคับ พิธีการตรวจคนเข้าเมือง และศุลกากร 4) ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์กับเพื่อนร่วมงานเพื่อรักษามาตรฐานการบริการ 5) ประสานงานกับผู้จัดการเที่ยวบิน หัวหน้าเที่ยวบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และผู้เกี่ยวข้องเพื่อมุ่งเน้นความปลอดภัย และมาตรฐานของการบริการ จากบทบาทหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินข้างต้นพอสรุปได้ 2 ด้าน ดังนี้

ด้านการให้บริการ หรือ พฤติกรรมบริการ (Services Behavior) ซึ่ง Gronroos (1990: 27) เห็นว่ามีความหมายค่อนข้างกว้าง และมีความซับซ้อนในตัวเอง ส่วน Kotler (2000: 428)

เห็นว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรม ที่โดยทั่วไปไม่อาจจับต้องได้ ปกติมักเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อระหว่างลูกค้ากับพนักงานผู้ให้บริการ หรืออาจเป็นทรัพยากรที่มีตัวตนจับต้องได้ เช่น สินค้า และหรือเป็นระบบของผู้ให้บริการนั้นๆ ขณะที่ Zeithaml and Bitner (2000:2) เห็นว่า การบริการเป็นเรื่องของการกระทำ กระบวนการ และ ผลการปฏิบัติงาน

ความหมายของการให้บริการข้างต้น มักมาจากความคาดหวังที่หลากหลายมิติของลูกค้าต่อพนักงาน (Heskett, Sasser and Hart, 1990) เป็นลักษณะโดดเด่นของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ความสุภาพ ความสามารถ การสื่อสาร ความเข้าใจ การตอบสนอง หรือการให้บริการที่ยุติธรรม สิ่งเหล่านี้ทำให้ความคาดหวังในสินค้าและบริการเพิ่มสูงขึ้น ตัวอย่างพฤติกรรมการให้บริการที่ดีต่อผู้โดยสาร เช่น การยิ้มแย้มพูดคุยขณะให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม การให้ข้อมูลและแนะนำบริการ ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว การประสานขั้นตอนงานบริการกับเพื่อนร่วมงาน การรักษาความสะอาดของห้องโดยสารและห้องน้ำบนเครื่องบิน เป็นต้น

ด้านความปลอดภัย เนื่องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องปฏิบัติตามมาตรฐานสากลขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). ฝ่ายพัฒนาบุคลากรการบิน, 2555) การปฏิบัติงานยังขึ้นกับพระราชบัญญัติพนักงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2534 ข้อ 43 และ 48 ที่กำหนดให้รัฐวิสาหกิจต้องจัดให้มีมาตรฐานเกี่ยวกับความปลอดภัย และให้มีเครื่องป้องกันอันตรายสำหรับการทำงานที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและร่างกาย สอดคล้องกับ พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 มาตรา 8 ที่ว่าด้วยความปลอดภัยของอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ความปลอดภัย คือ สถานการณ์ซึ่งความน่าจะเป็นภัยอันตรายต่อบุคคลหรือทรัพย์สิน ถูกทำให้ลดน้อยลง (Reduced) คงระดับไว้ (Maintained) หรือทำให้อยู่ในระดับต่ำ (Below) จนถึงระดับที่ยอมรับได้ (An Acceptable Level) (International Civil Aviation Organization: ICAO, 2013: 2-1) ส่วน ความปลอดภัยในการทำงาน (Occupational Safety and Health) หมายถึง ความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพ หรือผู้ใช้แรงงานในอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม ขนส่ง หรืออาชีพอื่นๆ (กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, 2555: 5) นอกจากนั้น ความปลอดภัยในการทำงาน ยังหมายถึง การปราศจากอุบัติเหตุความสูญเสียต่อชีวิตและทรัพย์สิน ไม่ทำให้เกิดการบาดเจ็บ ความพิการหรือโรคอันเนื่องมาจากการทำงาน การมีสภาพแวดล้อม และสุขภาพอนามัยในการทำงานที่ดี (บรรพต มุลประเสริฐ, 2546: 5; สามารท พิกุลทอง, 2546: 10) ขณะที่ ความปลอดภัยทางการบิน หมายถึง การดำเนินกิจกรรมเพื่อป้องกันการสูญเสียชีวิต และทรัพย์สินของผู้เกี่ยวข้องจากอุบัติเหตุทางการบิน (สมชนก เทียมเทียบรัตน์, 2550: 2) ตัวอย่างบทบาทการทำงานด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เช่น การดูแลให้เกิด

สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ช่วยกระตุ้นผู้โดยสารที่ทำผิดกฎความปลอดภัยต่างๆ เช่น การวางกระเป๋าขวางทางเดินหรือขวางประตูทางออก การเขียนรายงานเมื่อพบเหตุหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับความปลอดภัย ความสามารถในการตัดสินใจได้ถูกต้องและทันท่วงทีเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน หมั่นตรวจตราสิ่งแปลกปลอมที่อาจซุกซ่อนอยู่บนห้องโดยสาร และการสังเกตพฤติกรรมที่น่าสงสัยของผู้โดยสาร เป็นต้น สอดคล้องกับผลสรุปการวิจัยของ Chen and Chen (2014) ที่พบว่า ลูกเรือเป็นสิ่งสำคัญต่อประสิทธิภาพความปลอดภัยในห้องโดยสารของสายการบินและอาจจะส่งเสริมความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศและบรรเทาความกังวลของผู้โดยสารได้ นอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างพฤติกรรมความปลอดภัยในบทบาทหน้าที่ (In-Role Safety Behavior) และ พฤติกรรมความปลอดภัยนอกเหนือบทบาทหน้าที่ (Extra-Role Safety Behavior)

ในการศึกษานี้ พฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน หมายถึง ปริมาณการทำงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2 ด้าน ได้แก่ 1) พฤติกรรมด้านการให้บริการ เช่น การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การให้ข้อมูล การแนะนำบริการ การประสานงาน การถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์กับเพื่อนร่วมงาน ทำให้กระบวนการบริการเป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจ และ 2) พฤติกรรมด้านความปลอดภัย ทั้งในสภาวะปกติหรือเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น การแนะนำการใช้อุปกรณ์ช่วยชีวิต การทำให้ปราศจากอุบัติเหตุ และ ทำให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานได้อย่างมั่นใจ ไม่เสี่ยงต่ออันตรายและการบาดเจ็บ หรือความสูญเสียต่อชีวิตและทรัพย์สิน

จากการประมวลเอกสารข้างต้นจึงสรุปได้ว่า พฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน หมายถึง การรายงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของตนใน 2 ด้าน ได้แก่ 1) พฤติกรรมด้านการให้บริการ เช่น การให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม การอำนวยความสะดวก การแนะนำบริการและการใช้อุปกรณ์เกี่ยวกับความบันเทิง การบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม และแสดงความเต็มใจให้บริการ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้โดยสาร และ 2) พฤติกรรมด้านความปลอดภัย ทั้งในสภาวะปกติและเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น การแนะนำการใช้อุปกรณ์ช่วยชีวิต การกระตุ้นผู้โดยสารที่ทำผิดกฎความปลอดภัย เป็นต้น สำหรับการวัดตัวแปรพฤติกรรมบริการบนเครื่องบินนี้ วัดโดยแบบวัดชนิดมาตราประเมินรวมค่าที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามเกณฑ์ในคู่มือการให้บริการผู้โดยสาร (Passenger Service Manual, 2513) ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย (จำกัด) มหาชน

1.4.1.2 พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร: ความหมาย และ การวัด

การแสดงผลสัมพัทธ์ระหว่างกันที่พึงประสงค์ของบุคลากรจะทำให้หน่วยงานและองค์กรมีประสิทธิภาพ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่มีประสิทธิภาพในองค์กรจึงมีความสำคัญ (ชร

สุนทรายุทธ, 2553) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรเป็นชุดของพฤติกรรมที่ซ่อนอยู่ในองค์กร และนำมาซึ่งการส่งเสริมประสิทธิภาพขององค์กร (Cardona, Lawrence and Bentler, 2004) Barnard (1938) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรว่าเป็นความสมัครใจ เป็นความพยายามของบุคคลในการให้ความร่วมมือต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ขณะที่ Katz (1964: 131-146) เน้นพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทของพนักงาน ในการให้การสนับสนุนอย่างเต็มใจต่อความพยายามเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ขององค์กร ส่วน Organ (1988:4) เห็นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ไม่สามารถประเมินโดยตรงจากระบบการให้รางวัล แต่มีส่วนส่งเสริมให้การปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงพฤติกรรมที่ไม่สามารถบังคับได้จากบทบาทหรือลักษณะของการทำงาน

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรมีความหมายสอดคล้องกับ Organ & Ryan (1995) ที่เห็นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรเป็นการกระทำหรือการปฏิบัติงานด้วยความคิดสร้างสรรค์ มีความกระตือรือร้นเกินกว่าบทบาทที่กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ เป็นความเต็มใจและยินดีที่จะปฏิบัติโดยไม่หวังค่าตอบแทน หรือการจูงใจที่เป็นรางวัล พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร เป็นกลุ่มของพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือกว่าความต้องการพื้นฐานในการทำงานของบุคคล และมักจะถูกอธิบายว่าเป็นพฤติกรรมซึ่งอยู่นอกเหนือหน้าที่ (Dyne, Graham and Dienesch, 1994: 765-802; Organ, 1997: 85-98; Barbuto, Brown, Wilhite and Wheeler, 2001; Jahangir, Akbar and Haq, 2004: 75)

ความหมายข้างต้นทำให้เห็นว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร มีวัตถุประสงค์สำคัญ 2 ประการ (Smith, Organ and Near, 1983: 655-653) คือ การเห็นแก่ประโยชน์ผู้อื่น และการสร้างความยอมรับต่อบุคคลหรือองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรจึงเกี่ยวข้องกับและมีผลกระทบกับการทำงานขององค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม มีลักษณะสำคัญของพฤติกรรม 3 ประการ คือ 1) เป็นการตัดสินใจด้วยตนเอง 2) ไม่คำนึงถึงผลตอบแทนในระบบ 3) ส่งเสริมสนับสนุนให้การทำหน้าที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรตามทัศนะของ Organ (1988: 7-13) มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การช่วยเหลือ (Altruism) 2) ความอดทน (Sportmanship) 3) ความสำนึกในหน้าที่ (Generalized Compliance) 4) การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) 5) การให้ความร่วมมือกับองค์กร (Civic Virtue) ส่วน Dyne, Graham and Dienesch (1994) พบว่า องค์ประกอบของการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ได้แก่ 1) ความซื่อสัตย์ 2) การเชื่อฟัง 3) การมีส่วนร่วมทางสังคม 4) การมีส่วนร่วมสนับสนุนสิ่งใหม่ๆ และ 5) การมีส่วนร่วมในหน้าที่

ด้วยเหตุที่ผลการวิจัยองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรที่ผ่านมา มีความแตกต่างกันถึง 30 รูปแบบ ดังนั้น Podsakoff, Paine and Bachrach (2000: 516) จึง

วิจัยเพื่อตัดความซ้ำซ้อนดังกล่าว และพบว่า ตัวแปรองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร 7 ประการ ได้แก่ 1) พฤติกรรมการช่วยเหลือ (Helping Behavior) 2) ความมอดทน (Sportmanship) 3) ความภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) 4) การปฏิบัติตามระเบียบขององค์กร (Organizational Compliance) 5) ความคิดสร้างสรรค์ (Individual Initiative) 6) การให้ความร่วมมือกับองค์กร (Civic Virtue) และ 7) การพัฒนาตนเอง (Self Development)

ตัวอย่างการวิจัยในประเทศของ วิริณห์ ธรรมนารถสกุล (2544) เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ได้ประมวลเอกสารและสรุปการพัฒนาเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 3 แนวทาง คือ 1) การเน้นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นบทบาทพิเศษนอกเหนืองานในหน้าที่ (Ogan, 1988) 2) การเน้นแนวทางรัฐศาสตร์ ที่เห็นว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ใน 3 ลักษณะคือ พฤติกรรมตามหน้าที่ พฤติกรรมพิเศษตามหน้าที่ และ พฤติกรรมด้านการปกครอง (Dyne, Graham and Dienesch, 1994) และ 3) การเน้นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามการรับรู้ของบุคคลในองค์กร (Farh, Earley and Lin, 1997; Skarilicki and Latham, 1997 อ้างถึงใน วิริณห์ ธรรมนารถสกุล, 2544: 42-43) 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการช่วยเหลือ (Helping) 2) ด้านมารยาทและความสุภาพ (Courtesy) 3) การทำความดีให้สังคมในองค์กร (Civic Virtue) และ 4) ด้านความเข้มแข็งและมั่นคง (Firmness)

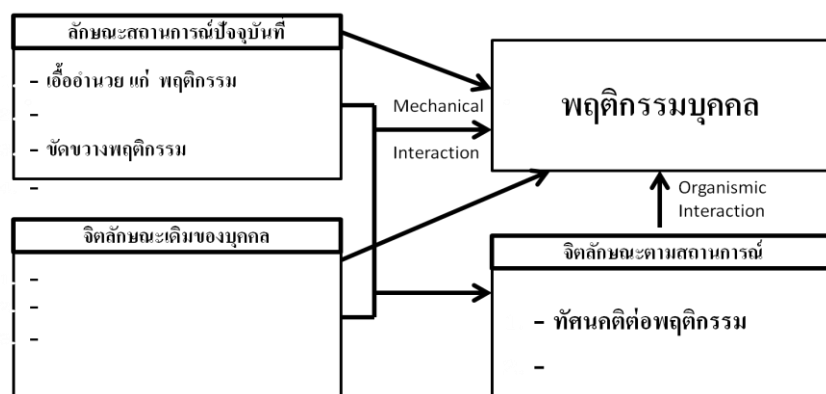
ในการศึกษานี้ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร หมายถึง การปฏิบัติหรือการกระทำของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่กระทำนอกเหนือจากงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อเป็นการส่งเสริมงานในหน้าที่ของตนเอง ส่งเสริมให้หน่วยงานประสบความสำเร็จและมีประสิทธิผล กระทำด้วยความเต็มใจโดยไม่หวังผลตอบแทนตามระบบรางวัลที่องค์กรกำหนด มี 4 ด้าน ได้แก่ 1) การให้ความช่วยเหลือ 2) มารยาทและความสุภาพ 3) การทำความดีให้สังคมในองค์กร และ 4) ความเข้มแข็งและมั่นคง

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยข้างต้นทำให้สรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต่อการปฏิบัติงานที่อยู่นอกเหนืองานในบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ถือเป็นการส่งเสริมงานตามหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพด้วยความเต็มใจ และไม่ได้คำนึงถึงสิ่งตอบแทนตามระบบที่หน่วยงานหรือองค์กรกำหนดไว้ (Organ, 1988) วัดโดยวิธีมาตรประเมินรวมค่าใน 4 ด้าน ตามแนวการวัดของ วิริณห์ ได้แก่ 1) ด้านการให้ความช่วยเหลือ 2) ด้านมารยาทและความสุภาพ 3) ด้านการทำความดีให้สังคมในองค์กร และ 4) ด้านความเข้มแข็งและมั่นคง (Farh et al., 1997, Skarilicki and Latham, 1997 อ้างถึงใน วิริณห์ ธรรมนารถสกุล, 2544)

1.4.2 กลุ่มสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

การวิจัยปัจจัยเชิงเหตุแบบบูรณาการทางจิตลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนี้ ใช้รูปแบบทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) ของ Magnusson & Endler (1977) เป็นกรอบแนวความคิดหลัก ที่เชื่อว่าพฤติกรรมมนุษย์เกิดจากสาเหตุสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ 1) สาเหตุด้านสถานการณ์ (Situational Factors) หรือสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบๆตัวบุคคล เช่น บุคคลรอบข้าง หรือเหตุการณ์ทั้งในอดีตและปัจจุบัน ซึ่งอาจส่งเสริมหรือขัดขวางต่อพฤติกรรมที่พึงปรารถนา 2) สาเหตุด้านจิตลักษณะเดิม (Psychological Traits) เป็นจิตลักษณะที่บุคคลถูกอบรมปลูกฝังและเรียนรู้ผ่านสถาบันทางสังคม ตั้งแต่อดีต 3) สาเหตุร่วมจากปฏิสัมพันธ์ของสถานการณ์และจิตลักษณะเดิมที่บุคคลกำลังเผชิญ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมบุคคล (Mechanical Interaction) ปฏิสัมพันธ์ลักษณะนี้ สามารถคำนวณได้ทางสถิติเชิงจิตและพฤติกรรมที่แปรปรวนของอิทธิพลร่วมของปัจจัยเชิงสาเหตุทั้งสองกลุ่ม และ 4) สาเหตุด้านจิตลักษณะตามสถานการณ์ (Psychological States) หรือปฏิสัมพันธ์ภายในคน (Organismic Interaction) เป็นลักษณะจิตใจของบุคคลที่แปรเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ปัจจุบันที่เผชิญอยู่ (ดวงเดือน พันธุนาวิน, 2541) (ภาพที่ 1.1)

กรอบแนวความคิดดังกล่าวช่วยในการกำหนดและคัดเลือกกลุ่มตัวแปรเชิงสาเหตุที่สำคัญที่สมควรทำการศึกษา เช่น ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรมและพฤติกรรมการทำงาน (The Psychological Theory of Moral and Work Behaviors) ของ ดวงเดือน พันธุนาวิน, (2538, 2542: 11) ที่แสดงถึงตัวแปรสาเหตุในกลุ่มจิตลักษณะเดิม ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน



ภาพที่ 1.1 รูปแบบทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model)

แหล่งที่มา: ดวงเดือน พันธุนาวิน, 2541: 11.

และได้เพิ่มแนวความคิดการประเมินแก่นแห่งตนของ Judge, Locke and Durham (1997) และแนวความคิดบุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการของ Holland (1997) ร่วมกับแนวความคิดตัวแปรเชิงสาเหตุกลุ่มสถานการณ์ ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว การสนับสนุนทางสังคม และบรรยากาศองค์กร ร่วมกับแนวความคิดตัวแปรกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ ได้แก่ ทักษะที่ต้องการ และ ความเครียดในงาน ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน เป็นกรอบแนวความคิดในการประมวลเอกสาร และ การตั้งสมมติฐานต่อไป

1.4.2.1 ปัจจัยเชิงเหตุด้านสถานการณ์ที่เกี่ยวกับจิตลักษณะตามสถานการณ์ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ในส่วนนี้จะได้ประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับสาเหตุทางสถานการณ์ 3 ตัวแปร ได้แก่ 1) ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว 2) การสนับสนุนทางสังคม และ 3) บรรยากาศองค์กร กับจิตลักษณะตามสถานการณ์ 2 ตัวแปร (คือ ทักษะที่ต้องการ และ ความเครียดในงาน) และ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังนี้

1) ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวกับจิตลักษณะตามสถานการณ์ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

งานและครอบครัวเป็นสถาบันสำคัญหลักในชีวิต บุคคลวัยทำงานมีหน้าที่หลายบทบาท ทั้งการดูแลครอบครัว และความรับผิดชอบในการทำงาน (Frone, Russell and Cooper, 1992: 65-78) แนวโน้มดังกล่าวทำให้ทั้งครอบครัวและการทำงานเข้าไปมีอิทธิพลต่อกัน Higgins, Duxbury and Irving (1992: 51-75) และ Hill (2005: 793-819) เชื่อว่า คุณลักษณะบุคคล ครอบครัว และงานมีปฏิสัมพันธ์ในแนวทางที่อาจจะเอื้ออำนวยและนำไปสู่ผลลัพธ์ทางบวก หรืออาจเกิดความขัดแย้ง จนนำไปสู่ผลลัพธ์ทางลบ เช่น ขวัญกำลังใจในการทำงานลดลง คุณภาพชีวิตการทำงานตกต่ำ เกิดความเครียด นำมาซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง

รูปแบบความสัมพันธ์ (Interface Model) ของงานและครอบครัว (Edwards and Rothbard, 2000: 178-199) มี 3 รูปแบบ ได้แก่ 1) ความสัมพันธ์ทับซ้อน (Spillover) หมายถึง ทักษะ ความรู้สึกลึกซึ้ง ทักษะ และพฤติกรรม ในบทบาทหนึ่งได้ส่งผ่านไปยังอีกบทบาทหนึ่ง อาจเป็นความสัมพันธ์ที่เกื้อหนุน หรือความสัมพันธ์ที่ขัดแย้ง 2) การชดเชย (Compensation) เป็นรูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่ครอบครัวกับงานมีความสัมพันธ์ทางลบ และ 3) การแบ่งแยก (Segmentation) เป็นรูปแบบปฏิสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงานที่แยกเป็นอิสระต่อกัน

ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว (Work-Family Conflict) (Frone, Russell and Cooper, 1992: 65-78) หมายถึง รูปแบบหนึ่งของความขัดแย้งระหว่างบทบาท (Interrole Conflict) เนื่องจากความจำเป็นหรือความต้องการในบทบาทการทำงานและครอบครัวไม่

สามารถเข้ากันได้ ส่วน Greenhaus and Beutell (1985: 76-88) เห็นว่า ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว หมายถึง การขาดความสมดุลในการรับผิดชอบต่อบทบาทด้านการทำงาน และ บทบาทด้านครอบครัวของบุคคล ทั้งนี้เพราะ การให้ความสำคัญกับบทบาทใดบทบาทหนึ่งมากกว่า ทำให้การทำหน้าที่ของอีกบทบาทหนึ่งบกพร่องไป

ผลการวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่าความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว มีลักษณะเป็นสองทิศทาง คือ การงานรบกวนชีวิตครอบครัว (Work Interference with Family: WIF) และชีวิตครอบครัวรบกวนการทำงาน (Family Interference with Work: FIW) ความขัดแย้งทั้งสองแบบต่างส่งผลซึ่งกันและกัน บุคคลอาจเกิดความขัดแย้งทั้งสองรูปแบบพร้อมกัน สาเหตุความขัดแย้งดังกล่าว (Greenhaus and Beutell, 1985: 76-88; Carlson and Kacmar, 2000: 1031-1054) มาจากตัวแปรทั้งในระดับบุคคล และสถานการณ์ เช่น ความขัดแย้งเรื่องเวลา ความขัดแย้งจากความเครียด ความขัดแย้งของพฤติกรรม ความคลุมเครือในบทบาท จะมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อการทำงาน ขณะที่ Cullen and Hammer (2007: 266) พบว่า สาเหตุของความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว มาจากอันตรายในสถานที่ทำงาน บรรทัดฐานของผลการปฏิบัติงานที่เข้มข้น และภาระงานที่สูงเกินไป

มีตัวอย่างผลการวิจัยในประเทศไทยแสดงให้เห็นว่า ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับทัศนคติด้านต่างๆ เช่น ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน เช่นงานวิจัยของ สุพจน์ พันธนียะ(2542) ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นครูสังกัดสำนักงานประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำนวน 580 คน พบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในชีวิต เช่นเดียวกับ อรพินทร์ ชูชม และ คณะ (2553: 33) ที่วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และโมเดลเชิงโครงสร้างของความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวและงานกับคุณภาพชีวิต กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างประจำในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 702 คน พบว่า โครงสร้างรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเหตุผลของความสัมพัทธ์ระหว่างครอบครัวและงานกับคุณภาพชีวิต เป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างปัจจัยทางจิตสังคมเชิงสาเหตุ โดยพบด้วยว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ การทับซ้อนทางบวก และการทับซ้อนทางลบ ซึ่งทั้งสองตัวแปรนี้มีอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพชีวิต (ซึ่งรวมความหมายของความพึงพอใจในชีวิตด้านต่างๆ) (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ .96 และ -.51 ตามลำดับ) สามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพชีวิตได้ 87% ส่วนการวิจัยของ สุจิตา เรืองศิริ (2548) ได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานฝ่ายบริการจัดจำหน่าย บริษัทเนชั่นมัลติมีเดียกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จำนวน 250 คน พบว่า ความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ส่วน อานนท์ ศักดิ์วีระวิชัย และ ชัยพร ภัทรวารีกุล (2549) วิจัยกับพนักงาน

ธนาคารรัฐวิสาหกิจ จำนวน 1,569 คน พบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวสามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในงาน 29% ขณะที่ผลการวิจัยของ ปรมเสวร์ ธรรมชาติ (2553) กับพนักงานกลุ่มปฏิบัติการและกลุ่มสำนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดลำพูน จำนวน 424 คน พบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงาน และ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ยังมีความสัมพันธ์ทางลบกับความทุ่มเทในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=.418$ และ $-.163$) ตามลำดับ ส่วนผลการวิจัยของ วรวงศ์ วีระนาคินทร์ (2551) กับผู้บริหารหญิงระดับต้นที่สมรสและมีบุตรในรัฐวิสาหกิจ ราชการ และ บริษัทเอกชนขนาดกลางในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 297 คน พบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์กับความปรารถนาก้าวหน้าในอาชีพ

นอกจากนั้น ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวยังเป็นสาเหตุของความเครียด (Cullen and Hammer, 2007) และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความกังวลใจ การลาออกจากงาน (Grandey and Cropanzano, 1999) ผลการวิจัยยังแสดงด้วยว่า ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพการทำงาน (Aryee, 1992; Frone, Yardley and Markel, 1997) หรือการลดลงของการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และความไม่เต็มใจในการมีส่วนร่วมเรื่องความปลอดภัย รวมทั้งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านความปลอดภัย (Cullen and Hammer, 2007) และส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในอาชีพ เช่น นวลฉวี ประเสริฐสุข (2542) วิจัยกับผู้บริหารสตรีในธนาคารพาณิชย์ไทย 12 แห่ง จำนวน 581 คน พบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวส่งผลทางลบต่อความสำเร็จ การวิจัยของ นภภรณ์ อุทัยจรส์ศรี (2554) กับพนักงานฝ่ายปฏิบัติการของโรงงานเอกชนจำนวน 278 คน พบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ($r=.631$, $p<.01$)

ในการศึกษานี้ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว หมายถึง ความขัดแย้งในบทบาท ของการทำงานและครอบครัวร่วมกัน จนเป็นเหตุให้เกิดความกดดัน เกิดความยุ่งยากและเป็นอุปสรรคต่อการแสดงบทบาทร่วมกันดังกล่าว เช่น ภาระงานและครอบครัวที่มากเกินไป ไม่มีเวลาดูแลบ้านและครอบครัว ตารางการทำงานและวันหยุดพักผ่อนไม่แน่นอน มีความเครียด ความเหนื่อยล้า เป็นต้น

การประมวลเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับทัศนคติต่างๆ เช่น ความพึงพอใจในงาน รวมทั้งทัศนคติที่ดีต่องาน เช่นผลงานวิจัยของ ปรมเสวร์ ธรรมชาติ (2553) และยังพบอีกว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความวิตกกังวลและความเครียดในงาน (Grandey and Cropanzano, 1999) และยังมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงาน โดยเฉพาะพฤติกรรมบริการด้วย (Cullen and Hammer, 2007; นภภรณ์

อุทัยจรศรีศรี, 2554) ดังนั้น จึงคาดได้ว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่รับรู้ว่าคุณมีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวน้อย เป็นผู้มีทัศนคติที่ดีต่องานมากกว่า มีความเครียดในงานน้อยกว่า หรือมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมมากกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่รับรู้ว่าคุณมีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวมาก ทั้งนี้ แบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวได้ปรับปรุงจาก สุชาติา ชลานุเคราะห์ (2552)

2) การสนับสนุนทางสังคมกับจิตลักษณะตามสถานการณ์ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

การสนับสนุนเกื้อกูลกันของบุคคลในการดำรงชีวิต และ การทำงานให้บรรลุเป้าหมาย (คุงเคื่อน พันธุมนาวิน, 2547: 115) เรียกว่า พฤติกรรมการสนับสนุนทางสังคม (Social Support Behavior) แนวความคิดนี้พัฒนาจากนักวิชาการกลุ่มสถานการณ์นิยมที่เชื่อว่า พฤติกรรมที่ได้รับการเสริมแรงจะทำให้พฤติกรรมนั้นมีโอกาสเกิดมากขึ้น เช่น การยกย่องชมเชย การช่วยเหลือสนับสนุน

การสนับสนุนทางสังคม ในความหมายของ Shumaker and Browell (1984) หมายถึง การแลกเปลี่ยนทรัพยากรระหว่างบุคคลสองคน ซึ่งถูกรับรู้โดยผู้ให้หรือผู้รับการสนับสนุนนั้นๆ ทำให้เกิดความรู้สึกมีความสุข การสนับสนุนทางสังคมยังมีบทบาทเป็นตัวป้องกันผลเสียที่เกิดจากความเครียดที่มีผลต่อจิตใจและพฤติกรรมของบุคคล ขณะที่ Cobb (1976) เห็นว่าการสนับสนุนทางสังคมจากองค์กร เป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและความมุ่งมั่นทุ่มเทกับงาน บุคคลที่รับรู้ว่าคุณค่าการให้คำแนะนำตนเองมาก จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ ทั้งนี้ การสนับสนุนทางสังคมส่งผลต่อความรู้สึกของผู้รับ 3 ด้าน คือ 1) รู้สึกว่าตนเองถูกรักและได้รับความห่วงใย 2) รู้สึกภาคภูมิใจ หรือรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และ 3) รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

องค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมตามที่นักวิชาการกล่าวไว้ มีความคล้ายคลึงกัน เช่น House (1981) แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านอารมณ์ (Emotionnal Support) 2) ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ (Material Support) 3) ด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Support) และ 4) ด้านการประเมิน (Appraisal Support) ส่วน Cohen and Wills (1985) แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านอารมณ์ (Emotionnal Support) 2) ด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Support) 3) ด้านความเป็นเจ้าของ (Belongingness) และ 4) ด้านเครื่องมือ (Instrumental Support) ขณะที่ Bloom (1990: 635-637) เน้นพฤติกรรม 3 ด้าน คือ 1) ด้านอารมณ์ (Emotional Support) 2) ด้านการยอมรับนับถือ (Esteem Support) และ 3) ด้านสังคม (Social Support) ส่วน Thoits (1995: 53-79) เน้นการให้ความช่วยเหลือ 3 ด้าน คือ ด้านอารมณ์และสังคม ด้านเครื่องมือ และด้านข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

ปัจจุบันการวิจัยในประเทศยอมรับว่าพฤติกรรมการณ์สนับสนุนทางสังคมเป็นตัวแปรที่มีลักษณะเป็นพหุมิติ อย่างน้อยประกอบด้วย 3 มิติ (Bhanthumnavin, 2000: 14; ฌัฐสุดา สุจินันท์กุล, 2541; สุพัตรา ธรรมวงษ์, 2544; ดุจเดือน พันธุนาวิณ; อัมพร ม้าคนอง, 2547) คือ 1) การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ (Emotional Support) เช่น การให้กำลังใจ การยอมรับ การทำให้รู้สึกอบอุ่น ไม่โดดเดี่ยว 2) การสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Support) เช่น การให้ความรู้ ให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง 3) การสนับสนุนทางสังคมด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material Support) รวมทั้งเครื่องมือ งบประมาณ ถือเป็นารสนับสนุนทรัพยากรทางกายภาพต่างๆ เกี่ยวกับการทำงาน

ลักษณะสำคัญของการสนับสนุนทางสังคมมี 6 ประการ ดังนี้ 1) เป็นตัวแปรหลายมิติอย่างน้อยประกอบด้วย ด้านอารมณ์ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านวัสดุอุปกรณ์ 2) ครอบคลุมหลายพฤติกรรม 3) บุคคลอาจได้รับการสนับสนุนจากหลายสถาบันทางสังคม เช่น ครอบครัว หัวหน้า เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น 4) จุดมุ่งหมายการให้และรับการสนับสนุนทางสังคมจะเข้าไปในทางบวก เช่น เพิ่มความสุข เพิ่มแรงจูงใจและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ลดผลเสียจากความเครียด เพิ่มผลการปฏิบัติงาน 5) มีความเกี่ยวข้องกันทางด้านอารมณ์ ข้อมูลข่าวสาร และวัสดุอุปกรณ์ และ 6) วิธีการให้ การรับรู้ และการให้ความสำคัญมีความแตกต่างกันตามประเภทของบุคคล (ดุจเดือน พันธุนาวิณ, 2547:120-121)

ผลการวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ความพึงพอใจหรือความสุข ความผูกพันต่อองค์กร เช่น ผลการวิจัยของ บังอร โสภส และ อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล (2539) พบว่า การสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพอใจในการทำงาน และเมื่อร่วมกับตัวทำนายทางจิตและสถานการณ์ สามารถทำนายความพึงพอใจในการทำงานได้ 52% ส่วนการวิจัยของ ลักษมี สุกดี และ ชุพิน อังสุโรจน์ (2555: 42-43) กับพยาบาลประจำการของโรงพยาบาลทั่วไปในภาคกลาง จำนวน 378 คน พบว่า การสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ($r = 0.38$) ส่วน ตัวแปรอื่นๆรวมกันพยากรณ์ความสุขในการทำงานได้ 48.2 ($R^2 = 0.482$) ขณะที่ Tong, Bishop and Diong (2004: 110, 116-117) พบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.14$) และมีอิทธิพลทางบวกกับความพึงพอใจ ($\beta = 0.05$) ส่วน Ganster, Fusi and Mayyes (1986: 102-110) พบว่า การสนับสนุนทางสังคมยังมีความสัมพันธ์ทางบวก และเป็นตัวทำนายสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานได้สูง 80% นอกจากนี้ ผลการวิจัยเชิงเปรียบเทียบของพนักงานไทยในสายการบินไทยและอเมริกัน เกี่ยวกับการสนับสนุนของผู้ร่วมงานและความผูกพันองค์กรของ

Limpanitgul, Boonchoo and Photiyarach (2014) พบว่า การสนับสนุนของผู้ร่วมงานมีอิทธิพลที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างสายการบินไทย การสนับสนุนของผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันทางจิตใจ ($\beta=.04, p<.001$) และความผูกพันต่อหน้าที่ ($\beta=.29, p<.001$) ขณะที่ในกลุ่มตัวอย่างสายการบินอเมริกันกลับไม่พบความสัมพันธ์ต่อความผูกพันอย่างต่อเนื่องอย่างมีนัยสำคัญ ขณะที่ ผลการวิจัยของ Limpanitgul, Robson, Williams and Lertthairakul (2013) ผลกระทบของการสนับสนุนของผู้ร่วมงานและการร่วมมือของลูกค้ำที่มีต่อทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานบริการ: หลักฐานเชิงประจักษ์จากอุตสาหกรรมการบิน พบว่า การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางบวกกับ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ($\beta=.44, p<.001$ และ $\beta=.21, p<.01$ ตามลำดับ)

นอกจากนั้น ยังพบด้วยว่า การสนับสนุนทางสังคมมีความเกี่ยวข้องกับ สุขภาพ และความเครียดของบุคคลที่ต้องทำงานในลักษณะที่มีข้อเรียกร้องสูง แต่มีการควบคุมเพียงเล็กน้อย มักจะมีความเสี่ยงต่อความเครียด และการเจ็บป่วย ทั้งนี้ Eller, Kristiansen and Hansen (2011: 195) พบว่า การสนับสนุนทางสังคมสามารถเป็นตัวสื่อกลางดังกล่าวได้ หรือ การวิจัยของ House (1981) พบว่า การสนับสนุนทางสังคมในหน่วยงาน มีความเกี่ยวข้องกับการลดความเครียด และการมีสุขภาพที่ดีของสมาชิก ส่วน Cordes and Dougherty (1993) เห็นว่า การขาดการสนับสนุนช่วยเหลือ เป็นสาเหตุสำคัญของความเครียด ตัวอย่างผลการวิจัยในประเทศ พบว่า ความเครียดในการทำงานที่เกิดจากสถานการณ์อย่างหนึ่งส่งผลต่อปริมาณความวิตกกังวลในงาน (จินตนา บิลมาศ และ คณะ, 2529; บังอร โสฬส และ อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล, 2539; ดวงเดือน พันธุมนาวิน, จามตา วณิชานนท์ และ คณะ, 2540)

นอกจากนั้นผลการวิจัยยังแสดงว่าการสนับสนุนทางสังคมจากส่วนต่างๆ เช่น หน่วยงาน คนรอบข้าง หรือ หัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับระดับของความเครียดในการทำงาน เช่น การวิจัยของ สุमितตา เจริญพันธ์ (2545) พบว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวทำนายสำคัญอันดับแรกของความเครียด โดยสามารถทำนายความเครียดได้ 22.9% ในกลุ่มรวม สอดคล้องกับ บังอร โสฬส และ อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล (2539) ที่พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากบุคคลรอบข้าง เป็นตัวทำนายสำคัญของความเครียดในงาน ซึ่งเมื่อรวมกับตัวแปรบุคลิกภาพแล้ว พบว่า สามารถทำนายความเครียดในงานได้ 19% ส่วน ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2546: 114-134) พบข้อสรุปว่า การสนับสนุนทางสังคมของหัวหน้าส่งผลต่อความเครียดในงาน สอดคล้องกับ Eastburg, Williamson, Gorsuch and Ridley (1994) ที่พบว่า ผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามากจะเป็นผู้ที่มีความเครียดในการทำงานน้อย ขณะที่ Manning, Jackson and Fusilier (1996) พบว่า บุคลากรที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากจากหน่วยงาน เป็นผู้ที่มีความเครียดในการทำงานน้อยกว่า เป็นเหตุผลให้ไปพบแพทย์หรือเบิกคำรักษาพยาบาลน้อย

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยเชิงอภิมานเกี่ยวกับความเครียดและการเผชิญความเครียดในคนไทยของ อังสินันท์ อินทรกำแหง (2551) จำนวน 490 เรื่อง (พ.ศ. 2525-2550) พบว่า ปัจจัยทางสังคมที่มีต่อการเผชิญความเครียดมีค่าอิทธิพลเฉลี่ย 0.1635 ถึง 0.7144 โดยการสนับสนุนจากที่ทำงานมีค่าอิทธิพลสูงสุด ส่วน Bass (1998) พบว่า บุคคลที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคม จะสามารถจัดหรือป้องกันความเครียดหรือปัญหาที่เผชิญอยู่ได้ สามารถบริหารการเปลี่ยนแปลง และช่วยป้องกันผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์ ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน

ผลการวิจัยในอดีตแสดงให้เห็นว่า การสนับสนุนทางสังคมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่พึงปรารถนาของบุคคล เช่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร งานวิจัยของ Dineen, Lewicki and Tomlinson (2006: 623) พบว่า หัวหน้ามีอิทธิพลต่อลูกน้อง การแนะนำของหัวหน้าทำให้สามารถลดพฤติกรรมเบี่ยงเบน ส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของลูกน้อง หรือการวิจัยของ Walumbwa, Wu and Orwa (2008: 259) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.15$) สอดคล้องกับการวิจัยเชิงอภิมานของ Chiaburu and Harrison (2008: 1082) ที่สรุปว่า การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ($r=0.2$ และ 0.29 ตามลำดับ)

นอกจากนั้น การสนับสนุนทางสังคมยังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานในอาชีพต่างๆ เช่น ทหาร (วิเชียร ธรรมธร, 2545) ตำรวจ (นีออน พิณประดิษฐ์ และ คณะ, 2546) ครู (เช่น ศักดิ์ชัย นิรัฐทวี, 2532; ต้องลักษ์ อินทะแสน, 2552) เจ้าหน้าที่สถานีอนามัย (Bhanthumnavin, 2000) พยาบาล (สุพัตรา ธรรมวงษ์, 2544) ทั้งนี้ เมื่อร่วมกับตัวทำนายอื่นๆ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านต่างๆ ได้สูง เช่น การทำงานอย่างมีจริยธรรม ($\beta=.190$) (สุกัญญา พูนเดช, 2552) หรือทำนายพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัยของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอและปั่นด้ายได้ 20.3% ในกลุ่มรวม (ชวิชัย ศรีพรงาม, 2547) ขณะที่ รังสรรค์ หังสนาวิน (2549) วิจัยกับพัฒนากรอำเภอ พบว่า ผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามาก เป็นผู้ที่มีการทำงานอย่างอุทิศตนมากด้วย หรือ แสงจันทร์ แก้วประทุมรัมย์ (2549) พบว่า สามารถทำนายพฤติกรรมการอำนวยความสะดวกของพัฒนากรอำเภอในกลุ่มรวมได้ 26.9% เช่นเดียวกับ วาฤทธิ์ ศรีพิทยาโรจน์ (2549) ที่พบว่า สามารถทำนายพฤติกรรมการสร้างความสัมพันธ์ในกลุ่มงานของปลัด อบต. ได้ 26.9%

ยิ่งกว่านั้น การสนับสนุนทางสังคมจากสภาพแวดล้อม และบุคคลรอบข้าง ยังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานด้วย เช่น ศักดิ์ชัย นิรัฐทวี (2532) พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากคนรอบข้าง สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของครูได้ 30% ผลการวิจัย

ของ ปริญญา ณ วันจันทร์ (2536) กับครูประถมศึกษา จำนวน 400 คน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน คือ ครูที่รับรู้การสนับสนุนจากสภาพแวดล้อมการทำงานสูงจะได้รับความช่วยเหลือและแนะนำจากผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน ขณะที่ พระมหาจันทร์ธรรม อินทร์เกิด (2552) พบว่า การสนับสนุนจากหัวหน้า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของอาสาสมัครผู้ภัย ($r=.14$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อร่วมกับตัวแปรอื่นสามารถทำนายประสิทธิภาพการทำงานได้ 27% เป็นต้น

ในการศึกษานี้ การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ และการได้รับความช่วยเหลือในการทำงานกับบุคคล 2 ประเภท คือ หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานใน 3 ด้าน คือ 1) ด้านอารมณ์ เช่น การให้ความยอมรับ การเห็นใจและเข้าใจเมื่อมีอุปสรรคในการทำงาน การให้กำลังใจ 2) ด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น การอบรมให้ความรู้ พัฒนาทักษะ การสอนงาน และ 3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ และงบประมาณ เช่น จัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้ เครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานทั้งจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน

การประมวลเอกสารข้างต้นชี้ให้เห็นว่า การสนับสนุนทางสังคม มีความเกี่ยวข้องกับทัศนคติต่างๆ โดยเฉพาะทัศนคติต่อการทำงาน (Ganster, Fusi and Mayyes, 1986; บังอร โสฬส และ อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล, 2539; ลักขมี สุดดี และ ยูพิน อังสุโรจน์, 2555) รวมทั้งพบด้วยว่า เป็นตัวทำนายสำคัญของความเครียด (บังอร โสฬส และ อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล, 2539; จุฑเดือน พันธมนาวิน, 2546) และยังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน (Bhanthumnavin, 2000; ต้องลักษณ์ อินทะแสน, 2552; ธวัชชัย ศรีพรงาม, 2547; พระมหาจันทร์ธรรม อินทร์เกิด, 2552; สุกันยา พูนเดช, 2552) นอกจากนั้น ยังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร (Walumbwa, Wu and Orwa, 2008; Chiaburu and Harrison, 2008) ดังนั้น จึงคาดได้ว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่รับรู้ว่าคุณได้รับการสนับสนุนทางสังคมมาก มีทัศนคติที่ดีต่องานมากกว่า มีความเครียดในงานน้อยกว่า หรือมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมมากกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่รับรู้ว่าคุณได้รับการสนับสนุนทางสังคมน้อย มีทัศนคติที่ดีต่องานน้อยกว่า มีความเครียดในงานมากกว่า ทั้งนี้ แบบวัดการสนับสนุนทางสังคมได้ปรับปรุงจาก จุฑเดือน พันธมนาวิน (2547)

3) บรรยากาศองค์การกับจิตลักษณะตามสถานการณ์ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

บรรยากาศองค์การ (Organizational Climate) เป็นแนวคิดทางจิตวิทยาที่มุ่งเน้นวิเคราะห์ทำความเข้าใจผลกระทบที่เกิดขึ้นกับกระบวนการรับรู้และพฤติกรรม ที่เกิดขึ้นของ

บุคคลในองค์กร (Davidson, 2003) การศึกษาช่วงแรกเน้นการอธิบายองค์ประกอบสำคัญของสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา (Punia, Punia and Dhull, 2004) แต่ปัจจุบัน มักถูกพิจารณาในแง่ของเครื่องมือการบริหารเพื่อพัฒนาความสำเร็จ เป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพงานขององค์กร (Kangis and Williams, 2000)

บรรยากาศองค์กร (Litwin and Stringer, 1968: 1) หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมองค์กร ซึ่งถูกรับรู้โดยบุคลากรในองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม มีอิทธิพลต่อการจูงใจ และการปฏิบัติงาน ส่วน Scott and Conner (1985) เห็นว่า บรรยากาศองค์กรเป็นลักษณะของความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างบุคลากรในองค์กร หรือ ระหว่างองค์กรกับผู้เกี่ยวข้อง บรรยากาศองค์กรสามารถสร้าง และ ปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ขณะที่ Brown and Moberg (1980: 667) เห็นว่า บรรยากาศองค์กรเป็นกลุ่มของลักษณะต่างๆภายในองค์กร ที่บุคลากรรับรู้ถึงคุณลักษณะเหล่านั้น สามารถบอกได้ถึงสภาพ หรือ ความแตกต่างในช่วงระยะเวลาหนึ่ง สิ่งเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากร

บรรยากาศองค์กร ยังหมายถึง การรับรู้ที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติและความเชื่อที่มีต่อองค์กร (Kangis and Williams, 2000: 531) ส่วน Hsu (2004: 9) เห็นว่า บรรยากาศองค์กรเป็นความรู้สึกในการทำงานของพนักงานในองค์กร หรือ เป็นชุดของคุณลักษณะที่สามารถวัดได้จากสภาพแวดล้อมการทำงาน และการรับรู้ของสมาชิก ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจและพฤติกรรม ดังนั้นบรรยากาศองค์กรในภาพรวม จึงหมายถึง (Arabaci, 2010: 44-45) ลักษณะพิเศษภายในองค์กร ที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของสมาชิก และถูกรับรู้ได้อย่างชัดเจนในแต่ละบุคคล เป็นความสัมพันธ์ใกล้ชิดจากปัจจัยที่หลากหลาย เช่น ความรับผิดชอบต่อองค์กร ความไว้วางใจ ความยุติธรรม ความแปลกแยก ความเหนื่อยล้า และ ความพึงพอใจในงาน ส่วน Stringer (2002: 1) เห็นว่า บรรยากาศองค์กรเป็นความรู้สึกต่อสถานที่ทำงาน มีอิทธิพลต่อการทำงาน และสามารถคาดได้ถึงผลการดำเนินงานขององค์กรได้

ผลการวิจัยของ Nieuwoudt (2011: 10) ได้สรุปนิยามของบรรยากาศองค์กรไว้ 5 ประการ ได้แก่ 1) เป็นชุดของคุณลักษณะภายในที่สามารถวัดได้จากสภาพแวดล้อมการทำงาน (A Set of Measurable Properties of the Internal Work Environment) 2) ขึ้นอยู่กับการรับรู้ร่วมกันของสมาชิก (Based on the Collective Perceptions of Employees) 3) เป็นผลมาจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของสมาชิก (A Result of Interaction between Employee) 4) สะท้อนให้เห็นถึงมาตรฐานและค่านิยมของสมาชิก (A Reflection of the Norm and Values of Employees) และ 5) มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจและพฤติกรรมของสมาชิก (Influencing the Motivation and Behaviour of Employee)

ขณะที่ผลจากการวิจัยของ Litwin and Stinger (1968) พบว่า องค์ประกอบของบรรยากาศองค์กร 8 มิติ ได้แก่ 1) โครงสร้าง (Structure) 2) ความรับผิดชอบและความท้าทาย

(Challenge and Responsibility) 3) การสนับสนุนและความอบอุ่น (Warmth and Support) 4) การลงโทษ และรางวัล (Reward and Punishment) 5) ความขัดแย้ง (Conflict) 6) ความคาดหวังและมาตรฐานผล การปฏิบัติงาน (Performance Standard and Expectation) 7) ความภักดีต่อกลุ่มและองค์การ (Organization and Group Loyalty) 8) ความเสี่ยงและการยอมรับความเสี่ยง (Risk and Risk Taking)

ส่วน Davidson (2001) วิจัยเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การในธุรกิจโรงแรม โดยแบ่งเป็น 7 มิติ ได้แก่ 1) การสนับสนุน การช่วยเหลือของหัวหน้า (Leadership, Facilitation and Support) 2) ความเป็นมืออาชีพในงาน (Professional and Organizational Esprit) 3) ความขัดแย้ง และความสับสนในงาน (Conflict and Ambiguity) 4) ความกดดัน องค์การ และกฎระเบียบในการทำงาน (Regulation, Organization and Pressure) 5) ความอิสระ ความท้าทาย และความหลากหลาย ในงาน (Job Variety, Challenge and Autonomy) 6) ความอบอุ่น ความเป็นมิตร และความร่วมมือ (Work Group Cooperation, Friendliness, and Warmth) และ 7) มาตรฐานการทำงาน (Job Standard)

ผลการวิจัยเพิ่มเติมของ Stringer (2002) ได้แบ่งบรรยากาศองค์การเป็น 6 มิติ ได้แก่ 1) โครงสร้างองค์การ (Structure) คือ การรับรู้โครงสร้างองค์การและบทบาทการทำงาน 2) มาตรฐานการทำงาน (Standards) คือ การกำหนดมาตรฐานและการประเมินผลงาน 3) ความรับผิดชอบในการทำงาน (Responsibility) คือ ความรู้สึกว่าเป็นเจ้าของงาน มีอิสระ ไม่ถูกตรวจสอบ 4) การยอมรับ (Recognition) คือ ขวัญกำลังใจ การเป็นที่ยอมรับ และความยุติธรรม 5) การสนับสนุน (Support) คือ ความรู้สึกไว้วางใจ มีการสนับสนุนสูง และ 6) ความรู้สึกผูกพัน (Commitment) คือ ความรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์การ

ผลการวิจัยที่ผ่านมา แสดงถึงความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างบรรยากาศ องค์การกับทัศนคติต่องานด้านต่างๆ เช่น ความรู้สึกพึงพอใจ ความมั่นคงในการทำงาน และความต้องการอยู่กับองค์การ ผลการวิจัยของ ชนะพร จงวิทยาดี (2543) พบว่า บรรยากาศองค์การด้าน นโยบายการบริหารที่เหมาะสมยุติธรรม ส่งผลให้พนักงานโรงพยาบาลตำรวจรู้สึกพึงพอใจ มีความ มั่นคงในการทำงาน และ ต้องการอยู่กับองค์การตลอดไป ขณะที่ วิภาวี มหารักษ์กะ (2550) วิจัยกับ พนักงานสายปฏิบัติการ โรงเรียนร่วมฤดีวิเทศศึกษา จำนวน 80 คน พบว่า การรับรู้บรรยากาศ องค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และการลาออก อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ส่วน รัชณุ เรืองโอชา (2554) วิจัยกับบุคลากรศูนย์เทคโนโลยี และวัสดุแห่งชาติจำนวน 223 คน พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($t=4.10$) และ มีอำนาจการทำนายได้ 20 %

ผลการวิจัยยังพบอีกว่า สภาพแวดล้อมองค์การมีความสัมพันธ์กับความเครียด ในงาน เช่น ผลการวิจัยของ นฤมล พระใหญ่ (2547) วิจัยกับพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน จำนวน

271 คน พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงาน 61.3% หรือ ชานินี เรืองเดช (2549) วิจัยกับข้าราชการและพนักงานในสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ 180 คน พบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=.41$) ส่วน เจษฎา กุญามมาก (2555) วิจัยกับอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ ส่วนกลาง (กรุงเทพมหานครและปริมณฑล) จำนวน 326 คน พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ ได้แก่ การประกันคุณภาพการศึกษามีผลต่อเครียดในการทำงานในระดับสูง รองลงมาคือ ด้านค่าตอบแทน ด้านภาระงานทางวิชาการ ด้านระบบบริหารและการจัดการภายในมหาวิทยาลัย ด้านตำแหน่งทางวิชาการ มีผลต่อความเครียดในการทำงานตามลำดับ

และพบด้วยว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงาน เช่น งานวิจัยของ อิศริยา สดมณี (2546: 105) พบว่า บรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ขณะที่ ดลศิริ จิตต์ตรง (2548: 95) พบว่า บรรยากาศองค์การทุกมิติ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลตำรวจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 หรือ เตือนใจ พิทยวัฒน์ชัย (2548) พบว่า บรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกค่อนข้างสูงกับสมรรถภาพ ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ส่วน บุญใจ ลิมศิลา (2542) พบว่า บรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูง กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข

นอกจากนั้น ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์การกับประสิทธิภาพการทำงาน Freedman (2005: 16) พบว่า ความรู้สึกรับรู้ของบุคลากรต่อองค์การ มีผลต่อพฤติกรรม และบรรยากาศองค์การช่วยให้คาดการณ์ได้ถึงผลการปฏิบัติงาน ตัวอย่างการวิจัยยังแสดงถึงมิติต่างๆของบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เช่น โครงสร้างองค์การ ผู้นำ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การฝึกอบรม ความผูกพัน มาตรฐานงาน และการสื่อสาร (ชฎานันท์ สุวรรณณี, 2549) หรือการวิจัยของ หทัยรัตน์ ต้นสุวรรณ (2550) กับพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย 250 คน พบว่า บรรยากาศองค์การ และปัจจัยอื่น ๆ ร่วมกัน ทำนายประสิทธิภาพการทำงานได้ 68.4% หรือ การวิจัยของ รจนา อธิทิเทพนา (2551) กับพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน พบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน และด้านการลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยแสดงด้วยว่าบรรยากาศองค์การ สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการบริการ และ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ

เช่น การวิจัยของอุทุมพร สุราฤทธิ์ (2547) พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การ สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ในกลุ่มรวมได้ 56.9% ขณะที่ Walumbwa, Wu and Orwa (2008) พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความยุติธรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.24$)

ในการศึกษานี้ บรรยากาศองค์การ หมายถึง ความเข้าใจหรือการรับรู้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อลักษณะหรือองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมองค์การ 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างองค์การ 2) ด้านมาตรฐานการทำงาน 3) ด้านความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วม 4) ด้านรางวัลและการชมเชย 5) ด้านการสนับสนุนและความอบอุ่น และ 6) ด้านความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ

การประมวลเอกสารข้างต้นชี้ให้เห็นว่า บรรยากาศองค์การ มีความเกี่ยวข้องกับทัศนคติต่างๆ โดยเฉพาะทัศนคติต่อการทำงาน (วิภาวี มหารักษ์กะ, 2550; รัชชู เรื่อง โอชา, 2554) รวมทั้งพบด้วยว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียดในงาน (เช่น นฤมล พระใหญ่, 2547; ชานินี เรื่องเดช, 2549) และ ยังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน (หทัยรัตน์ ต้นสุวรรณ, 2550; รจนา อธิเทพนา, 2551) พฤติกรรมการบริการ (อุทุมพร สุราฤทธิ์, 2547) และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ (Walumbwa, Wu and Orwa, 2008) เป็นต้น ดังนั้น จึงคาดได้ว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อยู่ในบรรยากาศองค์การที่ดีมากกว่า เป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่องานมากกว่า มีความเครียดในงานน้อยกว่า หรือมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมมากกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อยู่ในบรรยากาศองค์การที่ด้อยกว่า เป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่องานน้อยกว่า มีความเครียดในงานมากกว่า ทั้งนี้ แบบวัดบรรยากาศองค์การได้ปรับปรุงจาก Stringer (2002) และ ลัดดา พัชรวิภาส (2550)

1.4.2.2 ปัจจัยเชิงเหตุด้านจิตลักษณะเดิมที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

นักวิชาการมีความเห็นสอดคล้องกันว่า พฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากจิตใจ ดังนั้น จิตลักษณะของบุคคล จึงเป็นสาเหตุกลุ่มหนึ่งที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรมที่พึงปรารถนา ทั้งนี้ จิตลักษณะที่ใช้เป็นสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานนี้ ได้แก่ การประเมินแก่นแห่งตน ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ ซึ่ง Strauser, O'Sullivan and Wong (2010: 2000-2001) เห็นว่า บุคลิกภาพการทำงาน (Work Personality) มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Vocational) และยังถือเป็นพฤติกรรมในอาชีพของบุคคล (Career Behavior for Individuals) ที่เชื่อมโยงกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Contextual Demands of the Work Environment)

จิตลักษณะหรือบุคลิกภาพการทำงาน แสดงให้เห็นถึงการโต้ตอบ และการเชื่อมโยงกันระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และยังเกี่ยวข้องกับการปรับตัวด้านอาชีพในระยะยาวของบุคคล การศึกษาของ Strauser and O'Sullivan (2009: 171-177) ทำให้เห็นมุมมองของกระบวนการพัฒนาความสามารถ (Abilities) นิสัยใจคอ (Temperaments) แรงจูงใจ (Motivation) ค่านิยม (Values) และ ทักษะ (Attitudes) เพื่อการประเมินสำหรับการวางแผนฟื้นฟู (Rehabilitation Planning) และการเข้าแทรกแซง (Intervention) ดังนั้น การวัดผลจิตลักษณะหรือบุคลิกภาพการทำงาน จึงเป็นการประเมินแนวโน้มพฤติกรรมที่หลากหลายของบุคคล เช่น บุคคลที่มีระดับบุคลิกภาพในการทำงานสูง (High Levels of Work Personality) อาจคาดหวังได้ว่าจะแสดงพฤติกรรมการทำงานเชิงบวกในหลายสภาพแวดล้อมและหลายบริบท ตรงกันข้ามกับบุคคลซึ่งอาจจะมีบุคลิกภาพในการทำงานสูง แต่การรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ (Low Efficacy Related to Specific Work Behaviours) เป็นต้น

นอกจากนั้นผลการวิจัยจำนวนไม่น้อยยังพบว่า บุคคลที่อยู่ในสถานการณ์เดียวกัน แต่กลับมีพฤติกรรมแบบหนึ่งในปริมาณที่แตกต่างกันนั้น เหตุผลสำคัญประการหนึ่งคือ บุคคลมีจิตลักษณะต่างๆ ในปริมาณที่แตกต่างกัน ทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะ (ดวงเดือน พันธมนาวิน, 2538) อธิบายผ่านภาพต้นไม้ใหญ่ที่ประกอบด้วย 3 ส่วน ส่วนแรก เป็นส่วนของรากแก้ว ประกอบด้วยสติปัญญา ประสบการณ์ทางสังคม และ สุขภาพจิต ส่วนที่สองเป็นส่วนของลำต้น ประกอบด้วยแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน ความเชื่ออำนาจในตน เหตุผลเชิงจริยธรรม และ ทักษะ ค่านิยมและคุณธรรม ทั้ง 2 ส่วนรวมเป็นจิตลักษณะ 8 ประการ ที่เป็นสาเหตุทางด้านจิตใจที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนคิดเก่ง ซึ่งเป็นส่วนที่สามของต้นไม้อัจฉริยะของดอกและผล ดังนั้นในการศึกษารุ่นนี้จึงนำตัวแปรด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน มาเป็นสาเหตุของพฤติกรรมการทำงาน โดยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

1) การประเมินแก่นแห่งตนกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

การประเมินแก่นแห่งตน (Core Self Evaluation) เป็นบุคลิกลักษณะอย่างหนึ่งของบุคคล จากการที่บุคคลประเมิน หรือ มองว่าตนเองมีความสามารถ มีคุณค่า สามารถควบคุมชีวิตของตนได้ เป็นแนวความคิดค่อนข้างใหม่ มีความสำคัญต่อผลลัพธ์ทั้งด้านตัวบุคคลและองค์กร การประเมินแก่นแห่งตนจะถูกประเมินจากลักษณะนิสัยด้วยเงื่อนไข 3 ประการ คือ 1) มุ่งเน้นประเมินตนเอง (Evaluation-Focus) เป็นการวัดระดับที่มีการประเมินลักษณะนิสัยรวมอยู่ด้วย 2) พื้นฐานจะยึดติดอยู่กับหลักการ (Fundamentality) หรือแหล่งกำเนิดลักษณะนิสัยภายใต้การแสดงออก และ 3) ขอบเขต (Breadth or Scope) (Judge, Locke and Durham, 1997: 151-188)

การประเมินแก่นแห่งตนเป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพ สามารถใช้เป็นปัจจัยสำคัญในการอธิบายระดับของความแปรปรวนในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการเข้าใจตนเอง ทั้งนี้ ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพเป็นเหมือนตัวกลางของความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพส่วนบุคคล (Subjective Well-being) และ สุขภาพของร่างกายและจิตใจ แนวความคิดการประเมินแก่นแห่งตน จึงเป็นบุคลิกภาพแนวกว้าง ที่ชี้ให้เห็นลักษณะนิสัยของบุคคล (Judge, Van and De Pater, 2004: 327-347)

การประเมินแก่นแห่งตน หมายถึง ข้อสรุปหรือบทสรุปการประเมินที่บุคคลยึดถือไว้เป็นของตนเอง (Judge, Locke and Durham, 1997: 151-188; Judge, Van and De Pater, 2004: 327-347) มี 4 ประเด็น คือ 1) การเห็นคุณค่าตนเอง (Self-esteem) เป็นภาพรวมของคุณค่าหรือตัวตนของบุคคล 2) การรับรู้ความสามารถทั่วไปของตน (Generalized Self-Efficacy) เป็นการประมาณความสามารถของตนเองว่าปฏิบัติและทำให้สำเร็จได้ เป็นตัวชี้วัดการประเมินเชิงบวก ที่บุคคลสามารถปรับเปลี่ยนและกระตุ้นตนเองให้บรรลุผลลัพธ์ 3) ความเชื่ออำนาจในตน (Internal Locus of Control) เป็นระดับความเชื่อส่วนบุคคลที่อยู่นอกเหนือจากสภาพแวดล้อมหรือ โชคชะตา เพราะมีความเชื่อภายในตนว่า สามารถควบคุมปัจจัยในการดำรงชีวิต และ 4) ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) เป็นความอ่อนไหวทางอารมณ์ต่ำ (Low Neuroticism) เป็นการสะท้อนให้เห็นแนวโน้มความเชื่อมั่น ความปลอดภัย และ ความมั่นคง

ส่วน Sivastava, Locke, Judge and Adams (2010: 256) เห็นว่า การประเมินแก่นแห่งตน หมายถึง ลักษณะนิสัยทั้งหมด เป็นขอบเขตในแนวกว้าง เป็นพื้นฐานเพื่อนิยามบุคลิกภาพของบุคคล และ เป็นการประเมินผลลัพธ์สุดท้าย (Bottom-line) หรือ อาจกล่าวได้ว่าเป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับบุคคลคนหนึ่ง ขณะที่ Kammeyer-Mueller, Judge and Scott (2009: 178) เห็นว่าการประเมินแก่นแห่งตน หมายถึง ความเชื่ออย่างมากเกี่ยวกับตนเอง (Chronic Beliefs about the Self) การควบคุม (Control) และ ผลลัพธ์ (Outcomes) ที่สะท้อนองค์ประกอบสำคัญของมุมมองส่วนบุคคล (An Individual's View) ต่อโลก และ ความสามารถของตน ในการปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ และยังมีอิทธิพลต่อรูปแบบการรับมือกับความเครียดในชีวิตอีกด้วย ส่วน Robbins and Judge (2009) เห็นว่า การประเมินแก่นแห่งตน หมายถึง บุคลิกลักษณะอย่างหนึ่งที่สามารถแสดงถึงระดับความแตกต่างของบุคคลที่มีความชอบ หรือไม่ชอบในตนเอง หรือมองว่าตนเองเป็นคนที่มีความสามารถ หรือมีประสิทธิภาพหรือไม่ หรืออาจรู้สึกว่าคุณเองมีอำนาจหรือไม่มีอำนาจ ในการควบคุมสภาพแวดล้อมของตน

ผลการวิจัยเกี่ยวกับการประเมินแก่นแห่งตนของ Judge, Erez, Bono and Thoresen (2003: 303-331) ได้พัฒนามาตรวัดแบบเอกมิติ (Unidimensional Scale) ที่มีลักษณะการ

วัดโดยตรง (Direct) จำนวน 12 ข้อ เพื่อเปรียบเทียบกับมาตรวัด 4 มิติ (4 Dimensional Scale) ที่มีลักษณะการวัดโดยอ้อม (Indirect) แล้วนำมาหาความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ผลการปฏิบัติงาน และ ความพึงพอใจในชีวิต พบว่า การประเมินตนเองที่ใช้อนุกรมวัดแบบเอกมิติ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ผลการปฏิบัติงาน และ ความพึงพอใจในชีวิต และพบด้วยว่า มาตรวัดแบบเอกมิติ มีความตรงเหมือนกับการใช้มาตรวัดแบบ 4 มิติ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Sheykhshabani (2011) และ อมร หวังพีระวงศ์ (2553)

ตัวอย่างการวิจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของการประเมินตนเองกับการรับรู้ถึงความเหนื่อยหน่าย ความรู้สึกแย่ ความเครียด สุขภาพ หรือความมั่นคงทางอารมณ์ (Best, Stapleton and Downey, 2005; Brunborg, 2008; Sheykhshabani, 2011) และยังพบด้วยว่า การประเมินตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกและมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิต (Piccolo, Judge, Takahashi, Watanabe and Locke, 2005; Tsaousis, Nikolaou, Serdaris and Judge, 2007) ความพึงพอใจในครอบครัว (Boyar and Mosley, 2007) ความพึงพอใจในงาน (Judge and Bono, 2001; Judge, Van and De Pater, 2004; Srivastava, Locke, Judge and Adams, 2010) ส่วนผลการวิจัยของ อมร หวังพีระวงศ์ (2553) พบเช่นกันว่าการประเมินตนเอง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยความเครียด และ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อที่สำคัญ

นอกจากนั้นผลการวิจัยยังแสดงด้วยว่าการประเมินตนเอง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตั้งเป้าหมาย (Erez and Judge, 2001) เมื่อบุคคลมีการประเมินตนเองสูง มักจะมีความสำเร็จในการทำงานสูงด้วย (Judge and Hurst, 2008) หรือผลการวิจัยของ วีรวรรณ สุทิน (2551) กับอาจารย์สาขาวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 500 คน พบว่า การรับรู้ความสามารถในการสอนมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วน พระมหาจันทร์ธรรม อินทร์เกิด (2552) พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของอาสาสมัครผู้ภัย ส่วน พิชามณูช ปฐมศิริกุล (2555) วิจัยกับเจ้าหน้าที่จัดซื้อจำนวน 246 คน พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานสูง เป็นผู้ที่มีการจัดการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่าผู้ที่รับรู้ความสามารถของตนต่ำกว่า และสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ ($\beta=.24$)

ขณะที่ Song and Chathoth (2012) เห็นว่า การวิจัยเกี่ยวกับการประเมินตนเอง มักไม่ได้ทดสอบกลไกตัวสื่อกลาง (Mediation Studies) ที่มีผลกระทบแท้จริง จึงวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตัวแบบอิทธิพลของตัวแปรเชิงเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ไค-สแควร์/df เท่ากับ 1.791 RMSEA เท่ากับ 0.036 CFI เท่ากับ 0.929) และพบด้วยว่า การประเมินตนเองมีอิทธิพลทางตรงต่อ

ประสิทธิภาพการทำงาน ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลระหว่างการประเมินตนเองกับประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน เท่ากับ -0.088 แต่กลับพบว่า พนักงานที่ประเมินตนเองว่าดีมาก ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน นอกจากนี้ การประเมินตนเองยังมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความสัมพันธ์ระหว่างกัน ไปยังประสิทธิภาพการทำงาน ($r=0.330, p=0.001$)

ในการศึกษานี้ การประเมินตนเอง หมายถึง การรับรู้และยอมรับข้อสรุปของการประเมินตนเองที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยึดถือ ประกอบด้วย 4 ประเด็นหลักคือ 1) การเห็นคุณค่าตนเอง 2) การรับรู้ความสามารถทั่วไปของตน 3) ความเชื่ออำนาจในตน และ 4) ความมั่นคงทางอารมณ์

การประมวลเอกสารข้างต้นชี้ให้เห็นว่า การประเมินตนเองมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน (Judge and Hurst, 2008; พระมหาจันทร์ธรรม อินทรีเกิด, 2552; Song and Chathoth, 2012) ดังนั้น จึงคาดได้ว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีการประเมินตนเองสูงมากกว่า หรือมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมมากกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีการประเมินตนเองน้อยกว่า ทั้งนี้ แบบวัดการประเมินตนเอง ได้ปรับปรุงจาก Judge, Erez, Bono and Thoresen (2003)

2) ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

เป็นที่ยอมรับกันว่า ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน (Future Orientation and Self-control) มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงาน และความสำเร็จยังจะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลพยายามปฏิบัติงานต่อไปจนบรรลุเป้าหมายสุดท้าย (ดวงเดือน พันธุมนาวิน และ เพ็ญแข ประจันปัจจนิก, 2520) ดังนั้น ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน จึงเป็นความสามารถในการคาดการณ์ได้ไกล และมีทักษะในการควบคุมพฤติกรรมของตนเองให้ดำเนินไปสู่เป้าหมายโดยรวมได้ (Mahoney and Thoresen, 1974; De Volder and Lens, 1982)

การมุ่งอนาคต (Future Orientation) หมายถึง จิตลักษณะของบุคคลที่สามารถมองอนาคต โดยตระหนักถึงผลดีและผลเสีย ตลอดจนการเห็นความสำคัญของสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตนั้น (ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2537: 86-87) ส่วน ความสามารถควบคุมตน (Self Control) ประกอบด้วยลักษณะทางจิต ของการมองเห็นความสำคัญของประโยชน์ที่จะมีในอนาคตมากกว่าประโยชน์ในปัจจุบัน จึงเลือกแสดงพฤติกรรมที่อดทนรอคอย โดยเชื่อว่าการกระทำจะส่งผลดีตามที่ตนต้องการ โดยไม่หวังผลจากภายนอก (ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2543: 92-93) อย่างไรก็ตาม จิตลักษณะทั้งสองประเภทนี้จะพัฒนาไปด้วยกัน จึงจะเกิดพฤติกรรมที่พึงปรารถนา ทั้งนี้เพราะ การมุ่งอนาคตถือเป็นส่วนต้น ส่วนการควบคุมตนจะเป็นส่วนท้ายของปรากฏการณ์

ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน (De Volder and Lens, 1982) มี 3 องค์ประกอบ คือ 1) ความสามารถในการคาดการณ์ได้ไกล ว่าอะไรจะเกิดขึ้นในอนาคต เป็นความสามารถในการ รู้ขีดระดับนามธรรม เนื่องจากเป็นความคิดเชิงจินตนาการ ความสามารถนี้อาจเกิดจากประสบการณ์ในอดีต หรือ เกิดจากการค้นคว้าศึกษา 2) เชื่อว่าสิ่งที่จะเกิดในอนาคต อาจเกิดขึ้นกับตนเอง เช่นเดียวกับผู้อื่น และ 3) สิ่งที่จะเกิดในอนาคตมีคุณค่าหรือความสำคัญที่ไม่ลดลง เป็นการรับรู้คุณค่าของสิ่งที่ยังไม่เกิดในปัจจุบัน แต่อาจจะเกิดในอนาคต ส่วน ดวงเดือน พันธุมนาวิ (2529) เห็นว่า ลักษณะของบุคคลที่มุ่งอนาคตควบคุมตน มีดังนี้ 1) สามารถคาดการณ์ไกล และ เห็นความสำคัญของอนาคต โดยตัดสินใจเลือกกระทำที่เหมาะสม 2) สามารถหาแนวทางแก้ไขปัญหา และวางแผนงานเพื่อเป้าหมายในอนาคต 3) รู้วิธีการปฏิบัติให้เกิดการอดได้รอได้อย่างเหมาะสม และ 4) สามารถให้รางวัล และลงโทษตนเอง เมื่อกระทำไม่เหมาะสม

ผลการวิจัยที่ผ่านมาแสดงถึงความสัมพันธ์ทางบวกของลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนกับพฤติกรรมที่พึงปรารถนาด้านต่างๆ เช่น พฤติกรรมลดการทิ้งขยะ (ลินดา สุวรรณดี, 2543) พฤติกรรมท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (นิภาพร โชติสุดเสนห์, 2545) พฤติกรรมประหยัดไฟฟ้า (ฐานันดร เปียศิริ, 2545) พฤติกรรมประหยัดทรัพยากรในหน่วยงาน (ชวนชัย เชื้อสาธุชน, 2545) ขณะที่ ผลการวิจัยเชิงอภิมานเพื่อหาความสัมพันธ์ ระหว่างลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนกับ พฤติกรรม ปี 2534-2549 ของ มะลิวัลย์ หงษ์สุวรรณ (2550:108) พบว่า ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมสุขภาพ ($r=.18$) พฤติกรรมการทำงาน ($r=.15$) พฤติกรรมจริยธรรม ($r=.12$) และ พฤติกรรมพลเมืองดี ($r=.12$) ตามลำดับ ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน จึงสามารถวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมบุคคลด้านต่างๆได้ ทั้งนี้พบว่า บุคคลที่มีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนมาก จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมน่าพึงปรารถนามากกว่าผู้ที่มีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนน้อย และเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงาน และ ผลการปฏิบัติงานที่น่าปรารถนามากด้วย

นอกจากนั้น ผลการวิจัยยังแสดงว่าลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานที่ดีมากกว่าในบุคคลหลายสาขาอาชีพ (จินตนา บิลมาศ และ คณะ, 2529) เช่น พฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ (บุญรับ ศักดิ์มณี, 2532) พฤติกรรมการทำงานของตำรวจ (นีออน พิณประดิษฐ์ และ คณะ, 2546) พฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ (อภิรดี โสภางค์, 2547) พฤติกรรมการทำงานของครู (วราภรณ์ ธนะสุริยะเกียรติ, 2550) และ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน ยังสามารถเป็นตัวทำนายสำคัญของพฤติกรรมซื้อ สัตย์ในการทำงานของหัวหน้าสถานีอนามัย (สุชาดา ชลานุเคราะห์, 2552)

ผลการวิจัยยังแสดงด้วยว่า ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนมีความสัมพันธ์ทางบวกและมีอิทธิพลกับพฤติกรรมการทำงาน เช่น รังสรรค์ หังสนาวิ (2549) พบว่า ลักษณะมุ่ง

อนาคตควบคุมตนเองสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานในกลุ่มรวมของพัฒนากร ได้ถึง 59.9% และทำนายได้สูงสุด 75.4% ในกลุ่มพัฒนากรที่มีการศึกษาระดับสูง หรือที่ อัจฉา เตมีย์ (2554) พบว่า จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมโดยรวม และรายด้านทุกด้าน และยังพบด้วยว่า จิตลักษณะการมุ่งอนาคตควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีอิทธิพลกับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน เช่น ผลการวิจัยของ ชวิชัย ศรีพรงาม (2547) พบว่า การมุ่งอนาคตควบคุมตนเอง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานให้การสนับสนุน และ พฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัย สอดคล้องกับผลวิจัยของ สุภินชา ม่วงศรีงาม (2552) ที่พบว่า การมีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเอง จะมีพฤติกรรมปลอดภัยในการทำงานด้วย ขณะที่งานวิจัยส่วนหนึ่งแสดงว่า จิตลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน เช่น เปรมสุริย์ เชื่อมทอง (2536) พบว่า ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีลักษณะ มุ่งอนาคตควบคุมตนเองมาก จะส่งผลให้ประสิทธิผลของโรงเรียนสูงมากกว่า ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเองน้อย สอดคล้องกับ แสงจันทร์ แก้วประทุมรัมย์ (2549) ที่พบว่า พัฒนาการอำเภอที่มีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเองมาก มีพฤติกรรมอำนวยความสะดวก และพฤติกรรมจัดการและเร่งรัดผลงานมากกว่า พัฒนาการอำเภอที่มีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเองน้อย เป็นต้น

ในการศึกษานี้ จิตลักษณะมุ่งอนาคตและการควบคุมตนเอง หมายถึง จิตลักษณะจิตใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ประเมินได้จากปริมาณการคาดการณ์ได้ไกล การเห็นความสำคัญของสิ่งที่จะเกิดประโยชน์กับตนเองในอนาคต และรวมถึงความสามารถในการควบคุมตนเองให้รอกอยผลประโยชน์ที่สำคัญกว่าในอนาคตได้

การประมวลเอกสารข้างต้นชี้ให้เห็นว่า จิตลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเอง มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน (สุภินชา ม่วงศรีงาม, 2552; อัจฉา เตมีย์, 2554) ดังนั้น จึงคาดได้ว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเองสูงมากกว่า หรือมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมมากกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเองน้อยกว่า

3) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Need for Achievement) พัฒนามาจากทฤษฎีของ McClelland เป็นจิตลักษณะสำคัญที่พึงปรารถนาในทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้เนื่องจากเป็นปัจจัยในการพัฒนาบุคคล ชุมชน สังคม และ ประเทศชาติให้ก้าวหน้า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ ทำให้กำลังผลิตเพิ่มขึ้น (Productive Capacity) ผลการศึกษาชี้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีอิทธิพลต่อเศรษฐกิจของประเทศ (McClelland, 1961) บุคคลที่ เป็นผู้ประกอบการ หรือหัวหน้าที่มี

ประสิทธิภาพ จะเป็นบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มักทำงานให้เกิดผลสำเร็จในปัจจุบัน และส่งผลถึงอนาคตได้ดีกว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (McClelland, 1953: 110) หมายถึง ความปรารถนาในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยยึดหลักมาตรฐานของความเป็นเลิศ ทั้งนี้แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลมีความรับผิดชอบมากขึ้น มีความต้องการความสำเร็จที่สูงขึ้น บุคคลจึงมุ่งมั่นทำงานอย่างอดสาหะ ต่อสู้กับอุปสรรคด้วยความรู้ความสามารถของตน Murray (1964: 19) เสริมว่า ถึงแม้ว่าสิ่งนั้นจะยาก แต่บุคคลก็จะแข่งขันเพื่อเอาชนะ เพื่อเพิ่มการยอมรับ Atkinson (1966) เห็นว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นแรงผลักดันจากการประเมินตนเองหรือบุคคลอื่น โดยเทียบกับมาตรฐานที่ดีเยี่ยม ดังนั้น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จึงเป็นแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลกระทำ เพื่อมุ่งความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Hilgard, 1967; จรรยา สุวรรณทัต และ คณะ, 2521; ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2536)

อย่างไรก็ตาม Hermans (1970) พบว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีความทะเยอทะยานสูง มีความคาดหวังว่าจะประสบความสำเร็จ มีความพยายามก้าวไปสู่สถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น มีความอดทนในการทำงานยาก และ ถึงแม้ว่ามีอุปสรรค ก็จะใช้ความพยายามทำงานสำเร็จ สอดคล้องกับการวิจัยในประเทศไทยของ ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2531) ที่พบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ 1) สามารถรับรู้เหตุการณ์ในการทำงานเพื่อความสำเร็จหรือบรรลุเป้าหมายในงาน มากกว่าการรับรู้สถานการณ์ในเชิงสัมพันธภาพระหว่างบุคคล หรือการใช้อำนาจบังคับ 2) ยอมรับปัญหาและหาทางแก้ไขด้วยหลักการอย่างเป็นระบบ มีการวางแผน และ มีความพยายามไม่ย่อท้อ 3) พยายามจัดการกับสภาพแวดล้อมการทำงานให้เอื้ออำนวย 4) ดำเนินงานอย่างรวดเร็ว เป็นระบบ มีการประเมินติดตามผล และ 5) เกิดความภาคภูมิใจ มีความสุขเมื่องานสำเร็จ แม้งานนั้นจะมีอุปสรรคหรือล้มเหลว ก็ไม่กังวลหรือทอดทิ้ง

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่พึงปรารถนาของบุคคลต่างๆ เช่น พฤติกรรมพัฒนานักเรียนของครูคณิตศาสตร์ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน และ อัมพร ม้าคอง, 2547) พฤติกรรมใฝ่รู้ใฝ่ดีของนักเรียน (ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2551) พฤติกรรมการสนับสนุนทางสังคมของหัวหน้าในสถานีนามัย (ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2547) และ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ยังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานของบุคคลในอาชีพต่างๆ เช่น ข้าราชการ (รังสรรค์ หังสนาวิน, 2549; วาฤทธิ์ ศิริพิทยาโรจน์, 2549; ศิริกุล กลิ่นทอง, 2549) พนักงานบริษัทในสหรัฐอเมริกา (Witt and Ferris, 2003) พฤติกรรมการทำงานที่ดีของตำรวจ (นืออน พิณประดิษฐ์, 2546)

ผลการวิจัยของ วิรติ ปานศิลา (2542) พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ยังเป็นตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุข โดยรวมได้ 11% ส่วน

ผลวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของ พินคำ โรหิตเสถียร (2541) ที่พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยรวม ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้าน ต่างๆ เช่น ด้านการแก้ปัญหา ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการเป็นผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้าน การมุ่งความสำเร็จ ขณะที่ ผลการวิจัยของ อัจฉา เตมีย์ (2554) พบว่า จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมโดยรวม และราย ด้านทุกด้าน และยังพบด้วยว่า จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรม การทำงานของพนักงานโรงแรมได้ 41.1%

นอกจากนั้น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ยังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม การทำงานที่พึงปรารถนาด้านต่างๆ เช่น พฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรม (อภิรดี โสภางค์, 2547; สุชาดา ชลานุเคราะห์, 2552) หรือผลการวิจัยของ จุฑารัตน์ กิตติเขมากร (2553) กับบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการจำนวน 300 คน พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การทำงานด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ($r=.60$)

ผลการวิจัยยังพบด้วยว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกและมี อิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน เช่น นพนธ์ สัมมา (2523) พบว่า บุคคลที่มี แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะมีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง และ มักประสบความสำเร็จ ในการทำงานอย่างมาก ผลการวิจัยของ เปรมสุริย์ เชื่อมทอง (2536) ที่พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ของผู้บริหารเป็นตัวทำนายทางจิตลักษณะที่สำคัญลำดับแรกของประสิทธิผลในการทำงานของ โรงเรียนผลการวิจัยของ บังอร โสภส (2546) พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวทำนายสำคัญอันดับ ต้นๆ ของประสิทธิผลในการทำงานของหัวหน้าธนาคาร ไทยและอเมริกัน โดยเมื่อร่วมกับตัวแปร ทางสถานการณ์อีกหนึ่งตัว สามารถทำนายประสิทธิผลในการทำงานของหัวหน้าอเมริกันได้ 42% หรือเมื่อร่วมกับตัวแปรทางสถานการณ์อีก 2 ตัว และ ตัวแปรทางจิตลักษณะอีก 3 ตัว รวมเป็น 6 ตัว สามารถทำนายประสิทธิผลหัวหน้าไทยได้ 59% ผลการวิจัยของ ชกร ถาวรสันต์ (2550) พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของตำรวจ ทั้งนี้ เมื่อร่วมกับตัวแปรอื่น อีก 7 ตัว สามารถทำนายประสิทธิภาพการทำงานได้ 50.3% ส่วนผลการวิจัยของ อำพร อัสวโรจนกุลชัย (2553) ก็พบเช่นกันว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีอิทธิพลทางตรงในทางบวกต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของครู (.34) เป็นต้น

ในการศึกษานี้ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ปริมาณความคิด ความตั้งใจ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่จะเพียรพยายามทำงานในความรับผิดชอบให้มีผลการทำงาน สูงขึ้น มีความอดทนไม่ย่อท้อต่อการทำงานแม้ว่าจะพบกับอุปสรรค

การประมวลเอกสารสรุปได้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นจิตลักษณะสำคัญที่มีความสัมพันธ์เชิงบวก และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน (เช่น ธกร ถาวรสันต์, 2550; อัมพร อัสวโรจนกุลชัย, 2553) ดังนั้น จึงคาดได้ว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมากกว่า หรือมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมมากกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์น้อยกว่า

4) บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

เป็นที่เข้าใจว่าบุคลิกภาพเป็นตัวช่วยส่งเสริมเอกลักษณ์ และลักษณะนิสัยส่วนตัวของบุคคล ดังนั้น การเลือกอาชีพที่เหมาะสมและมีความสอดคล้องกับบุคลิกภาพจึงมีความสำคัญ (Holland, 1973) เนื่องจากส่งผลต่อความพึงพอใจ และความสำเร็จในอาชีพนั้นๆ Nauta (2010) เห็นว่า บุคลิกภาพมีความเชื่อมโยงกับตัวแปรที่แตกต่างกันของบุคคล เป็นการผูกโยงเรื่องของบุคลิกกับอาชีพเข้าด้วยกัน

บุคลิกภาพในความหมายทั่วไป (Allport, 1961) หมายถึง ตัวตนและจิตภายในของบุคคลที่กำหนดการแสดงออกตามแบบฉบับของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อม หรือเป็นระบบพลวัตภายในตัวบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นตัวกำหนดลักษณะพฤติกรรมและความคิด Eysenck (1970) เห็นว่า บุคลิกภาพ หมายถึง องค์ประกอบของคุณลักษณะบุคคลที่ค่อนข้างมั่นคงและถาวร เป็นคุณลักษณะ นิสัย ความฉลาด และ ร่างกาย ที่กำหนดการปรับตัวของบุคคลให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ส่วน Hall และ Lindzey (1970) ได้สรุปนิยามของบุคลิกภาพเป็น 2 ประการ คือ 1) เป็นทักษะทางสังคม (Social Skills) ที่บุคคลแสดงออกเพื่อให้ผู้อื่นมีปฏิกริยาในเชิงบวกต่อตนเองอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้สถานการณ์ต่างๆ 2) เป็นลักษณะเด่นของบุคคลที่ทำให้ผู้อื่นประทับใจในลักษณะนั้นๆ เช่น ร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ ที่บุคคลแสดงออกทางสังคม

คุณลักษณะของบุคลิกภาพ 3 ประเภท (Allport, 1961: 365) ได้แก่ 1) คุณลักษณะเฉพาะตัวบุคคล (Central Trait) เป็นกลุ่มคุณลักษณะสำคัญเฉพาะบุคคลที่นำมาทำนายลักษณะพฤติกรรม ความเชื่อ ทักษะของบุคคลได้ 2) คุณลักษณะเด่น (Cardinal Trait) เป็นคุณลักษณะเด่นที่ปรากฏชัดเจนเหนือบุคลิกอื่นๆ เป็นตัวครอบงำพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคล และ 3) คุณลักษณะทุติยภูมิ (Secondary Trait) เป็นคุณลักษณะที่ง่ายต่อการเปลี่ยนแปลง เช่น ทักษะคติ ความชอบ หรือ อารมณ์ เป็นต้น ทั้งนี้ คุณลักษณะเฉพาะตัวและคุณลักษณะเด่นจะถูกกำหนดจากประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมตั้งแต่วัยเด็กจนกลายเป็นส่วนสำคัญของบุคคล

บุคลิกภาพจึงมีความสำคัญต่อมนุษย์ เนื่องจากเป็นปัจจัยช่วยส่งเสริมหรือขัดขวางต่อความสำเร็จ บุคลิกภาพที่เหมาะสม สามารถทำให้บุคคลทำงานในอาชีพต่างๆ ได้

อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาที่ผ่านมาแสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวข้องของบุคลิกภาพ และการเลือกอาชีพของบุคคล เช่น ทฤษฎีการเลือกอาชีพของ Holland (Holland's Theory of Vocational Choice) การเลือกอาชีพ คือ พฤติกรรมที่สะท้อนให้เห็นถึง แรงจูงใจ ความรู้ บุคลิกภาพ และความสามารถของบุคคล อาชีพเป็นวิถีชีวิต ส่วนสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นงานและทักษะ (Holland, 1973)

การเลือกอาชีพของบุคคลส่วนใหญ่ประกอบด้วยลักษณะบุคลิกภาพ 6 ประเภท ที่ตั้งชื่อตามนิสัย ความสนใจ และพฤติกรรมเฉพาะ (Holland, 1959, 1997:21-26; Smart, Feldman and Ethington, 2000: 35-44; Dockins, 2004; 7-11; Nauta, 2010: 11) ได้แก่ 1) บุคลิกภาพแบบยึดความเป็นจริง (Realistic: R) จะชอบกิจกรรมที่ชัดเจนแน่นอน เป็นระเบียบ หรือมีการจัดการเป็นระบบ ให้คุณค่าต่อความสำเร็จที่จับต้องได้ ดังนั้น สภาพแวดล้อมจึงถูกกำหนดลักษณะโดยกิจกรรมที่เป็นรูปธรรมปฏิบัติจริง 2) บุคลิกภาพแบบชอบสำรวจ (Investigative: I) มีลักษณะชอบการสังเกต มีระเบียบ ระบุว่าตนสามารถวิเคราะห์ได้ ขาดทักษะด้านการปฏิสัมพันธ์ ดังนั้น สภาพแวดล้อมจึงถูกกำหนดจากกิจกรรมที่ต้องวิเคราะห์ ใช้ความคิด การสร้างสรรค์ และการใช้ความรู้ 3) บุคลิกภาพแบบชอบงานศิลป์ (Artistic: A) จะชอบความคลุมเครือ อิสระ ไม่เป็นระเบียบ เพื่อสร้างรูปแบบของศิลปะหรือผลงาน ไม่ชอบความชัดเจน ความมีระบบ ดังนั้น สภาพแวดล้อมถูกกำหนดจากกิจกรรมความคิดสร้างสรรค์ มีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้อื่นทางอารมณ์ มองเห็นคุณค่าทางสุนทรีย์ ส่วนประเภทที่ 4) บุคลิกภาพแบบชอบเข้าสังคม (Social:S) จะชอบกิจกรรมที่ต้องจัดการกับผู้อื่น ชอบการบอกเล่า ฝึกฝน พัฒนา หรือสอน แต่ไม่ชอบความชัดเจนแน่นอน ความมีระบบระเบียบ ดังนั้น สภาพแวดล้อมกำหนดจากกิจกรรมที่ต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก มีความสามารถด้านการปฏิสัมพันธ์ ทักษะในการดูแล และสั่งสอนผู้อื่น 5) บุคลิกภาพแบบกล้าได้กล้าเสีย (Enterprising: E) ชอบกิจกรรมในการจัดการกับผู้อื่นให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กรหรือให้ได้ประโยชน์ทางเศรษฐกิจ ให้คุณค่ากับเรื่องการเมือง และความสำเร็จทางการเงิน และ สถานะทางสังคม ระบุว่าตนมีความมั่นใจ และเป็นผู้นำ ดังนั้น สภาพแวดล้อมถูกกำหนดจากกิจกรรมภาวะความเป็นผู้นำ และการจัดการเพื่อรักษาเป้าหมายของบุคคล หรือองค์กร และ 6) บุคลิกภาพแบบยึดระเบียบแบบแผน (Conventional: C) มีความสามารถทางด้านเสมียน การคิดคำนวณและธุรกิจ เป็นระเบียบ และสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ ให้คุณค่าต่อความสำเร็จทางการเงิน และรับรู้ตนเองว่าสามารถปรับตัว มีวินัย มีแบบแผน และอยู่กับความจริง ดังนั้น สภาพแวดล้อมถูกกำหนดจากกิจกรรมเกี่ยวกับตัวเลข เครื่องจักร เพื่อให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด บุคลิกภาพเหล่านี้ใช้ตัวย่อว่า RIASEC โดยที่บุคลิกภาพแต่ละประเภทได้รับการกำหนดลักษณะตามกลุ่มของความสนใจ กิจกรรมที่ชอบ ความเชื่อ ความสามารถ ค่านิยม และ ลักษณะเฉพาะ ตลอดจน

ประเภทของสภาพแวดล้อมและความสัมพันธ์ระหว่างกันเป็นพื้นฐานสำหรับข้อสมมติฐานที่สามารถพิสูจน์ได้ ทั้งนี้ Holland (1997: 4) ยืนยันถึงการศึกษาในบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ต้องใช้ทักษะ ความสามารถ การแสดงออก ทักษะและค่านิยม ของการปฏิบัติได้ สอดคล้องกับปัญหาและบทบาท ดังนั้น ความเหมาะสมของบุคลิกภาพ และสภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จึงมีความสอดคล้องกับบุคลิกภาพแบบชอบเข้าสังคม (Social)

จากการประมวลเอกสารทำให้สรุปได้ว่า บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ (Service Vocational Personality) หมายถึง บุคลิกภาพแบบชอบเข้าสังคมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แก่ 1) การชอบทำงานเป็นทีม 2) ชอบการสอนหรือการฝึกอบรม 3) ชอบช่วยเหลือปัญหา 4) ชอบดูแลผู้ป่วย 5) ชอบเรียนรู้วัฒนธรรมที่แตกต่าง 6) ชอบการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และ 7) ชอบการช่วยเหลือ

ผลการวิจัยของ Nauta (2010: 11) สรุปถึงการพัฒนา วิศวกรรม และสถานะของทฤษฎีบุคลิกลักษณะทางอาชีพของ Holland ใน 50 ปีที่ผ่านมาว่าสามารถแสดงถึงคุณภาพของทฤษฎีในการวัดคุณภาพเชิงประจักษ์ และมีความสะดวกต่อผู้ใช้ (User-Friendliness) ข้อมูลเชิงประจักษ์ให้การสนับสนุน นอกจากนี้ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลส่งผลต่อทัศนคติต่างๆ เช่น ความพึงพอใจในงาน การจูงใจในงาน และค่านิยมในการทำงาน ผลการศึกษาเชิงอภิมานของ Judge, Heller and Mount (2002) พบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน โดยบุคลิกภาพแบบห้วนไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ($r=-.29$) ส่วนบุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบเปิดรับประสบการณ์ แบบประนีประนอม และแบบจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ($r=.25, .02, .17$ และ $.26$ ตามลำดับ)

ผลการวิจัยของ ชิตาพร เลียงวิจิตร (2545) ศึกษาเกี่ยวกับพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 219 คน พบว่า บุคลิกภาพแบบประนีประนอม แบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.5 โดยมีสหสัมพันธ์เท่ากับ $.378$ และ 1.85 ตามลำดับ ส่วนบุคลิกภาพแบบห้วนไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ($-.332$) ทั้งนี้ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสามารถทำนายอัตราการขาดงานได้ 2.8% ส่วนผลการวิจัยของ ทศนศิริกิตติศักดิ์ (2554) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานประกันภัยแห่งหนึ่งจำนวน 276 คน พบว่า บุคลิกภาพแบบห้วนไหว ($r=-.202$) มีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวม โดยที่ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว ($r=.218$) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม ($r=.288$) และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก ($r=.355$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวม

นอกจากนั้น บุคลิกภาพของบุคคล ยังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบอาชีพ และประสิทธิภาพ เช่น ผลการวิจัยของ จิรนนต์ ไชยงาม (2548) กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขายรถยนต์โตโยต้า จำนวน 166 คน พบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัวกับแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพที่งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หรือผลการวิจัยของ พิศาล สระบัว (2550) กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่กรุงเทพมหานคร จำนวน 372 คน พบว่า บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วน ผลการวิจัยของ อุบลวรรณ ภาวกานันท์ (2555) พบว่า ความสำเร็จมีความสัมพันธ์ทางบวกกับบุคลิกภาพการเป็นผู้ประกอบการทุกแบบ ยกเว้นแบบความก้าวร้าวในการแข่งขัน ทั้งนี้สรุปได้ว่า ในสถานการณ์ยุ่งยาก ถ้ามีบุคลิกภาพทุกแบบในระดับสูงเท่าใด ก็จะช่วยให้ประสบความสำเร็จในการประกอบการมากเท่านั้น ยกเว้นลักษณะของการพยายามแข่งขันเอาชนะหรือทำให้เห็นคู่แข่งทางการตลาด

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นด้วยว่าบุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการบริการ พฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัย และ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร เช่น ผลการวิจัยของ Hurtz และ Donouan (2000) พบว่า องค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสามารถเป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงานในทุกอาชีพ ส่วนองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบประนีประนอม แบบเปิดรับประสบการณ์ และแบบหัวนัใจ สามารถใช้ทำนายผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้า หรือผลการวิจัยของ Lin, Neng, Chiu, Hung and Ching (2001) ที่พบว่า ผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของลูกค้าต่างกัน ทั้งนี้ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้คุณภาพบริการของลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสามารถใช้ทำนายการรับรู้คุณภาพบริการด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) บุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้คุณภาพบริการด้านการตอบสนอง (Responsiveness) และบุคลิกภาพแบบประนีประนอม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้คุณภาพบริการด้านความมั่นใจและด้านการรู้จักเข้าใจลูกค้า (Empathy)

ผลการวิจัยของ ธนวิทย์ กลิ่นทอง (2547) ศึกษาเกี่ยวกับพนักงานซ่อมบำรุงอากาศยานบริษัทการบินไทย จำนวน 231 คน พบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานที่มีความปลอดภัย ได้แก่ บุคลิกภาพแบบมีสติ แบบหัวนัใจ และ แบบการรับรู้ประโยชน์-อุปสรรคในการปฏิบัติ โดยที่ทั้ง 3 ปัจจัย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ($r=.559$) และร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานได้ 31.3% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ขณะที่ การวิจัยของ อัมพร พิพิธเจริญพร (2545) กับพนักงานบริการที่ปฏิบัติงานตามสาขาศูนย์บริการรถยนต์ จำนวน

204 คน พบว่า องค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ในองค์การสูงกว่าด้านอื่นๆ และมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับคุณภาพการบริการในทุกๆด้าน ส่วนธรรมรัตน์ อยู่พรต (2556) วิจัยกับพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน พบว่า ค่านิยมในการทำงานทั้งเงินเนอเรชั่นวาย เงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเบบี้บูมเมอร์ส เป็นไปในรูปแบบและทิศทางเดียวกันคือ ค่านิยมด้านการเข้าใจผู้อื่นมากที่สุด และพบว่าคุณค่าค่านิยมในการทำงานด้านการเข้าใจผู้อื่น ด้านการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง และด้านการพัฒนาตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ในการศึกษานี้ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ หมายถึง การรับรู้ถึงบุคลิกลักษณะตนเองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เช่น การชอบทำงานเป็นทีม การชอบสอนหรือให้คำแนะนำ การชอบช่วยเหลือผู้อื่นแก้ปัญหา การใส่ใจดูแลผู้อื่น ชอบพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือชอบเรียนรู้วัฒนธรรมที่แตกต่าง ซึ่งลักษณะเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน

การประมวลเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการเป็นจิตลักษณะสำคัญที่มีความสัมพันธ์เชิงบวก และมีอิทธิพลกับพฤติกรรมการทำงานด้านการให้บริการ สะท้อนได้จากการทำงานเป็นทีม การชอบสอนหรือให้คำแนะนำ การชอบช่วยเหลือผู้อื่นแก้ปัญหา การใส่ใจดูแลผู้อื่น ชอบพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือชอบเรียนรู้วัฒนธรรมที่แตกต่าง เป็นต้น นอกจากนี้ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ ยังเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านความปลอดภัย รวมทั้งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ (อัมพร พิพิชเจริญพร, 2545; ธนวิทย์ กลิ่นทอง, 2547; พิศาล สระบัว, 2550) ดังนั้น จึงคาดได้ว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีบุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการสูง หรือมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมมากกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีบุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการที่เหมาะสมน้อยกว่า

1.4.2.3 ปัจจัยเชิงเหตุด้านจิตลักษณะตามสถานการณ์ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

จิตลักษณะตามสถานการณ์ เป็นจิตใจที่แปรเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ เป็นคุณลักษณะที่มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับพฤติกรรม ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ ทักษะคติต่องาน และความเครียดในงาน

1) ทักษะคติต่องานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ทัศนคติ (Attitude) เป็นแนวความคิดที่นักจิตวิทยาสังคมนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการทำความเข้าใจพฤติกรรมของบุคคล ทั้งนี้เพราะบุคคลจะกระทำใดๆย่อมขึ้นอยู่กับ

ความเชื่อเกี่ยวกับประโยชน์ ความรู้สึกพอใจ และความพร้อมที่จะทำ (Fishbein and Ajzen, 1975) ทศนคติ หมายถึง สภาพความพร้อมทางจิตใจที่เกิดจากสถานการณ์ จะเป็นตัวกำหนดทิศทางปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือ สถานการณ์ เกิดจากการเรียนรู้ผ่านวัฒนธรรม ประเพณี ประสบการณ์ ทั้งเชิงบวกและลบ หรือการเลียนแบบบุคคลที่ตนเองชื่นชอบ Allport (1961) เห็นว่า ทศนคติ เป็นแนวโน้มของการแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งต่างๆ ขณะที่ Good (1973) เห็นว่า ทศนคติ ต้องรวมทั้งสถานการณ์ และ ค่านิยมด้วย

คำว่า ทศนคติ หรือ เจตคติ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2531: 125-127) หมายถึง จิตลักษณะประเภทหนึ่งของบุคคล เป็นความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกนี้เกิดจากความรู้เชิงประเมินค่าของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งนั้น คือ รู้ว่าสิ่งนั้นมีประโยชน์หรือโทษมากน้อยเพียงใด เมื่อเกิดความรู้สึกพอใจ บุคคลจะมีความพร้อมกระทำในแนวทางที่สอดคล้องกับความชอบหรือไม่ชอบของตน งานดา วานินทานนท์ (2534: 215) เห็นว่า เจตคติเป็นจิตลักษณะประเภทหนึ่งของบุคคล เกิดจากการรู้คิดเชิงประเมินค่าเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทำนองประโยชน์หรือโทษ ทำให้มีความรู้สึกโน้มเอียงไปในหนทางที่ชอบหรือพอใจมากน้อยต่อสิ่งนั้นๆ หรืออาจกล่าวได้ว่า เจตคติเป็นความคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ โดยมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ

ทศนคติ ยังหมายถึง (ทิตยา สุวรรณะชญ, 2544: 83) ภาวะทางจิต ในกรณีที่ไม่มียุทธพลจากทศนคติอื่นๆ ประกอบกับบุคคลนั้นอยู่ในเหตุการณ์ที่มีความสอดคล้องกับทศนคติดังกล่าว ก็จะทำให้สามารถคาดการณ์พฤติกรรมได้ เนื่องจากพฤติกรรมเป็นผลโดยตรงจากทศนคตินั้น และในระหว่างความสัมพันธ์ของทศนคติกับพฤติกรรม ยังมีตัวแปรสอดแทรก (Intervening Variable) มากมาย เช่น ขนบ จารีต (Norms) บทบาท (Roles) การเป็นสมาชิกของกลุ่มสังคม หรือกลุ่มอ้างอิง ตลอดจน วัฒนธรรมประจำกลุ่ม (Subculture) เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม สถานการณ์ที่ส่งผลถึงจิตใจจะถือว่าเป็นการรับรู้ หรือการเห็นความสำคัญก่อนที่บุคคลจะกระทำพฤติกรรมนั้น ไม่ใช่สถานการณ์ที่ส่งผลถึงพฤติกรรมได้โดยตรง เหตุการณ์เช่นนี้ในทางจิตพฤติกรรมศาสตร์จะมีจิตลักษณะที่เกี่ยวข้อง ซึ่ง Ajzen and Fishbein (1980: 5-11) เรียกว่า ทศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude toward the Behavior หรือ AB) ที่หมายถึง การประเมินทางบวกและลบของบุคคลต่อพฤติกรรม ทศนคติจึงมีลักษณะสำคัญ 2 ประการ คือ 1) มีทิศทาง หมายถึง จะมีทิศทางไปทางบวกหรือลบ ดีหรือเลว ชอบหรือไม่ชอบพอใจหรือไม่พอใจ พร้อมให้การสนับสนุนช่วยเหลือหรือพร้อมที่จะทำลายขัดขวาง 2) มีปริมาณ หมายถึง ความเข้มข้นหรือปริมาณความรุนแรงของทศนคติไปในทางบวกหรือทางลบ

ลักษณะสำคัญของทศนคติ 4 ประการ (ทิตยา สุวรรณะชญ, 2544: 87) คือ 1) ทศนคติ เป็นสภาวะก่อนที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบ (Predisposition to Respond) ต่อเหตุการณ์หรือสิ่ง

ใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ 2) ทศนคติ จะมีความคงตัวอยู่ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง (Persistent over Time) แต่ไม่ได้หมายความว่า จะไม่เปลี่ยนแปลง 3) ทศนคติ เป็นตัวแปรแฝงที่นำไปสู่ความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรมกับความรู้สึกนึกคิด และ 4) ทศนคติ มีคุณสมบัติของแรงจูงใจในอันที่จะทำให้บุคคลประเมินและเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ถือเป็นทิศทางของพฤติกรรมจริง

องค์ประกอบของทศนคติ 3 ประการ ได้แก่ 1) องค์ประกอบทางการรู้คิด (Cognitive Component) เป็นความรู้หรือความเชื่อ ที่บุคคลมีเกี่ยวกับเป้าหมายของทศนคติ (Attitude Object) ซึ่งอาจเป็นวัตถุ บุคคล หรือเหตุการณ์ เป็นความรู้ที่มีทิศทางประกอบ เช่น มีคุณหรือมีโทษ ดีหรือเลว เพื่อใช้ประเมินสิ่งนั้น 2) องค์ประกอบทางความรู้สึก (Affective Component) เป็นอารมณ์ของบุคคลเกี่ยวกับวัตถุทางทศนคตินั้น เช่น ความชอบความไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ มักสอดคล้องกับทิศทางขององค์ประกอบแรก 3) องค์ประกอบทางการพร้อมกระทำ (Action Tendency Component) คือ เมื่อบุคคลมีความรู้เชิงประเมินค่าและมีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบสิ่งนั้นแล้ว สิ่งที่สอดคล้องตามมา คือ ความพร้อมที่จะกระทำ (งามตา วนิทนานนท์, 2537: 198-199) เห็นว่า ทศนคติ จะเกิดขึ้นไม่ได้หากปราศจากสิ่งเร้า ดังนั้น ถ้าจะกล่าวถึงทศนคติโดยไม่ระบุว่า ทศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งแล้ว จะไม่สามารถประเมินทศนคติได้ ผลการวิจัยที่ผ่านมาชี้ให้เห็นว่า ทศนคติมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่พึงปรารถนา เช่น พฤติกรรมการปลูกฝังอบรมบุตรให้เคารพกฎระเบียบ (ทิพย์ฉมพร เกษโกมล และคณะ, 2551) พฤติกรรมใฝ่รู้ใฝ่ดี (จุจเดือน พันธมนาวิน, 2551) พฤติกรรมการสนับสนุนทางสังคม (จุจเดือน พันธมนาวิน, 2547) พฤติกรรมการบินอย่างปลอดภัย (สุภินธา ม่วงศรีงาม, 2552) พฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัย (ธวัชชัย ศรีพรงาม, 2547) พฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรม (สุกัญญา พูนเดช, 2552) ผลการวิจัยของ สุพัตรา ธรรมวงษ์ (2544) พบว่า ทศนคติที่ดีต่องานเป็นตัวทำนายสำคัญลำดับแรก เมื่อร่วมกับตัวทำนายจิตลักษณะเดิม และสถานการณ์อีก 6 ตัวแปร สามารถทำนายพฤติกรรมตามจรรยาพยาบาลได้ 51.1% ในกลุ่มรวม ส่วน ผลการวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบของการฝึกอบรมการจัดการทรัพยากรการbin (CRM) ต่อทศนคติด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ Ford, Henderson and O'Hare (2014) ได้เสนอแนะว่า การพยากรณ์ทศนคติด้านความปลอดภัยสามารถนำไปใช้ในการฝึกอบรม CRM ซึ่งจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการเพิ่มพฤติกรรมเชิงบวกในการทำงาน

นอกจากนั้นยังพบว่าบุคคลที่มีทศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานมากจะเป็นบุคคลที่มีพฤติกรรมการทำงานมากกว่า (วิชัย เอียดบัว, 2534; ปริญญา ฅ วันจันทร์, 2536; นีออน พิณประดิษฐ์, 2545) ผลการวิจัยของ นิชาภัทร โพธิ์บาง (2550) กับเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี จำนวน 372 คน พบว่า ทศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรม เป็นตัวทำนาย

สำคัญของพฤติกรรมการทำงานเป็นอันดับแรก หรือผลการวิจัยของ ชัญญา ลีศัตรุพ่าย (2552) กับเจ้าหน้าที่เทศกิจ 754 คน พบว่า เจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน หรือผลการวิจัยของ จุฑารัตน์ กิตติเชมากร (2553) กับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการจำนวน 300 คน พบว่า เจตคติต่อการทำงานด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และเจตคติต่อการทำงานด้านการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ($r=.55$ และ $r=.26$ ตามลำดับ)

นอกจากนั้นยังพบว่าทัศนคติที่ดีในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น การวิจัยของ ธนอมศักดิ์ โสภา (2545: 57-58) พบว่า เจตคติที่ดีต่อการเป็นตำรวจสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงาน ($\beta=.316$) และยังพบด้วยว่า กลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานได้ 36.8% โดยที่เจตคติต่อการเป็นตำรวจ เป็นอันดับที่ 1 ($\beta=.331$) หรือ พระมหาจันทร์ธรรม อินทรีเกิด (2552) พบว่า เจตคติต่อการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของอาสาสมัครผู้ภัยขณะที่ พิชามณูษ์ ปฐมศิริกุล (2555) วิจัยกับเจ้าหน้าที่จัดซื้อจำนวน 246 คน พบว่า เจตคติที่ดีต่อการทำงานสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีเจตคติที่ดีต่องานน้อยกว่า และยังสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพสูง ($\beta=.28$)

ในการศึกษานี้ ทัศนคติต่องาน หมายถึง ปริมาณการรายงานหรือการประเมินค่าของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เกี่ยวกับการมองเห็นประโยชน์หรือคุณค่าในการทำงานมากน้อยเพียงใด ปริมาณความรู้สึกพึงพอใจ และ ความพร้อมที่จะส่งเสริมสนับสนุนการทำงานมากน้อยเพียงใด

การประมวลเอกสารข้างต้น พบว่า ทัศนคติที่ดีต่องานมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่พึงปรารถนา เช่น มีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีอิทธิพลกับพฤติกรรมการทำงาน (ธนอมศักดิ์ โสภา, 2545; นีออน พิมประดิษฐ์, 2545; พระมหาจันทร์ธรรม อินทรีเกิด 2552; พิชามณูษ์ ปฐมศิริกุล, 2555) ดังนั้น จึงคาดได้ว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีทัศนคติที่ดีต่องานมาก หรือมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมมากกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีทัศนคติที่ดีต่องานน้อย

2) ความเครียดในงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ความเครียดในการทำงาน (Work Stress) เป็นตัวบั่นทอนประสิทธิภาพการทำงาน (Brief, 1981; Geuna and Brunelli, 1996: 347) ส่งผลต่อบุคคลอย่างน้อย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และ ด้านพฤติกรรม ทำให้ปริมาณ และคุณภาพของงานลดลง มีการขาดหรือลาออกจากงาน ขาดแรงจูงใจในการทำงาน และยังส่งผลต่อกระบวนการทำงาน ตลอดจนผลลัพธ์

ขององค์การความเครียด หมายถึง (Selye, 1973: 692-699) การตอบสนองอย่างไม่เฉพาะเจาะจงของสิ่งมีชีวิตต่อความต้องการใดๆ (Non Specific Response of the Organism to any Demand) (Selye, 1976: 53) เป็นปฏิกิริยาร่วมกันทั้งหมดของร่างกายเพื่อตอบสนองสิ่งรบกวน ส่วน Lazarus and Folkman (1984) เห็นว่า ความเครียด เป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อม เป็นการประเมินกลไกการรับมือ ซึ่งอาจแตกต่างกันไปตามสถานการณ์ ส่วน Robbins and Judge (2009) เห็นว่า ความเครียดในงาน เป็นสภาวะทางอารมณ์ และการสนองตอบของร่างกาย อันเกิดจากความต้องการภายในและภายนอกองค์การ

ส่วน อมร แสงสุพรรณ (2538: 288) เห็นว่า ความเครียดในงาน หมายถึง ภาวะทางจิตใจที่เป็นเหตุให้มีการเสื่อมลงของการกระทำ หรือการปฏิบัติงาน และต้องใช้ความพยายามมากขึ้นที่จะดำรงไว้ซึ่งการกระทำ หรือการปฏิบัติงานในระดับเดิม ผลของความเครียดแตกต่างกันมาก ตั้งแต่เกิดความยุ่งยากไม่สบายใจเพียงเล็กน้อยไปจนถึงขั้นรุนแรงมาก ความเครียดในการทำงาน ยังหมายถึง ปริมาณความวิตกกังวล ความไม่สบายใจ ความเครียดที่เกิดในสถานการณ์การทำงาน หรือเรื่องต่างๆ ไปในการทำงาน (จินตนา บิลมาศ และ คณะ, 2529; ดวงเดือน พันธุมนาวิน และ คณะ, 2540; บังอร โสภส และ อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล, 2539)

ตัวกระตุ้นความเครียดของมนุษย์ แบ่งออกเป็นตัวกระตุ้นภายใน ได้แก่ ระบบของมนุษย์ (ทางกายภาพ) และ ตัวกระตุ้นทางจิตวิทยา (Geuna and Brunelli, 1996: 349) ทั้งนี้ Robbin and Judge (2009) เห็นว่า สาเหตุสำคัญด้านต่างๆของความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม (Environment Factors) ด้านองค์การ (Organizational Factors) และ ด้านบุคคล (Personal Factors) ขณะที่ อมร แสงสุพรรณ (2538: 298-299) เห็นว่า สถานการณ์ถูกเงินทำให้เกิดความเครียดทั้งร่างกายและจิตใจ ความเครียดของลูกเรืออาจนำไปสู่สถานการณ์ไม่คาดคิด เนื่องจากความเหนื่อยล้าในการบิน (Fatigue) ปัญหาทางอารมณ์ (Mental and Emotional Problem) ความเครียดยังรวมถึงความเครียดทางจิตใจด้านอื่นๆ เช่น ตารางเวลาบิน ความเครียดจากอาชีพและความสำเร็จของทั้งลูกเรือและนักบิน ปัญหาระหว่างบ้านและที่ทำงาน สุขภาพ และสภาพการบิน ซึ่งสามารถกระตุ้นความเครียด (Stressor) เช่น เสียง การสั่น อุณหภูมิ ความชื้น อัตราเร่ง หรือแม้แต่การทำงานและการนอนไม่สม่ำเสมอ (Irregular Working and Resting Pattern) ผลการวิจัยของ Henn (1995) ด้วยการใช้แบบวัดประสิทธิภาพการทำงานเชิงมนุษย์ของ Haakonson (Haakonson's Human Performance Model) พบว่า ความเครียด 5 ประการ ที่ทำให้ความสามารถในการทำงานของบุคคลลดลง ได้แก่ 1) เวลาทำงานที่ผิดปกติ 2) ความเหนื่อยล้า 3) การฝึกและการตรวจสอบ 4) การเผชิญหน้าระหว่างผู้บังคับบัญชาและลูกน้อง และ 5) ความกดดันเรื่องเวลา

นอกจากนั้น Janis (1952: 13) ยังพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด 10 กลุ่ม ได้แก่ 1) Conscious Factor คือ ปัจจัยที่สัมพันธ์กับขบวนการความคิดระดับจิตสำนึก เช่น

ความคิด การรับรู้ การตัดสินใจ 2) Unconscious Factor คือ ขบวนการความคิดถูกใช้ในระดับจิตไร้สำนึก รวมถึงการกระทำจากประสบการณ์และแรงจูงใจภายใน 3) Personality Factor คือ ตัวกำหนดบทบาทของความเครียด ซึ่งให้เห็นถึงทัศนคติต่อความเครียด และสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด 4) Psychological Factor คือ ปัจจัยที่มีผลต่อสถานภาพทางจิตใจ เช่น ความเจ็บป่วย ความกังวล 5) Physiological Factor คือ สภาวะทางสรีรวิทยามีแนวโน้มเสี่ยงต่อผลความเครียด 6) Environmental Factor คือ ปัจจัยแวดล้อมที่ทำงาน และการดำเนินชีวิต 7) Experimental Factor คือ ประสบการณ์ที่มีแนวโน้มทำให้เกิดความเครียดด้วยตัวเอง 8) Sociocultural Factor คือ อิทธิพลทางสังคม 9) Live Change Factor คือ การเปลี่ยนแปลงส่วนตัวและอาชีพการงาน 10) Acute Reactive Factor คือ ปัจจัยที่เกิดขึ้นแบบฉับพลัน นอกจากนั้นบทความของ Bor Robert (2007) เรื่องปัจจัยทางจิตวิทยาต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารและลูกเรือสายการบิน: ภาพรวมการวิจัยทางการแพทย์ กล่าวถึงสาเหตุของสุขภาพจิตในกลุ่มลูกเรือ ได้แก่ 1) ความเครียดในการรับมือกับความปลอดภัย 2) ความเครียดจากภาระงาน การจัดการงาน และ บรรยากาศในองค์กร (เช่น ความถี่ในการบิน, อาการ Jet Lag, รายได้) 3) ปัญหาด้านความสัมพันธ์ส่วนตัว 4) การสูญเสียใบอนุญาตจากการไม่ผ่านการทดสอบทางการแพทย์ และ 5) ปัญหาทางจิตวิทยาซึ่งเกิดจากการชีวิตประจำวัน

ผลการวิจัยเกี่ยวกับความเครียดในแง่บุคลิกภาพ ยังพบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extravert) สามารถตอบสนองได้ดีต่อความเครียดบางรูปแบบมากกว่าบุคลิกภาพแบบเก็บตัว (Introvert) ทั้งนี้ อมร แสงสุพรรณ (2538: 297-311) ให้เหตุผลว่า บุคลิกแบบ Extravert มีระดับของการกระตุ้นต่ำ ผลของความเครียดบางอย่างจะเพิ่มระดับของการกระตุ้นต่อบุคลิกแบบ Extravert จนถึงระดับที่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ขณะที่บุคลิกแบบ Introvert จะถึงจุดสูงสุดของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ถ้าความเครียดมากกว่านี้เพียงเล็กน้อย ก็จะทำให้ผลการทำงานลดลง นอกจากนั้น ผลการวิจัยของ Bor (2007) สรุปว่า การเดินทางทางอากาศมีผลต่อพฤติกรรมของลูกเรือ (Crew Behaviour) ซึ่งรวมถึงการเดินทางและความเครียดที่มีผลต่อความกลัวในการบิน (Fear of Flying) พฤติกรรมแปลกแยกของผู้โดยสาร (Disruptive Passenger) และสุขภาพจิตของลูกเรือ (Crew Mental Health) เป็นต้น ดังนั้น ความเครียดจึงเป็นปัญหาพิเศษของบุคคลที่ทำงานในอากาศ และพบว่า มีความซับซ้อนและประเมินได้ยาก ดังนั้น สิ่งที่ต้องให้ความสำคัญ คือ ผลของความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยที่ผ่านมาชี้ให้เห็นว่า ความเครียดเป็นสาเหตุสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและผลการปฏิบัติงาน (Geuna and Brunelli, 1996) เป็นปัจจัยสำคัญของการเกิดอุบัติเหตุ (Green, 1991) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน การลาออก เช่น ผลการวิจัยของ สมวงศ์ ศิริวรรณ (2546) เกี่ยวกับความเครียดและผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการ ใน

กรมยุทธโยธาทหารบก จำนวน 841 คน พบว่า ข้าราชการที่มีความเครียดต่างกันจะมีพฤติกรรมการทำงานต่างกัน ทั้งนี้ ข้าราชการที่มีความเครียดต่ำ จะมีระดับพฤติกรรมการลางานน้อย หรือการวิจัยของ ชิดชนก นาชัยเวช (2554) กับพนักงานสายทรัพยากรบุคคลบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 150 คน พบว่า ความเครียดด้านองค์การ และ ด้านส่วนบุคคลส่งผลต่อความเครียดด้านจิตใจ และพฤติกรรมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ ความเครียดจะมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน และการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นอกจากนั้นยังพบว่า ปัจจัยความเครียดสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงาน งานวิจัยของ สุภาพร บุญมี (2556) กับพยาบาลวิชาชีพ จังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน พบว่า ปัจจัยของความเครียดเกี่ยวกับตัวงาน ได้แก่ ลักษณะงาน เทคโนโลยีใหม่ และ ปริมาณงาน ตลอดจนปัจจัยของความเครียดเกี่ยวกับสัมพันธภาพในที่ทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเรียงตามขนาดความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ดังนี้ ปริมาณงาน (-.275) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (-.152) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (-.151) ลักษณะงาน (.112) และ เทคโนโลยีใหม่ (-.110) ทั้งนี้ ตัวแปรทั้ง 5 นี้สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมได้ 50.0% ($R^2=.500$) หรือความเครียดมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เช่น การวิจัยของ อำพร อัสวโรจนกุลชัย (2553) พบว่า สุขภาพจิตของครู มีอิทธิพลทางตรงในทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (.18)

ในการศึกษานี้ ความเครียดในงาน หมายถึง ปริมาณการรายงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เกี่ยวกับความคับข้องใจ ความวิตกกังวล และ ความเครียดต่อบุคคลและสถานการณ์ต่างๆในการทำงาน ได้แก่ 1) ผู้โดยสาร 2) เพื่อนร่วมงาน 3) หัวหน้างาน และ 4) สถานการณ์การทำงานบนเครื่องบิน

การประมวลเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า ความเครียดในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีอิทธิพลกับพฤติกรรมการทำงาน (อำพร อัสวโรจนกุลชัย, 2553; สุภาพร บุญมี, 2556) ดังนั้น จึงคาดได้ว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความเครียดในงานน้อย หรือมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมมากกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความเครียดในงานมาก

จากการประมวลเอกสารทั้งหมด พบว่า กลุ่มปัจจัยด้านสถานการณ์ ประกอบด้วย ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว (Work-Family Conflict) (ปรเมศวร์ ธรรมชาติ, 2553; นภาพรณ์ อุทัยจรูญศรี, 2554; Grandey and Cropanzano, 1999; Cullen and Hammer, 2007) การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) (จุฑาเดือน พันธุมนาวิณ, 2546; พระมหาจันทร์ ธรรม อินทรีเกิด,

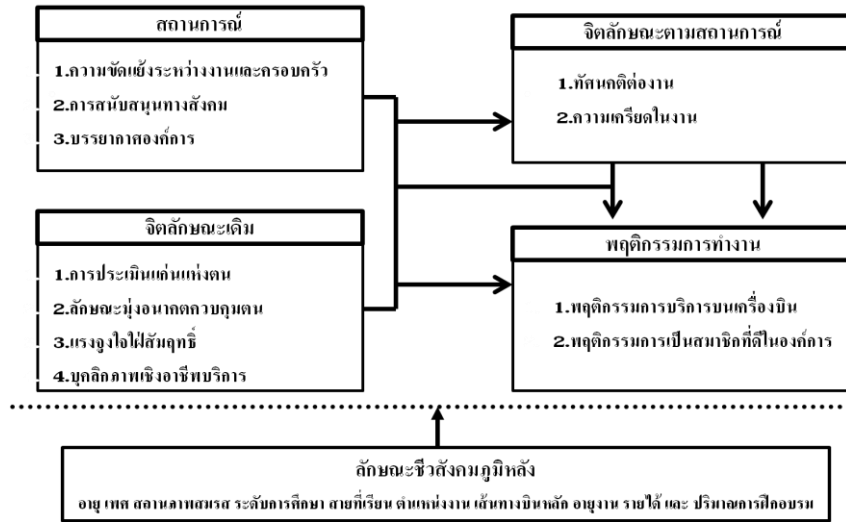
2552; สุกันยา พูนเดช, 2552;) และ บรรยากาศองค์การ (Organizational Climate) (Walumbwa, Wu and Orwa, 2008; อุทุมพร สุราฤทธิ์, 2547; ชานินี เรืองเดช, 2549; หทัยรัตน์ ตันสุวรรณ, 2550; รจนา อธิเทพนา, 2551; รัชฎา เรืองโอชา, 2554) มีอิทธิพลทางตรงไปยังพฤติกรรมการทำงาน

ส่วนกลุ่มปัจจัยด้านจิตลักษณะเดิม ประกอบด้วย การประเมินแก่นแห่งตน (Core Self Evaluation) (Judge and Hurst, 2008; Song and Chathoth, 2012; พระมหาจันทร์ธรรม อินทร์เกิด, 2552) ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน (Future Orientation and Self-control) (ศุภินชา ม่วงศรีงาม, 2552; อัจฉา เตมีย์, 2554) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Need for Achievement) (ชกร ถาวรสันต์, 2550; อำพร อัสวโรจนกุลชัย, 2553) และ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ (Vocational Service Personalities) (อัมพร พิพิชเจริญพร, 2545; ธนวิทย์ กลิ่นทอง, 2547; พิศาล สระบัว, 2550) มีอิทธิพลทางตรงไปยังกลุ่มปัจจัยด้านจิตลักษณะตามสถานการณ์ ประกอบด้วย ทักษะคติต่องาน (Work Attitude) (นีออน พิณประดิษฐ์, 2545; ถนอมศักดิ์ โสภา, 2545; พระมหาจันทร์ธรรม อินทร์เกิด 2552) และ ความเครียดในงาน (Work Stress) (อำพร อัสวโรจนกุลชัย, 2553; สุภาพร บุญมี, 2556) และพฤติกรรมการทำงาน

นอกจากนั้น ยังกำหนดเป็นอิทธิพลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น โดยคาดว่าปัจจัยกลุ่มสถานการณ์ และ ปัจจัยกลุ่มจิตลักษณะเดิม มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมไปยังพฤติกรรมการทำงาน โดยผ่านปัจจัยกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ การวิจัยอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างปัจจัยเชิงสาเหตุของโมเดล จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เกิดความเข้าใจถึงความสำคัญของปัจจัยต่างๆ และยังสามารถตรวจสอบถึงสาเหตุการเกิดพฤติกรรมการทำงานที่ศึกษาได้ชัดเจนขึ้น

1.5 นิยามปฏิบัติการของตัวแปร

การศึกษานี้มีตัวแปร 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มตัวแปรสถานการณ์ กลุ่มตัวแปรจิตลักษณะเดิม กลุ่มตัวแปรจิตลักษณะตามสถานการณ์ กลุ่มตัวแปรพฤติกรรมการทำงาน และ กลุ่มตัวแปรลักษณะชีวสังคัมภูมิต่าง ดังแสดงในภาพกรอบแนวความคิดและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา (ภาพ 1.2)



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวความคิดและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาครั้งนี้

1.5.1 กลุ่มตัวแปรสถานการณ์

กลุ่มตัวแปรสถานการณ์ประกอบด้วย 3 ตัวแปร/ด้าน ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว การสนับสนุนทางสังคม และ บรรยากาศองค์กร ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.5.1.1 ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว (Work and Family Conflict) หมายถึง ความขัดแย้งในบทบาท ของการทำงานและครอบครัวร่วมกัน จนเป็นเหตุให้เกิดความกดดัน เกิดความยุ่งยากและเป็นอุปสรรคต่อการแสดงบทบาทร่วมกันดังกล่าว เช่น ภาระงานและครอบครัวที่มากเกินไป ไม่มีเวลาดูแลบ้านและครอบครัว ตารางการทำงานและวันหยุดพักผ่อนไม่แน่นอน มีความเครียดความเหนื่อยล้า เป็นต้น แบบวัดนี้นำมาจาก สุชาดา ชลานุเคราะห์ (2552)

1.5.1.2 การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) หมายถึง การรับรู้ของพนักงาน ต่อนับบนเครื่องบินเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ และการได้รับความช่วยเหลือในการทำงานจากบุคคล 2 ประเภท คือหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานใน 3 ด้าน คือ 1) ด้านอารมณ์ เช่น การให้ความยอมรับ การเห็นใจและเข้าใจเมื่อมีอุปสรรคในการทำงาน การให้กำลังใจ 2) ด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น การอบรมให้ความรู้ พัฒนาทักษะ การสอนงาน และ 3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ และงบประมาณ เช่น จัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้ เครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานทั้งจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน แบบวัดนี้นำมาจากแบบวัดพฤติกรรมกรรมการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมของ คุณเดือน พันธุมนาวิน (2547)

1.5.1.3 บรรยากาศองค์กร (Organizational Climate) หมายถึง ความเข้าใจหรือการรับรู้ของพนักงานต่อนับบนเครื่องบินต่อลักษณะหรือองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมองค์การ 6 ด้าน

ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างองค์กร 2) ด้านมาตรฐานการทำงาน 3) ด้านความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วม 4) ด้านรางวัลและการชมเชย 5) ด้านการสนับสนุนและความอบอุ่น และ 6) ด้านความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร เป็นแบบวัดมาตรฐานประเมินรวมค่าที่ผู้วิจัยปรับปรุงจาก ลัดดา พัชรวิภาส (2550)

1.5.2 กลุ่มตัวแปรจิตลักษณะเดิม

กลุ่มตัวแปรจิตลักษณะเดิมประกอบด้วย 4 มิติ ได้แก่ การประเมินแก่นแห่งตน ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ

1.5.2.1 การประเมินแก่นแห่งตน (Core Self Evaluation) หมายถึง การรับรู้และยอมรับข้อสรุปของการประเมินตนเองที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยึดถือ ประกอบด้วย 4 ประเด็นหลัก คือ 1) การเห็นคุณค่าตนเอง 2) การรับรู้ความสามารถทั่วไปของตน 3) ความเชื่ออำนาจในตน และ 4) ความมั่นคงทางอารมณ์ นำแบบวัดมาจาก Bhunthumnavin and Bhunthumnavin (2015) ที่แปลมาจากแบบวัดการประเมินตนเองของ Judge et al. (2003)

1.5.2.2 ลักษณะมุ่งอนาคตและการควบคุมตน (Future Orientation and Self-Control) หมายถึง ลักษณะจิตใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ประเมินได้จากปริมาณการคาดการณ์ได้ไกล การเห็นความสำคัญของสิ่งที่จะเกิดประโยชน์กับตนเองในอนาคต และรวมถึงความสามารถในการควบคุมตนเองให้รอคอยผลประโยชน์ที่สำคัญกว่าในอนาคตได้ โดยนำมาจากแบบวัดของ คุจเดือน พันธุนาวิน (2547)

1.5.2.3 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Need for Achievement) หมายถึง ปริมาณความคิดความตั้งใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่จะเพียรพยายามทำงานในความรับผิดชอบให้มีผลการทำงานสูงขึ้น มีความอดทนไม่ย่อท้อต่อการทำงานแม้ว่าจะพบกับอุปสรรค ได้นำมาจากแบบวัดของ คุจเดือน พันธุนาวิน (2547)

1.5.2.4 บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ (Vocational Service Personality) หมายถึง การรับรู้ถึงบุคลิกลักษณะตนเองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เช่น การชอบทำงานเป็นทีม การชอบสอนหรือให้คำแนะนำ การชอบช่วยเหลือผู้อื่นแก้ปัญหา การใส่ใจดูแลผู้อื่น ชอบพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือชอบเรียนรู้วัฒนธรรมที่แตกต่าง ซึ่งลักษณะเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยแปลและคัดเลือกจากแบบวัดของ Holland (1996)

1.5.3 กลุ่มตัวแปรจิตลักษณะตามสถานการณ์

กลุ่มตัวแปรจิตลักษณะตามสถานการณ์ ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ ทักษะคติต่องาน และความเครียดในงาน

1.5.3.1 ทักษะคติต่องาน (Work Attitude) หมายถึง ปริมาณการรายงานหรือการประเมินค่าของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เกี่ยวกับการมองเห็นประโยชน์หรือคุณค่าในการทำงานมากน้อยเพียงใด ปริมาณความรู้สึกพึงพอใจ และ ความพร้อมที่จะส่งเสริมสนับสนุนการทำงานมากน้อยเพียงใด โดยนำมาจากแบบวัดของ สุชาติลา ชลานุเคราะห์ (2552)

1.5.3.2 ความเครียดในงาน (Work Stress) หมายถึง ปริมาณการรายงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เกี่ยวกับความซับซ้อนใจ ความวิตกกังวล และ ความเครียดต่อบุคคลและสถานการณ์ต่างๆในการทำงาน ได้แก่ 1) ผู้โดยสาร 2) เพื่อนร่วมงาน 3) หัวหน้างาน และ 4) สถานการณ์การทำงานบนเครื่องบิน โดยนำแบบวัดของ บังอร โสพล (2546) มาปรับข้อความให้เหมาะสม

1.5.4 กลุ่มตัวแปรพฤติกรรมการทำงาน (Work Behavior)

พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามบทบาทหน้าที่ที่ความรับผิดชอบ หรือตามที่ได้รับมอบหมาย บนพื้นฐานความรู้ ความสามารถ หรือศักยภาพที่แสดงออกในการทำงานด้วยความทุ่มเท มีความร่วมมือร่วมใจ แม้จะอยู่นอกเหนือจากบทบาทความรับผิดชอบก็ตาม ดังนั้น จึงแบ่งพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินออกเป็น 2 ตัวแปรตาม ได้แก่ 1) พฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน และ 2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

1.5.4.1 พฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน (In-Flight Service Behavior) หมายถึง ปริมาณการทำงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2 ด้าน ได้แก่ 1) พฤติกรรมด้านการให้บริการ เช่น การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การให้ข้อมูล การแนะนำบริการ การประสานงาน การถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์กับเพื่อนร่วมงาน ทำให้กระบวนการบริการเป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจ และ 2) พฤติกรรมด้านความปลอดภัย ทั้งในสภาวะปกติหรือเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น การแนะนำการใช้อุปกรณ์ช่วยชีวิต การทำให้ปราศจากอุบัติเหตุ และ ทำให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานได้อย่างมั่นใจ ไม่เสี่ยงต่ออันตรายและการบาดเจ็บ หรือความสูญเสียต่อชีวิตและทรัพย์สิน พฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินนี้ วัดด้วยแบบวัดมาตรฐานประเมินรวมค่าที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยปรับจากคู่มือการให้บริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) (Passenger Service Manual, 2013)

1.5.4.2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร (Organizational Citizenship Behavior) หมายถึง การปฏิบัติหรือการกระทำของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่กระทำนอกเหนือจากงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อเป็นการส่งเสริมงานในหน้าที่ของตนเอง

ส่งเสริมให้หน่วยงานประสบความสำเร็จและมีประสิทธิผล กระทำด้วยความเต็มใจโดยไม่หวังในผลตอบแทนตามระบบรางวัลที่องค์กรกำหนด มี 4 ด้าน ได้แก่ 1) การให้ความช่วยเหลือ 2) มารยาทและความสุภาพ 3) การทำความดีให้สังคมในองค์กร และ 4) ความเข้มแข็งและมั่นคง โดยนำมาจาก (Ogan, 1988; วิริทธิ์ ธรรมนารถสกุล, 2544)

1.5.5 กลุ่มตัวแปรลักษณะชีวิตสังคมภูมิหลัง

ตัวแปรลักษณะชีวิตสังคมภูมิหลัง หมายถึง ข้อมูลพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่งงาน เส้นทางการบินหลัก आयงาน รายได้ ซึ่งผู้ศึกษาจะไม่กล่าวถึงรายละเอียด (ตาราง 3.1) เนื่องจากตัวแปรกลุ่มนี้มีการนิยามโดยทั่วไปอยู่แล้ว ส่วน ปริมาณการฝึกอบรม หมายถึง จำนวนครั้งที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเข้ารับการฝึกอบรมภายในและหรือภายนอกหน่วยงานในช่วง 2 ปี ที่ผ่านมา

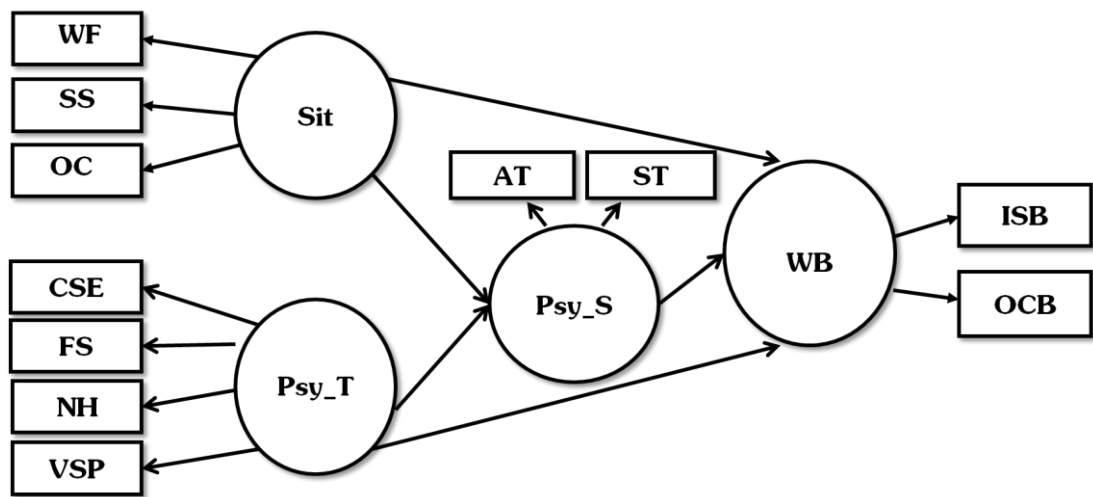
1.6 สมมติฐานการวิจัย

จากการประมวลเอกสาร และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามกรอบแนวคิด (Conceptual Framework) การสรุปผลวิจัยเหล่านั้นทำให้เห็นความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ที่คาดการณ์ไว้ และสามารถกำหนดเป็นสมมติฐานได้ 3 ข้อ ดังนี้

1.6.1 สมมติฐานที่ 1 ตัวแปรชุดที่ 3 ประกอบด้วยชุดตัวทำนายที่ 1 กลุ่มสถานการณ์ 3 ตัวแปร (คือ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว การสนับสนุนทางสังคม และบรรยากาศองค์กร) ร่วมกับตัวทำนายชุดที่ 2 กลุ่มจิตลักษณะเดิม 4 ตัวแปร (คือ การประเมินตนเองแห่งตน ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และบุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ) รวมเป็น 7 ตัวแปร สามารถทำนายทัศนคติต่องานได้มากกว่า หรือทำนายความเครียดในงานได้มากกว่าตัวทำนายชุดที่ 1 หรือ ชุดที่ 2 ชุดใดชุดหนึ่งเพียงลำพังอย่างน้อย 5%

1.6.2 สมมติฐานที่ 2 ตัวแปรชุดที่ 5 ประกอบด้วยชุดตัวทำนายที่ 3 กลุ่มสถานการณ์และกลุ่มจิตลักษณะเดิม รวม 7 ตัวแปร (คือ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว การสนับสนุนทางสังคม บรรยากาศองค์กร การประเมินตนเองแห่งตน ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และบุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ) ร่วมกับตัวทำนายชุดที่ 4 กลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ อีก 2 แปร (คือ ทัศนคติต่องาน และความเครียดในงาน) รวมเป็น 9 ตัวแปร สามารถทำนายพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินได้มากกว่า หรือ ทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรได้มากกว่าตัวทำนาย ชุดที่ 3 หรือชุดที่ 4 ชุดใดชุดหนึ่ง เพียงลำพังอย่างน้อย 5%

1.6.3 สมมติฐานที่ 3 ตัวแปรในกลุ่มสถานการณ์ (ประกอบด้วย ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว การสนับสนุนทางสังคม บรรยากาศองค์กร) และ ตัวแปรในกลุ่มจิตลักษณะเดิม (ประกอบด้วย การประเมินตนเอง ลึกซึ้งมุ่งอนาคตควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ) มีอิทธิพลทางตรง ไปยังพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ประกอบด้วย พฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร) และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านจิตลักษณะตามสถานการณ์ (ประกอบด้วย ทักษะคิดต่องานและความเครียดในงาน) แสดงในภาพ 1.3 โมเดลตามสมมติฐานที่ 3



ภาพที่ 1.3 โมเดลตามสมมติฐานที่ 3

หมายเหตุ: Sit: สถานการณ์, WF: ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว, SS: การสนับสนุนทางสังคม, OC: บรรยากาศองค์กร, Psy_T: จิตลักษณะเดิม, CSE: ประเมินตนเอง, FS: ลึกซึ้งมุ่งอนาคตควบคุมตน, NH: แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์, VSP: บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ, Psy_S: จิตลักษณะตามสถานการณ์, AT: ทักษะคิดต่องาน, ST: ความเครียดในงาน, WB: พฤติกรรมการทำงาน, ISB: การบริการบนเครื่องบิน, OCB: การเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

บทที่ 2

วิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง "ปัจจัยเชิงเหตุแบบบูรณาการทางด้านจิตลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน" เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ แบบศึกษาความสัมพันธ์เปรียบเทียบ (Correlational-Comparative Study: CCS) เพื่อบ่งชี้ถึงอำนาจของตัวทำนายและอิทธิพลทางตรงหรือทางอ้อม ตลอดจนปริมาณการทำนายของสถานการณ์ และ จิตลักษณะ ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยในส่วนนี้จะนำเสนอเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือวัดตัวแปร วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือวัด วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ตามรายละเอียดดังนี้

2.1 กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดย การวิจัยนี้ ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling Method) ทั้งนี้ ได้กำหนดตัวแปร ในการสุ่มตัวอย่าง คือ 1) ตำแหน่งงาน แบ่งออกเป็น 3 ตำแหน่ง คือ (1) ผู้จัดการเที่ยวบินและ หัวหน้าเที่ยวบิน (In-Flight Manager and Air Purser) (2) พนักงานบริการชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ (Royal First Class and Royal Silk Class) และ (3) พนักงานชั้นประหยัด (Economy Class) 2) เส้นทางการบินหลัก แบ่งออกเป็น 2 เส้นทาง คือ (1) เส้นทางระหว่างทวีป (2) เส้นทางภูมิภาคและ ภายในประเทศ 3) อายุงาน แบ่งออกเป็น 2 ช่วงคือ (1) อายุงานน้อย (2) อายุงานมาก 4) เพศชาย และ เพศหญิง จำนวนเพศละ 20 คน ($3 \times 2 \times 2 \times 2 \times 20 = 480$) ทั้งนี้ สามารถเก็บได้ทั้งสิ้นจำนวน 511 คน

2.2 เครื่องมือวัดตัวแปร

เครื่องมือที่ใช้วัดตัวแปร คือ แบบวัดมาตราประเมินรวมค่า (Summated Rating Scales) ประกอบด้วย แบบวัดกลุ่มตัวแปรสถานการณ์ 3 ตัวแปร แบบวัดกลุ่มตัวแปรจิตลักษณะเดิม 4 ตัวแปร แบบวัดกลุ่มตัวแปรจิตลักษณะตามสถานการณ์ 2 ตัวแปร และ แบบวัดกลุ่มตัวแปรพฤติกรรม

การทำงาน 2 ตัวแปร รวมทั้งแบบวัดกลุ่มตัวแปรอิสระชั้นรองด้านลักษณะชีวิตสังคมภูมิหลัง โดยที่แบบวัดทั้งหมดจะเป็นการให้ผู้ตอบรายงานตนเอง (Self Report) รวมทั้งสิ้น 12 ชุด (ตาราง 1 ภาคผนวก ก) ดังนี้

2.2.1 แบบวัดกลุ่มตัวแปรสถานการณ์ ประกอบด้วย 3 แบบวัด ได้แก่ แบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว แบบวัดการสนับสนุนทางสังคม และ แบบวัดบรรยากาศองค์การ

2.2.1.1 แบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว (ชื่อแบบวัด “งานและครอบครัว” ภาคผนวก ก) เป็นการวัดปริมาณการรับรู้ถึงความขัดแย้งในบทบาท ของการทำงานและครอบครัวร่วมกัน จนเป็นเหตุให้เกิดความกดดัน เกิดความยุ่งยากและเป็นอุปสรรคต่อการแสดงบทบาทร่วมกันดังกล่าว เช่น ภาระงานและครอบครัวที่มากเกินไป ไม่มีเวลาดูแลบ้านและครอบครัว ตารางการทำงานและวันหยุดพักผ่อนไม่แน่นอน มีความเครียดความเหนื่อยล้า เป็นต้น เป็นแบบวัดชนิดมาตรประเมินรวมค่าที่ สุชาดา ชลานุเคราะห์ (2552) สร้างขึ้นจำนวน 20 ประโยค และเมื่อนำมาหาคุณภาพของแบบวัดแล้วเลือกข้อที่เหมาะสมได้ 12 ประโยค มีข้อความทางบวก 2 ข้อ และข้อความทางลบ 10 ข้อ ทั้งนี้ แบบวัดของ สุชาดา มีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดเท่ากับ 0.860 ผู้วิจัยนำมาปรับภาษาในข้อความให้เหมาะสมกับบริบทของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 12 ประโยค แต่ละประโยค ประกอบด้วยมาตรประเมิน 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” โดยเกณฑ์การให้คะแนน ในแต่ละข้อจะมีคะแนน 6 อันดับ ทั้งนี้ ข้อความทางบวก ให้คะแนน “จริงที่สุด” ได้ 6 คะแนน และลดลงมาตามลำดับจนถึง “ไม่จริงเลย” ได้ 1 คะแนน แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบจะให้คะแนนกลับกัน ดังนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดนี้มาก เป็นผู้ที่มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวน้อย

เมื่อนำมาทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน และพิจารณาตามเกณฑ์ค่า t ratio มากกว่า 1.96 และ ค่า r Item-Total Correlation มากกว่า 0.20 ทำให้ต้องตัดออก 1 ข้อ เหลือ 11 ข้อ ทั้งนี้ มีค่าจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 3.677 ถึง 9.931 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมของแบบวัดที่ไม่มีข้อนั้น มีค่าระหว่าง 0.246 ถึง 0.773 เมื่อทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันปรากฏว่า โมเดลการวัดมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 45.660 df เท่ากับ 38 p value เท่ากับ 0.183 ค่า RMSEA เท่ากับ 0.045 ค่า CFI เท่ากับ 0.990 ค่า GFI เท่ากับ 0.920 ค่า SRMR เท่ากับ 0.074 ค่า AGFI เท่ากับ 0.870 และ ความเชื่อมั่นแบบวัดนี้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.860

ตัวอย่าง แบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว (แบบวัดชุดที่ 6 งานและครอบครัว)

0. ภาระงานบ้านที่หนัก ทำให้ข้าพเจ้าได้รับผิดชอบงานได้ไม่เต็มที่ (ข้อความทางลบ)

 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

2.2.1.2 แบบวัดการสนับสนุนทางสังคม (ชื่อแบบวัด “ความสัมพันธ์ในการทำงาน” ในภาคผนวก ก) เป็นการวัดปริมาณการรับรู้ (Perceived Social Support) ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ และการได้รับความช่วยเหลือในการทำงานกับบุคคล 2 ประเภท คือ หัวหน้างาน และ เพื่อนร่วมงานใน 3 ด้าน คือ 1) ด้านอารมณ์ เช่น การให้ความยอมรับ การเห็นใจและเข้าใจเมื่อมีอุปสรรคในการทำงาน การให้กำลังใจ 2) ด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น การอบรมให้ความรู้ พัฒนาทักษะ การสอนงาน และ 3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ และงบประมาณ เช่น จัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้ เครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานทั้งจากหัวหน้างาน และ เพื่อนร่วมงาน ผู้ศึกษานำมาจากแบบวัดชนิดมาตรประเมินรวมค่าของ คูจเดือน พันธุมนาวัน (2547) ที่สร้างขึ้นจากพื้นฐานของแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของ Eisenberger และ คณะ (1986; 1990) ทั้งนี้ แบบวัดของ คูจเดือนดังกล่าวมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .880 จำนวน 20 ประโยค แต่ละประโยคประกอบด้วยมาตรประเมิน 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” โดยเกณฑ์การให้คะแนน ในแต่ละข้อจะมีคะแนน 6 อันดับ ทั้งนี้ ข้อความทางบวก ให้คะแนน “จริงที่สุด” ได้ 6 คะแนน และลดลงตามลำดับจนถึง “ไม่จริงเลย” ได้ 1 คะแนน แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบจะให้คะแนนกลับกัน ดังนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดนี้มาก เป็นผู้ที่รับรู้ว่าคุณได้รับการสนับสนุนทางสังคมมาก

เมื่อนำมาทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน และพิจารณาตามเกณฑ์ ค่า t ratio มากกว่า 1.96 และ ค่า r Item-Total Correlation มากกว่า 0.20 ทำให้คัดออก 2 ข้อ เหลือ 18 ข้อ ทั้งนี้ มีค่าจำแนกรายข้อระหว่าง 2.791 ถึง 9.662 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมของแบบวัดที่ไม่มีข้อนั้น มีค่าระหว่าง 0.291 ถึง 0.636 เมื่อทำการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันปรากฏว่า โมเดลการวัดมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 120.530 df เท่ากับ 99 p value เท่ากับ 0.069 ค่า RMSEA เท่ากับ 0.047 ค่า CFI เท่ากับ 0.980 ค่า GFI เท่ากับ 0.880 ค่า SRMR เท่ากับ 0.087 ค่า AGFI เท่ากับ 0.790 และ ความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบวัดนี้มีค่าเท่ากับ 0.880

2.2.2 แบบวัดกลุ่มตัวแปรจิตลักษณะเดิม ประกอบด้วย 4 แบบวัด ได้แก่ แบบวัดการประเมินแก่นแห่งตน แบบวัดลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ แบบวัดบุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ

2.2.2.1 แบบวัดการประเมินแก่นแห่งตน (ชื่อแบบวัด “ความคิดเกี่ยวกับตนเอง” ในภาคผนวก ก) ประกอบด้วย 4 ประเด็นหลัก คือ 1) การเห็นคุณค่าตนเอง 2) การรับรู้ความสามารถทั่วไปของตน 3) ความเชื่ออำนาจในตน และ 4) ความมั่นคงทางอารมณ์ แบบวัดนี้แปลโดยศาสตราจารย์ ดร.ดวงเดือน พันธุมนาวิน และมีการนำไปใช้แล้วในหลายงานวิจัย เช่น Bhanthumnavin and Bhanthumnavin (2015) แปลจากแบบวัดการประเมินตนเองของ Judge et al. (2003) จำนวน 12 ประโยค แต่ละประโยคประกอบด้วยมาตรประเมิน 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” โดยเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละข้อจะมีคะแนน 6 อันดับ ทั้งนี้ ข้อความทางบวก ให้คะแนน “จริงที่สุด” ได้ 6 คะแนน และลดลงตามลำดับจนถึง “ไม่จริงเลย” ได้ 1 คะแนน แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบจะ ให้คะแนนกลับกัน ดังนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดนี้มาก เป็นผู้ที่มีการประเมินแก่นแห่งตนสูง

เมื่อนำมาทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน และพิจารณาตามเกณฑ์ค่า t ratio มากกว่า 1.96 และ ค่า r Item-Total Correlation มากกว่า 0.20 ทำให้คัดเหลือ 10 ข้อ ทั้งนี้ มีค่าจำแนกรายข้อระหว่าง 5.428 ถึง 9.246 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมของแบบวัดที่ไม่มีข้ออื่น มีค่าระหว่าง 0.416 ถึง 0.591 เมื่อทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันปรากฏว่า โมเดลการวัดมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 34.300 df เท่ากับ 28 p value เท่ากับ 0.191 ค่า RMSEA เท่ากับ 0.048 ค่า CFI เท่ากับ 0.990 ค่า GFI เท่ากับ 0.940 ค่า SRMR เท่ากับ 0.058 ค่า AGFI เท่ากับ 0.870 และ ความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบวัดนี้มีค่าเท่ากับ 0.822

ตัวอย่าง แบบวัดการประเมินแก่นแห่งตน (แบบวัดชุดที่ 3 ความคิดเกี่ยวกับตนเอง)

0. ข้าพเจ้ามักสงสัยในความสามารถของตนเอง (ข้อความทางลบ)

 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

2.2.2.2 แบบวัดลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน (ชื่อแบบวัด “ปัจจุบันและอนาคตในการทำงาน” ในภาคผนวก ก) เป็นการรายงานถึงปริมาณการคาดการณ์ได้ไกล การเห็นความสำคัญของสิ่งที่จะเกิดประโยชน์กับตนเองในอนาคต และรวมถึงความสามารถในการควบคุมตนเองให้รอดอยผลประโยชน์ที่สำคัญกว่าในอนาคตได้ เป็นแบบวัดมาตรประเมินรวมค่าของ คุณเดือน พันธุมนาวิน

(2547) ที่ปรับมาจากแบบวัดของ บุญรับ ศักดิ์มณี (2534) และ จินตนา บิลมาศ และ คณะ (2529) แบบวัดนี้มี 10 ประโยค ค่าความเชื่อมั่นของลักษณะมุ่งอนาคต เท่ากับ .780 และ การควบคุมคน เท่ากับ .810 ขณะที่ คุณเดือน นำมาใช้โดยมีความเชื่อมั่นเท่ากับ .670 การวิจัยนี้จึงนำมาใช้ทั้ง 10 ประโยค แต่ละประโยคประกอบด้วยมาตรประเมิน 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” โดยเกณฑ์การให้คะแนน ในแต่ละข้อจะมีคะแนน 6 อันดับ ทั้งนี้ ข้อความทางบวก ให้คะแนน "จริงที่สุด" ได้ 6 คะแนน และลดลงตามลำดับจนถึง "ไม่จริงเลย" ได้ 1 คะแนน แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบจะ ให้คะแนนกลับกัน ดังนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดนี้มาก เป็นผู้ที่มีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมคนมาก

เมื่อนำมาทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน และพิจารณาตามเกณฑ์ค่า t ratio มากกว่า 1.96 และ ค่า r Item-Total Correlation มากกว่า 0.20 และนำมาใช้ทั้ง 10 ข้อ ทั้งนี้ มีค่า จำแนกรายข้อระหว่าง 3.907 ถึง 9.774 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมของ แบบวัดที่ไม่มีข้อนั้น มีค่าระหว่าง 0.346 ถึง 0.718 เมื่อทำการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยัน ปรากฏว่า โมเดลการวัดมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 27.600 df เท่ากับ 24 p value เท่ากับ 0.277 ค่า RMSEA เท่ากับ 0.039 ค่า CFI เท่ากับ 0.990 ค่า GFI เท่ากับ 0.950 ค่า SRMR เท่ากับ 0.100 ค่า AGFI เท่ากับ 0.880 และ ความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์ แอลฟาของแบบวัดนี้มีค่าเท่ากับ 0.828

ตัวอย่าง แบบวัดลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมคน (แบบวัดชุดที่ 5 ปัจจุบันและอนาคต ในการทำงาน)

0. ข้าพเจ้าคิดว่า การกระทำความดีโดยขาดผู้รู้เห็น เป็นการกระทำที่สูญเปล่า (ข้อความทางลบ)

 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

2.2.2.3 แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (ชื่อแบบวัด “รูปแบบและเป้าหมายการทำงาน” ในภาคผนวก ก) เป็นการรายงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถึงปริมาณความคิด ความตั้งใจที่จะเพียรพยายามทำงานในความรับผิดชอบให้มีผลการทำงานสูงขึ้น มีความอดทนไม่ย่อท้อต่อการทำงานแม้ว่าจะพบกับอุปสรรค เป็นแบบวัดมาตรประเมินรวมค่าของ คุณเดือน พันธุมนาวิ (2547) ที่นำมาจาก บุญรับ ศักดิ์มณี (2534) และ จินตนา บิลมาศ และ คณะ (2529) แบบวัดนี้ประกอบด้วย 15 ประโยค มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .840 ขณะที่ แบบวัดของ คุณเดือน มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .860 ประกอบด้วย 15 ประโยค แต่ละประโยคประกอบด้วยมาตรประเมิน 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด”

ถึง “ไม่จริงเลย” โดยเกณฑ์การให้คะแนน ในแต่ละข้อจะมีคะแนน 6 อันดับ ทั้งนี้ ข้อความทางบวก ให้คะแนน “จริงที่สุด” ได้ 6 คะแนน และลดลงตามลำดับจนถึง “ไม่จริงเลย” ได้ 1 คะแนน แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบจะให้คะแนนกลับกัน ดังนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดนี้มาก เป็นผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มาก

เมื่อนำมาทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน และพิจารณาตามเกณฑ์ค่า t ratio มากกว่า 1.96 และ ค่า r Item-Total Correlation มากกว่า 0.20 โดยนำมาทั้ง 15 ข้อ ทั้งนี้ มีค่าจำแนกรายข้อระหว่าง 2.743 ถึง 9.347 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมของแบบวัดที่ไม่มีข้อนั้น มีค่าระหว่าง 0.331 ถึง 0.705 เมื่อทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันปรากฏว่า โมเดลการวัดมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 80.420 df เท่ากับ 66 p value เท่ากับ 0.109 ค่า RMSEA เท่ากับ 0.047 ค่า CFI เท่ากับ 0.980 ค่า GFI เท่ากับ 0.900 ค่า SRMR เท่ากับ 0.093 ค่า AGFI เท่ากับ 0.820 และ ความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบวัดนี้มีค่าเท่ากับ 0.839

ตัวอย่าง แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (แบบวัดชุดที่ 10 รูปแบบและเป้าหมายการทำงาน)

0. แท้ที่จริงแล้ว ข้าพเจ้าเป็นคนไม่ชอบทำงาน (ข้อความทางลบ)

 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

2.2.2.4 แบบวัดบุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ (ชื่อแบบวัด “กิจกรรมที่ฉันชอบ” ในภาคผนวก ก) เป็นการวัดการรายงานการรับรู้ถึงบุคลิกลักษณะตนเองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เช่น การชอบทำงานเป็นทีม การชอบสอนหรือให้คำแนะนำ การชอบช่วยเหลือผู้อื่น แก้ปัญหา การใส่ใจดูแลผู้อื่น ชอบพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือชอบเรียนรู้วัฒนธรรมที่แตกต่าง ซึ่งลักษณะเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน เป็นแบบวัดมาตรฐานรวมค่าที่แปลและปรับจาก Holland (1996) ซึ่งแบ่งบุคลิกภาพตามนิสัย ความสนใจ และ พฤติกรรมเฉพาะไว้ 6 ประเภท ผู้วิจัยนำลักษณะบุคลิกภาพมาจัดแบ่งใหม่เป็น 2 กลุ่ม คือ 1) บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ (มาจากบุคลิกภาพชอบเข้าสังคม: Social) และ 2) บุคลิกภาพเชิงอาชีพอื่นๆ (มาจากบุคลิกภาพแบบยึดความเป็นจริง: Realistic; บุคลิกภาพแบบชอบสำรวจ: Investigative; บุคลิกภาพแบบชอบงานศิลป์: Artistic; บุคลิกภาพแบบกล้าได้กล้าเสีย: Enterprising; และบุคลิกภาพแบบยึดระเบียบแบบแผน: Conventional) ประกอบด้วย 15 ประโยค แต่ละประโยคประกอบด้วยมาตรประเมิน 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” โดยเกณฑ์การให้คะแนน ในแต่ละข้อจะมีคะแนน 6 อันดับ ทั้งนี้

ข้อความทางบวก ให้คะแนน "จริงที่สุด" ได้ 6 คะแนน และลดลงตามลำดับจนถึง "ไม่จริงเลย" ได้ 1 คะแนน แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบจะให้คะแนนกลับกัน ดังนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดนี้มาก เป็นผู้ที่มิบุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการมาก

เมื่อนำมาทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน และพิจารณาตามเกณฑ์ค่า t มากกว่า 1.96 และ ค่า r Item-Total Correlation มากกว่า 0.20 ทำให้คัดออก 4 ข้อ เหลือ 11 ข้อ ทั้งนี้มีค่าจำแนกรายข้อระหว่าง 2.423 ถึง 6.303 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมของแบบวัดที่ไม่มีข้อนั้น มีค่าระหว่าง 0.171 ถึง 0.501 เมื่อทำการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันปรากฏว่า โมเดลการวัดมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 48.680 df เท่ากับ 38 p value เท่ากับ 0.114 ค่า RMSEA เท่ากับ 0.053 ค่า CFI เท่ากับ 0.950 ค่า GFI เท่ากับ 0.920 ค่า SRMR เท่ากับ 0.099 ค่า AGFI เท่ากับ 0.860 และ ความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบวัดนี้มีค่าเท่ากับ 0.635

ตัวอย่าง แบบวัดบุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ (แบบวัดชุดที่ 8 กิจกรรมที่ฉันชอบ)

0. ข้าพเจ้าชอบทำงานเป็นทีม (ข้อความทางบวก)

 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

2.2.3 แบบวัดกลุ่มตัวแปรจิตลักษณะตามสถานการณ์ ประกอบด้วย 2 แบบวัด ได้แก่ แบบวัดทัศนคติต่องาน และ แบบวัดความเครียดในงาน

2.2.3.1 แบบวัดทัศนคติต่องาน (ชื่อแบบวัด “ทัศนคติต่องาน” ในภาคผนวก ก) เป็นการวัด ปริมาณการประเมิน 3 องค์ประกอบของทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แก่ 1) การรู้จักเชิงประเมินค่าเกี่ยวกับการมองเห็นประโยชน์หรือคุณค่าในการทำงานมากน้อยเพียงใด 2) ปริมาณความรู้สึกพึงพอใจ และ 3) ความพร้อมที่จะส่งเสริมสนับสนุนการทำงานมากน้อยเพียงใด เป็นแบบวัดมาตราประเมินรวมค่า นำมาจาก สุชาดา ชลานุเคราะห์ (2552) โดยแบบวัดแบ่งการวัดเป็น 3 มิติ คือ การวัดเชิงประเมินค่า การวัดความรู้สึก และ การวัดความพร้อมที่จะกระทำ ทั้งนี้ แบบวัดของ สุชาดา มีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดเท่ากับ 0.790 จำนวน 12 ประโยค แต่ละประโยคประกอบด้วยมาตราประเมิน 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” โดยเกณฑ์การให้คะแนน ในแต่ละข้อจะมีคะแนน 6 อันดับ ทั้งนี้ ข้อความทางบวก ให้คะแนน "จริงที่สุด" ได้ 6 คะแนน และลดลงตามลำดับจนถึง "ไม่จริงเลย" ได้ 1 คะแนน แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบจะให้คะแนนกลับกัน ดังนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดนี้มาก เป็นผู้ที่มีทัศนคติต่องานดี

เมื่อนำมาทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน และพิจารณาตามเกณฑ์ค่า t ratio มากกว่า 1.96 และ ค่า r Item-Total Correlation มากกว่า 0.20 ทำให้คัดออก 1 ข้อ เหลือ 11 ข้อ ทั้งนี้ มีค่าจำแนกรายข้อระหว่าง 4.549 ถึง 7.828 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมของแบบวัดที่ไม่มีข้อนั้น มีค่าระหว่าง 0.206 ถึง 0.646 เมื่อทำการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันปรากฏว่า โมเดลการวัดมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 43.730 df เท่ากับ 34 p value เท่ากับ 0.122 ค่า RMSEA เท่ากับ 0.054 ค่า CFI เท่ากับ 0.990 ค่า GFI เท่ากับ 0.930 ค่า SRMR เท่ากับ 0.063 ค่า AGFI เท่ากับ 0.860 และ ความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบวัดนี้มีค่าเท่ากับ 0.846

ตัวอย่าง แบบวัดทัศนคติต่องาน (แบบวัดชุดที่ 4 ทัศนคติต่องาน)

0.บ่อยครั้งข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อหน่ายที่ต้องทำงานบริการบนเครื่องบินที่ข้าพเจ้า (ข้อความทางลบ)

 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

2.2.3.2 แบบวัดความเครียดในงาน (ชื่อแบบวัด “ความรู้สึกต่อเหตุการณ์ในการทำงาน” ในภาคผนวก ก) เป็นการวัดปริมาณการรายงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เกี่ยวกับความคับข้องใจ ความวิตกกังวล และ ความเครียดต่อบุคคลและสถานการณ์ต่างๆในการทำงาน ได้แก่ 1) ผู้โดยสาร 2) เพื่อนร่วมงาน 3) หัวหน้างาน และ 4) สถานการณ์การทำงานบนเครื่องบิน นำมาจาก บังอร โสภส (2546) จำนวน 20 ประโยค เป็นข้อความทางลบทั้งหมด ผู้วิจัยนำมาใช้และปรับข้อความให้เหมาะสมกับบริบทของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 20 ประโยค แต่ละประโยคประกอบด้วยมาตรประเมิน 2 มิติ มิติแรกมี 5 หน่วย จาก “อย่างมาก” ถึง “ไม่มีเลย” มิติที่สองมี 3 หน่วย จาก “บ่อยมาก” ถึง “ไม่เกิดเลย” โดยเกณฑ์การให้คะแนน ประกอบด้วยมาตรประเมิน 2 มิติ มิติแรกมี 5 หน่วย จาก “อย่างมาก” ได้ 5 คะแนน และลดตามลำดับ จนถึง “ไม่เลย” ได้ 1 คะแนน ส่วน มิติที่สองมี 3 หน่วย จาก “บ่อยมาก” ได้ 3 คะแนน และลดตามลำดับ จนถึง “ไม่เกิดเลย” ได้ 1 คะแนน แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบจะให้คะแนนกลับกัน ผู้ที่ได้คะแนนมากจากแบบวัดนี้เป็นผู้ที่มีความเครียดในงานน้อย

เมื่อนำมาทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน และพิจารณาตามเกณฑ์ค่า t มากกว่า 1.96 และ ค่า r Item-Total Correlation มากกว่า 0.20 สมควรให้คงเดิมไว้ 20 ข้อ ทั้งนี้ มีค่าจำแนกรายข้อระหว่าง 2.912 ถึง 8.461 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมของแบบวัดที่ไม่มีข้อนั้น มีค่าระหว่าง 0.304 ถึง 0.806 เมื่อทำการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยัน

ปรากฏว่า โมเดลการวัดมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 151.790 df เท่ากับ 128 p value เท่ากับ 0.074 ค่า RMSEA เท่ากับ 0.043 ค่า CFI เท่ากับ 0.980 ค่า GFI เท่ากับ 0.870 ค่า SRMR เท่ากับ 0.750 ค่า AGFI เท่ากับ 0.780 และ ความเชื่อมั่นแบบ สัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบวัดนี้มีค่าเท่ากับ 0.919

ตัวอย่าง แบบวัดความเครียดในงาน (แบบวัดชุดที่ 11 ความรู้สึกต่อเหตุการณ์ในการทำงาน)

| สถานการณ์ | ระดับความเครียดของข้าพเจ้า | | | การเกิดขึ้นกับข้าพเจ้า | | |
|--|----------------------------|---|--------|------------------------|----------|------------|
| | อย่างมาก | → | ไม่เลย | บ่อยมาก | เกิดบ้าง | ไม่เกิดเลย |
| 0.เพื่อนร่วมงานขาดความรับผิดชอบ (ข้อความทางลบ) | | | | | | |

2.2.4 แบบวัดกลุ่มตัวแปรพฤติกรรมการทำงาน ประกอบด้วย 2 แบบวัด ได้แก่ แบบวัดพฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน และ แบบวัดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

2.2.4.1 แบบวัดพฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน (ชื่อแบบวัด “การทำงานบนเครื่องบิน” ในภาคผนวก ก) เป็นการวัดปริมาณการทำงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการ เช่น การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การให้ข้อมูล การแนะนำบริการ การประสานงาน การถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์กับเพื่อนร่วมงาน ทำให้กระบวนการบริการเป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจ และ 2) ด้านความปลอดภัย ทั้งในสภาวะปกติหรือเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น การแนะนำการใช้อุปกรณ์ช่วยชีวิต การทำให้ปราศจากอุบัติเหตุ และ ทำให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานได้อย่างมั่นใจ ไม่เสี่ยงต่ออันตรายและการบาดเจ็บ หรือความสูญเสียต่อชีวิตและทรัพย์สิน วิธีการวัดพฤติกรรมบริการบนเครื่องบินนี้ วัดด้วยแบบวัดชนิดมาตรวัดประเมินรวมค่า ที่ผู้วิจัยเป็นผู้สร้างขึ้น โดยแปลและสร้างประโยชน์จากคู่มือการให้บริการผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) Passenger Service Manual, 2013) จำนวน 24 ประโยค แต่ละประโยค ประกอบด้วยมาตรประเมิน 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” โดยเกณฑ์การให้คะแนน ในแต่ละข้อจะมีคะแนน 6 อันดับ ทั้งนี้ ข้อความทางบวก ให้คะแนน “จริงที่สุด” ได้ 6 คะแนน และลดลงตามลำดับจนถึง “ไม่จริงเลย” ได้ 1 คะแนน แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบจะให้คะแนนกลับกัน ดังนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดนี้มาก เป็นผู้มีพฤติกรรมบริการบนเครื่องบินดีมาก

เมื่อนำมาทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน และพิจารณาตามเกณฑ์ค่า t ratio มากกว่า 1.96 และ ค่า r Item-Total Correlation มากกว่า 0.20 ทำให้คัดออก 12 ข้อ คงเหลือ 12 ข้อ ทั้งนี้ มีค่าจำแนกรายข้อระหว่าง 3.881 ถึง 9.166 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมของแบบวัดที่ไม่มีข้อนั้น มีค่าระหว่าง 0.239 ถึง 0.601 เมื่อทำการวิเคราะห์ห้อยู่ประกอบเชิงยืนยันปรากฏว่า โมเดลการวัดมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 49.210 df เท่ากับ 47 p value เท่ากับ 0.384 ค่า RMSEA เท่ากับ 0.022 ค่า CFI เท่ากับ 0.980 ค่า GFI เท่ากับ 0.920 ค่า SRMR เท่ากับ 0.071 ค่า AGFI เท่ากับ 0.870 และ ความเชื่อมั่นแบบ สัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบวัดนี้มีค่าเท่ากับ 0.817

ตัวอย่าง แบบวัดพฤติกรรมกรรมการบริการบนเครื่องบิน (แบบวัดชุดที่ 1 การทำงานบนเครื่องบิน)

0. ข้าพเจ้าไม่มีเวลาเพียงพอ ที่จะสังเกตพฤติกรรมที่น่าสงสัยของผู้โดยสาร (ข้อความทางลบ)

 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

2.2.4.2 แบบวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร (ชื่อแบบวัด “ความเป็นสมาชิกขององค์กร” ในภาคผนวก ก) เป็นการวัดการรายงานปริมาณการปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่ ด้วยการตัดสินใจของตนเอง เพื่อเป็นการส่งเสริมงานในหน้าที่ของตนเอง ส่งเสริมให้หน่วยงานประสบความสำเร็จและมีประสิทธิผล กระทำด้วยความเต็มใจโดยไม่หวังผลตอบแทน ตามระบบรางวัลที่องค์กรกำหนด มี 4 ด้าน ได้แก่ 1) การให้ความช่วยเหลือ 2) มารยาทและความสุภาพ 3) การทำความดีให้สังคมในองค์กร และ 4) ความเข้มแข็งและมั่นคง โดยนำแบบวัดของ (วิริทธิ์ ธรรมนารถสกุล, 2544) มาปรับปรุงข้อความให้เหมาะสมกับบริบทของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แบบวัดดังกล่าวปรับมาจากแบบวัดของ Skarlicki และ Latham (1997) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นแบบวัดของ วิริทธิ์ เท่ากับ 0.895 มีพื้นฐานจากการกำหนดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ตามการรับรู้ของพนักงานในองค์กร จำนวน 20 ประโยค แต่ละประโยคประกอบด้วยมาตรประเมิน 6 หน่วย จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงเลย” โดยเกณฑ์การให้คะแนน ในแต่ละข้อจะมีคะแนน 6 อันดับ ทั้งนี้ ข้อความทางบวก ให้คะแนน “จริงที่สุด” ได้ 6 คะแนน และลดลงตามลำดับจนถึง “ไม่จริงเลย” ได้ 1 คะแนน แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบจะให้คะแนนกลับกัน ดังนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดนี้มาก เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรมาก

เมื่อนำมาทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน และพิจารณาตามเกณฑ์ค่า t ratio มากกว่า 1.96 และ ค่า r Item-Total Correlation มากกว่า 0.20 ทำให้คัดออก 2 ข้อ เหลือ 18 ข้อ ทั้งนี้ มีค่าจำแนกรายข้อระหว่าง 2.298 ถึง 7.454 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมของแบบวัดที่ไม่มีข้อนั้น มีค่าระหว่าง 0.294 ถึง 0.509 เมื่อทำการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันปรากฏว่า โมเดลการวัดมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 135.67 df เท่ากับ 111 p value เท่ากับ 0.055 ค่า RMSEA เท่ากับ 0.047 ค่า CFI เท่ากับ 0.095 ค่า GFI เท่ากับ 0.870 ค่า SRMR เท่ากับ 0.091 ค่า AGFI เท่ากับ 0.800 และ ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดนี้มีค่าเท่ากับ 0.816

ตัวอย่าง แบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร (แบบวัดชุดที่ 2 ความเป็นสมาชิกขององค์กร)

0. เมื่อผู้ร่วมงานทำงานไม่เสร็จ ข้าพเจ้ายินดีช่วยเหลือจนงานนั้นสำเร็จทันเวลา (ข้อความทางบวก)

 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

2.2.5 แบบวัดกลุ่มตัวแปรลักษณะชีวิตสังคมภูมิหลัง (แบบวัดชุดที่ 7 ข้อมูลทั่วไป ในภาคผนวก ก) เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 9 ตัวแปร ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน เส้นทางบินหลัก อายุงาน รายได้ และปริมาณการฝึกอบรม เป็นต้น

2.3 การหาคุณภาพเครื่องมือวัด

แบบวัดส่วนใหญ่ข้างต้น เรียบเรียงและปรับปรุงจากแบบวัดชนิดมาตราประเมินรวมค่าเดิม ที่มีค่าความเชื่อมั่นและมาตรฐานสูง โดยผู้วิจัยนำเนื้อหาในประโยคคำถามมาปรับให้เหมาะสมกับบริบทของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และมีบางแบบวัดที่แปลและจัดสร้างขึ้นใหม่ ทั้งนี้ แบบวัดทั้งหมดได้ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ และอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบข้อความในแบบวัดให้สามารถสื่อความหมายได้ชัดเจนตรงกันมากที่สุด และเลือกเฉพาะข้อที่มีค่าอำนาจการจำแนกสูง โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดแต่ละฉบับ ต้องมีค่าที่เชื่อถือได้ทางสถิติ มีรายละเอียดดังนี้

2.3.1 หลังจากการประมวลเอกสารเพื่อกำหนดนิยามปฏิบัติการของตัวแปร และสร้างข้อความตามองค์ประกอบของแบบวัดแล้ว ขั้นตอนนี้จึงหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content

Validity) ของแบบวัด โดยนำแบบวัดทั้งหมดให้ผู้เชี่ยวชาญ และอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบว่าแบบวัดที่นำมาใช้ สามารถวัดตัวแปรที่ต้องการวัดได้ถูกต้อง มีเนื้อหาเหมาะสมครอบคลุมตามนิยามปฏิบัติการของตัวแปร และ มีความเหมาะสมกับประชากรที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง แล้วจึงนำมาปรับปรุงจนแบบวัดมีความสมบูรณ์ จากนั้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบซ้ำ (Face Validity) ก่อนนำไปทดสอบใช้

2.3.2 นำแบบวัดที่ได้ไปเก็บกับข้อมูลจริง แล้วนำมาหาคุณภาพของแบบวัด โดยสุ่มตัดเป็นช่วง จำนวน 100 คน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งมีลักษณะการทำงานที่แตกต่างจากกลุ่มอาชีพอื่นโดยทั่วไป เมื่อได้ข้อมูลแล้วจึงทำการลงรหัสเพื่อทดสอบทางสถิติเพื่อหาคุณภาพของแบบวัดต่อไป

2.3.3 ทำการวิเคราะห์หาอำนาจจำแนก (Discrimination) ของแบบวัดทุกฉบับ โดยวิเคราะห์ข้อคำถามเป็นรายข้อ (Item Discrimination) ด้วยสถิติ t-test เพื่อหาค่าความแตกต่างระหว่างกลุ่มที่ได้คะแนนสูงกับกลุ่มที่ได้คะแนนต่ำในแต่ละข้อ นำค่า t ratio ที่ได้ไปเปรียบเทียบกับค่าวิกฤติของการแจกแจง t (Critical Values of the t-Distribution) พบว่า จำนวนของ df ที่ α นั้น ค่า t จะมีค่าเท่ากับ 1.96 (ระดับความมีนัยสำคัญที่ .05) และ ค่า t เท่ากับ 2.58 (ระดับความมีนัยสำคัญที่ .01) (McMillan & Schumacher, 1999) ส่วนการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมของแบบวัดที่ยกเว้นข้อนั้น (Item Total Correlation หรือ ค่า r Item Total Correlation) ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) โดยค่า r ที่ผ่านเกณฑ์ควรมีค่าตั้งแต่ 0.20 - 1.00 ดังนั้น การวิจัยนี้จึงพิจารณาตามเกณฑ์ (ค่า t มากกว่า 1.96 และ ค่า r Item Total Correlation มากกว่า 0.20) อย่างไรก็ตาม ข้อที่ผ่านการคัดเลือกต้องครอบคลุมนิยามหรือองค์ประกอบในแผนผังแบบวัด แต่กรณีที่มีข้อที่ผ่านเกณฑ์ไม่เพียงพอ จะยึดค่า t เป็นหลักในการตัดสินใจ เนื่องจากค่า r แสดงเพียงว่าข้อความในแบบวัดอยู่ในมิติเดียวกันกับข้อความอื่นๆ มากเพียงใด ค่า r ไม่ได้แสดงถึงความสามารถในการจำแนกคนที่มีลักษณะที่ต้องการวัดในปริมาณที่แตกต่างกันออกจากกันได้

2.3.4 ผู้วิจัยนำแบบวัดที่ผ่านการพิสูจน์แล้วมาแยกหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแต่ละแบบวัดด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Method) ค่า Cronbach's Alpha ควรจะมากกว่า 0.7 (กัลยา วานิชย์บัญชา และ ฐิตา วานิชย์บัญชา , 2558:159) อย่างไรก็ตามแบบวัดบุคคลในการวิจัยไม่จำเป็นต้องมีความเคร่งครัดมาก ดังนั้น ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป ถือว่าเป็นที่ยอมรับ (คูเดียน พันธุมนาวิน, 2551: 60) ผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบวัดในการวิจัยนี้มีค่าความเชื่อมั่นค่อนข้างสูง กล่าวคือค่าสัมประสิทธิ์แบบแอลฟาของแบบวัดทั้งหมดในกลุ่มรวม พบว่า มีค่าตั้งแต่ 0.635 ถึง 0.919

2.3.5 ทำการพิสูจน์โครงสร้างของแบบวัด โดยการนำรายข้อที่ผ่านของแต่ละแบบวัดดังกล่าวมาวิเคราะห์หาค่าประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่อหาความตรงเชิงโครงสร้าง หรือความตรงเชิงตั้งก้ำ (Construct Validity) (Western and Rosenthal, 2003) ด้วยโปรแกรม LISREL ทั้งนี้ กำหนดให้แบบวัดที่ผ่านการทดสอบควรผ่านเกณฑ์อย่างน้อย 4 ใน 6 เกณฑ์ คือ

1) ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square Statistics) เป็นค่าสถิติทดสอบความสอดคล้องกลมกลืน ซึ่ง p Value ควรเป็นค่าที่ไม่มีนัยสำคัญ ($p > 0.05$) (Diamantopoulos and Siguaaw, 2000: 83, 98) เพื่อแสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยสามารถทดสอบความกลมกลืนด้วยผลหารระหว่างค่า Chi-Square กับค่า Degree of Freedom (df) ควรมีค่าไม่เกิน 2.00

2) ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองโดยประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) เป็นค่าที่แสดงความแตกต่างต่อ Degree of Freedom (df) ซึ่งค่า RMSEA ควรมีค่าระหว่าง 0.05-0.08 แต่ไม่มากกว่า 0.10 ลงไป จึงจะแสดงว่าโมเดลสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Diamantopoulos and Siguaaw, 2000: 85) การวิจัยนี้จึงใช้เกณฑ์ตัดสินว่าค่า RMSEA ต้องมีค่า ≤ 0.06 ขึ้นไป

3) ดัชนีความสอดคล้องเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI) มีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 ค่า CFI ที่ดีควรมีค่า 0.90 ขึ้นไป (Diamantopoulos and Siguaaw, 2000:88) จึงแสดงว่าโมเดลสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ การวิจัยนี้ จึงใช้เกณฑ์ตัดสินว่าค่า CFI ต้องมีค่า ≥ 0.90 ขึ้นไป

4) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) ที่แสดงถึงปริมาณความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมที่อธิบายได้ด้วยโมเดล จะมีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 ค่า GFI ที่ยอมรับได้ควรมีค่า 0.90 ขึ้นไป (Diamantopoulos and Siguaaw, 2000:87) จึงแสดงว่าโมเดลสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ การวิจัยนี้ จึงใช้เกณฑ์ตัดสินว่าค่า GFI ต้องมีค่า ≥ 0.90 ขึ้นไป

5) ดัชนีค่ามาตรฐานของความแตกต่างระหว่างค่าสัมประสิทธิ์ที่สังเกตได้กับค่าสัมประสิทธิ์ที่ถูกต้องทำนาย (Standardized Root Mean Square Residual: SRMR) ค่าที่ยิ่งน้อยกว่า 0.08 ยิ่งแสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์มาก (Hu and Bentler, 1999) การวิจัยนี้ จึงใช้เกณฑ์ตัดสินว่าค่า SRMR ต้องมีค่า ≤ 0.08 ลงไป

6) ดัชนีระดับความกลมกลืนที่ปรับแล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) แสดงถึงปริมาณความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมที่อธิบายได้ด้วยโมเดลที่ปรับแก้ด้วยองศาความเป็นอิสระ จะมีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 ค่า AGFI ที่ยอมรับได้ควรมีค่า 0.90 ขึ้นไป (Diamantopoulos

and Siguaaw, 2000:87) จึงแสดงว่าโมเดลสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ การวิจัยนี้ จึงใช้เกณฑ์ตัดสินว่าค่า AGFI ต้องมีค่า ≥ 0.90 ขึ้นไป

2.4 วิธีการเก็บข้อมูล

นำแบบวัดมาตรฐานที่ได้มาจัดทำเป็น 2 เวอร์ชัน โดยมีการสลับลำดับของแบบวัดให้มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ในเวอร์ชันแรก ปกติเขียว จะเริ่มต้นด้วยแบบวัดพฤติกรรมการทำงานบนเครื่องบิน และพิมพ์ตามลำดับแบบวัด (ตาราง 2.1) โดยนำแบบวัดลักษณะชีวสังคมภูมิหลังไว้ในลำดับที่ 7 ส่วนเวอร์ชันที่สอง ปกติฟ้า ยังคงลำดับแบบวัดชุดที่ 1 และ 2 ไว้ แต่สลับเอาชุดสุดท้ายของเวอร์ชันแรกคือชุดที่ 12 ขึ้นมาต่อเป็นชุดที่ 3 เรียงตามลำดับขึ้นไปจนครบ เพียงแต่ยังคงแบบวัดลักษณะชีวสังคมภูมิหลังไว้ในลำดับที่ 7 ตามเดิม ทั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อลดปัญหาความลำเอียง หรือข้อผิดพลาดในการตอบแบบวัดบางชุดก่อนหรือหลัง การเปลี่ยนความคิดเห็นเนื่องจากคำถามที่ผ่าน มา อีกทั้งยังช่วยลดความเหนื่อยล้าในการตอบแบบวัดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่เข้ารับการอบรมประจำปี จำนวนห้องละประมาณ 25 คน โดยอธิบายถึงรายละเอียด และ ตอบข้อสงสัยของการทำแบบวัด เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน เมื่อเสร็จแล้วจึงนำแบบวัดที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบ เพื่อทำการคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ และนำมาวิเคราะห์ผลทางสถิติต่อไป

2.5 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for WINDOWS, LISREL และ Mplus โดยมีสถิติที่ใช้ 2 ประเภท คือ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) และ สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ดังนี้

ตารางที่ 2.1 สรุปผลการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือวัด: ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (ค่า t), ค่า Item-Total Correlation (ค่า r), ค่าความเชื่อมั่นของแต่ละแบบวัด และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

| ข้อคำถาม | จำนวนข้อ ที่เริ่มต้น | จำนวนข้อ ที่ใช้จริง | พิสัยค่า t** | พิสัยค่า r | ค่าความเชื่อมั่น (α) | การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) | | | | | | | |
|--------------------------------------|-------------------------|------------------------|------------------|-----------------|-------------------------|---|-----|---------|------------------|----------------|----------------|-----------------|-----------------|
| | | | | | | ค่า χ^2 | df | p value | RMSEA (≤0.06) | CFI (≥0.90) | GFI (≥0.90) | SRMR (≤0.08) | AGFI (≥0.90) |
| 1.พฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน* | 24 | 12 | 3.881 ถึง 9.166 | 0.239 ถึง 0.601 | 0.817 | 49.21 | 47 | 0.384 | 0.022 | 0.98 | 0.92 | 0.071 | 0.87 |
| 2.พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร | 20 | 18 | 2.298 ถึง 7.454 | 0.294 ถึง 0.509 | 0.816 | 135.67 | 111 | 0.055 | 0.047 | 0.095 | 0.87 | 0.091 | 0.80 |
| 3.การประเมินกันเอง | 12 | 10 | 5.428 ถึง 9.246 | 0.416 ถึง 0.591 | 0.822 | 34.30 | 28 | 0.191 | 0.048 | 0.99 | 0.94 | 0.058 | 0.87 |
| 4.ทัศนคติต่องาน | 12 | 11 | 4.549 ถึง 7.828 | 0.206 ถึง 0.646 | 0.846 | 43.73 | 34 | 0.122 | 0.054 | 0.99 | 0.93 | 0.063 | 0.86 |
| 5.ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน | 10 | 10 | 3.907 ถึง 9.774 | 0.346 ถึง 0.718 | 0.828 | 27.60 | 24 | 0.277 | 0.039 | 0.99 | 0.95 | 0.100 | 0.88 |
| 6.ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว | 12 | 11 | 3.677 ถึง 9.931 | 0.246 ถึง 0.773 | 0.860 | 45.66 | 38 | 0.183 | 0.045 | 0.99 | 0.92 | 0.074 | 0.87 |
| 8.บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ | 15 | 11 | 2.423 ถึง 6.303 | 0.171 ถึง 0.501 | 0.635 | 48.68 | 38 | 0.114 | 0.053 | 0.95 | 0.92 | 0.099 | 0.86 |
| 9.การสนับสนุนทางสังคม | 20 | 18 | 2.791 ถึง 9.662 | 0.291 ถึง 0.636 | 0.880 | 120.53 | 99 | 0.069 | 0.047 | 0.98 | 0.88 | 0.087 | 0.79 |
| 10.แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ | 15 | 15 | 2.743 ถึง 9.347 | 0.331 ถึง 0.705 | 0.839 | 80.42 | 66 | 0.109 | 0.047 | 0.98 | 0.90 | 0.093 | 0.82 |
| 11.ความเครียดในงาน | 20 | 20 | 2.912 ถึง 8.461 | 0.304 ถึง 0.806 | 0.919 | 151.79 | 128 | 0.074 | 0.043 | 0.98 | 0.87 | 0.75 | 0.78 |
| 12.บรรยากาศองค์การ | 26 | 16 | 3.256 ถึง 15.129 | 0.325 ถึง 0.808 | 0.906 | 101.04 | 82 | 0.07543 | 0.048 | 0.99 | 0.89 | 0.064 | 0.81 |

หมายเหตุ: * เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นในงานวิจัยนี้ ** ในงานวิจัยนี้ให้ความสำคัญกับค่า t มากกว่า ค่า r โดยเกณฑ์การคัดเลือกข้อคือ ค่า t ≥ 1.96 และ ค่า r ≥ 0.20 ; CFA ใช้เกณฑ์ผ่าน 4 ดัชนี จาก 6 ดัชนีขึ้นไปโดยเฉพาะเมื่อค่า χ^2 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.5.1 สถิติสำหรับการหาคุณภาพของแบบวัด ได้แก่ การหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อด้วย t-test การหาค่าความสัมพันธ์รายข้อกับแบบวัด ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Product Moment Correlation) และการวิเคราะห์ห้่องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) เพื่อการหาค่าความเชื่อมั่นแบบอัลฟา รวมทั้งสถิติเบื้องต้น เช่น ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าพิสัย (Range) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้วิเคราะห์ลักษณะเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง

2.5.2 สถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) การวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter และ Stepwise โดยใช้ตัวทำนายหลายตัว ทำนายตัวถูกทำนายทีละตัว ใช้เกณฑ์เปอร์เซ็นต์ทำนายความแตกต่างที่ 5% (Cohen, 1977) ทั้งนี้เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่หนึ่ง และข้อที่สอง 2) การวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (Linear Structural RELationship Model) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลเชิงเส้น (Path Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่สามว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ และ 3) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทาง (Three-Way Analysis of Variance) โดยถ้าพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ก็จะนำค่าเฉลี่ยมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe'

บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เปรียบเทียบ (Correlational-Comparative Study) โดยมีวัตถุประสงค์ ประการแรก คือ เพื่อบ่งชี้ตัวทำนายสำคัญและปริมาณการทำนายของตัวแปรกลุ่มสถานการณ์และจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประเภทต่างๆ ประการที่สอง คือ เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมของสถานการณ์และจิตลักษณะที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และ ประการที่สาม คือ เพื่อระบุกลุ่มเสี่ยงและปัจจัยปกป้อง ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ 1) ลักษณะเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง 2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน และ 3) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นกลุ่มเสี่ยงตามลำดับดังนี้

3.1 ลักษณะเบื้องต้นของตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยที่ใช้ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) การเลือกตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling Method) เก็บข้อมูลได้จำนวน 411 คน โดยแบ่งตามลักษณะชีวสังคมภูมิหลังของพนักงาน (ตารางที่ 3.1) ดังนี้ 1) อายุ มีพิสัยอยู่ระหว่าง 22.09 ปี ถึง 60.00 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 39.66 ปี ค่ามัธยฐานเท่ากับ 39.10 ปี และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 9.33 ปี เมื่อใช้ค่ามัธยฐานเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มออกเป็น 2 กลุ่ม คือ หนึ่ง กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุน้อย โดยน้อยกว่าหรือเท่ากับ 39.10 ปี มีจำนวน 206 คน (50.2%) สอง กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุมาก (มากกว่า 39.10 ปี) มีจำนวน 204 คน (49.8%) 2) เพศ แบ่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชาย จำนวน 165 คน (40.1%) และ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศหญิง จำนวน 246 (59.9%) 3) สถานภาพสมรส แบ่งเป็น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพโสด จำนวน 213 คน (51.8%) และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพอื่นๆ (สมรส, หย่าร้าง) จำนวน 198 คน (48.2%) 4) ระดับการศึกษาแบ่งเป็น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน

(2.3%) ระดับปริญญาตรี จำนวน 333 คน (81.0%) ระดับปริญญาโท จำนวน 66 คน (16.1%) และระดับปริญญาเอก จำนวน 2 คน (.6%) 5) สายวิชาที่เรียน แบ่งออกเป็น (1) สายสังคมศาสตร์ ได้แก่ สังคมศาสตร์/ศิลปศาสตร์/มัณฑนศิลป์/โบราณคดี/ครุศาสตร์/มนุษยวิทยา/อักษรศาสตร์/ทรัพยากรมนุษย์/นิติศาสตร์/รัฐศาสตร์/รัฐประศาสนศาสตร์/วารสาร/การสื่อสาร/นิเทศ/ภาษา จำนวน 247 คน (62.2%) (2) สายวิทยาศาสตร์ ได้แก่ วิทยาศาสตร์/วิศวกรรม/สัตวแพทย์/เศรษฐศาสตร์/สถาปัตยกรรม/การจัดการ/ธุรกิจ/บัญชี/พาณิชย/พยาบาล/เภสัช/แพทย์/ภาษา/จิตวิทยา/อุตสาหกรรมเกษตร/ท่องเที่ยว จำนวน 150 คน (37.8%) และมีผู้ไม่ตอบ 14 คน (3.4%) 6) ตำแหน่งงาน แบ่งเป็น (1) ผู้จัดการ/หัวหน้าที่ยาวเกิน 50 คน (12.2%) (2) พนักงานชั้นหนึ่ง/ธุรกิจ 283 คน (68.9%) (3) พนักงานชั้นประหยัด 78 คน (19.0%) 7) เส้นทางบินหลัก แบ่งเป็น (1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินในเส้นทางระหว่างทวีป 225 คน (55.1%) (2) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินในเส้นทางภูมิภาคและภายในประเทศ 183 คน (44.9%) และมีผู้ไม่ตอบ 3 คน (.7%) 8) อายุงาน มีพิสัยอยู่ระหว่าง 2 เดือน ถึง 37.05 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 15 ปี ค่ามัธยฐานเท่ากับ 14.01 ปี และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 9.48 ปี เมื่อใช้ค่ามัธยฐานเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มออกเป็น 2 กลุ่ม คือ หนึ่ง กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุงานน้อย โดยน้อยกว่าหรือเท่ากับ 14.01 ปี มีจำนวน 206 คน (50.2%) สอง กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุงานมาก (มากกว่าหรือเท่ากับ 14.01 ปี) มีจำนวน 204 คน (49.8%) และมีผู้ไม่ตอบ 1 คน (.2%) 9) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีพิสัยอยู่ระหว่าง 11,800 บาท ถึง 150,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 65,489.85 บาท ค่ามัธยฐานเท่ากับ 60,000 บาท และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 22,827.45 บาท เมื่อใช้ค่ามัธยฐานเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มออกเป็น 2 กลุ่ม คือ หนึ่ง กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีรายได้น้อย โดยน้อยกว่าหรือเท่ากับ 60,000 บาท มีจำนวน 221 คน (54.0%) สอง กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีรายได้มาก (มากกว่า 60,000 บาท) มีจำนวน 188 คน (46.0%) และมีผู้ไม่ตอบ 2 คน (.5%) และ 10) ปริมาณการฝึกอบรมภายใน 2 ปี มีพิสัยอยู่ระหว่าง 1-12 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ครั้ง ค่ามัธยฐานเท่ากับ 3 ครั้ง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.79 ครั้ง เมื่อใช้ค่ามัธยฐานเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มออกเป็น 2 กลุ่ม คือ หนึ่ง กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมน้อย โดยน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ครั้ง มีจำนวน 237 คน (57.9%) สอง กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมมาก (มากกว่า 3 ครั้ง) มีจำนวน 172 คน (42.1%) ทั้งนี้มีผู้ไม่ตอบ 2 คน (.5%)

ตารางที่ 3.1 ลักษณะเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง

| ลักษณะเบื้องต้นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน | จำนวน | ร้อยละ* | |
|--|---|---------|------|
| 1. อายุ** | อายุน้อย (<39.10 ปี) | 206 | 50.2 |
| | อายุมาก (>39.10 ปี) | 204 | 49.8 |
| 2. เพศ** | ชาย | 165 | 40.1 |
| | หญิง | 246 | 59.9 |
| 3. สถานภาพสมรส** | โสด | 213 | 51.8 |
| | อื่นๆ (เช่น สมรส, หย่าร้าง) | 198 | 48.2 |
| 4. ระดับการศึกษา | น้อยกว่าปริญญาตรี (เช่น อนุปริญญา, มัธยม 6) | 10 | 2.3 |
| | ปริญญาตรี | 333 | 81.0 |
| | ปริญญาโท | 66 | 16.1 |
| | ปริญญาเอก | 2 | .6 |
| 5. สาขาวิชาที่เรียน** | กลุ่มสังคมศาสตร์ | 247 | 62.2 |
| | กลุ่มวิทยาศาสตร์ | 150 | 37.8 |
| 6. ตำแหน่งงาน | ผู้จัดการ/หัวหน้าเที่ยวบิน | 50 | 12.1 |
| | พนักงานชั้นหนึ่ง/ชั้นธุรกิจ | 283 | 68.9 |
| | พนักงานชั้นประหยัด | 78 | 19.0 |
| 7. เส้นทางบินหลัก** | ระหว่างทวีป | 225 | 55.1 |
| | ภูมิภาค/ภายในประเทศ | 183 | 44.9 |
| 8. อายุงาน** | อายุงานน้อย (<14.01 ปี) | 206 | 50.2 |
| | อายุงานมาก (>14.01 ปีขึ้นไป) | 204 | 49.8 |
| 9. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** | รายได้น้อย (< 60,000 บาท) | 221 | 54.0 |
| | รายได้มาก (> 60,000 บาท) | 188 | 46.0 |
| 10. การฝึกอบรมใน 2 ปี** | ฝึกอบรมน้อย (< 3 ครั้ง) | 237 | 57.9 |
| | ฝึกอบรมมาก (> 3 ครั้ง) | 172 | 42.1 |

หมายเหตุ: * ไม่รวม Missing ** นำมาวิเคราะห์เป็นกลุ่มย่อย

สรุปได้ว่าลักษณะเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้มีอายุโดยเฉลี่ย 40 ปี เป็นเพศชาย 40% และครึ่งต่อครึ่งมีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรี โดยสาขาที่เรียนจะเป็นสายสังคมศาสตร์มากกว่าวิทยาศาสตร์ในอัตราส่วน 2:1 ตำแหน่งงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินค่อนข้างสูงคือ 80% ส่วนใหญ่บินในเส้นทางระหว่างทวีป อายุงานเฉลี่ย 14 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,000 บาท และ ปริมาณการฝึกอบรมภายใน 2 ปี โดยเฉลี่ย 3 ครั้ง

จากตารางที่ 3.2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พบว่า 1) กลุ่มตัวแปรตาม พฤติกรรมการทำงาน 2 ตัวแปรนั้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร และ พฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน เป็นคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.639 ($p < .01$) 2) กลุ่มตัวแปรจิตลักษณะตามสถานการณ์ 2 ตัวแปรคือ ทักษะคิดต่องาน และ ความเครียดในงาน เป็นคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.215 ($p < .01$) 3) กลุ่มตัวแปรสถานการณ์จำนวน 3 ตัวแปรนั้น บรรยากาศองค์กร และการสนับสนุนทางสังคม เป็นคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงที่สุด ($r = 0.552$, $p < .01$) ส่วน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกลุ่มสถานการณ์อื่นๆ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.239 และ 0.318 และ 4) กลุ่มตัวแปรจิตลักษณะเดิมจำนวน 4 ตัวแปรนั้น การประเมินตนเอง แห้งตน และ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงที่สุด ($r = 0.528$, $p < .01$) ส่วน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกลุ่มจิตลักษณะเดิมอื่นๆ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.154 ถึง 0.427

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระต่างๆ กับ ตัวแปรตาม (ตาราง 3.2) พบว่า 1) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในกลุ่มตัวแปรจิตลักษณะตามสถานการณ์ กับตัวแปรในกลุ่มตัวแปรตาม มีค่าอยู่ระหว่าง 0.282 ถึง 0.668 2) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในกลุ่มตัวแปรสถานการณ์ กับตัวแปรในกลุ่มตัวแปรตาม มีค่าอยู่ระหว่าง 0.340 ถึง 0.535 และ 3) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในกลุ่มตัวแปรจิตลักษณะเดิม กับตัวแปรในกลุ่มตัวแปรตาม มีค่าอยู่ระหว่าง 0.209 ถึง 0.663

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคู่ตัวแปรอื่นๆ (ตาราง 3.2) พบว่า 1) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในกลุ่มตัวแปรจิตลักษณะตามสถานการณ์ กับตัวแปรในกลุ่มตัวแปรสถานการณ์ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.232 ถึง 0.552 2) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในกลุ่มตัวแปรจิตลักษณะตามสถานการณ์ กับตัวแปรในกลุ่มตัวแปรจิตลักษณะเดิม มีค่าอยู่ระหว่าง 0.042 ถึง 0.600 และ 3) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในกลุ่มตัวแปรสถานการณ์ กับตัวแปรในกลุ่มตัวแปรจิตลักษณะเดิม มีค่าอยู่ระหว่าง 0.169 ถึง 0.459

จาก (ตาราง 3.2) ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สรุปได้ว่า 1) กลุ่มตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์เชิงบวก 2) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ศึกษาคู่ต่างๆ อยู่ระหว่าง .042 ถึง .668 และ 3) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามด้วยกัน ($r = .639$)

ตารางที่ 3.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ในกลุ่มรวม (n= 411)

| ตัวแปร | \bar{X} | S.D | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|---------------------------------------|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----|
| 1. พฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน | 53.715 | 7.305 | | | | | | | | | | | |
| 2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร | 83.515 | 8.572 | .639** | | | | | | | | | | |
| 3. ทัศนคติต่องาน | 52.434 | 7.208 | .475** | .668** | | | | | | | | | |
| 4. ความเครียดในงาน | 125.607 | 41.602 | .282** | .247** | .215** | | | | | | | | |
| 5. ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว | 50.450 | 8.349 | .340** | .378** | .327** | .290** | | | | | | | |
| 6. การสนับสนุนทางสังคม | 76.639 | 10.407 | .375** | .511** | .399** | .315** | .318** | | | | | | |
| 7. บรรยากาศขององค์กร | 69.092 | 10.208 | .373** | .535** | .552** | .232** | .239** | .552** | | | | | |
| 8. การประเมินตนเอง | 44.472 | 6.090 | .438** | .502** | .494** | .393** | .394** | .386** | .395** | | | | |
| 9. ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน | 41.340 | 7.287 | .453** | .326** | .324** | .332** | .361** | .285** | .198** | .427** | | | |
| 10. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ | 68.917 | 8.304 | .522** | .663** | .600** | .235** | .382** | .459** | .399** | .528** | .374** | | |
| 11. บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ | 47.956 | 4.873 | .209** | .339** | .442** | .042 | .173** | .234** | .169** | .223** | .154** | .321** | |

หมายเหตุ: * p<.05, ** p< .01

3.2 ผลการทำนายจิตลักษณะตามสถานการณ์และพฤติกรรมการทำงาน โดยใช้ สถานการณ์ และ จิตลักษณะเดิม เป็นตัวทำนาย

ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์เพื่อหาปริมาณการทำนาย ตัวทำนายสำคัญ และลำดับความสำคัญของตัวทำนาย โดยมีตัวถูกทำนายคือ (ตัวแปรตาม) 4 ตัวแปร ได้แก่ จิตลักษณะตามสถานการณ์ 2 ตัวแปร คือ ทศนคติต่องาน และความเครียดในงาน และ พฤติกรรมการทำงาน 2 ตัวแปร คือ พฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน และ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณแบบมาตรฐานและแบบเป็นขั้น (Enter and Stepwise) โดยมีชุดตัวทำนายรวมทั้งสิ้น 3 ชุด คือ ตัวทำนายชุดที่ 1 เป็นชุดตัวทำนายทางสถานการณ์ 3 ตัวแปร ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว การสนับสนุนทางสังคม และ บรรยากาศองค์กร ตัวทำนายชุดที่ 2 เป็นชุดตัวทำนายทางจิตลักษณะเดิม 4 ตัวแปร ได้แก่ การประเมินตนเอง แห้งคน ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ และตัวทำนายชุดที่ 3 เป็นการรวมตัวแปรจากชุดตัวทำนายที่ 1 และ ชุดตัวทำนายที่ 2 เข้าด้วยกัน รวมเป็นตัวทำนายทั้งสิ้น 7 ตัวแปร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเปรียบเทียบปริมาณการทำนายในชุดที่ 3ว่าจะทำนายได้มากกว่าชุดที่ 1 หรือ ชุดที่ 2 ตามลำพังมากน้อยเพียงใด โดยใช้เกณฑ์ความแตกต่างอย่างน้อย 5% (Cohen, 1977)

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ได้ทำทั้งในกลุ่มรวม และ กลุ่มย่อยอีก 16 กลุ่ม ซึ่งแบ่งตามลักษณะชีวสังคมภูมิหลังของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ตารางที่ 3.1) คือ 1) อายุ แบ่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุน้อย และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุมาก 2) เพศ แบ่งเป็น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชาย และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศหญิง 3) สถานภาพ แบ่งเป็น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพโสด และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพอื่นๆ 4) สายที่เรียน แบ่งเป็น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เรียนในสายสังคมศาสตร์ และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เรียนในสายวิทยาศาสตร์ 5) เส้นทางบินหลัก แบ่งเป็น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางระหว่างทวีป และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางระหว่างภูมิภาค/ภายในประเทศ 6) อายุงาน แบ่งเป็น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุงานน้อย และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุงานมาก 7) รายได้ แบ่งเป็น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีรายได้น้อย และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีรายได้มาก และ 8) ปริมาณการฝึกอบรม แบ่งเป็น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีการฝึกอบรมน้อย และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีการฝึกอบรมมาก โดยมีรายละเอียดของผลการวิเคราะห์ ดังนี้

3.2.1 ผลการทำนายทัศนคติต่องาน โดยใช้ สถานการณ์ และ จิตลักษณะเดิม เป็นตัวทำนาย

เมื่อนำคะแนนทัศนคติต่องานมาทำการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณแบบมาตรฐานและแบบเป็นขั้น โดยมีตัวทำนายชุดที่ 1 คือ สถานการณ์ 3 ตัวแปร ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว การสนับสนุนทางสังคม และ บรรยากาศองค์กร ผลการวิเคราะห์ในกลุ่มรวม (ตารางที่ 3.3) พบว่า สถานการณ์ทั้ง 3 ตัวแปร สามารถทำนายทัศนคติต่องานได้ 34.9% โดยมีลำดับตัวทำนายสำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ บรรยากาศองค์กร และความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ คือ .502 และ .205 จึงมีความหมายของทิศทางว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ยังอยู่ในองค์กรที่มีบรรยากาศดีมาก และยังคงมีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวน้อย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้นั้นยังมีทัศนคติต่องานดีมากด้วย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลใน 16 กลุ่มย่อย (ตารางที่ 3.3) พบว่า กลุ่มที่มีสถานการณ์ทั้ง 3 ตัวแปร สามารถทำนายได้มากที่สุด คือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย โดยทำนายได้ 44.9% และมีลำดับตัวทำนายสำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ บรรยากาศองค์กร และการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ คือ .466 และ .254 การแปลผลเป็นในทำนองเดียวกับกลุ่มรวม โดยมีการแปลผลเพิ่มเติมของทิศทางของตัวทำนายได้ว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้นั้นยังมี ทัศนคติต่องานดีมากด้วย และกลุ่มที่มีปริมาณการทำนายสูงรองลงมา คือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมน้อย โดยทำนายได้ 43.3% มีลำดับตัวทำนายสำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ บรรยากาศองค์กร ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ คือ .467, .249 และ .116 ส่วนกลุ่มที่สถานการณ์ทั้ง 3 ตัวแปร ทำนายได้น้อยที่สุด คือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมมาก โดยทำนายได้เพียง 25.6% มีตัวทำนายสำคัญเพียงตัวเดียว คือ บรรยากาศองค์กร ซึ่งมีค่าเบต้าเท่ากับ .489 การแปลผลของทั้งสองกลุ่มนี้เป็นในทำนองเดียวกับข้างต้น เมื่อพิจารณาปริมาณการทำนายทัศนคติต่องานในกลุ่มย่อยที่เหลือ พบว่า มีพิสัยอยู่ระหว่าง 27.3% ถึง 39.3%

เมื่อเปรียบเทียบปริมาณการทำนายในกลุ่มย่อยด้วยกัน พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันเกิน 5% มี 5 คู่ คือ 1) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง (44.9% และ 27.3% ตามลำดับ) 2) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพโสด กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพอื่นๆ (38.7% และ 30.7% ตามลำดับ) 3) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เรียนจบสายสังคมศาสตร์ กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เรียนจบสายวิทยาศาสตร์ (32.9% และ 39.2% ตามลำดับ) 4) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีรายได้น้อย กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีรายได้มาก (31.7% และ 39.3% ตามลำดับ) และ 5) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมน้อย กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อบรมมาก (43.3% และ 25.6% ตามลำดับ)

เมื่อนำทัศนคติต่องานมาทำการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณแบบมาตรฐานและแบบเป็นขั้น โดยมีตัวทำนายชุดที่ 2 คือ จิตลักษณะเดิม 4 ตัวแปร ได้แก่ การประเมินแก่นแห่งตน ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ ผลการวิเคราะห์ในกลุ่มรวม (ตารางที่ 3.3) พบว่า จิตลักษณะเดิม 4 ตัวแปร สามารถทำนายทัศนคติต่องานได้ 46.3% โดยมีลำดับตัวทำนายสำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ และการประเมินแก่นแห่งตน ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ ดังนี้ .400, .262 และ .213 จึงมีความหมายของทิศทางว่า ยิ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ยิ่งมีความเหมาะสมในอาชีพ และยิ่งมีการประเมินแก่นแห่งตนสูง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้นั้นยังมีทัศนคติต่องานดีมากขึ้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลใน 16 กลุ่มย่อย (ตารางที่ 3.3) พบว่า กลุ่มที่ตัวทำนายทางจิตลักษณะเดิม 4 ตัวแปร สามารถทำนายได้มากที่สุด คือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย โดยทำนายได้ 56.3% มีลำดับตัวทำนายสำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน และ การประเมินแก่นแห่งตน ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ คือ .471, .220, .175 และ .133 การแปลผลเป็นในทำนองเดียวกับกลุ่มรวม โดยมีการแปลผลเพิ่มเติมของทิศทางของตัวทำนายได้ว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มี ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนสูง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้นั้นยังมี ทัศนคติต่องานดีมากขึ้น และกลุ่มที่มีปริมาณการทำนายสูงรองลงมา คือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมน้อย โดยทำนายได้ 54.2% มีลำดับตัวทำนายสำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ และ การประเมินแก่นแห่งตน ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ คือ .422, .327 และ .197 ส่วนกลุ่มที่จิตลักษณะเดิมทั้ง 4 ตัวแปร ทำนายได้น้อยที่สุด คือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมมาก โดยทำนายได้เพียง 37.5% มีลำดับตัวทำนายสำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การประเมินแก่นแห่งตน และ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ คือ .401, .203 และ .169 การแปลผลของทั้งสองกลุ่มนี้เป็นในทำนองเดียวกับข้างต้น เมื่อพิจารณาปริมาณการทำนายทัศนคติต่องานในกลุ่มย่อยที่เหลือ พบว่า มีพิสัยอยู่ระหว่าง 41.7% ถึง 53.7%

ตารางที่ 3.3 ผลการทำนายทัศนคติต่องาน โดยใช้กลุ่มสถานการณ์ และกลุ่มจิตลักษณะเดิม เป็นตัวทำนาย

| กลุ่ม | จำนวนคน | ชุด 1 สถานการณ์ (1-3) | | | ชุดที่ 2 จิตลักษณะเดิม (4-7) | | | ชุดที่ 3 สถานการณ์และจิตลักษณะเดิม (1-7) | | | %แตกต่าง |
|------------------|---------|-----------------------|----------|-----------------|------------------------------|----------|---------------------|--|-----------|--------------------------|----------|
| | | % ทำนาย | ตัวทำนาย | ค่าเบต้า | % ทำนาย | ตัวทำนาย | ค่าเบต้า | % ทำนาย | ตัวทำนาย | ค่าเบต้า | |
| รวม | 411 | 34.9 | 3, 1 | .502, .205 | 46.3 | 6,7,4 | .400,.262,.213 | 55.3 | 3,6,7,4 | .331,.317.253,.128 | 9.0* |
| อายุน้อย | 206 | 36.7 | 3, 1 | .517, .189 | 48.1 | 6,7,4 | .445,.274,.183 | 57.9 | 6,3,7 | .410,.362,.246 | 9.8* |
| อายุมาก | 204 | 34.4 | 3, 1 | .499, .219 | 46.3 | 6,7,4,5 | .344,.244,.197,.132 | 53.8 | 3,6,7,5 | .338,.298.272,.120 | 7.5* |
| ชาย | 165 | 44.9 | 3, 2 | .466, .254 | 56.3 | 6,7,5,4 | .471,.220,.175,.133 | 64.1 | 6,3,7,5 | .369,.352,.219,.156 | 7.8* |
| หญิง | 246 | 27.3 | 3, 1 | .426, .242 | 41.7 | 6,7,4 | .310,.283,.249 | 50.0 | 3,6,7,4,2 | .332,.289.283,.191,-.117 | 8.3* |
| สถานภาพโสด | 213 | 38.7 | 3, 1 | .559, .170 | 45.7 | 6,7,4 | .456,.261,.137 | 58.7 | 3,6,7,5 | .399,.338.234,.100 | 13.0* |
| สถานภาพอื่นๆ | 198 | 30.7 | 3, 1 | .417, .260 | 48.8 | 6,4,7 | .328,.307,.269 | 53.6 | 6,7,3,4 | .268,.268.243,.240 | 4.8 |
| สังคมศาสตร์ | 247 | 32.9 | 3, 1 | .483, .199 | 41.9 | 6,7,4 | .389,.271,.212 | 51.3 | 3,6,7,5 | .356,.324.247,.119 | 9.4* |
| วิทยาศาสตร์ | 150 | 39.2 | 3, 1 | .537, .203 | 53.7 | 6,7,4 | .423,.261,.183 | 62.4 | 6,3,7 | .374,.357,.277 | 8.7* |
| ระหว่างทวีป | 225 | 34.4 | 3, 1 | .474, .253 | 48.6 | 6,4,7 | .407,.275,.229 | 56.0 | 6,3,7,4 | .334,.294,.236,.196 | 7.4* |
| ภูมิภาค/ในประเทศ | 183 | 36.5 | 3, 1 | .551, .125 | 44.1 | 6,7 | .478,.297 | 55.3 | 3,6,7 | .384,.328.256 | 11.2* |
| อายุงานน้อย | 206 | 37.6 | 3, 1 | .524, .187 | 47.6 | 6,7,4 | .454,.254,.175 | 58.6 | 6,3,7 | .412,.376,.230 | 11.0* |
| อายุงานมาก | 204 | 32.9 | 3, 1 | .492, .212 | 45.3 | 6,7,4 | .347,.274,.243 | 52.4 | 3,7,6,4 | .310,.280.263,.148 | 7.1* |
| รายได้น้อย | 221 | 31.7 | 3, 1 | .488, .180 | 42.4 | 6,4,7 | .338,.262,.246 | 53.6 | 3,6,7,4,2 | .404,.313.236,.185,-.135 | 11.2* |
| รายได้มาก | 188 | 39.3 | 3, 1 | .525, .229 | 52.8 | 6,7,5 | .492,.298,.171 | 59.2 | 6,3,7,5 | .369,.300,.287,.117 | 6.4* |
| ฝึกอบรมน้อย | 237 | 43.3 | 3, 1, 2 | .467, .249,.116 | 54.2 | 6,7,4 | .422,.327,.197 | 61.3 | 6,3,7,4 | .319,.298.294,.136 | 7.1* |
| ฝึกอบรมมาก | 172 | 25.6 | 3 | .489 | 37.5 | 6,4,7 | .401,.203,.169 | 47.0 | 6,3,7 | .383,.366,.199 | 9.5* |

หมายเหตุ: ค่าเบต้าทุกตัวมีนัยสำคัญที่ 0.5 และ * แสดงว่ามีความแตกต่างเกิน 5%

ตัวทำนาย ตัวที่ 1 คือ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว (น้อย)

ตัวที่ 2 คือ การสนับสนุนทางสังคม

ตัวที่ 3 คือ บรรยากาศองค์กร

ตัวที่ 4 คือ การประเมินตำแหน่ง

ตัวที่ 5 คือ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน

ตัวที่ 6 คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ตัวที่ 7 คือ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ

เมื่อเปรียบเทียบปริมาณการทำนายในกลุ่มย่อยด้วยกัน พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันเกิน 5% มี 4 คู่ คือ 1) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง (56.3% และ 41.7% ตามลำดับ) 2) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เรียนจบสายสังคมศาสตร์ กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เรียนจบสายวิทยาศาสตร์ (41.9% และ 53.7% ตามลำดับ) 3) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีรายได้น้อย กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีรายได้มาก (42.4% และ 52.8% ตามลำดับ) และ 4) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมน้อย กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมมาก (54.2% และ 37.5% ตามลำดับ)

เมื่อนำทัศนคติต่องานมาทำการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณแบบมาตรฐานและแบบเป็นขั้น โดยมีตัวทำนายชุดที่ 3 คือ การรวมชุดตัวทำนายที่ 1 สถานการณ์ 3 ตัวแปร ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว การสนับสนุนทางสังคม และ บรรยากาศองค์กร และตัวทำนายชุดที่ 2 ทางจิตลักษณะเดิม 4 ตัวแปร ได้แก่ การประเมินแก่นแห่งตน ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ รวมเป็นตัวทำนายทั้งสิ้น 7 ตัวแปร ผลการวิเคราะห์ในกลุ่มรวม (ตารางที่ 3.3) พบว่า ตัวทำนายทั้ง 7 ตัวแปรนี้ สามารถทำนายทัศนคติต่องานได้ 55.3% โดยมีลำดับตัวทำนายสำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ บรรยากาศองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ และการประเมินแก่นแห่งตน ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ ดังนี้ .331, .317, .253 และ .128 จึงมีความหมายของทิศทางว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังอยู่ในบรรยากาศองค์กรที่ดีมาก ยังมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ยังมีความเหมาะสมในอาชีพบริการมาก และยังมีการประเมินแก่นแห่งตนสูง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้นั้นยังมีทัศนคติต่องานดีมากด้วย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลใน 16 กลุ่มย่อย (ตารางที่ 3.3) พบว่า ตัวทำนายทั้ง 7 ตัวแปร สามารถทำนายได้มากที่สุด คือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย โดยทำนายได้ 64.1% มีลำดับตัวทำนายสำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บรรยากาศองค์กร บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ และ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเอง ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ ดังนี้ .369, .352, .219 และ .156 การแปลผลกลุ่มนี้เป็นในทำนองเดียวกับกลุ่มรวม และกลุ่มที่มีปริมาณการทำนายสูงรองลงมา คือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เรียนจบสายวิทยาศาสตร์ ทำนายได้ 62.4% โดยมีลำดับตัวทำนายสำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บรรยากาศองค์กร และ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ ดังนี้ .374, .357 และ .277 ส่วนกลุ่มที่ตัวทำนายทั้ง 7 ตัวแปรทำนายได้น้อยที่สุด คือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมมาก โดยทำนายได้เพียง 47.0% มีลำดับตัวทำนายสำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บรรยากาศองค์กร และ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ คือ .383, .366 และ .199 การแปลผลของทั้ง

สองกลุ่มนี้เป็นในทำนองเดียวกับข้างต้น เมื่อพิจารณาปริมาณการทำนายทัศนคติต่องานในกลุ่มย่อยที่เหลือ พบว่า มีพิสัยอยู่ระหว่าง 50.0% ถึง 61.3%

เมื่อเปรียบเทียบปริมาณการทำนายในกลุ่มย่อยด้วยกัน พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันเกิน 5% มี 6 คู่ คือ 1) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง (64.1% และ 50.0% ตามลำดับ) 2) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพโสด กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพอื่นๆ (58.7% และ 53.6% ตามลำดับ) 3) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เรียนจบสายสังคมศาสตร์ กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เรียนจบสายวิทยาศาสตร์ (51.3% และ 62.4% ตามลำดับ) 4) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุน้อย กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุงานมาก (58.6% และ 52.4% ตามลำดับ) 5) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีรายได้ต่ำ กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีรายได้มาก (53.6% และ 59.2% ตามลำดับ) และ 6) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมน้อย กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมมาก (61.3% และ 47.0% ตามลำดับ)

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้สรุปได้ว่า ทัศนคติต่องาน มีตัวทำนายสำคัญในแต่ละชุดตัวทำนาย (ตารางที่ 3.3) คือ 1) ตัวทำนายสำคัญในชุดสถานการณ์ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ บรรยากาศองค์กร และ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว 2) ตัวทำนายสำคัญในชุดจิตลักษณะเดิม เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ และการประเมินแก่ตนเอง 3) ตัวทำนายสำคัญในชุดรวม เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ บรรยากาศองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ และการประเมินแก่ตนเอง และ 4) ตัวทำนายชุดที่ 3 สามารถทำนายได้มากกว่าตัวทำนายชุดที่ 1 หรือ ชุดที่ 2 อย่างน้อย 5% ผลเช่นนี้พบในกลุ่มรวม และกลุ่มย่อยอีก 15 กลุ่ม โดยกลุ่มสำคัญ คือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพโสด

3.2.2 ผลการทำนายความเครียดในงาน โดยใช้สถานการณ์ และ จิตลักษณะเดิม เป็นตัวทำนาย

เมื่อนำความเครียดในงานมาทำการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณแบบมาตรฐานและแบบเป็นขั้น โดยมีตัวทำนายชุดที่ 1 คือ สถานการณ์ 3 ตัวแปร ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว การสนับสนุนทางสังคม และ บรรยากาศองค์กร ผลการวิเคราะห์ในกลุ่มรวม (ตารางที่ 3.4) พบว่า สถานการณ์ทั้ง 3 ตัวแปร สามารถทำนายความเครียดในงานได้ 14.2% โดยมีลำดับตัวทำนายสำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ การสนับสนุนทางสังคม และ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ คือ .249 และ .212 จึงมีความหมายของทิศทางว่า พนักงาน

ต้อนรับบนเครื่องบินที่ยังได้รับการสนับสนุนทางสังคมมาก และยังคงมีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวน้อย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้นั้นยังมีความเครียดในงานน้อย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลใน 16 กลุ่มย่อย (ตารางที่ 3.4) พบว่า กลุ่มที่มีสถานการณ์ทั้ง 3 ตัวแปร สามารถทำนายได้มากที่สุด คือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เรียนจบสายวิทยาศาสตร์ โดยทำนายได้ 18.7% มีลำดับตัวทำนายสำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ คือ .294 และ .222 และกลุ่มที่มีปริมาณการทำนายสูงรองลงมา คือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมมาก โดยทำนายได้ 18.3% มีลำดับตัวทำนายสำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ การสนับสนุนทางสังคม และความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ คือ .342 และ .155 ส่วนกลุ่มที่มีสถานการณ์ทั้ง 3 ตัว ทำนายได้น้อยที่สุด คือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุงานน้อย โดยทำนายได้เพียง 11.2% มีลำดับตัวทำนายสำคัญ คือ การสนับสนุนทางสังคม และความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ คือ .218 และ .188 การแปรผลทั้งสามกลุ่มนี้เป็นในทำนองเดียวกับกลุ่มรวม

เมื่อพิจารณาปริมาณการทำนายความเครียดในงานในกลุ่มย่อยที่เหลือ พบว่า มีพิสัยอยู่ระหว่าง 11.9% ถึง 18.0% และเมื่อเปรียบเทียบเปอร์เซ็นต์การทำนายในกลุ่มย่อยด้วยกัน พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันเกิน 5% มี 3 คู่ คือ 1) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เรียนจบสายสังคมศาสตร์ กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เรียนจบสายวิทยาศาสตร์ (11.9% และ 18.7% ตามลำดับ) 2) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุงานน้อย กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุงานมาก (11.2% และ 18.0% ตามลำดับ) 3) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมน้อย กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมมาก (12.0% และ 18.3% ตามลำดับ)

เมื่อนำความเครียดในงานมาทำการวิเคราะห์แบบถอดออยพหุคูณแบบมาตรฐานและแบบเป็นขั้น โดยมีตัวทำนายชุดที่ 2 คือ จิตลักษณะเดิม 4 ตัวแปร ได้แก่ การประเมินแก่ตนเอง ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ ผลการวิเคราะห์ในกลุ่มรวม (ตารางที่ 3.4) พบว่า จิตลักษณะเดิม 4 ตัวแปร สามารถทำนายความเครียดในงานได้ 18.9% โดยมีลำดับตัวทำนายสำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ การประเมินแก่ตนเอง และ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ คือ .311 และ .194 จึงมีความหมายของทิศทางว่า ยิ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการประเมินแก่ตนเองสูง และยังมีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนสูง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้นั้นยังมีความเครียดในงานน้อย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลใน 16 กลุ่มย่อย (ตารางที่ 3.4) พบว่า กลุ่มที่ตัวทำนายทางจิตลักษณะเดิม 4 ตัวแปร สามารถทำนายได้มากที่สุด คือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย โดยทำนายได้

31.1% มีลำดับตัวทำนายสำคัญ คือ การประเมินแก่นแห่งตน ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน และบุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ คือ .376, .283 และ -.154 การแปรผลเป็นในทำนองเดียวกับกลุ่มรวม โดยมีการแปลผลเพิ่มเติมของทิศทางของตัวทำนายได้ว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความไม่เหมาะสมในอาชีพบริการ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้นั้นยังมีความเครียดในงานน้อยด้วย และกลุ่มที่มีเปอร์เซ็นต์การทำนายสูงรองลงมา คือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมมาก โดยทำนายได้ 23.5% มีลำดับตัวทำนายสำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ การประเมินแก่นแห่งตน ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และบุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ คือ .351, .198, .024 และ -.030 และสามารถแปลผลเพิ่มเติมของทิศทางของตัวทำนายได้ว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้นั้นยังมีความเครียดในงานน้อย และกลุ่มที่จัดลักษณะเดิมทั้ง 4 ตัวแปร ทำนายได้น้อยที่สุด คือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง โดยทำนายได้เพียง 13.2% มีลำดับตัวทำนายสำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ การประเมินแก่นแห่งตน และ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ คือ .266 และ .153 การแปลผลของกลุ่มนี้เป็นในทำนองเดียวกับข้างต้น พิจารณาปริมาณการทำนายความเครียดในงานในกลุ่มย่อยที่เหลือ พบว่า มีพิสัยอยู่ระหว่าง 15.6% ถึง 21.0%

เมื่อเปรียบเทียบปริมาณการทำนายในกลุ่มย่อยด้วยกัน พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันเกิน 5% มี 2 คู่ คือ 1) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง (31.1% และ 13.2% ตามลำดับ) 2) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมน้อย กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมมาก (16.6% และ 23.5% ตามลำดับ)

ตารางที่ 3.4 ผลการทำนายความเครียดในงาน โดยใช้กลุ่มสถานการณ์ และกลุ่มจิตลักษณะเดิม เป็นตัวทำนาย

| กลุ่ม | จำนวนคน | ชุดที่ 1 สถานการณ์ (1-3) | | | ชุดที่ 2 จิตลักษณะเดิม (4-7) | | | ชุดที่ 3 สถานการณ์และจิตลักษณะเดิม (1-7) | | | %แตกต่าง |
|------------------|---------|--------------------------|----------|-----------|------------------------------|------------|----------------------|--|----------|----------------------|----------|
| | | % ทำนาย | ตัวทำนาย | ค่าเบต้า | % ทำนาย | ตัวทำนาย | ค่าเบต้า | % ทำนาย | ตัวทำนาย | ค่าเบต้า | |
| รวม | 411 | 14.2 | 2, 1 | .249,.212 | 18.9 | 4, 5 | .311,.194 | 22.3 | 4,5,2 | .252,.168,.164 | 3.4 |
| อายุน้อย | 206 | 12.4 | 2, 1 | .221,.210 | 15.9 | 4, 5 | .261,.208 | 20.4 | 4,5,1 | .233,.169,.148 | 4.5 |
| อายุมาก | 204 | 17.4 | 2, 1 | .289,.217 | 19.3 | 4 | .418 | 23.8 | 4,2 | .315,.232 | 4.5 |
| ชาย | 165 | 14.0 | 2 | .350 | 31.1 | 4, 5, 7 | .376,.283,-.154 | 32.0 | 4,5,7 | .376,.283,-.154 | 0.9 |
| หญิง | 246 | 16.4 | 1, 2 | .272,.244 | 13.2 | 4, 5 | .266,.153 | 20.8 | 2,1,4 | .207,.205,.205 | 4.4 |
| สถานภาพโสด | 213 | 15.1 | 2, 1 | .314,.143 | 17.6 | 4, 5 | .277,.216 | 23.2 | 2,4,5 | .218,.195,.178 | 5.6* |
| สถานภาพอื่นๆ | 198 | 14.5 | 1, 2 | .289,.179 | 21.4 | 4, 5 | .352,.176 | 23.4 | 4,5 | .352,.176 | 2.0 |
| สังคมศาสตร์ | 247 | 11.9 | 2, 1 | .247,.174 | 19.4 | 4, 5 | .273,.230 | 22.1 | 4,5,2 | .218,.206,.161 | 2.7 |
| วิทยาศาสตร์ | 150 | 18.7 | 1, 2 | .294,.222 | 19.3 | 4, 5 | .343,.168 | 25.4 | 4,1 | .311,.250 | 6.1* |
| ระหว่างทวีป | 225 | 12.6 | 2, 1 | .227,.200 | 21.0 | 4, 5 | .286,.249 | 22.6 | 4,5,2 | .233,.233,.139 | 1.6 |
| ภูมิภาค/ในประเทศ | 183 | 17.0 | 2, 1 | .268,.236 | 19.0 | 4, 5 | .335,.161 | 25.6 | 4,2,1,6 | .356,.198,.197,-.171 | 6.6* |
| อายุงานน้อย | 206 | 11.2 | 2, 1 | .218,.188 | 15.6 | 4, 5 | .255,.205 | 19.1 | 4,5 | .255,.205 | 3.5 |
| อายุงานมาก | 204 | 18.0 | 2, 1 | .289,.228 | 20.0 | 4 | .423 | 24.7 | 4,2 | .321,.239 | 4.7 |
| รายได้น้อย | 221 | 14.5 | 2, 1 | .236,.229 | 19.0 | 4, 5 | .276,.236 | 23.2 | 4,5,2 | .231,.206,.146 | 4.2 |
| รายได้มาก | 188 | 15.6 | 2, 1 | .270,.199 | 18.7 | 4 | .409 | 21.8 | 4,2 | .315,.202 | 3.1 |
| ฝึกอบรมน้อย | 237 | 12.0 | 1, 2 | .253,.178 | 16.6 | 4, 5 | .286,.184 | 20.1 | 4,5,1 | .237,.152,.150 | 3.5 |
| ฝึกอบรมมาก | 172 | 18.3 | 2, 1 | .342,.155 | 23.5 | 4, 5, 6, 7 | .351,.198,.024,-.030 | 28.8 | 4,2 | .330,.292 | 5.3* |

หมายเหตุ: ค่าเบต้าทุกตัวมีนัยสำคัญที่ 0.5 และ * แสดงว่ามีความแตกต่างเกิน 5%

ตัวทำนาย ตัวที่ 1 คือ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว (น้อย)

ตัวที่ 2 คือ การสนับสนุนทางสังคม

ตัวที่ 3 คือ บรรยากาศองค์กร

ตัวที่ 4 คือ การประเมินแก่ตนเอง

ตัวที่ 5 คือ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน

ตัวที่ 6 คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ตัวที่ 7 คือ มวลลึกลับเชิงอาชีพบริการ

เมื่อนำความเครียดในงานมาทำการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณแบบมาตรฐานและแบบเป็นขั้น โดยมีตัวทำนายชุดที่ 3 คือ การรวมชุดตัวทำนายที่ 1 สถานการณ์ 3 ตัวแปร ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว การสนับสนุนทางสังคม และ บรรยากาศองค์กร และตัวทำนายชุดที่ 2 ทางจิตลักษณะเดิม 4 ตัวแปร ได้แก่ การประเมินแก่นแห่งตน ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ รวมเป็นตัวทำนายทั้งสิ้น 7 ตัวแปร ผลการวิเคราะห์ในกลุ่มรวม (ตารางที่ 3.4) พบว่า ตัวทำนายทั้ง 7 ตัวแปรนี้ สามารถทำนายความเครียดในงานได้ 22.3% มีลำดับตัวทำนายสำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ การประเมินแก่นแห่งตน ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเอง และการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ คือ .252, .168 และ .164 จึงหมายความว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังมีการประเมินแก่นแห่งตนสูง ยังมีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเองสูง และยังสามารถได้รับการสนับสนุนทางสังคมมาก พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้นั้นยังมีความเครียดในงานน้อย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลใน 16 กลุ่มย่อย (ตารางที่ 3.4) พบว่า ตัวทำนายทั้ง 7 ตัวแปร สามารถทำนายได้มากที่สุด คือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย โดยทำนายได้ 32.0% มีลำดับตัวทำนายสำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ การประเมินแก่นแห่งตน ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเอง และ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ คือ .376, .283 และ -.154 การแปลผลเป็นในทำนองเดียวกับกลุ่มรวม โดยมีการแปลผลเพิ่มเติมของทิศทางของตัวทำนายได้ว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความไม่เหมาะสมในอาชีพบริการ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้นั้นยังมีความเครียดในงานน้อย และกลุ่มที่มีปริมาณการทำนายสูงรองลงมา คือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมมาก ทำนายได้ 28.8% โดยมีลำดับตัวทำนายสำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ การประเมินแก่นแห่งตน และการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ คือ .330 และ .292 ส่วนกลุ่มที่ตัวทำนายทั้ง 7 ตัวแปร ทำนายได้น้อยที่สุด คือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุน้อย โดยทำนายได้เพียง 19.1% มีลำดับตัวทำนายสำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ การประเมินแก่นแห่งตน และ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเอง ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ คือ .255 และ .205 การแปลผลทั้งสองกลุ่มนี้เป็นในทำนองเดียวกับข้างต้น

เมื่อพิจารณาปริมาณการทำนายความเครียดในงานในกลุ่มย่อยที่เหลือ พบว่า มีพิสัยอยู่ระหว่าง 20.1% ถึง 25.6% และเมื่อเปรียบเทียบปริมาณการทำนายในกลุ่มย่อยด้วยกัน พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันเกิน 5% มีเพียง 3 คู่ คือ 1) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง (32.0% และ 20.8% ตามลำดับ) 2) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุน้อย กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุมาก (19.1% และ 24.7% ตามลำดับ) และ 3) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมน้อย กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมมาก (20.1% และ 28.8% ตามลำดับ)

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้สรุปได้ว่า ความเครียดในงาน มีตัวทำนายสำคัญในแต่ละชุดตัวทำนาย (ตารางที่ 3.4) คือ 1) ตัวทำนายสำคัญในชุดสถานการณ์ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การสนับสนุนทางสังคม และ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว 2) ตัวทำนายสำคัญในชุดจิตลักษณะเดิม เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การประเมินแก่นแห่งตน และ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน 3) ตัวทำนายสำคัญในชุดรวม เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การประเมินแก่นแห่งตน ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน และ การสนับสนุนทางสังคม และ 4) ตัวทำนายชุดที่ 3 สามารถทำนายได้มากกว่าตัวทำนายชุดที่ 1 หรือ ชุดที่ 2 อย่างน้อย 5% ผลเช่นนี้พบในกลุ่มย่อย 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพโสด กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เรียนสายวิทยาศาสตร์ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินในเส้นทางภูมิภาค/ในประเทศ และ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมมาก โดยกลุ่มสำคัญคือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินในเส้นทางภูมิภาค/ในประเทศ

ส่วนผลการวิเคราะห์ข้อมูลการทำนายพฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน โดยใช้สถานการณ์ และจิตลักษณะเดิม เป็นตัวทำนาย (ตารางที่ 1 ภาคผนวก ข) และ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร โดยใช้สถานการณ์ และจิตลักษณะเดิม เป็นตัวทำนาย (ตารางที่ 2 ภาคผนวก ข) จะนำไปวิเคราะห์ผลกับการทำนายพฤติกรรมการทำงาน โดยใช้ สถานการณ์ จิตลักษณะเดิม และจิตลักษณะตามสถานการณ์ เป็นตัวทำนาย ต่อไป

3.3 ผลการทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยใช้ สถานการณ์ จิตลักษณะเดิม และจิตลักษณะตามสถานการณ์ เป็นตัวทำนาย

ในส่วนนี้ได้ทำการวิเคราะห์เพื่อหาปริมาณการทำนาย ตัวทำนายสำคัญ และ ลำดับความสำคัญของพฤติกรรมการทำงาน 2 ตัวแปร คือ พฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณแบบมาตรฐานและแบบเป็นขั้น (Enter and Stepwise) โดยตัวทำนายชุดที่ 5 ประกอบด้วย ตัวทำนายชุดที่ 3 จำนวน 7 ตัวแปร ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว การสนับสนุนทางสังคม และ บรรยากาศองค์กร การประเมินแก่นแห่งตน ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ ร่วมกับตัวทำนายชุดที่ 4 จำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ ทักษะคิตต่องาน และความเครียดในงาน รวมทั้งสิ้น 9 ตัวแปร ทั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อเปรียบเทียบปริมาณการทำนายในชุดที่ 4 ว่าจะทำนายได้มากกว่า ชุดที่ 3 มากน้อยเพียงใด โดยใช้เกณฑ์ความแตกต่างอย่างน้อย 5% (Cohen, 1977)

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ได้ทำในกลุ่มรวม และ กลุ่มย่อยอีก 16 กลุ่ม ซึ่งแบ่งตาม ลักษณะชีวสังคมภูมิหลังของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ตารางที่ 3.1) คือ 1) อายุ แบ่งเป็น พนักงานที่มีอายุน้อย และพนักงานที่มีอายุมาก 2) เพศ แบ่งเป็น พนักงานเพศชาย และพนักงานเพศหญิง 3) สถานภาพ แบ่งเป็น พนักงานที่มีสถานภาพโสด และพนักงานที่มีสถานภาพอื่นๆ 4) สายที่เรียน แบ่งเป็น พนักงานที่เรียนในสายสังคมศาสตร์ และพนักงานที่เรียนในสายวิทยาศาสตร์ 5) เส้นทางบินหลัก แบ่งเป็น พนักงานที่บินเส้นทางระหว่างทวีป และพนักงานที่บินเส้นทางระหว่างภูมิภาคภายในประเทศ 6) อายุงาน แบ่งเป็น พนักงานที่มีอายุงานน้อย และพนักงานที่มีอายุงานมาก 7) รายได้ แบ่งเป็น พนักงานที่มีรายได้น้อย และพนักงานที่มีรายได้มาก และ 8) ปริมาณการฝึกอบรม แบ่งเป็น พนักงานที่มีการฝึกอบรมน้อย และพนักงานที่มีการฝึกอบรมมาก และ เนื่องจากการได้มีการวิเคราะห์ข้อมูลของตัวทำนายชุดที่ 3 ไว้แล้วข้างต้น (ตารางที่ 1 และ 2 ภาพที่ 1 และ 2 ในภาคผนวก ข) ในส่วนนี้จึงเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของตัวทำนายในชุดที่ 4 และชุดที่ 5 โดยมีรายละเอียดของผลการวิเคราะห์ ดังนี้

3.3.1 ผลการทำนายพฤติกรรมกรรมการบริการบนเครื่องบิน โดยใช้สถานการณ์ จิตลักษณะเดิม และจิตลักษณะตามสถานการณ์ เป็นตัวทำนาย

เมื่อนำพฤติกรรมกรรมการบริการบนเครื่องบิน มาทำการวิเคราะห์แบบลดถอยพหุคูณแบบมาตรฐานและแบบเป็นขั้น โดยมีตัวทำนายชุดที่ 4 คือ จิตลักษณะตามสถานการณ์ 2 ตัวแปร ได้แก่ ทักษะคิดต่องาน และ ความเครียดในงาน ผลการวิเคราะห์ในกลุ่มรวม (ตารางที่ 3.5) พบว่า จิตลักษณะตามสถานการณ์ทั้ง 2 ตัวแปร สามารถทำนายพฤติกรรมกรรมการบริการบนเครื่องบินได้ 26.3% โดยมีลำดับตัวทำนายสำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ ทักษะคิดต่องาน และ ความเครียดในงาน ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ คือ .438 และ .190 จึงมีความหมายของทิศทางว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ยังมีทักษะคิดต่องานดีมาก มีความเครียดในงานน้อย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้นั้นยังมีพฤติกรรมกรรมการบริการบนเครื่องบินเหมาะสมมากด้วย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลใน 16 กลุ่มย่อย (ตารางที่ 3.5) พบว่า กลุ่มที่มีจิตลักษณะตามสถานการณ์ทั้ง 2 ตัวแปร สามารถทำนายได้มากที่สุด คือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีรายได้มากโดยทำนายได้ 36.5% มีลำดับตัวทำนายสำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ ทักษะคิดต่องาน และ ความเครียดในงาน ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ คือ .486 และ .266 และกลุ่มที่มีปริมาณการทำนายสูงรองลงมา คือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุมาก โดยทำนายได้ 35.9% มีลำดับตัวทำนายสำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ ทักษะคิดต่องาน และ ความเครียดในงาน ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ คือ .495 และ .251 และกลุ่มที่มีจิตลักษณะตามสถานการณ์ทั้ง 2 ตัวแปร ทำนายได้น้อย

ที่สุด คือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุน้อย โดยทำนายได้เพียง 16.8% มีตัวทำนายสำคัญคือ ทักษะคติต่องาน ซึ่งมีค่าเบต้า คือ .406 การแปลผลทั้งสามกลุ่มนี้เป็นในทำนองเดียวกับกลุ่มรวม

เมื่อพิจารณาปริมาณการทำนายพฤติกรรมบริการบนเครื่องบินในกลุ่มย่อยที่เหลือพบว่า มีพิสัยอยู่ระหว่าง 34.5% ถึง 17.2% และเมื่อเปรียบเทียบเปอร์เซ็นต์การทำนายในกลุ่มย่อยด้วยกัน พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันเกิน 5% มี 8 คู่ คือ 1) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุน้อย กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุมาก (16.8% และ 35.9% ตามลำดับ) 2) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง (32.9% และ 21.0% ตามลำดับ) 3) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพโสด กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพอื่นๆ (22.6% และ 31.4% ตามลำดับ) 4) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เรียนสายสังคมศาสตร์ กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เรียนสายวิทยาศาสตร์ (27.7% และ 22.2% ตามลำดับ) 5) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางระหว่างทวีป กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางระหว่างภูมิภาค/ในประเทศ (32.5% และ 19.2% ตามลำดับ) 6) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุงานน้อย กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุงานมาก (18.6% และ 33.6% ตามลำดับ) 7) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีรายได้น้อย กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีรายได้มาก (17.2% และ 36.5% ตามลำดับ) และ 8) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมน้อย กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมมาก (22.1% และ 34.5% ตามลำดับ)

เมื่อนำพฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน มาทำการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณแบบมาตรฐานและแบบเป็นขั้น โดยมีตัวทำนายชุดที่ 5 คือ การรวมชุดตัวทำนายที่ 3 รวมกับ จิตลักษณะตามสถานการณ์ 2 ตัวแปร คือ ทักษะคติต่องาน และ ความเครียดในงาน รวมเป็น 9 ตัวแปร ผลการวิเคราะห์ในกลุ่มรวม (ตารางที่ 3.7) พบว่า ตัวทำนายทั้ง 9 ตัวแปร สามารถทำนายพฤติกรรมบริการบนเครื่องบินได้ 42.5% โดยมีลำดับตัวทำนายสำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน ทักษะคติต่องาน และ การประเมินแก่ตนเอง ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ คือ .282, .270, .151 และ .129 จึงมีความหมายของทิศทางว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ยังมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ยังมีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนสูง ยังมีทักษะคติต่องานดี และยังมี การประเมินแก่ตนเองสูง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้นั้น ยังมีพฤติกรรมบริการบนเครื่องบินเหมาะสมมากด้วย

การวิเคราะห์ข้อมูลใน 16 กลุ่มย่อย (ตารางที่ 3.5) พบว่า ตัวทำนายทั้ง 9 ตัวแปรนี้สามารถทำนายได้มากที่สุด คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย โดยทำนายได้ 51.3% มีลำดับตัวทำนายสำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน และ ความเครียด

ในงาน ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ คือ .446, 296 และ .163 การแปลผลเป็นในทำนองเดียวกับกลุ่มรวม โดยมีการแปลผลเพิ่มเติมของทิศทางของตัวทำนายได้ว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความเครียดในงานน้อย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้นั้นยังมีพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินเหมาะสมมากด้วย และกลุ่มที่มีปริมาณการทำงานสูงรองลงมา คือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมมาก โดยทำนายได้ 46.9% มีลำดับตัวทำนายสำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเครียดในงาน บรรยากาศองค์กร และ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ คือ .368, .196, .178 และ .175 การแปลผลเป็นในทำนองเดียวกับกลุ่มรวม และสามารถแปลผลเพิ่มเติมของทิศทางของตัวทำนายได้ว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อยู่ในองค์กรที่มีบรรยากาศดีมาก พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้นั้นยังมีพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินเหมาะสมมากด้วย และกลุ่มตัวทำนายทั้ง 9 ตัวแปร ทำนายได้น้อยที่สุด คือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง โดยทำนายได้เพียง 37.6% มีลำดับตัวทำนายสำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน การประเมินแก่นแห่งตน ทักษะคิดต่อ งาน ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ คือ .231, .226, .177 และ .170 การแปลผลในกลุ่มนี้เป็นในทำนองเดียวกับกลุ่มรวม

ตารางที่ 3.5 ผลการทำนายพฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน โดยใช้กลุ่มสถานการณ์ กลุ่มจิตลักษณะเดิม และกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ เป็นตัวทำนาย

| กลุ่ม | จำนวนคน | ชุดที่ 3 สถานการณ์และจิตลักษณะเดิม (1-7) | | | ชุดที่ 4 จิตลักษณะตามสถานการณ์ (8-9) | | | ชุดที่ 5 สถานการณ์ จิตลักษณะเดิม และ จิตลักษณะตามสถานการณ์ (1-9) | | | %แตกต่าง |
|------------------|---------|--|----------|---------------------|--------------------------------------|----------|-----------|--|-----------|--------------------------|----------|
| | | % ทำนาย | ตัวทำนาย | ค่าเบต้า | % ทำนาย | ตัวทำนาย | ค่าเบต้า | % ทำนาย | ตัวทำนาย | ค่าเบต้า | |
| รวม | 411 | 38.8 | 6,5,3,4 | .307,.264,.158,.103 | 26.3 | 8,9 | .438,.190 | 42.5 | 6,5,8,4 | .282,.270,.151,.129 | 3.7 |
| อายุน้อย | 206 | 39.9 | 6,5 | .485,.255 | 16.8 | 8 | .406 | 40.8 | 6,5,2 | .412,.252,.131 | 0.9 |
| อายุมาก | 204 | 40.3 | 3,4,5,6 | .295,.243,.149,.141 | 35.9 | 8,9 | .495,.251 | 45.3 | 8,4,3,9,5 | .255,.191,.188,.133,.133 | 5 |
| ชาย | 165 | 49.6 | 6,5,1 | .427,.326,.136 | 32.9 | 8,9 | .423,.297 | 51.3 | 6,5,9 | .446,.296,.163 | 1.7 |
| หญิง | 246 | 31.4 | 6,5,4,3 | .272,.191,.171,.138 | 21.0 | 8,9 | .406,.141 | 37.6 | 6,5,4,8 | .231,.226,.177,.170 | 6.2* |
| สถานภาพโสด | 213 | 41.0 | 6,5,3,1 | .342,.262,.141,.138 | 22.6 | 8,9 | .408,.180 | 43.6 | 6,5,3,1 | .341,.296,.142,.120 | 2.6 |
| สถานภาพอื่นๆ | 198 | 36.3 | 6,5,3,4 | .283,.187,.178,.154 | 31.4 | 8,9 | .478,.195 | 41.6 | 6,8,5 | .297,.267,.226 | 5.3* |
| สังคมศาสตร์ | 247 | 36.1 | 6,5,3,4 | .254,.238,.163,.155 | 27.7 | 8,9 | .445,.209 | 42.6 | 5,6,8,4,2 | .220,.185,.175,.170,.131 | 6.5* |
| วิทยาศาสตร์ | 150 | 44.3 | 6,5 | .452,.305 | 22.2 | 8,9 | .391,.179 | 44.5 | 6,5 | .451,.311 | 0.2 |
| ระหว่างทวีป | 225 | 39.5 | 6,5,3 | .312,.270,.249 | 32.5 | 8,9 | .502,.180 | 44.3 | 5,6,8,3 | .255,.246,.218,.154 | 4.8 |
| ภูมิภาค/ในประเทศ | 183 | 39.5 | 6,5,1 | .396,.251,.189 | 19.2 | 8,9 | .341,.216 | 42.6 | 6,5,1 | .393,.283,.179 | 3.1 |
| อายุงานน้อย | 206 | 37.6 | 6,5,2 | .383,.248,.136 | 18.6 | 8 | .424 | 39.4 | 6,5,2 | .374,.272,.134 | 1.8 |
| อายุงานมาก | 204 | 39.5 | 3,4,6,5 | .259,.236,.202,.130 | 33.6 | 8,9 | .478,.243 | 44.0 | 4,6,3,8,5 | .203,.181,.167,.165,.132 | 4.5 |
| รายได้น้อย | 221 | 32.8 | 6,5,3 | .372,.251,.131 | 17.2 | 8 | .402 | 39.8 | 6,5 | .465,.280 | 7.0* |
| รายได้มาก | 188 | 44.0 | 5,3,6,4 | .235,.223,.210,.196 | 36.5 | 8,9 | .486,.266 | 46.2 | 8,5,4,3,9 | .246,.181,.178,.168,.149 | 2.2 |
| ฝึกอบรมน้อย | 237 | 39.8 | 6,5,4 | .371,.282,.136 | 22.1 | 8 | .459 | 43.3 | 6,5,4 | .341,.301,.184 | 3.5 |
| ฝึกอบรมมาก | 172 | 39.9 | 6,3,5 | .342,.273,.212 | 34.5 | 8,9 | .432,.300 | 46.9 | 6,9,3,5 | .368,.196,.178,.175 | 7.0* |

หมายเหตุ: ค่าเบต้าทุกตัวมีนัยสำคัญที่ 0.5 และ * แสดงว่ามีความแตกต่างเกิน 5%

ตัวทำนาย ตัวที่ 1 คือ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว (น้อย)

ตัวที่ 2 คือ การสนับสนุนทางสังคม

ตัวที่ 3 คือ บรรยากาศองค์กร

ตัวที่ 4 คือ การประเมินกันเอง

ตัวที่ 5 คือ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน

ตัวที่ 6 คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ตัวที่ 7 คือ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ

ตัวที่ 8 คือ ทักษะคิดต้องงาน

ตัวที่ 9 คือ ความเครียดในงาน (น้อย)

เมื่อพิจารณาปริมาณการทำนายพฤติกรรมกรรมการบริหารบนเครื่องบินในกลุ่มย่อยที่เหลือพบว่า มีพิสัยอยู่ระหว่าง 39.4% ถึง 46.2% และเมื่อเปรียบเทียบปริมาณการทำนายในกลุ่มย่อยด้วยกัน พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันเกิน 5% มี 2 คู่ คือ 1) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง (51.3% และ 37.6% ตามลำดับ) 2) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีรายได้น้อย กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีรายได้มาก (39.8% และ 46.2% ตามลำดับ)

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ (ตารางที่ 3.5) สรุปได้ว่า 1) ตัวทำนายสำคัญเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน ทักษะคิดต่องาน และการประเมินแก่นแห่งตน และ 2) กลุ่มที่ตัวทำนายชุดที่ 4 สามารถทำนายได้มากกว่า ตัวทำนายชุดที่ 3 อย่างน้อย 5% ในกลุ่มย่อย 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพอื่นๆ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เรียนสายสังคมศาสตร์ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีรายได้น้อย และ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกรวมมาก โดยกลุ่มสำคัญคือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีรายได้น้อย และ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกรวมมาก

3.3.2 ผลการทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร โดยใช้สถานการณ์ จิตลักษณะเดิม และจิตลักษณะตามสถานการณ์ เป็นตัวทำนาย

เมื่อนำพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร มาทำการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณแบบมาตรฐานและแบบเป็นขั้น โดยมีตัวทำนายชุดที่ 4 คือ จิตลักษณะตามสถานการณ์ 2 ตัวแปร ได้แก่ ทักษะคิดต่องาน และ ความเครียดในงาน ผลการวิเคราะห์ในกลุ่มรวม (ตารางที่ 3.8) พบว่า จิตลักษณะตามสถานการณ์ทั้ง 2 ตัวแปร สามารถทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรได้ 45.9% โดยมีลำดับตัวทำนายสำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ ทักษะคิดต่องาน และ ความเครียดในงาน ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ คือ .645 และ .112 จึงมีความหมายของทิศทางว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ยังมีทักษะคิดต่องานดี มีความเครียดในงานน้อย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้นั้นยังมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรสูงด้วย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลใน 16 กลุ่มย่อย (ตารางที่ 3.6) พบว่า กลุ่มที่มีจิตลักษณะตามสถานการณ์ทั้ง 2 ตัวแปร สามารถทำนายได้มากที่สุด คือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เรียนสายวิทยาศาสตร์ โดยทำนายได้ 52.1% มีลำดับตัวทำนายสำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ ทักษะคิดต่องาน และ ความเครียดในงาน ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ คือ .675 และ .133 และกลุ่มที่มีปริมาณการทำนายสูงรองลงมา คือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีรายได้มาก โดยทำนายได้ 52.0% มี

ลำดับตัวทำนายสำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ ทักษะคิดต่องาน และ ความเครียดในงาน ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ คือ .675 และ .144 และกลุ่มที่มีจิตลักษณะตามสถานการณ์ทั้ง 2 ตัวแปร ทำนายได้น้อยที่สุด คือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีรายได้น้อย โดยทำนายได้เพียง 39.6% มีตัวทำนายสำคัญ คือ ทักษะคิดต่องาน ซึ่งมีค่าเบต้า คือ .625 การแปลผลทั้งสามกลุ่มนี้เป็นในทำนองเดียวกับกลุ่มรวม

เมื่อพิจารณาปริมาณการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรในกลุ่มย่อยที่เหลือพบว่า มีพิสัยอยู่ระหว่าง 41.7% ถึง 51.2% และเมื่อเปรียบเทียบปริมาณการทำนายในกลุ่มย่อยด้วยกัน พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันเกิน 5% มี 6 คู่ คือ 1) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุน้อย กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุมาก (41.7% และ 51.2% ตามลำดับ) 2) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เรียนสายสังคมศาสตร์ กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เรียนสายวิทยาศาสตร์ (41.7% และ 52.1% ตามลำดับ) 3) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางระหว่างทวีป กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางระหว่างภูมิภาค/ในประเทศ (49.4% และ 42.3% ตามลำดับ) 4) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุงานน้อย กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุงานมาก (43.1% และ 49.3% ตามลำดับ) 5) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีรายได้น้อย กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีรายได้มาก (39.6% และ 52.0% ตามลำดับ) และ 6) กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมน้อย กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมมาก (48.8% และ 41.7% ตามลำดับ)

เมื่อนำพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร มาทำการวิเคราะห์แบบลดรอยพหุคูณแบบมาตรฐานและแบบเป็นขั้น โดยมีตัวทำนายชุดที่ 5 คือ การรวมชุดตัวทำนายที่ 3 รวมกับ จิตลักษณะตามสถานการณ์ 2 ตัวแปร คือ ทักษะคิดต่องาน และ ความเครียดในงาน รวมเป็น 9 ตัวแปร ผลการวิเคราะห์ในกลุ่มรวม (ตารางที่ 3.6) พบว่า ตัวทำนายทั้ง 9 ตัวแปร สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรได้ 62.4% โดยมีลำดับตัวทำนายสำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทักษะคิดต่องาน การสนับสนุนทางสังคม บรรยากาศขององค์กร และการประเมินตนเอง ซึ่งมีความหมายตามลำดับ คือ .331, .285, .144, .125 และ .099 จึงมีความหมายของทิศทางว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ยังมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ยังมีทักษะคิดต่องานดีมาก ยังได้รับการสนับสนุนทางสังคมมาก ยังอยู่ในองค์กรที่มีบรรยากาศดีมาก และยังมีประเมินตนเองสูง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้นั้น ยังมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรสูงด้วย

การวิเคราะห์ข้อมูลใน 16 กลุ่มย่อย (ตารางที่ 3.6) พบว่า ตัวทำนายทั้ง 9 ตัวแปร สามารถทำนายได้มากที่สุด คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีรายได้มาก โดยทำนายได้ 66.3% มีลำดับ

ตัวทำนายสำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทักษะคติต่องาน และการประเมินแก่นแห่งตน ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ คือ .388, .386 และ .160 การแปลผลเป็นในทำนองเดียวกับกลุ่มรวม และกลุ่มที่มีปริมาณการทำนายสูงรองลงมา คือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย โดยทำนายได้ 66.2% มีลำดับตัวทำนายสำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บรรยากาศองค์การ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ การประเมินแก่นแห่งตน และ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ คือ .449, .215, .151, .150 และ .121 การแปลผลเป็นในทำนองเดียวกับกลุ่มรวม โดยมีการแปลผลเพิ่มเติมของทิศทางของตัวทำนายได้ว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความเหมาะสมในอาชีพ ยังมีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวน้อย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้นั้น ยังมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรสูงด้วย ส่วนกลุ่มที่ตัวทำนายทั้ง 9 ตัวแปร ทำนายได้น้อยที่สุดมี 2 กลุ่ม คือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินในเส้นทางภูมิภาค/ในประเทศ โดยทำนายได้เพียง 60.3% มีลำดับตัวทำนายสำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทักษะคติต่องาน การสนับสนุนทางสังคม และการประเมินแก่นแห่งตน ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ คือ .356, .313, .154 และ 132 ขณะเดียวกัน กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีรายได้น้อย ก็ทำนายได้เพียง 60.3% เช่นกัน โดยมีลำดับตัวทำนายสำคัญเรียงจากมากไปน้อย คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทักษะคติต่องาน การสนับสนุนทางสังคม บรรยากาศองค์การ และ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ซึ่งมีค่าเบต้าตามลำดับ คือ .295, .263, .204, .133, และ 128 การแปลผลเป็นในทำนองเดียวกับข้างต้น

เมื่อพิจารณาปริมาณการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรในกลุ่มย่อยที่เหลือพบว่า มีพิสัยอยู่ระหว่าง 60.3% ถึง 65.2% และเมื่อเปรียบเทียบปริมาณการทำนายในกลุ่มย่อยด้วยกัน พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันเกิน 5% มี 1 คู่ คือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีรายได้น้อย กับ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีรายได้มาก (60.3% และ 66.3% ตามลำดับ)

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ (ตารางที่ 3.6) สรุปได้ว่า 1) ตัวทำนายสำคัญเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทักษะคติต่องาน การสนับสนุนทางสังคม บรรยากาศองค์การ และการประเมินแก่นแห่งตน และ 2) กลุ่มที่ตัวทำนายชุดที่ 4 สามารถทำนายได้มากกว่า ตัวทำนายชุดที่ 3 อย่างน้อย 5% คือ กลุ่มรวม และ กลุ่มย่อย 9 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุมาก กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพอื่นๆ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เรียนสายสังคมศาสตร์ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางระหว่างทวีป กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุงานมาก

ตารางที่ 3.6 ผลการทำนายพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร โดยใช้กลุ่มสถานการณ์ กลุ่มจิตลักษณะเดิม และกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ เป็นตัวทำนาย

| กลุ่ม | จำนวนคน | ชุดที่ 3 สถานการณ์และจิตลักษณะเดิม (1-7) | | | ชุดที่ 4 จิตลักษณะตามสถานการณ์ (8-9) | | | ชุดที่ 5 สถานการณ์ จิตลักษณะเดิม และ จิตลักษณะตามสถานการณ์ (1-9) | | | %แตกต่าง |
|------------------|---------|--|-------------|-------------------------------|--------------------------------------|----------|-----------|--|-----------|--------------------------|----------|
| | | % ทำนาย | ตัวทำนาย | ค่าเบต้า | % ทำนาย | ตัวทำนาย | ค่าเบต้า | % ทำนาย | ตัวทำนาย | ค่าเบต้า | |
| รวม | 411 | 56.5 | 6,3,7,4,2,1 | .401,.242,.111,.101,.100,.075 | 45.9 | 8,9 | .645,.112 | 62.4 | 6,8,2,3,4 | .331,.285,.144,.125,.099 | 5.9* |
| อายุน้อย | 206 | 59.3 | 6,2,3,7,1 | .396,.212,.191,.133,.116 | 41.7 | 8 | .644 | 62.4 | 2,8,6,1 | .297,.297,.292,.100 | 3.1 |
| อายุมาก | 204 | 55.2 | 6,3,4 | .427,.271,.208 | 51.2 | 8,9 | .667,.158 | 64.4 | 6,8,3,4 | .341,.327.160,.132 | 9.2* |
| ชาย | 165 | 64.9 | 6,3,4,7,1 | .443,.215,.157,.143,.114 | 46.8 | 8 | .675 | 66.2 | 6,3,7,4,1 | .449,.215,.150,.151,.121 | 1.3 |
| หญิง | 246 | 51.0 | 6,3,2 | .490,.285,.120 | 44.5 | 8,9 | .629,.124 | 61.7 | 8,6,2,3 | .347,.345,.164,.150 | 10.7* |
| สถานภาพโสด | 213 | 57.5 | 6,7,2,3,1 | .408,.196,.177,.169,.099 | 47.0 | 8,9 | .651,.127 | 62.1 | 8,6,2,7 | .330,.285,.264,.114 | 4.6 |
| สถานภาพอื่นๆ | 198 | 58.6 | 6,3,4 | .439,.319,.185 | 44.9 | 8 | .664 | 65.2 | 6,8,3 | .442,.257,.248 | 6.6* |
| สังคมศาสตร์ | 247 | 56.0 | 6,3,2,1,7 | .400,.250,.172,.110,.092 | 41.7 | 8 | .639 | 63.2 | 6,8,2,3 | .350,.264,.227,.144 | 7.2* |
| วิทยาศาสตร์ | 150 | 58.7 | 6,3,4 | .479,.249,.196 | 52.1 | 8,9 | .675,.133 | 63.3 | 6,8,4,3 | .339,.310,.159,.138 | 4.6 |
| ระหว่างทวีป | 225 | 57.5 | 6,3,4,2,7 | .366,.275,.155,.129,.093 | 49.4 | 8,9 | .670,.109 | 65.2 | 8,6,2,3 | .327,.304,.178,.170 | 7.7* |
| ภูมิภาค/ในประเทศ | 183 | 56.8 | 6,3,1,7 | .502,.215,.141,.127 | 42.3 | 8 | .641 | 60.3 | 6,8,2,4 | .356,.313,.154,.132 | 3.5 |
| อายุงานน้อย | 206 | 58.1 | 6,3,2,1,7 | .378,.212,.203,.137,.105 | 43.1 | 8 | .655 | 62.0 | 8,2,6,1 | .329,.293,.249,.117 | 3.9 |
| อายุงานมาก | 204 | 56.1 | 6,3,4,7 | .416,.264,.184,.114 | 49.3 | 8,9 | .649,.164 | 64.8 | 6,8,3,4 | .379,.298,.156,.129 | 8.7* |
| รายได้น้อย | 221 | 53.5 | 6,3,1,2 | .378,.291,.156,.140 | 39.6 | 8 | .625 | 60.3 | 6,8,2,3,1 | .295,.263,.204,.133,.128 | 6.8* |
| รายได้มาก | 188 | 61.5 | 6,3,7,4 | .499,.200,.172,.143 | 52.0 | 8,9 | .675,.144 | 66.3 | 6,8,4 | .388,.386,.160 | 4.8 |
| ฝึกอบรมน้อย | 237 | 58.4 | 6,3,7,4,1 | .450,.178,.149,.116,.111 | 48.8 | 8 | .694 | 63.7 | 8,6,2,4 | .351,.322,.157,.129 | 5.3* |
| ฝึกอบรมมาก | 172 | 55.2 | 6,3 | .502,.404 | 41.7 | 8,9 | .583,.164 | 61.7 | 6,3,8 | .418,.322,.218 | 6.5* |

หมายเหตุ: ค่าเบต้าทุกตัวมีนัยสำคัญที่ 0.5 และ * แสดงว่ามีความแตกต่างเกิน 5%

ตัวทำนาย ตัวที่ 1 คือ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว (น้อย)

ตัวที่ 2 คือ การสนับสนุนทางสังคม

ตัวที่ 3 คือ บรรยากาศขององค์กร

ตัวที่ 4 คือ การประเมินกันเอง

ตัวที่ 5 คือ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน

ตัวที่ 6 คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ตัวที่ 7 คือ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ

ตัวที่ 8 คือ ทักษะคิดต้องงาน

ตัวที่ 9 คือ ความเครียดในงาน (น้อย)

กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่รายได้น้อย กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมน้อย และ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมมาก โดยกลุ่มสำคัญคือกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศหญิง

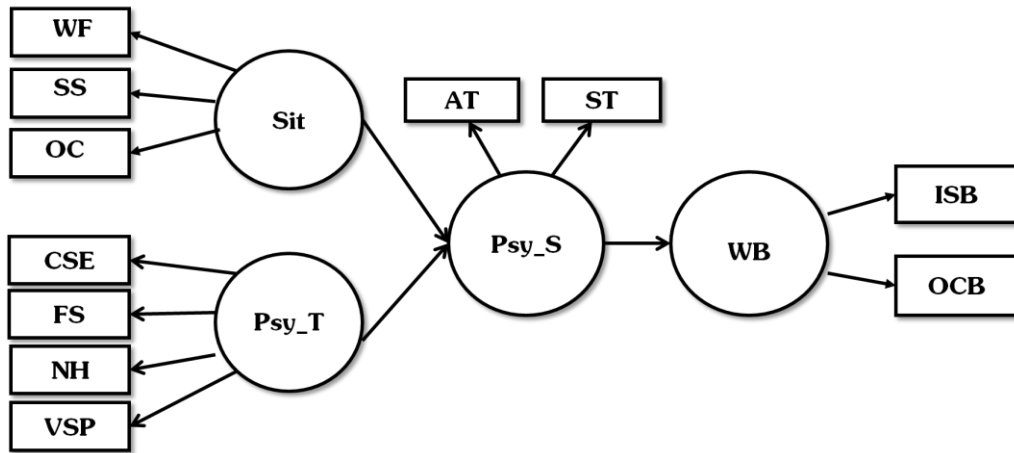
3.4 ผลการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมของกลุ่มตัวแปรสถานการณ์ และ กลุ่มตัวแปรจิตลักษณะเดิม ที่ส่งไปยังกลุ่มตัวแปรพฤติกรรมการทำงาน โดยผ่านกลุ่มตัวแปรจิตลักษณะตามสถานการณ์ โดยจะทำการวิเคราะห์ด้วยโมเดลแฝง (Latent Model)

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาถึงอิทธิพลด้วยโมเดลแฝง (โปรแกรม MPLUS) ประกอบด้วย ตัวแปรแฝงภายนอก และ ตัวแปรแฝงภายใน โดยกลุ่มตัวแปรแฝงภายนอก แบ่งเป็น 2 กลุ่มตัวแปร ได้แก่ 1) กลุ่มตัวแปรสถานการณ์ ประกอบด้วย 3 ตัวแปร ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว การสนับสนุนทางสังคม และ บรรยากาศองค์กร และ 2) กลุ่มตัวแปรจิตลักษณะเดิม ประกอบด้วย 4 ตัวแปร ได้แก่ การประเมินตนเอง, ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเอง, แรงจูงใจ, ไฟล์สัมฤทธิ์ และ คุณภาพเชิงอาชีพบริการ ส่วน กลุ่มตัวแปรแฝงภายใน แบ่งเป็น 2 กลุ่มตัวแปร ได้แก่ 1) กลุ่มตัวแปรจิตลักษณะตามสถานการณ์ จำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ ทัศนคติต่องาน และความเครียดในงาน และ 2) กลุ่มตัวแปรพฤติกรรมการทำงาน จำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ พฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน และ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

จากการประมวลเอกสารตามรูปแบบทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยม ทำให้สามารถตั้งเป็นสมมติฐานและทำการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้ด้วยวิธีการทดสอบการใช้เมตริกซ์แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และความแปรปรวนร่วม เป็นข้อมูลเริ่มต้น และใช้การประมาณค่าโดยวิธี Maximum Likelihood เนื่องจากผู้วิจัยได้พิจารณาเห็นว่า การคำนวณเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลสมการมีความละเอียดมากยิ่งขึ้น จึงได้ทำการตัดแบบวัดที่ไม่สมบูรณ์ออกจำนวน 17 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นแบบวัดของความเครียดในงาน จึงเหลือข้อมูลจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งสิ้น 394 คน

เมื่อทำการวิเคราะห์โมเดลแฝงแบบเต็มรูปแบบ (Full Latent Model) ตามสมมติฐาน พบว่ามีเส้นทางอิทธิพลที่มีนัยสำคัญเพียงเส้นเดียว (รายละเอียดของค่าสังเกตและการวิเคราะห์ข้อมูลดูในภาคผนวก ก) ทำให้โมเดล นี้ไม่สนับสนุนสมมติฐานดังกล่าว (ตารางที่ 1 และ ภาพที่ 1 ในภาคผนวก ก) จึงทำการปรับโมเดล โดยการตัดเส้นทางอิทธิพลทางตรงจากกลุ่มตัวแปรสถานการณ์ และ กลุ่มตัวแปรจิตลักษณะเดิม ที่ไปยังพฤติกรรมการทำงานออก ตามภาพ 3.1 แสดงโมเดลสมมติฐานที่ปรับเปลี่ยน



ภาพที่ 3.1 โมเดลสมมติฐานที่ปรับเปลี่ยน

หมายเหตุ: Sit: สถานการณ์, WF: ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว, SS: การสนับสนุนทางสังคม, OC: บรรยากาศองค์กร, Psy_T: จิตลักษณะเดิม, CSE: ประเมินแก่ตนเอง, FS: ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน, NH: แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์, VSP: บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ, Psy_S: จิตลักษณะตามสถานการณ์, AT: ทักษะที่ต้องการ, ST: ความเครียดในงาน, WB: พฤติกรรมการทำงาน, ISB: การบริการบนเครื่องบิน, OCB: การเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

ผลการทดสอบโมเดลความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งหมดในครั้งแรก พบว่า โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีดัชนีความกลมกลืน (ตารางที่ 3.7 และ ภาพที่ 3.2) ส่วนรายละเอียดคำสั่งและผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดูในภาคผนวก ค

ตารางที่ 3.7 ดัชนีความกลมกลืนของโมเดลแฝงที่ปรับเปลี่ยน

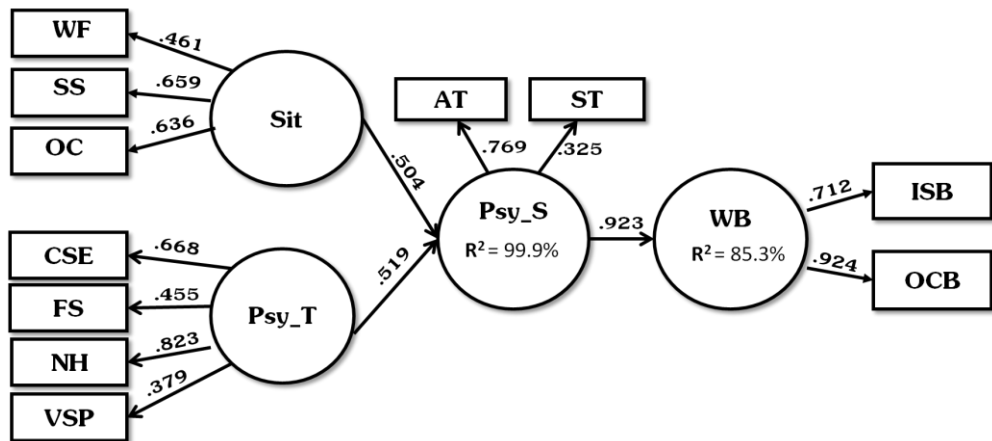
| ค่าสถิติ | เกณฑ์พิจารณา | ค่าสถิติในโมเดล (กลุ่มรวม) |
|----------|-----------------------|---|
| χ^2 | ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ | $\chi^2 = 41.702, df = 30, p\text{-value} = 0.0759$ |
| RMSEA | $\leq .05$ | 0.03 |
| CFI | $\geq .90$ | 0.99 |
| TLI | $\geq .90$ | 0.98 |
| SRMR | $\leq .06$ | 0.02 |

ผลการทดสอบโมเดลแฝง (Latent Model) ที่ปรับใหม่ (ตารางที่ 3.7, 3.9 และ ภาพที่ 3.2) พบว่า ตัวแปรสถานการณ์ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว 2) การสนับสนุนทางสังคม และ 3) บรรยากาศองค์กร โดยมีลำดับของค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Loading Factors) เรียงจากมากไปน้อย คือ การสนับสนุนทางสังคม บรรยากาศองค์กร และ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ .659, .636 และ .461 ตามลำดับ)

ส่วน ตัวแปรจิตลักษณะเดิม 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การประเมินตนเอง 2) ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน 3) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ 4) บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ พบว่า ลำดับของค่าน้ำหนักองค์ประกอบเรียงจากมากไปน้อย คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การประเมินตนเอง ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน และ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ .823, .668, .455 และ .379 ตามลำดับ)

ส่วน ตัวแปรจิตลักษณะตามสถานการณ์ 2 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ทักษะคิดต่องาน 2) ความเครียดในงาน พบว่า ลำดับของค่าน้ำหนักองค์ประกอบเรียงจากมากไปน้อย คือ ทักษะคิดต่องาน และ ความเครียดในงาน (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ .769 และ .325 ตามลำดับ)

ส่วน ตัวแปรพฤติกรรมการทำงาน 2 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) พฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน 2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร พบว่า ลำดับของค่าน้ำหนักองค์ประกอบเรียงจากมากไปน้อย คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร และ พฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ .924 และ .712 ตามลำดับ)



ภาพที่ 3.2 ผลการทดสอบความกลมกลืนของโมเดลตามความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสถานการณ์จิตลักษณะเดิม และ จิตลักษณะตามสถานการณ์ ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้วยตัวแปรแฝงในกลุ่มรวม (N=394, * p<.05, *** p<.01)

หมายเหตุ: Sit: สถานการณ์, WF: ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว, SS: การสนับสนุนทางสังคม, OC: บรรยากาศองค์การ, Psy_T: จิตลักษณะเดิม, CSE: ประเมินแก่นแห่งตน, FS: ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน, NH: แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์, VSP: บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ, Psy_S: จิตลักษณะตามสถานการณ์, AT: ทัศนคติต่องาน, ST: ความเครียดในงาน, WB: พฤติกรรมการทำงาน, ISB: การบริการบนเครื่องบิน, OCB: การเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ

นอกจากนั้นยังพบว่า ปัจจัยเชิงเหตุกลุ่มสถานการณ์ และ ปัจจัยเชิงเหตุกลุ่มจิตลักษณะเดิม มีอิทธิพลทางตรงไปยัง ปัจจัยเชิงเหตุกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ (ตารางที่ 3.8 และ ภาพที่ 3.2) พบว่า ลำดับของค่าของน้ำหนักองค์ประกอบเรียงจากมากไปน้อย คือ ปัจจัยเชิงเหตุกลุ่มจิตลักษณะเดิม และ ปัจจัยเชิงเหตุกลุ่มสถานการณ์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ .519 และ .504 ตามลำดับ และยังพบด้วยว่าปัจจัยเชิงเหตุกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ มีอิทธิพลทางตรงไปยัง พฤติกรรมการทำงาน โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ .923 นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยเชิงเหตุกลุ่มจิตลักษณะเดิม มีอิทธิพลทางอ้อมไปยัง พฤติกรรมการทำงาน โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ .479 ขณะที่ ปัจจัยเชิงเหตุกลุ่มสถานการณ์ มีอิทธิพลทางอ้อมไปยัง พฤติกรรมการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ .465 (ตารางที่ 3.8)

ตารางที่ 3.8 อิทธิพลทางตรง และ อิทธิพลทางอ้อมของสถานการณ์ จิตลักษณะเดิม และ จิตลักษณะตามสถานการณ์ ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานในกลุ่มรวม (n=394)

| ตัวแปรเชิงสาเหตุ | | ตัวแปรเชิงผลภายในโมเดล | | | | | |
|-----------------------|---------|------------------------|--------------|-------|------------------|--------------|-------|
| | | จิตลักษณะตามสถานการณ์ | | | พฤติกรรมการทำงาน | | |
| | | DE | IE | TE | DE | IE | TE |
| จิตลักษณะตามสถานการณ์ | b | ---- | ---- | ---- | 0.542 | ---- | ---- |
| | S.E. | ---- | ---- | ---- | 0.022 | ---- | ---- |
| | β | ---- | ---- | ---- | 0.923 | ---- | ---- |
| สถานการณ์ | b | 1.015 | ---- | 1.015 | ---- | 0.551 | 0.551 |
| | S.E. | 0.251 | ---- | 0.251 | ---- | 0.297 | 0.297 |
| | β | 0.504 | ---- | 0.504 | ---- | 0.465 | 0.465 |
| จิตลักษณะเดิม | b | 1.031 | ---- | 1.031 | ---- | 0.559 | 0.559 |
| | S.E. | 0.258 | ---- | 0.258 | ---- | 0.281 | 0.281 |
| | β | 0.519 | ---- | 0.519 | ---- | 0.479 | 0.479 |
| R² | | | 0.999 | | | 0.853 | |

หมายเหตุ: ค่า b (คะแนนดิบ), ค่า S.E (Standard Error), ค่า β (คะแนนมาตรฐาน), DE (Direct Effects), IE (Indirect Effects), TE (Total Effects)

ตารางที่ 3.9 ค่าประมาณพารามิเตอร์และค่าสถิติที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบความตรงของโมเดล
ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงาน

| ตัวแปรเหตุ และตัวแปรผล | ค่าประมาณพารามิเตอร์ | | | |
|---|----------------------|----------|--------------------------|-----------|
| | คะแนนดิบ b | SE | คะแนนมาตรฐาน (β) | t |
| โมเดลการวัด | | | | |
| Matrix LX (น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ภายนอก) | | | | |
| สถานการณ์ | | | | |
| ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว | 0.574 | 0.046 | 0.461 | 10.120*** |
| การสนับสนุนทางสังคม | 1.000 | 0.043 | 0.659 | 15.191*** |
| บรรยากาศองค์การ | 0.972 | 0.044 | 0.636 | 14.508*** |
| จิตลักษณะเดิม | | | | |
| การประเมินตนเอง | 0.590 | 0.032 | 0.668 | 20.613*** |
| ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน | 0.480 | 0.044 | 0.455 | 10.339*** |
| แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ | 1.000 | 0.024 | 0.823 | 34.120*** |
| บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ | 0.269 | 0.047 | 0.379 | 8.004*** |
| Matrix LY (น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ภายใน) | | | | |
| จิตลักษณะตามสถานการณ์ | | | | |
| ทัศนคติต่องาน | 0.411 | 0.025 | 0.769 | 30.197*** |
| ความเครียดในงาน | 1.000 | 0.048 | 0.325 | 6.712*** |
| พฤติกรรมการทำงาน | | | | |
| พฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน | 0.655 | 0.029 | 0.712 | 24.958*** |
| พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ | 1.000 | 0.019 | 0.924 | 48.076*** |
| โมเดลสมการโครงสร้าง | | | | |
| Matrix GA (Gamma) | | | | |
| สถานการณ์ → จิตลักษณะตามสถานการณ์ | 1.015 | 0.251 | 0.504 | 2.007* |
| จิตลักษณะเดิม → จิตลักษณะตามสถานการณ์ | 1.031 | 0.258 | 0.519 | 2.013* |
| Matrix BE (Beta) | | | | |
| จิตลักษณะตามสถานการณ์ → พฤติกรรมการทำงาน | 0.542 | 0.022 | 0.923 | 41.132*** |
| เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. สถานการณ์ | 1.000 | - | - | - |
| 2. จิตลักษณะเดิม | 0.910 | 1.000 | - | - |
| 3. จิตลักษณะตามสถานการณ์ | 0.976 | 0.978 | 1.000 | - |
| 4. พฤติกรรมการทำงาน | 0.902 | 0.903 | 0.923 | 1.000 |

หมายเหตุ: * $p < .05$, *** $p < .001$

3.5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของคะแนนตัวแปรกลุ่มสถานการณ์ จิตลักษณะเดิม จิตลักษณะตามสถานการณ์ และพฤติกรรมการทำงาน ตามลักษณะ ชีวสังคมภูมิหลังที่สำคัญ

ในส่วนนี้ได้ทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของคะแนนตัวแปรตาม 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มสถานการณ์ จำนวน 3 ตัวแปร (ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว การสนับสนุนทางสังคม และ บรรยากาศองค์กร) 2) กลุ่มจิตลักษณะเดิม จำนวน 4 ตัวแปร (การประเมินตนเองแห่งตน ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ) 3) กลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ จำนวน 2 ตัวแปร (ทัศนคติต่องาน และ ความเครียดในงาน) และ 4) กลุ่มพฤติกรรมการทำงาน จำนวน 2 ตัวแปร (พฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร) มีตัวแปรอิสระเป็นลักษณะชีวสังคมภูมิหลังที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

3.5.1 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของคะแนนตัวแปรสถานการณ์ จิต ลักษณะเดิม จิตลักษณะตามสถานการณ์ และพฤติกรรมการทำงาน ตาม เพศ เส้นทางบิน และ การฝึกอบรม ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร ได้แก่ 1) เพศ แบ่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย จำนวน 165 คน (40.1%) และ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง จำนวน 246 คน (59.9%) 2) เส้นทางบิน แบ่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางระหว่างทวีปเป็นหลัก จำนวน 225 คน (55.1%) และ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางภูมิภาค/ในประเทศเป็นหลัก จำนวน 183 คน (44.9%) และ 3) การฝึกอบรม แบ่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมน้อย จำนวน 237 คน (57.9%) และ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมมาก จำนวน 172 คน (42.1%)

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของคะแนนพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน ตาม เพศ เส้นทางบิน และ การฝึกอบรม ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้พบว่า พฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระที่ละตัวเพียง 2 ตัวแปร คือเพศ และ เส้นทางบิน (ตารางที่ 3.10) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่แบ่งตามระดับตัวแปรอิสระนี้พบว่า 1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง มีพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินสูงมากกว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย และ 2) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางระหว่างทวีป มีพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินสูงมากกว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางภูมิภาค/ในประเทศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ไม่พบว่า คะแนนพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ทั้งแบบสองทางและแบบสามทาง

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การตาม เพศ เส้นทางบิน และ การฝึกอบรม ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระที่ละตัวเพียง 1 ตัวแปร คือ เพศ (ตารางที่ 3.10) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่แบ่งตามระดับตัวแปรอิสระนี้พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การสูงมากกว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ไม่พบว่า คะแนนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ทั้งแบบสองทางและแบบสามทาง

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของ ทักษะคิต้องาน ตาม เพศ เส้นทางบิน และ การฝึกอบรม ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้พบว่า ทักษะคิต้องาน แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระที่ละตัวเพียง 2 ตัวแปร คือ เพศ และ เส้นทางบิน (ตารางที่ 3.10) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่แบ่งตามระดับตัวแปรอิสระนี้พบว่า 1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง มีทักษะคิต้องานดีมากกว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย 2) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางระหว่างทวีป มีทักษะคิต้องานดีมากกว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางภูมิภาค/ในประเทศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ยังพบด้วยว่า คะแนน ทักษะคิต้องาน แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์แบบสองทางระหว่าง เพศ และ การฝึกอบรม ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' (ตาราง 3 ภาคผนวก ข) พบว่า มีคู่ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 3 คู่ โดยมีคู่ที่สำคัญเพียง 2 คู่ คือ 1) ในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมมาก รายงานว่ามีทักษะคิต้องานดีมากกว่า กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อบรมน้อย 2) ในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมมาก กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง รายงานว่ามีทักษะคิต้องานดีมากกว่า กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย นอกจากนี้ยังพบผลเพิ่มเติมว่า ในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชายที่ฝึกอบรมมาก เป็นผู้ที่มีทักษะคิต้องานน้อยที่สุด

ตารางที่ 3.10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของคะแนนตัวแปรกลุ่มสถานการณ์ จิตลักษณะเดิม จิตลักษณะตามสถานการณ์ และพฤติกรรมการทำงาน ตาม เพศ เส้นทางบิน และ การฝึกอบรม (ตอน 1) และ คะแนนของ สถานการณ์ จิตลักษณะเดิม จิตลักษณะตามสถานการณ์ และพฤติกรรมการทำงาน ตามระดับของตัวแปรอิสระที่เป็นอิทธิพลเดียว (ตอน 2)

| ตัวแปรตาม | จำนวน คน | ค่าเอฟ | | | | | | | %ทำนาย |
|------------------------------------|-------------|------------|-------------------|----------------|-------|-----------|--------|-------|--------|
| | | เพศ (ก) | เส้นทางบิน (ข) | ฝึกอบรม (ค) | ก*ข | ก*ค | ข*ค | ก*ข*ค | |
| พฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน | 411 | 15.969*** | 7.464** | 1.452 | .030 | 3.021 | .981 | 1.246 | 6.8 |
| พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร | 411 | 7.368** | .347 | 1.439 | .409 | 1.810 | .018 | .006 | 2.7 |
| ทัศนคติต่องาน | 411 | 10.487*** | 5.656* | 1.048 | .523 | 5.233* | 3.187 | .362 | 5.4 |
| ความเครียดในงาน | 411 | 3.971* | .074 | 2.357 | .917 | 3.452 | 3.094 | .330 | 3.9 |
| การประเมินแก่ตนเอง | 411 | .201 | 4.142* | .735 | 1.403 | 21.476*** | .170 | .493 | 6.8 |
| ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน | 411 | 1.453 | 12.591*** | .158 | .163 | 3.316 | .033 | .398 | 4.5 |
| แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ | 411 | .547 | 1.513 | .576 | .011 | 2.365 | 3.071 | .341 | 2.0 |
| บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ | 411 | 2.369 | 3.641 | .052 | .475 | .002 | .004 | .670 | 1.8 |
| ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว | 411 | .587 | 1.661 | 1.235 | .534 | 2.611 | 2.202 | .505 | 2.2 |
| การสนับสนุนทางสังคม | 411 | 1.966 | .425 | 6.737** | .028 | 2.477 | 4.449* | .082 | 3.5 |
| บรรยากาศองค์กร | 411 | 2.274 | .850 | 9.084** | 1.456 | 5.014* | .012 | .243 | 3.8 |

หมายเหตุ: * $p < .05$; ** $p < .01$; และ *** $p < .001$

ตารางที่ 3.10 (ต่อ)

| ตัวแปรตาม | ตัวแปรอิสระ | การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรตาม | | | | | | | |
|--|-------------|---------------------------------------|-------|-------------------|-------------------|------------------------|-------|----------------|----------------|
| | | กลุ่มคะแนนสูง | | | | กลุ่มคะแนนต่ำ | | | |
| | | คะแนนเฉลี่ย | SE | 95% CI a Lower | 95% CI a Upper | คะแนนเฉลี่ย | SE | 95% a Lower | 95% a Upper |
| พฤติกรรมการบริการบน เครื่องบิน | เพศ | เพศหญิง=54.744 | .472 | 53.815 | 55.672 | เพศชาย=51.808 | .563 | 50.701 | 52.914 |
| | เส้นทางบิน | ระหว่างทวีป=54.279 | .503 | 53.290 | 55.268 | ภูมิภาคในประเทศ=52.272 | .535 | 51.220 | 53.324 |
| พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีใน องค์กร | เพศ | เพศหญิง=84.388 | .567 | 80.667 | 83.323 | เพศชาย=81.995 | .675 | 83.274 | 85.503 |
| ทัศนคติต่องาน | เพศ | เพศหญิง=53.344 | .467 | 52.426 | 54.263 | เพศชาย=50.994 | .555 | 49.902 | 52.086 |
| | เส้นทางบิน | ระหว่างทวีป=53.032 | .497 | 52.056 | 54.009 | ภูมิภาคในประเทศ=51.306 | .529 | 50.265 | 52.346 |
| ความเครียดในงาน (น้อย) | เพศ | เพศชาย=130.330 | 3.289 | 123.863 | 136.798 | เพศหญิง=121.738 | 2.787 | 116.258 | 127.219 |
| การประเมินตนเองแห่งตน | เส้นทางบิน | ระหว่างทวีป=45.023 | .419 | 44.199 | 45.847 | ภูมิภาคในประเทศ=43.778 | .446 | 42.902 | 44.654 |
| ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน | เส้นทางบิน | ระหว่างทวีป=42.450 | .508 | 41.451 | 43.449 | ภูมิภาคในประเทศ=39.819 | .540 | 38.756 | 40.881 |
| การสนับสนุนทางสังคม | การฝึกอบรม | อบรมน้อย=77.737 | .698 | 76.365 | 79.109 | อบรมมาก=74.973 | .804 | 73.392 | 76.554 |
| บรรยากาศองค์กร | การฝึกอบรม | อบรมน้อย=70.376 | .683 | 69.033 | 71.720 | อบรมมาก=67.234 | .788 | 65.686 | 68.782 |

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของ ความเครียดในงาน ตาม เพศ เส้นทางบิน และการฝึกอบรม ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้พบว่า ความเครียดในงาน แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระที่ละตัวเพียง 1 ตัวแปร คือ เพศ (ตารางที่ 3.10) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่แบ่งตามระดับตัวแปรอิสระนี้พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย รายงานว่ามีความเครียดในงานน้อยกว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ไม่พบว่า คะแนน ความเครียดในงาน แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ทั้งแบบสองทางและแบบสามทาง

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของ การประเมินตนเองแห่งตน ตาม เพศ เส้นทางบิน และ การฝึกอบรม ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้พบว่า การประเมินตนเองแห่งตน แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระที่ละตัวเพียง 1 ตัวแปร คือ เส้นทางบิน (ตารางที่ 3.10) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่แบ่งตามระดับตัวแปรอิสระนี้พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางระหว่างทวีป รายงานว่ามีการประเมินตนเองแห่งตนสูงมากกว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางภูมิภาค/ในประเทศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้พบว่า คะแนน การประเมินตนเองแห่งตน แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์แบบสองทางระหว่าง เพศ และ การฝึกอบรม ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' (ตารางที่ 4 ภาคผนวก ข) พบว่า มีคู่ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 4 คู่ โดยทุกคู่มีความสำคัญ คือ 1) ในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมน้อย กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย รายงาน

ว่ามีการประเมินแก่แห่งตนสูงมากกว่า กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง 2) ในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมน้อย รายงานว่ามีการประเมินแก่แห่งตนสูงมากกว่า กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมมาก 3) ในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมมาก รายงานว่ามีการประเมินแก่แห่งตนสูงมากกว่า กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมน้อย และ 4) ในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมมาก กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง รายงานว่ามีการประเมินแก่แห่งตนสูงมากกว่า กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน ตาม เพศ เส้นทางบิน และการฝึกอบรม ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้พบว่า ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระที่ละตัวเพียง 1 ตัวแปร คือ เส้นทางบิน (ตารางที่ 3.10) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่แบ่งตามระดับตัวแปรอิสระนี้พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางระหว่างทวีป รายงานว่ามียุทธศาสตร์มุ่งอนาคตควบคุมตนสูงมากกว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางภูมิภาค/ในประเทศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ไม่พบว่า คะแนน ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ทั้งแบบสองทางและแบบสามทาง

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของ การสนับสนุนทางสังคม ตาม เพศ เส้นทางบิน และการฝึกอบรม ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้พบว่า การสนับสนุนทางสังคม แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระที่ละตัวเพียง 1 ตัวแปร คือ การฝึกอบรม (ตารางที่ 3.10) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่แบ่งตามระดับตัวแปรอิสระนี้พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมน้อย รายงานว่าได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูงกว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมมาก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้พบอีกว่า คะแนน การสนับสนุนทางสังคม แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์แบบสองทางระหว่าง เส้นทางการบิน และการฝึกอบรม ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' (ตารางที่ 5 ภาคผนวก ข) พบว่า มีคู่ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 3 คู่ โดยมีคู่ที่สำคัญเพียง 2 คู่ คือ 1) ในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้รับการฝึกอบรมน้อย กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางภูมิภาค/ในประเทศ รายงานว่าได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากกว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางระหว่างทวีป 2) ส่วนกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางภูมิภาค/ในประเทศ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้รับการฝึกอบรมน้อย รายงานว่าได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากกว่า กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมมาก นอกจากนั้นยังพบผลเพิ่มเติมด้วยว่า กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางภูมิภาค/ในประเทศ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมน้อย รายงานว่าได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของ บรรยากาศองค์การ ตาม เพศ เส้นทางบิน และ การฝึกอบรม ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้พบว่า บรรยากาศองค์การ แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระทีละตัวเพียง 1 ตัวแปร คือ การฝึกอบรม (ตารางที่ 3.10) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่แบ่งตามระดับตัวแปรอิสระนี้พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมน้อย รายงานว่าได้รับบรรยากาศองค์การดีมากกว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมมาก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้พบอีกว่า คะแนน บรรยากาศองค์การ แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์แบบสองทางระหว่าง เพศ และ การฝึกอบรม ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' (ตารางที่ 6 ภาคผนวก ข) พบว่า มีคู่ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 3 คู่ โดยมีคู่ที่สำคัญเพียง 2 คู่ คือ 1) ในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมน้อย กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย รายงานว่ามีบรรยากาศองค์การดีมากกว่า กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง 2) ในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมน้อย รายงานว่ามีบรรยากาศองค์การดีมากกว่า กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมมาก นอกจากนั้นยังพบผลเพิ่มเติมด้วยว่า ในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชายที่ฝึกอบรมมาก เป็นกลุ่มที่อยู่ในบรรยากาศองค์การน้อยที่สุด

3.5.2 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของคะแนนตัวแปรสถานการณ์ จิตลักษณะเดิม จิตลักษณะตามสถานการณ์ และพฤติกรรมการทำงาน ตาม เพศ สถานภาพ และ อายุ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร ได้แก่ 1) เพศ แบ่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย จำนวน 165 คน (40.1%) และ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง จำนวน 246 คน (59.9%) 2) สถานภาพ แบ่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสถานภาพโสด จำนวน 213 คน (51.8%) และ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสถานภาพอื่นๆ จำนวน 198 คน (48.2%) และ 3) อายุ แบ่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอายุน้อย จำนวน 206 คน (50.2%) และ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอายุมาก จำนวน 204 คน (49.8%)

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของ พฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน ตาม เพศ สถานภาพ และ อายุ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้พบว่า พฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระทีละตัวเพียง 2 ตัวแปร คือ เพศ และ อายุ (ตารางที่ 3.11) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่แบ่งตามระดับตัวแปรอิสระนี้พบว่า 1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง มีพฤติกรรมบริการบนเครื่องบินสูงมากกว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย 2) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุมาก มีพฤติกรรมบริการบน

เครื่องบินสูงมากกว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุน้อย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ไม่พบว่า คะแนน พฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ทั้งแบบสองทางและแบบสามทาง

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การตาม เพศ สถานภาพ และ อายุ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระที่ละตัวเพียง 1 ตัวแปร คือ เพศ (ตารางที่ 3.11) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่แบ่งตามระดับตัวแปรอิสระนี้พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การสูงมากกว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ไม่พบว่า คะแนน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ทั้งแบบสองทางและแบบสามทาง

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของ ทักษะคิต้องาน ตาม เพศ สถานภาพและ อายุ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้พบว่า ทักษะคิต้องาน แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระที่ละตัวเพียง 2 ตัวแปร คือ เพศ และ อายุ (ตารางที่ 3.11) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่แบ่งตามระดับตัวแปรอิสระนี้พบว่า 1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง มีทักษะคิต้องานดีมากกว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย 2) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุมาก มีทักษะคิต้องานดีมากกว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุน้อย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ไม่พบว่า คะแนน ทักษะคิต้องาน แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ทั้งแบบสองทางและแบบสามทาง

ตารางที่ 3.11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของคะแนนตัวแปรกลุ่มสถานการณ์ จิตลักษณะเดิม จิตลักษณะตามสถานการณ์ และพฤติกรรมการทำงาน ตาม เพศ สถานภาพสมรส และ อายุ (ตอน 1) และคะแนนของสถานการณ์ จิตลักษณะเดิม จิตลักษณะตามสถานการณ์ และ พฤติกรรมการทำงาน ตามระดับของตัวแปรอิสระที่เป็นอิทธิพลเดียว (ตอน 2)

| ตัวแปรตาม | จำนวน คน | ค่าเอฟ | | | | | | | %ทำนาย |
|------------------------------------|-------------|------------|----------------|-------------|-------|-------|---------|--------|--------|
| | | เพศ (ก) | สถานภาพ (ข) | อายุ (ค) | ก*ข | ก*ค | ข*ค | ก*ข*ค | |
| พฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน | 411 | 12.753*** | .002 | 24.504*** | 1.706 | .292 | 1.420 | .625 | 11.7 |
| พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร | 411 | 7.441** | .083 | 3.512 | .156 | .204 | .540 | 2.672 | 3.7 |
| ทัศนคติต่องาน | 411 | 11.737** | 1.246 | 6.879** | .001 | .137 | 1.557 | 3.588 | 4.5 |
| ความเครียดในงาน | 411 | 3.334 | .217 | 12.780*** | .894 | .005 | 3.486 | .456 | 6.5 |
| การประเมินตนเอง | 411 | .008 | .079 | 7.584** | .287 | .001 | 3.403 | 4.173* | 4.1 |
| ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน | 411 | 1.383 | 3.853* | 31.201*** | 1.792 | .404 | .365 | 3.201 | 14.4 |
| แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ | 411 | .509 | 1.648 | 13.575*** | .083 | 1.497 | .904 | .068 | 3.8 |
| บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ | 411 | 2.497 | .508 | .533 | .637 | 1.886 | .001 | .135 | 1.6 |
| ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว | 411 | 2.876 | 3.119 | 3.562 | .064 | .719 | 9.112** | 3.038 | 3.4 |
| การสนับสนุนทางสังคม | 411 | 2.998 | .521 | .105 | .586 | .685 | .467 | 4.650* | 2.1 |
| บรรยากาศองค์กร | 411 | .008 | .078 | 4.038* | .736 | .009 | 2.083 | 5.048* | 2.3 |

หมายเหตุ: * $p < .05$; ** $p < .01$; และ *** $p < .001$

ตารางที่ 3.11 (ต่อ)

| ตัวแปรตาม | ตัวแปรอิสระ | การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรตาม | | | | | | | |
|--|--------------|---------------------------------------|-------|-------------------|-------------------|-------------------|-------|----------------|----------------|
| | | กลุ่มคะแนนสูง | | | | กลุ่มคะแนนต่ำ | | | |
| | | คะแนนเฉลี่ย | SE | 95% CI a Lower | 95% CI a Upper | คะแนนเฉลี่ย | SE | 95% a Lower | 95% a Upper |
| พฤติกรรมบริการบน เครื่องบิน | เพศ | เพศหญิง=54.851 | .490 | 53.886 | 55.815 | เพศชาย=51.884 | .683 | 50.541 | 53.226 |
| | อายุ | อายุมาก=55.448 | .536 | 54.394 | 56.503 | อายุน้อย=51.286 | .647 | 50.014 | 52.559 |
| พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ในองค์กร | เพศ | เพศหญิง=84.594 | .601 | 83.412 | 85.775 | เพศชาย=81.783 | .837 | 80.138 | 83.428 |
| ทัศนคติต่องาน | เพศ | เพศหญิง=53.413 | .503 | 52.423 | 54.403 | เพศชาย=50.459 | .700 | 49.082 | 51.835 |
| | อายุ | อายุมาก=53.067 | .550 | 51.985 | 54.148 | อายุน้อย=50.805 | .664 | 49.499 | 52.111 |
| ความเครียดในงาน | อายุ | อายุมาก=134.190 | 3.236 | 127.828 | 140.552 | อายุน้อย=116.311 | 3.814 | 108.813 | 123.809 |
| การประเมินตนเองแห่งตน | อายุ | อายุมาก=45.205 | .466 | 44.289 | 46.122 | อายุน้อย=43.193 | .562 | 42.088 | 44.299 |
| ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน | สถานภาพอื่นๆ | สถานภาพอื่นๆ=42.146 | .649 | 40.870 | 43.422 | สถานภาพโสด=40.526 | .510 | 39.523 | 41.529 |
| | อายุ | อายุมาก=43.641 | .527 | 42.606 | 44.677 | อายุน้อย=39.030 | .636 | 37.781 | 40.280 |
| แรงจูงใจให้สัมฤทธิ์ | อายุ | อายุมาก=70.481 | .635 | 69.231 | 71.730 | อายุน้อย=66.808 | .768 | 65.298 | 68.318 |
| บรรยากาศองค์กร | อายุ | อายุมาก=69.691 | .721 | 68.273 | 71.108 | อายุน้อย=67.207 | 1.004 | 65.234 | 69.180 |

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของ ความเครียดในงาน ตาม เพศ สถานภาพ และ อายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้พบว่า ความเครียดในงานแปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระทีละตัวเพียง 1 ตัวแปร คือ อายุ (ตารางที่ 3.11) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่แบ่งตามระดับตัวแปรอิสระนี้พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุมาก รายงานว่ามีความเครียดในงานน้อยกว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุน้อย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้ไม่พบว่าคะแนนความเครียดในงาน แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ทั้งแบบสองทางและแบบสามทาง

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของ การประเมินตนเองแห่งตน ตาม เพศ สถานภาพ และ อายุ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้พบว่า การประเมินตนเองแห่งตน แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระทีละตัวเพียง 1 ตัวแปร คือ อายุ (ตารางที่ 3.11) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่แบ่งตามระดับตัวแปรอิสระนี้พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุมาก รายงานว่ามีการประเมินตนเองแห่งตนสูงมากกว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุน้อย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้พบว่า คะแนน การประเมินตนเองแห่งตน แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์แบบสามทางระหว่าง เพศ สถานภาพ และ อายุ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ตารางที่ 3.11) เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' (ตารางที่ 7 ภาคผนวก ข) พบว่า มีคู่ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 6 คู่ โดยมีคู่ที่สำคัญเพียง 1 คู่ คือ ในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มี

สถานภาพอื่นๆ และมีอายุมาก กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย รายงานว่ามีการประเมินแก่นแห่งตนสูงมากกว่า กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน ตาม เพศ สถานภาพ และ อายุ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้พบว่า ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระที่ละตัวเพียง 2 ตัวแปร คือ สถานภาพ และ อายุ (ตารางที่ 3.11) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่แบ่งตามระดับตัวแปรอิสระนี้พบว่า 1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพอื่นๆ รายงานว่ามีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนสูงมากกว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพ โสด 2) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุมาก รายงานว่ามีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนสูงมากกว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุน้อย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ไม่พบว่า คะแนน ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ทั้งแบบสองทางและแบบสามทาง

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ตาม เพศ สถานภาพ และ อายุ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระที่ละตัวเพียง 1 ตัวแปร คือ อายุ (ตารางที่ 3.11) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่แบ่งตามระดับตัวแปรอิสระนี้พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุมาก รายงานว่ามีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมากกว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุน้อย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ไม่พบว่า คะแนนแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ทั้งแบบสองทางและแบบสามทาง

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ตาม เพศ สถานภาพ และ อายุ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้ไม่พบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระที่ละตัว (ตารางที่ 3.11) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้พบว่า คะแนน ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์แบบสองทางระหว่าง สถานภาพ และ อายุ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' (ตารางที่ 8 ภาคผนวก ข) พบว่า มีคู่ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 3 คู่ โดยมีคู่ที่สำคัญเพียง 2 คู่ คือ 1) ในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุมาก กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพอื่นๆ รายงานว่ามีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวน้อยกว่า กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพ โสด 2) ในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพอื่นๆ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุมาก รายงานว่ามีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวน้อยกว่า กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุน้อย นอกจากนั้นยังพบผลเพิ่มเติมด้วยว่า ในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสถานภาพอื่นๆ และมีอายุน้อย เป็นกลุ่มที่มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของ การสนับสนุนทางสังคม ตาม เพศ สถานภาพ และ อายุ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้ไม่พบว่า การสนับสนุนทางสังคม แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระที่ละตัว (ตารางที่ 3.11) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้พบว่า คะแนน การสนับสนุนทางสังคม แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์แบบสามทางระหว่าง เพศ สถานภาพ และ อายุ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' (ตารางที่ 9 ภาคผนวก ข) พบว่า มีคู่ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 3 คู่ โดยมีคู่ที่สำคัญเพียง 1 คู่ คือ ในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง และมีสถานภาพอื่นๆ กลุ่มพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินที่อายุน้อย รายงานว่าได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูงมากกว่า กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุมาก

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของ บรรยากาศองค์กร ตาม เพศ สถานภาพ และ อายุ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้พบว่า บรรยากาศองค์กร แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระที่ละตัวเพียง 1 ตัวแปร คือ อายุ (ตารางที่ 3.11) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่แบ่งตามระดับตัวแปรอิสระนี้พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุมาก รายงานว่ามีบรรยากาศองค์กรสูงมากกว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุน้อย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ยังพบว่า คะแนน บรรยากาศองค์กร แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์แบบสามทางระหว่าง เพศ สถานภาพ และ อายุ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' (ตาราง 10 ภาคผนวก ข) พบว่า มีคู่ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 5 คู่ โดยมีคู่ที่สำคัญเพียง 1 คู่ คือ ในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิง และมีสถานภาพอื่นๆ กลุ่มพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินที่อายุน้อย รายงานว่ามีบรรยากาศองค์กรสูงมากกว่า กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุมาก

3.5.3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของคะแนนตัวแปรสถานการณ์ จิตลักษณะเดิม จิตลักษณะตามสถานการณ์ และพฤติกรรมการทำงาน ตาม เส้นทางบิน อายุงาน และ รายได้ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร ได้แก่ 1) เส้นทางบิน แบ่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางระหว่างทวีปเป็นหลัก จำนวน 225 คน (55.1%) และ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางภูมิภาค/ในประเทศเป็นหลัก จำนวน 183 คน (44.9 %) 2) อายุงาน แบ่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุงานน้อย จำนวน 206 คน (50.2%) และ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุงานมาก จำนวน 204 คน (49.8%) และ 3) รายได้ แบ่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีรายได้น้อย จำนวน 221 คน (54.0%) และ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีรายได้มาก จำนวน 188 คน (46.0%)

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของ พฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน ตาม เส้นทางบิน อายุงาน และ รายได้ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้ พบว่า พฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระทีละตัวเพียง 1 ตัวแปร คือ อายุงาน (ตารางที่ 3.12) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่แบ่งตามระดับตัวแปรอิสระนี้พบว่า กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุงานมาก มีพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินสูงมากกว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุงานน้อย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ไม่พบว่า คะแนนพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ทั้งแบบสองทางและแบบสามทาง

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของ ทักษะคติต่องาน ตาม เส้นทางบิน อายุงาน และ รายได้ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้ไม่พบว่า ทักษะคติต่องาน แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระทีละตัว (ตารางที่ 3.12) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้พบว่า คะแนน ทักษะคติต่องาน แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์แบบสองทางระหว่าง เส้นทางบิน และ อายุงาน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' (ตารางที่ 11 ภาคผนวก ข) พบว่า มีคู่ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 4 คู่ โดยมีคู่ที่สำคัญเพียง 2 คู่ คือ 1) ในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางระหว่างทวีป กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุงานมาก รายงานว่ามีทักษะคติต่องานดีมากกว่า กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุงานน้อย 2) ในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุงานมาก กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางระหว่างทวีป รายงานว่ามีทักษะคติต่องานดีมากกว่า กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางภูมิภาค/ในประเทศ

ตารางที่ 3.12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของคะแนนตัวแปรกลุ่มสถานการณ์ จิตลักษณะเดิม จิตลักษณะตามสถานการณ์ และพฤติกรรมการทำงาน ตาม เส้นทาง บิน อายุงาน และรายได้ (ตอน 1) และคะแนนของสถานการณ์ จิตลักษณะเดิม จิต ลักษณะตามสถานการณ์ และพฤติกรรมการทำงาน ตามระดับของตัวแปรอิสระที่ เป็นอิทธิพลเดียว (ตอน 2)

| ตัวแปรตาม | จำนวน คน | ค่าเอฟ | | | | | | | %ทำนาย |
|------------------------------------|-------------|------------|-----------|--------|-----------|--------|-------|-------|--------|
| | | เส้นทางบิน | อายุงาน | รายได้ | ก*ข | ก*ค | ข*ค | ก*ข*ค | |
| | | (ก) | (ข) | (ค) | | | | | |
| พฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน | 411 | 2.123 | 12.355*** | .000 | .268 | .000 | .153 | .375 | 8.2 |
| พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร | 411 | .833 | .793 | .263 | 2.108 | .691 | .015 | 1.382 | 2.2 |
| ทัศนคติต่องาน | 411 | .703 | .270 | .119 | 12.913*** | 3.345 | .001 | .053 | 5.2 |
| ความเครียดในงาน | 411 | .970 | 4.943** | .030 | 4.551* | 1.051 | .002 | .008 | 4.9 |
| การประเมินแก่ตนเอง | 411 | .032 | .900 | .442 | 5.698* | 4.878* | .502 | .741 | 4.2 |
| ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน | 411 | .063 | 15.611*** | .516 | .462 | .032 | .261 | 2.760 | 14.1 |
| แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ | 411 | .534 | .304 | 3.392 | 1.962 | .338 | .986 | 1.424 | 4.5 |
| บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ | 411 | 1.625 | .981 | 2.509 | 2.592 | 1.754 | 1.249 | .028 | 2.6 |
| ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว | 411 | .302 | .458 | .774 | 8.449** | 1.866 | .051 | .082 | 3.6 |
| การสนับสนุนทางสังคม | 411 | 1.161 | .004 | .046 | 2.653 | .027 | .259 | .450 | 1.5 |
| บรรยากาศองค์กร | 411 | .207 | .504 | .007 | 8.500** | 1.218 | 1.118 | .074 | 3.4 |

หมายเหตุ: * $p < .05$; ** $p < .01$; และ *** $p < .001$

ตารางที่ 3.12 (ต่อ)

| ตัวแปรตาม | ตัวแปรอิสระ | การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรตาม | | | | | | | |
|-----------------------------------|-------------|---------------------------------------|-------|-------------------|-------------------|---------------------|-------|----------------|----------------|
| | | กลุ่มคะแนนสูง | | | | กลุ่มคะแนนต่ำ | | | |
| | | คะแนนเฉลี่ย | SE | 95% CI a Lower | 95% CI a Upper | คะแนนเฉลี่ย | SE | 95% a Lower | 95% a Upper |
| พฤติกรรมการบริการบน เครื่องบิน | อายุงาน | อายุงานมาก=55.285 | .651 | 54.006 | 56.565 | อายุงานน้อย=51.589 | .826 | 49.965 | 53.213 |
| ความเครียดในงาน | อายุงาน | อายุงานมาก=131.684 | 3.870 | 124.074 | 139.294 | อายุงานน้อย=117.930 | 4.826 | 108.441 | 127.418 |
| ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมคน | อายุงาน | อายุงานมาก=43.427 | .631 | 42.187 | 44.668 | อายุงานน้อย=39.399 | .801 | 37.826 | 40.973 |

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของ ความเครียดในงาน ตาม เส้นทางบิน อายุงาน และ รายได้ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้พบว่า ความเครียดในงาน แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระที่ละตัวเพียง 1 ตัวแปร คือ อายุงาน (ตารางที่ 3.12) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่แบ่งตามระดับตัวแปรอิสระนี้พบว่า กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุงานมาก รายงานว่ามีความเครียดในงานน้อยกว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุงานน้อย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้พบว่า คะแนน ความเครียดในงาน แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์แบบสองทางระหว่าง เส้นทางบิน และ อายุงาน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' (ตารางที่ 12 ภาคผนวก ข) พบว่า มีคู่ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 3 คู่ โดยมีคู่ที่สำคัญเพียง 2 คู่ คือ 1) ในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุงานมาก กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางระหว่างทวีป รายงานว่ามีความเครียดในงานน้อยกว่า กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางภูมิภาค/ในประเทศ 2) ในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางระหว่างทวีป กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุงานมาก รายงานว่ามีความเครียดในงานน้อยกว่า กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุงานน้อย นอกจากนี้ยังพบผลเพิ่มเติมด้วยว่า ในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินในเส้นทางระหว่างทวีปเป็นหลัก และมีอายุงานน้อย เป็นกลุ่มที่มีความเครียดในงานน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของ การประเมินแก่ตนเอง ตาม เส้นทางบิน อายุงาน และ รายได้ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้ไม่พบว่า การประเมินแก่ตนเอง แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระที่ละตัว (ตารางที่ 3.12) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้พบว่า คะแนน การประเมินแก่ตนเอง แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์แบบสองทางระหว่าง เส้นทางบิน และ อายุงาน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' (ตารางที่ 13 ภาคผนวก ข) พบว่า มีคู่ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 3 คู่ โดยมีคู่

ที่สำคัญเพียง 2 คู่ คือ 1) ในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุงานมาก กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางระหว่างทวีป รายงานว่ามีการประเมินแก่ตนเองสูงมากกว่า กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางภูมิภาค/ในประเทศ 2) ในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางระหว่างทวีป กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุงานมาก รายงานว่ามีการประเมินแก่ตนเองสูงมากกว่า กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุงานน้อย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ยังพบอีกว่า คะแนน การประเมินแก่ตนเอง แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์แบบสองทางระหว่าง เส้นทางบิน และ รายได้ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' (ตารางที่ 14 ภาคผนวก ข) พบว่า มีคู่ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 3 คู่ โดยมีคู่ที่สำคัญเพียง 2 คู่ คือ 1) ในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีรายได้มาก กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางภูมิภาค/ในประเทศ รายงานว่ามีการประเมินแก่ตนเองสูงมากกว่า กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางระหว่างทวีป 2) ในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางภูมิภาค/ในประเทศ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีรายได้มาก รายงานว่ามีการประเมินแก่ตนเองสูงมากกว่า กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีรายได้น้อย

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเอง ตาม เส้นทางบิน อายุงาน และ รายได้ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้พบว่า ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเอง แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระทีละตัวเพียง 1 ตัวแปร คือ อายุงาน (ตารางที่ 3.12) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่แบ่งตามระดับตัวแปรอิสระนี้พบว่า กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุงานมาก รายงานว่ามีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเองสูงมากกว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุงานน้อย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ไม่พบว่า คะแนน ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเอง แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ทั้งแบบสองทางและแบบสามทาง

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ตาม เส้นทางบิน อายุงาน และ รายได้ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้ไม่พบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระทีละตัว (ตารางที่ 3.12) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้พบว่า คะแนน ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์แบบสองทางระหว่าง เส้นทางบิน และ อายุงาน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' (ตารางที่ 15 ภาคผนวก ข) พบว่า มีคู่ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 3 คู่ โดยมีคู่ที่สำคัญเพียง 2 คู่ คือ 1) ในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุงานมาก กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางระหว่างทวีป รายงานว่ามีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวน้อยกว่า กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บิน

เส้นทางภูมิภาค/ในประเทศ 2) ในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางระหว่างทวีป กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุงานมาก รายงานว่ามีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวน้อยกว่ากลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุงานน้อย 3) ในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางภูมิภาค/ในประเทศ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุงานน้อย มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวน้อยกว่ากลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุงานมาก และ 4) ในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางระหว่างทวีป กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุงานมาก มีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวน้อยกว่ากลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุงานน้อย

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของ บรรยากาศองค์กร ตาม เส้นทางบิน อายุงาน และ รายได้ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้ไม่พบว่า บรรยากาศองค์กร แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระทีละตัว (ตารางที่ 3.12) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้พบว่า คะแนน บรรยากาศองค์กร แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์แบบสองทางระหว่าง เส้นทางบิน และ อายุงาน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' (ตารางที่ 16 ภาคผนวก ข) พบว่า มีคู่ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 3 คู่ โดยทุกคู่มีความสำคัญ คือ 1) ในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุงานน้อย กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางภูมิภาค/ในประเทศ รายงานว่ามีบรรยากาศองค์กรดีมากกว่า กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางระหว่างทวีป 2) ในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางภูมิภาค/ในประเทศ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุงานน้อย รายงานว่ามีบรรยากาศองค์กรดีมากกว่า กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุงานมาก และ 3) ในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุงานมาก กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางระหว่างทวีป รายงานว่ามีบรรยากาศองค์กรดีมากกว่า กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินเส้นทางภูมิภาค/ในประเทศ

บทที่ 4

การสรุปและอภิปรายผล

งานวิจัย เรื่อง "ปัจจัยเชิงเหตุแบบบูรณาการทางด้านจิตลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน" เป็นงานวิจัยประเภทความสัมพันธ์เปรียบเทียบ (Correlation-Comparative Study) เพื่อศึกษาตัวแปรที่เป็นสาเหตุทางด้านสถานการณ์และจิตลักษณะที่สำคัญของพฤติกรรมการทำงาน ในกลุ่มตัวอย่างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 411 คน ในส่วนนี้จะทำการสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐาน สรุปประเภทของกลุ่มเสี่ยงและปัจจัยปกป้อง ข้อดีและข้อจำกัด ข้อเสนอแนะของการวิจัย

งานวิจัยนี้มีสมมติฐานรวม 3 ข้อ มีการใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลหลายประเภท ได้แก่ 1) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบมาตรฐานและแบบเป็นขั้น (Enter และ Stepwise MRA) เพื่อการทดสอบสมมติฐานที่ 1 และที่ 2 2) การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล (Path Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 3 และ 3) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทาง (Three Way Analysis of Variance) เพื่อหากลุ่มเสี่ยง และใช้เป็นข้อมูลในการเสนอแนะแนวทางการพัฒนา ตามลำดับดังนี้

4.1 การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐาน

สมมติฐานในงานวิจัยทั้ง 3 ข้อ ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างละเอียดไว้แล้วในบทที่ 3 ดังนั้น ในส่วนนี้จะสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน โดยในส่วนของสมมติฐานที่ 1 และ 2 ได้ทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ทั้งแบบ Enter และ Stepwise เนื่องจากสมมติฐานดังกล่าวมีพื้นฐานจากแนวความคิดรูปแบบทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยม (Endler and Magnusson, 1977) ที่กล่าวไว้ว่า การบูรณาการตัวแปรเชิงสาเหตุหลายประเภททั้งด้านสถานการณ์และด้านจิตลักษณะร่วมกันหลายตัวแปรจะสามารถอธิบายพฤติกรรมบุคคลได้มากกว่าการใช้ตัวทำนายน้อยประเภท ซึ่งการวิจัยนี้กำหนดปริมาณการทำนายที่แตกต่างกันอย่างน้อย 5%

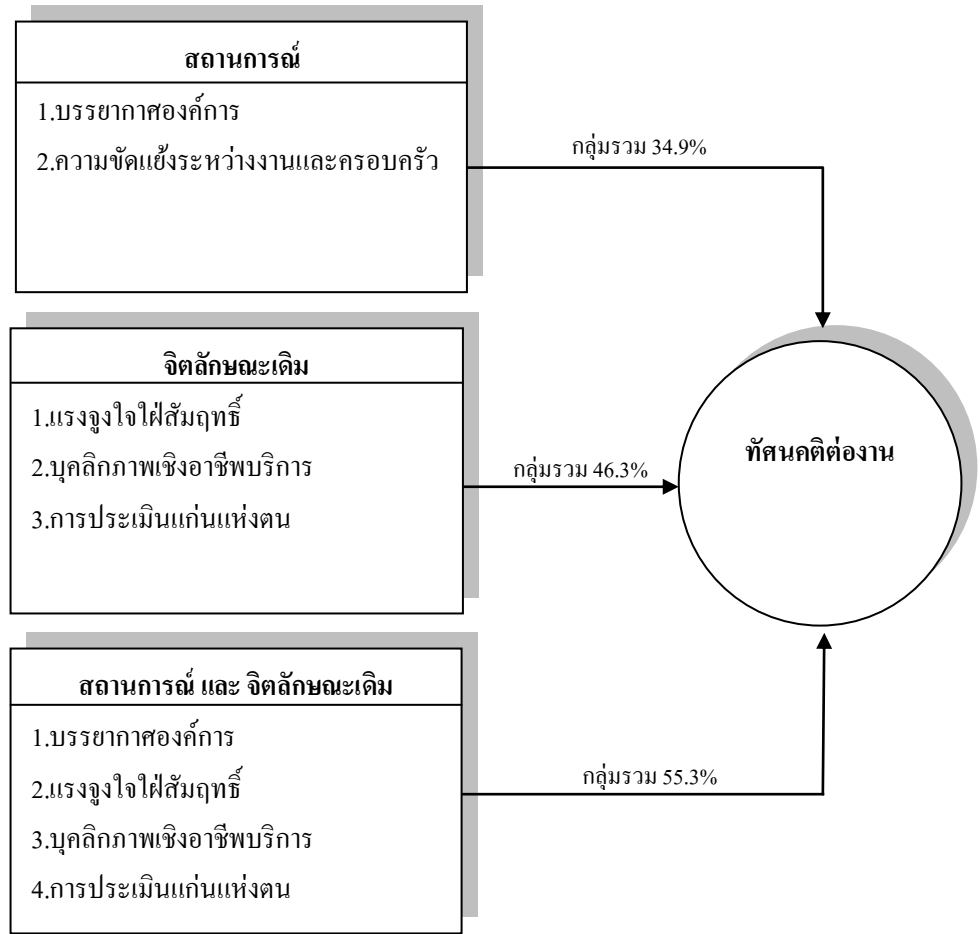
4.1.1 การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ 1

จากสมมติฐานที่ 1 ได้นำเสนอว่า "ตัวแปรชุดที่ 3 ประกอบด้วยชุดตัวทำนายที่ 1 กลุ่มสถานการณ์ 3 ตัวแปร (คือ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว การสนับสนุนทางสังคม และ

บรรยากาศองค์กร) ร่วมกับตัวทำนายชุดที่ 2 กลุ่มจิตลักษณะเดิม 4 ตัวแปร (คือ การประเมินแก่ตนเอง ตน ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ) รวมเป็น 7 ตัวแปร สามารถทำนายทัศนคติต่องานได้มากกว่า หรือทำนายความเครียดในงานได้มากกว่าตัวทำนายชุดที่ 1 หรือ ชุดที่ 2 เพียงลำพังชุดใดชุดหนึ่งอย่างน้อย 5%"

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของตัวแปรชุดที่ 1 สถานการณ์ (ภาพที่ 4.1) พบว่า บรรยากาศองค์กร และ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว เป็นตัวทำนายสำคัญ (ตามลำดับ) สามารถทำนายทัศนคติต่องานในกลุ่มรวมได้ 34.9% และในชุดที่ 2 จิตลักษณะเดิม พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ และ การประเมินแก่ตนเอง เป็นตัวทำนายสำคัญ (ตามลำดับ) สามารถทำนายทัศนคติต่องานในกลุ่มรวมได้ 46.3% ขณะเดียวกันตัวแปร ชุดที่ 3 สถานการณ์และจิตลักษณะเดิม พบว่า บรรยากาศองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ และ การประเมินแก่ตนเอง เป็นตัวทำนายสำคัญ (ตามลำดับ) สามารถทำนายทัศนคติต่องานในกลุ่มรวมได้ 55.3% โดยที่ชุดที่ 3 สถานการณ์และจิตลักษณะเดิม สามารถทำนายได้มากกว่าตัวแปร ชุดที่ 1 สถานการณ์ หรือ ชุดที่ 2 จิตลักษณะเดิมตามลำดับได้ 9.0% (ตารางที่ 3.3) ผลดังกล่าวจึงสนับสนุนสมมติฐาน และผลในทำนองเดียวกันนี้ยังพบใน 15 กลุ่มย่อย โดยกลุ่มสำคัญ คือ กลุ่มที่มีสถานภาพโสด

ผลการทำนายของตัวแปรชุดที่ 3 (สถานการณ์และจิตลักษณะเดิม) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัชชู เรื่อง โอชา (2554) ที่วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กร การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงโครงสร้างและความพึงพอใจในงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ จำนวน 223 คน พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กร สามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีอำนาจการทำนายได้ 20% ส่วนการศึกษาของ สิริลักษณ์ ตรีศรีตรึงศรีคุณ (2550) เรื่องตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์เชิงรุก กลุ่มตัวอย่างเป็นนักประชาสัมพันธ์ในสถาบันอุดมศึกษาเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 216 คน พบว่า ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อการทำงานประชาสัมพันธ์เชิงรุกและบรรยากาศองค์กร 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์เชิงรุก ทั้งนี้ บรรยากาศองค์กรด้านลักษณะงาน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์เชิงรุกได้ 66% ผลการวิจัยจึงสอดคล้องกับแนวความคิดของ Stringer (2002) ที่เห็นว่า บรรยากาศองค์กรเป็นความรู้สึกหรือการรับรู้ของพนักงานต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์กรหรือสถานที่ทำงาน ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการทำงาน และการจูงใจ อีกทั้งยังสามารถคาดได้ถึงผลการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อยู่ในบรรยากาศองค์กรที่ดีมากกว่า จึงเป็นผู้มีทัศนคติที่ดีต่องานมากด้วย



ภาพที่ 4.1 ผลการทำนายทัศนคติต่องาน โดยใช้ตัวทำนายกลุ่มสถานการณ์ กลุ่มจิตลักษณะเดิม และกลุ่มสถานการณ์และจิตลักษณะเดิม เป็นตัวทำนายในกลุ่มรวม

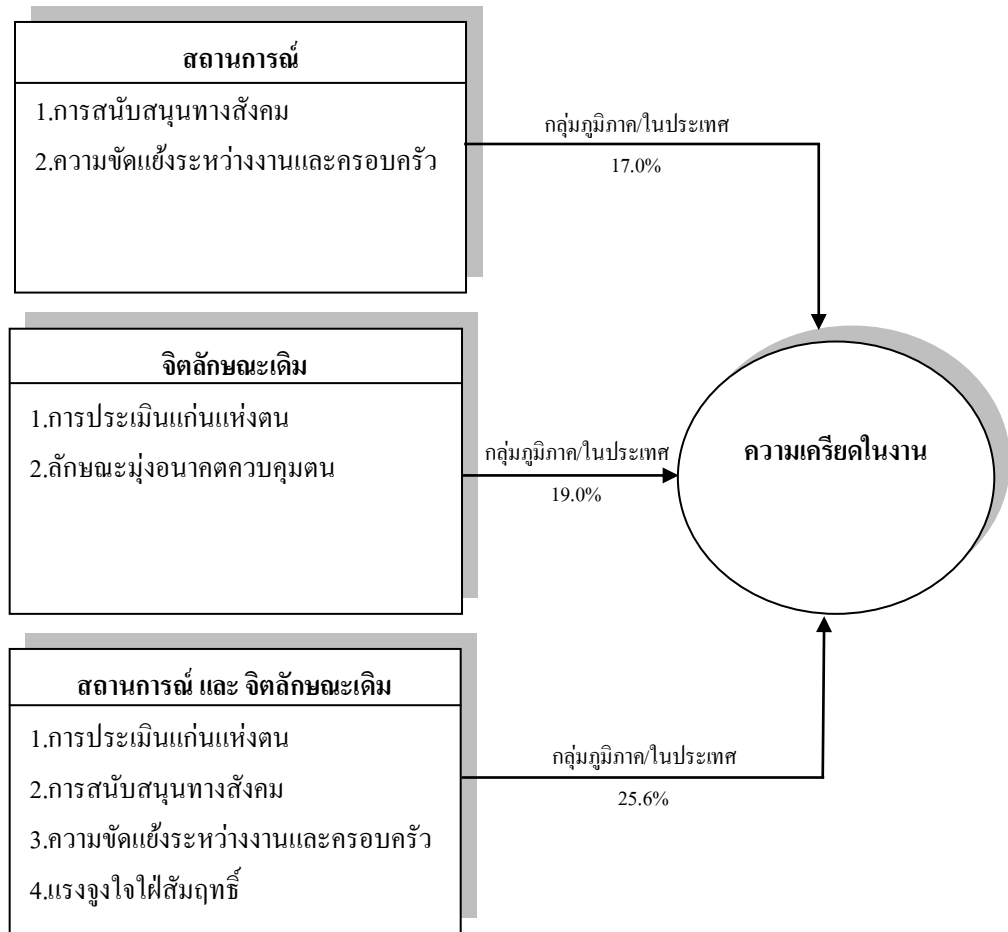
การศึกษาครั้งนี้พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นตัวทำนายสำคัญลำดับที่สองในการทำนายทัศนคติต่องาน เช่น ผลการศึกษาของ คุณเดือน พันธุนาวิน (2015) พบว่า ในกลุ่มจิตลักษณะเดิมมี แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีน้ำหนักองค์ประกอบเป็นลำดับที่หนึ่ง (0.82) และมีสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมไปยัง กลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ เท่ากับ 0.75 โดยมีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมเสี่ยงอย่างมีสติ เป็นองค์ประกอบสำคัญ (0.78) ส่วน ผลการวิจัยของ ศรีชญ์ รื่นณรงค์ (2553) พบว่า แรงจูงใจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตคติต่อการเรียนวิชาพลศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่า แรงจูงใจสามารถส่งผล โดยรวมต่อเจตคติต่อการเรียนวิชาพลศึกษาได้ 63.30% สอดคล้องกับการวิจัยของ สมคิด จุปะมะตัง, ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน และ ไพศาล วรคำ (2555) ที่พบว่า แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตคติต่อการเรียนวิชาเกษตรของนักเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สามารถร่วมกัน

ทำนายเจตคติต่อการเรียนวิชาเกษตรได้ 69.4% ส่วนผลการวิจัยของ Arab & Mehrabi (2015) พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตอย่างมีนัยสำคัญ ($r=0.30, p\geq 0.001$) ผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกและสามารถทำนายทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมการเรียน ผลเช่นนี้สอดคล้องกับแนวความคิดของ McClelland, (1961) ที่เห็นว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นความปรารถนาที่บุคคลจะกระทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วง และให้เป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ดังนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จึงมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน มีความมุ่งมั่นทุ่มเท เพื่อให้ตนเองประสบผลสำเร็จ

จาก (ภาพที่ 4.1) บรรยายการสองค้ำกร เข้าทำนายทัศนคติต่องานงานเป็นลำดับแรก แล้วยังพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ และ การประเมินแก่นแห่งตน เป็นทำนายที่มีความสำคัญเป็นลำดับรองลงมาตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสนับสนุนสมมติฐานเฉพาะในกลุ่มย่อยที่สำคัญ คือ กลุ่มภูมิภาค/ในประเทศ โดยตัวแปรชุดที่ 1 สถานการณ์ (ภาพที่ 4.2) พบว่า การสนับสนุนทางสังคม และ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว เป็นตัวทำนายสำคัญ (ตามลำดับ) สามารถทำนายความเครียดในงานได้ 17.0% และตัวแปรชุดที่ 2 จิตลักษณะเดิม พบว่า การประเมินแก่นแห่งตน และ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน เป็นตัวทำนายสำคัญ (ตามลำดับ) สามารถทำนายความเครียดในงานได้ 19.0% ขณะเดียวกันชุดที่ 3 สถานการณ์และจิตลักษณะเดิม ได้แก่ การประเมินแก่นแห่งตน การสนับสนุนทางสังคม ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว และ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นตัวทำนายสำคัญ (ตามลำดับ) สามารถทำนายความเครียดในงานได้ 25.6% โดยที่ชุดที่ 3 สถานการณ์และจิตลักษณะเดิม สามารถทำนายได้มากกว่าตัวแปรชุดที่ 1 สถานการณ์ และ ชุดที่ 2 จิตลักษณะเดิมได้ 6.6% (ตาราง 3.4) ผลดังกล่าวจึงสนับสนุนสมมติฐานในกลุ่มย่อย และผลในทำนองเดียวกันนี้ยังพบในกลุ่มวิทยาศาสตร์ กลุ่มสถานภาพโสด และ กลุ่มฝึกอบรมมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรชุดที่ 3 (กลุ่มตัวแปรสถานการณ์และจิตลักษณะเดิม) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Zhang, Wu, Miao, Yan & Peng (2014) ที่วิจัยถึงผลกระทบของการประเมินแก่นแห่งตนกับความพึงพอใจในงาน ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นทหาร เพศชาย จำนวน 312 คน พบว่า การประเมินแก่นแห่งตน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ 0.40 นอกจากนั้น การวิจัยของ Brunborg (2008) เรื่องการประเมินแก่นแห่งตน: ตัวแปรทำนายความเครียดในงาน พบว่า การประเมินแก่นแห่งตน มีผลกระทบเชิงบวกต่อการรับรู้ความเครียดในงาน



ภาพที่ 4.2 ผลการทำนายความเครียดในงาน โดยใช้ตัวทำนายกลุ่มสถานการณ์ กลุ่มจิตลักษณะเดิม และกลุ่มสถานการณ์และจิตลักษณะเดิม เป็นตัวทำนายในกลุ่มภูมิภาค/ในประเทศ

ขณะที่ การวิจัยของ Asgari (2013) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินตนเองกับความเครียด กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาในระดับปริญญาตรีและปริญญาโท จำนวน 135 คน พบว่าการประเมินตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด และการประเมินตนเองยังสามารถอธิบายความเครียดได้ถึง 47% ส่วน Zhou, Lu, Liu, Zhang & Chen (2014) ได้วิจัยผลกระทบของการประเมินตนเองกับความต้อแท้สิ้นหวังในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 445 คน พบว่าการประเมินตนเอง มีอิทธิพลทางตรงไปยัง ความต้อแท้สิ้นหวังในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ -0.15 และยังมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความรับผิดชอบต่อการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ -0.59

ผลการวิจัยข้างต้นแสดงให้เห็นว่า การประเมินแก่นแห่งตน เป็นตัวทำนายสำคัญ ที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ถึงความพึงพอใจในงาน ความเครียด ความท้อแท้สิ้นหวังในการทำงาน ทั้งนี้ การประเมินแก่นแห่งตน เป็นความเชื่อ เป็นมุมมองเกี่ยวกับตนเองและความสามารถในการปฏิบัติเพื่อให้ประสบความสำเร็จ การประเมินแก่นแห่งตน ยังมีอิทธิพลต่อการจัดการกับความเครียด (Kammeyer-Mueller, Judge and Scott, 2009) ดังนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีการประเมินแก่นแห่งตนสูง จึงมีความเครียดในงานน้อย

นอกจาก การประเมินแก่นแห่งตน จะมีความสัมพันธ์และอิทธิพลกับความเครียดในงานแล้ว (ภาพที่ 4.2) ยังพบว่า การสนับสนุนทางสังคม ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสำคัญเป็นลำดับรองลงมาตามลำดับ ส่วนการอภิปรายผลของตัวแปรชุดที่ 3 (สถานการณ์และจิตลักษณะเดิม) กับพฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน (ตารางที่ 1 และ ภาพที่ 1 ในภาคผนวก ข) และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร (ตารางที่ 1 และ ภาพที่ 2 ในภาคผนวก ข) จะนำไปอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ 2 ต่อไป

จึงกล่าวได้ว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสนับสนุนรูปแบบทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยม ดังนี้ 1) ตัวแปรชุดที่ 3 สถานการณ์ (บรรยากาศองค์กร) และ จิตลักษณะเดิม (แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ และ การประเมินแก่นแห่งตน) สามารถร่วมกันทำนายทัศนคติต่องาน โดยมี บรรยากาศองค์กร เป็นตัวทำนายสำคัญลำดับแรก และ 2) ชุดที่ 3 สถานการณ์ (การสนับสนุนทางสังคม ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว) และ จิตลักษณะเดิม (การประเมินแก่นแห่งตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์) สามารถร่วมกันทำนายความเครียดในงาน โดยมีการประเมินแก่นแห่งตน เป็นตัวทำนายสำคัญลำดับแรก

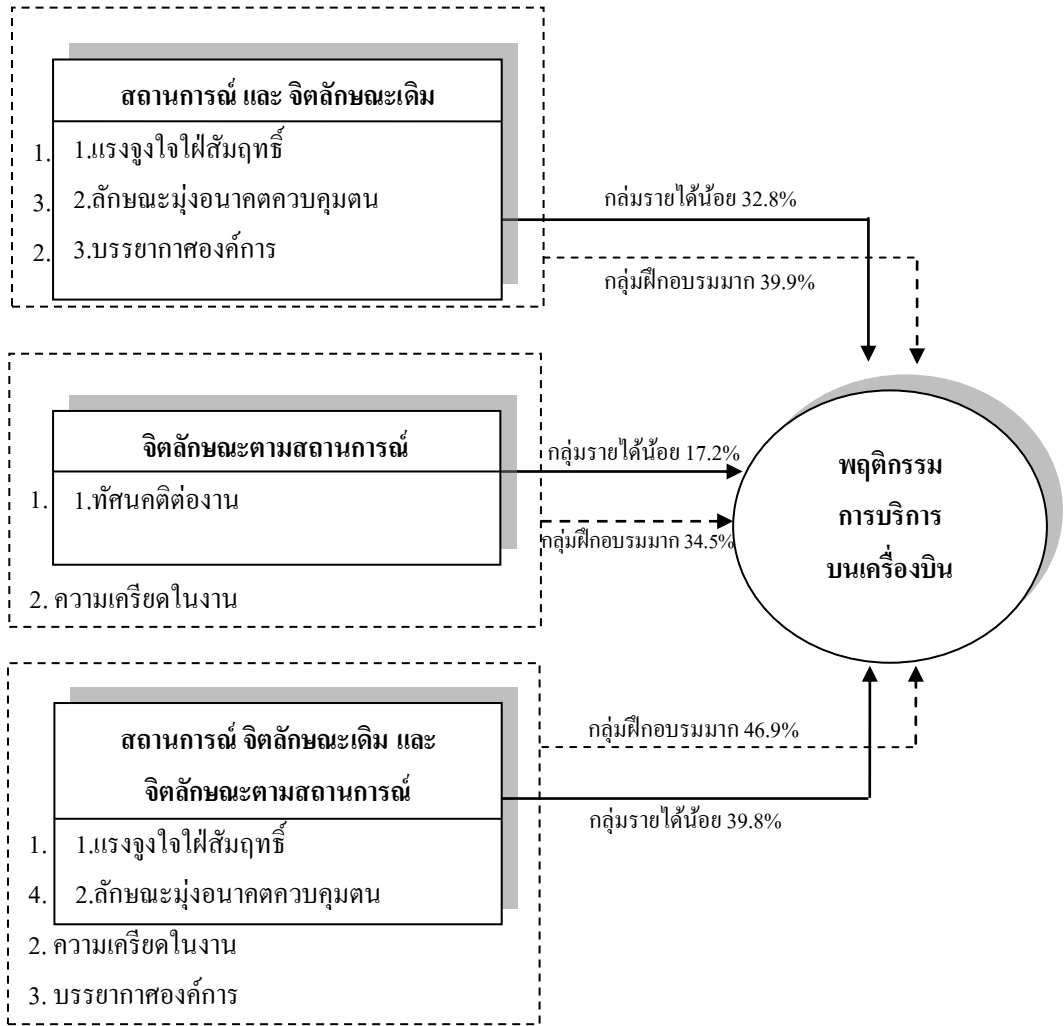
4.1.2 การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ 2

จากสมมติฐานที่ 2 ได้นำเสนอว่า "ตัวแปรชุดที่ 5 ประกอบด้วยชุดตัวทำนายที่ 3 กลุ่มสถานการณ์และกลุ่มจิตลักษณะเดิม รวม 7 ตัวแปร (คือ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว การสนับสนุนทางสังคม บรรยากาศองค์กร การประเมินแก่นแห่งตน ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และบุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ) ตัวทำนายชุดที่ 4 กลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์อีก 2 แปร (คือ ทัศนคติต่องาน และความเครียดในงาน) รวมเป็น 9 ตัวแปร สามารถทำนายพฤติกรรมบริการบนเครื่องบินได้มากกว่า หรือ ทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรได้มากกว่าตัวทำนายชุดใดชุดหนึ่ง เพียงลำพังอย่างน้อย 5%"

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสนับสนุนสมมติฐานเฉพาะในกลุ่มย่อยที่สำคัญ คือ กลุ่มรายได้น้อย และกลุ่มฝึกอบรมมาก โดยในชุดที่ 3 สถานการณ์และจิตลักษณะเดิมของกลุ่มรายได้น้อย (ภาพที่

4.3) พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน และ บรรยากาศองค์การ เป็นตัวทำนายสำคัญ (ตามลำดับ) สามารถทำนายพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินได้ 32.8% และในชุดเดียวกันนี้ กลุ่มฝึกอบรมมาก พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บรรยากาศองค์การ และ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน เป็นตัวทำนายสำคัญ (ตามลำดับ) สามารถทำนายพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินได้ 39.9% ส่วน ชุดที่ 4 จิตลักษณะตามสถานการณ์ พบว่า กลุ่มรายได้น้อย มีทัศนคติต่องานเป็นตัวทำนายสำคัญ สามารถทำนายพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินได้ 17.2% และในชุดเดียวกันนี้ พบว่า กลุ่มฝึกอบรมมาก มีทัศนคติต่องาน และ ความเครียดในงาน เป็นตัวทำนายสำคัญ (ตามลำดับ) สามารถทำนายพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินได้ 34.5% ขณะที่กลุ่มรายได้น้อยในชุดที่ 5 สถานการณ์ จิตลักษณะเดิม และ จิตลักษณะตามสถานการณ์ พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน เป็นตัวทำนายสำคัญ (ตามลำดับ) สามารถทำนายพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินได้ 39.8% และในชุดเดียวกันของกลุ่มฝึกอบรมมาก พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเครียดในงาน บรรยากาศองค์การ และ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน เป็นตัวทำนายสำคัญ (ตามลำดับ) สามารถทำนายพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินได้ 46.9% ทั้งนี้ ชุดที่ 5 สถานการณ์ จิตลักษณะเดิม และ จิตลักษณะตามสถานการณ์ของทั้งกลุ่มรายได้น้อย และ กลุ่มฝึกอบรมมาก สามารถทำนายได้มากกว่า ชุดที่ 3 สถานการณ์และจิตลักษณะเดิม และ ชุดที่ 4 จิตลักษณะตามสถานการณ์ได้ 7.0% เท่ากัน (ตารางที่ 3.5) ผลดังกล่าวจึงสนับสนุนสมมติฐานในกลุ่มย่อย และผลในทำนองเดียวกันนี้ยังพบในกลุ่มสังคมศาสตร์ กลุ่มหญิง และ กลุ่มที่มีสถานภาพอื่นๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในชุดที่ 5 สถานการณ์ จิตลักษณะเดิม และ จิตลักษณะตามสถานการณ์ ของกลุ่มรายได้น้อย และ กลุ่มฝึกอบรมมาก พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสำคัญเป็นลำดับแรก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Shahzadi, Javed, Pirzada, Nasreen and Khanam (2014) ที่วิจัยผลกระทบของการจูงใจพนักงานต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นครูทั้งภาครัฐและเอกชน จำนวน 160 คน พบว่า การจูงใจพนักงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ($\beta=0.353$)



ภาพที่ 4.3 ผลการทำนายพฤติกรรมบริการบนเครื่องบินโดยใช้ตัวทำนาย 3 กลุ่มคือกลุ่มสถานการณ์และจิตลักษณะเดิม กลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ และกลุ่มสถานการณ์ จิตลักษณะเดิมและจิตลักษณะตามสถานการณ์ เป็นตัวทำนายในกลุ่มรายได้น้อยและกลุ่มเฟื่ออบรมมาก

ขณะที่ การวิจัยของ Tezergil, Kose, and Karabay (2014) เกี่ยวกับตัวแปรเชื่อมแทรกการจูงใจ ของความเหนื่อยล้า และ ผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารธุรกิจ จำนวน 258 คน พบว่า ความเหนื่อยล้ามีอิทธิพลทางลบ ($\beta = -.247$) ต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังพบด้วยว่า ความเหนื่อยล้ามีอิทธิพลทางบวก ($\beta = 0.385$) ต่อผลการปฏิบัติงานผ่านแรงจูงใจ ส่วน Alalade and Oguntodu (2015) วิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจและผลการปฏิบัติงานของธุรกิจ

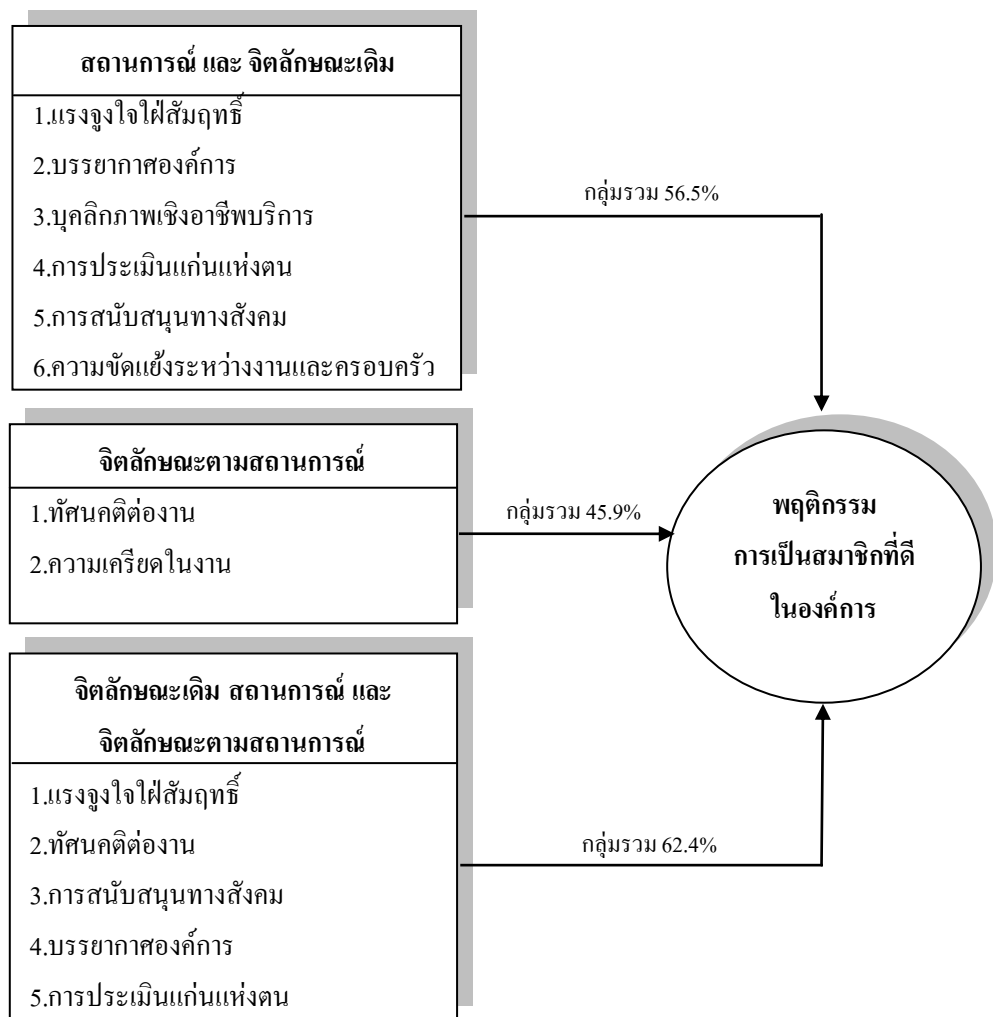
ธนาคารไนจีเรีย จำนวน 67 คน พบว่า แรงจูงใจมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสามารถทำนายได้ 23.2% นอกจากนี้ ผลการวิจัยของ จูทาร์ตัน กิตติเชมากร (2553) พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวแปรสำคัญตัวหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานทั้งด้านความรับผิดชอบ ($r = .60$) และด้านการมีส่วนร่วม ($r = .31$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน ผลการวิจัยของ อังคินันท์ อินทรกำแหง และ วรสรณ์ เนตรทิพย์ (2554) วิจัยเรื่องรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเหตุด้านสภาพแวดล้อมและแรงจูงใจในงานที่มีต่อพฤติกรรมบริการงานสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคของบุคลากรทางการแพทย์ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรทางการแพทย์ จำนวน 579 คน พบว่า แรงจูงใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมบริการงานสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรค ที่ระดับ 0.54 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยข้างต้นแสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นตัวทำนายสำคัญเดียวกันของทั้งกลุ่มรายได้น้อย และกลุ่มฝึกรอบมมาก ต่อพฤติกรรมการทำงาน ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะมีพฤติกรรมการบริการบนเครื่องบินเหมาะสมมากด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า ในกลุ่มรายได้น้อย มีลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน เป็นตัวทำนายสำคัญรองลงมา ส่วนในกลุ่มที่ฝึกรอบมมาก มีความเครียดในงาน บรรยากาศองค์กร และ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน เป็นตัวทำนายสำคัญรองลงมา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในชุดที่ 3 สถานการณ์และจิตลักษณะเดิม (ภาพ 4.4) พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บรรยากาศองค์กร บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ การประเมินแก่ตนเอง การสนับสนุนทางสังคม และ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว เป็นตัวทำนายสำคัญ (ตามลำดับ) สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ในกลุ่มรวมได้ 56.5% และในชุดที่ 4 จิตลักษณะตามสถานการณ์ พบว่า ทักษะคติต่องาน และ ความเครียดในงาน เป็นตัวทำนายสำคัญ (ตามลำดับ) สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ในกลุ่มรวมได้ 45.9% ขณะเดียวกันในชุดที่ 5 สถานการณ์ จิตลักษณะเดิม และ จิตลักษณะตามสถานการณ์ พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทักษะคติต่องาน การสนับสนุนทางสังคม บรรยากาศองค์กร และ การประเมินแก่ตนเอง เป็นตัวทำนายสำคัญ (ตามลำดับ) สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ในกลุ่มรวมได้ 62.4% โดยที่ชุดที่ 5 สถานการณ์ จิตลักษณะเดิม และ จิตลักษณะตามสถานการณ์ สามารถทำนายได้มากกว่าชุดที่ 3 สถานการณ์และจิตลักษณะเดิม และ ชุดที่ 4 จิตลักษณะตามสถานการณ์ได้ 5.9% ผลดังกล่าวจึงสนับสนุนสมมติฐาน และผลในทำนองเดียวกันนี้ยังพบใน 9 กลุ่มย่อย โดยกลุ่มสำคัญคือ กลุ่มหญิง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในชุดที่ 5 สถานการณ์ จิตลักษณะเดิม และ จิตลักษณะตามสถานการณ์ พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสำคัญเป็นลำดับแรก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ

Christophersen, Elstad, Solhaug and Turmo (2015) เกี่ยวกับแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร กลุ่มตัวอย่างเป็นครูจำนวน 432 คน พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล ($\beta = 0.24$) สูงที่สุดต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ส่วนผลการวิจัยของ Mushtaq, Ahmed and Ullah (2014) วิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ การแรงจูงใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารจำนวน 236 คน พบว่า การแรงจูงใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรทุกมิติ ยกเว้น การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)



ภาพที่ 4.4 ผลการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร โดยใช้ตัวทำนาย 3 กลุ่มคือ กลุ่มสถานการณ์และจิตลักษณะเดิม กลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ และ กลุ่มสถานการณ์ จิตลักษณะเดิม และจิตลักษณะตามสถานการณ์ เป็นตัวทำนายในกลุ่มรวม

การศึกษาครั้งนี้พบว่า ทักษะคิดทำงาน เป็นตัวทำนายสำคัญลำดับที่สองในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร เช่น ผลการวิจัยของ ชรรมรัตน์ อยู่พรต (2556) พบว่า ค่านิยมในการทำงานด้านการเข้าใจผู้อื่นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากที่สุด ($r=.448$) ด้านการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ($r=.225$) และด้านการพัฒนาตนเอง ($r=.168$) ตามลำดับ ส่วน ผลการวิจัยของ พัชรี ปานแก้ว (2557) เรื่องทัศนคติต่อหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและสังคมของพนักงานบริษัทเอกชน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทจำนวน 352 คน พบว่า ทักษะคิดต่อหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และทัศนคติต่อหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงยังสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 32.3%

ผลการวิจัยข้างต้นแสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทักษะคิดทำงาน เป็นตัวทำนายสำคัญตามลำดับ ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มีทัศนคติที่ดีต่องานมาก จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรสูงด้วย นอกจากนี้ การสนับสนุนทางสังคม บรรยากาศองค์กร และ การประเมินแก่ตนเอง มีความสำคัญรองลงมาตามลำดับ

จึงกล่าวได้ว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นสนับสนุนรูปแบบทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยม ดังนี้ 1) ชุดที่ 5 กลุ่มย่อยกลุ่มรายได้น้อย พบเฉพาะในกลุ่มจิตลักษณะเดิม ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน ส่วน ชุดที่ 5 กลุ่มย่อยกลุ่มฝึกรอบมมาก สถานการณ์ (บรรยากาศองค์กร) จิตลักษณะเดิม (แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน) และ จิตลักษณะตามสถานการณ์ (ทัศนคติต่องาน) พบว่า ทั้งกลุ่มย่อยที่รายได้น้อย และ กลุ่มย่อยที่ฝึกรอบมมาก ต่างสามารถทำนายพฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน โดยมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นตัวทำนายสำคัญเหมือนกัน 2) ชุดที่ 5 สถานการณ์ (การสนับสนุนทางสังคม บรรยากาศองค์กร) จิตลักษณะเดิม (แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การประเมินแก่ตนเอง) และ จิตลักษณะตามสถานการณ์ (ทัศนคติต่องาน) พบว่า สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร โดยมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นตัวทำนายสำคัญ

จากการวิเคราะห์สังเกตได้ว่า กลุ่มจิตลักษณะเดิมยังคงมีความแข็งแกร่ง สามารถเข้าสู่สมการการทำนาย โดยเฉพาะ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่สามารถเข้าสู่สมการการทำนายในลำดับแรกของพฤติกรรมการทำงานทั้งสองด้าน แนวความคิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นตัวแปรจิตลักษณะเดิมที่สามารถแสดงถึงสาเหตุสำคัญของพฤติกรรมที่พึงปรารถนาหรือพฤติกรรมคนดีคนเก่งตามทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะของ ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2529, 2536, 2537, 2538) ดังนั้นในการพัฒนาบุคคลนอกจากเรื่องทัศนคติแล้ว สมควรให้ความสำคัญกับประเด็นจิตลักษณะเพิ่มเติมด้วย

4.1.3 การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ 3

จากสมมติฐานที่ 3 "ได้นำเสนอว่า " ตัวแปรในกลุ่มสถานการณ์ (ประกอบด้วย ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว การสนับสนุนทางสังคม บรรยากาศองค์กร) และตัวแปรในกลุ่มจิตลักษณะเดิม ประกอบด้วย การประเมินตนเองในตนเอง ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ) มีอิทธิพลทางตรง ไปยังพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ประกอบด้วย พฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร) และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านจิตลักษณะตามสถานการณ์ (ประกอบด้วยทัศนคติต่องาน และความเครียดในงาน)"

ผลการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลในโมเดลแฝง (ภาพที่ 3.2) พบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงเหตุระหว่างสถานการณ์ จิตลักษณะเดิม และ จิตลักษณะตามสถานการณ์ ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงาน มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2 = 41.702$, $df = 30$, $p\text{-value} = 0.0759$, $RMSEA = 0.03$, $CFI = 0.99$, $TLI = 0.98$, $SRMR = 0.02$) (ตารางที่ 3.10) ผลดังกล่าวจึงสนับสนุนรูปแบบทฤษฎีปฏิสัมพันธ์นิยม โดยที่ สถานการณ์ และ จิตลักษณะเดิม มีอิทธิพลทางตรงต่อจิตลักษณะตามสถานการณ์ มีค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2) เท่ากับ 99.9% ทั้งนี้ ในกลุ่มสถานการณ์ มีตัวแปรการสนับสนุนทางสังคม มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด (.659) สอดคล้องกับการวิจัยของ จูริพร ภิบาลจันทร์ (2551) ที่ศึกษาจิตลักษณะและสถานการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมป้องกันอันตรายจากการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตพลาสติก จำนวน 553 คน พบว่า ตัวทำนายชุดสถานการณ์ในการทำงาน ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากบุคคลในหน่วยงาน เป็นตัวทำนายสำคัญ สามารถทำนายเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมป้องกันอันตรายจากการทำงาน ในกลุ่มรวม 19.4% ส่วนผลการศึกษาของ อังสินันท์ อินทรกำแหง และ วรสรณ์ เนตรทิพย์ (2554) เรื่องรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเหตุด้านสภาพแวดล้อมและแรงจูงใจในงานที่มีต่อพฤติกรรมบริการ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรทางการแพทย์ จำนวน 579 คน พบว่า การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมบริการงานสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรค ผ่านความพึงพอใจในงาน และแรงจูงใจในงาน (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ 0.17) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขณะที่การศึกษานี้ยังพบว่า กลุ่มจิตลักษณะเดิม มีตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด (.823) ซึ่งสอดคล้องกับ จุฑารัตน์ กิตติเชมากร (2553) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และ ด้านการมีส่วนร่วม กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 300 คน พบว่า กลุ่มตัวแปรที่มีอำนาจในการอธิบายพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบใน

การปฏิบัติงานได้สูงสุดคือ ตัวแปรกลุ่มจิตลักษณะเดิม สามารถอธิบายได้ 38.7% ทั้งนี้ ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลสูงที่สุด คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ($\beta=.35$)

นอกจากนั้นการศึกษาครั้งนี้ยังพบว่า สถานการณ์ และ จิตลักษณะเดิม มีอิทธิพลทางอ้อมไปยังพฤติกรรมการทำงาน ผ่านจิตลักษณะตามสถานการณ์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2) เท่ากับ 85.3% โดยในกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ ตัวแปรทัศนคติต่องาน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงที่สุด (.769) สอดคล้องกับ เกรียงศักดิ์ อุบลไพโร (2555) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเชิงเหตุด้านจิตลักษณะและสถานการณ์ในการทำงานของครู กลุ่มตัวอย่างหลักเป็นครู จำนวน 450 คน พบว่า เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมการปลูกฝังอบรมนักเรียนตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเป็นตัวแปรร่วมในกลุ่มจิตลักษณะตามสถานการณ์ลำดับแรก ที่สามารถเข้าร่วมทำนายพฤติกรรม การปลูกฝังอบรมนักเรียนด้านการประหยัดค่าใช้จ่ายและออมเงิน (32.4%) และพฤติกรรม การปลูกฝังอบรมนักเรียนด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า (45%) และในผลการศึกษาเรื่องปัจจัยเชิงเหตุของพฤติกรรมเสี่ยงอย่างมีสติของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา: การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลของกลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนระดับมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 5 จำนวน 1,520 คน คุณเดือน พันธมนาวิน (2015) พบเช่นกันว่า จิตลักษณะเดิมและสถานการณ์มีอิทธิพลทางอ้อมไปยังพฤติกรรมเสี่ยงอย่างมีสติ โดยผ่านจิตลักษณะตามสถานการณ์ ($R^2 = 0.88$) ดังนั้นผลการศึกษานี้จึงอาจกล่าวได้ว่าจิตลักษณะตามสถานการณ์ เป็นตัวแปรเชื่อมแรกที่มียอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ .923

สำหรับพฤติกรรมการทำงานของการวิจัยนี้ พบว่ามีเพียงจิตลักษณะตามสถานการณ์เท่านั้นที่มีอิทธิพลทางตรงไปยังพฤติกรรมการทำงาน โดยพบว่า ตัวแปรพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงที่สุด (.924) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรวรรณ บุญบำรุง และคณะ (2556) เรื่อง โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยของรัฐ ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 420 คน พบว่า ความสุขมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .38 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนผลการศึกษาเรื่อง โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: อิทธิพลของแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงานและบุคลิกภาพ ของ ขเคนทร์ วรรณศิริ (2557) กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานระดับปฏิบัติงานในองค์การเอกชน จำนวน 406 คน พบว่า แรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\beta = 0.46$) จากผลการศึกษาข้างต้นจึงกล่าวได้ว่า หากผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ดีต่องาน เช่น มีความสุข มีแรงจูงใจที่ดีต่อการทำงาน ก็จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การสูงด้วย

4.2 กลุ่มเสี่ยงและปัจจัยปกป้อง

ในส่วนนี้เป็นการสรุปถึงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสามทางของคะแนนตัวแปร กลุ่มสถานการณ์ จิตลักษณะเดิม จิตลักษณะตามสถานการณ์ และพฤติกรรมการทำงาน ตามลักษณะทางชีวสังคมภูมิหลังที่สำคัญ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งมีพฤติกรรมที่พึงปรารถนาในปริมาณน้อย หรือเรียกว่ากลุ่มเสี่ยง และปัจจัยเชิงเหตุที่สมควรจัดการพัฒนา

ประการแรก พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีทัศนคติต่องานน้อย คือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชาย กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินในเส้นทางภูมิภาค/ในประเทศ และ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุน้อย (ตารางที่ 3.10, 3.11) โดยพบว่ามีปัจจัยปกป้องที่สำคัญของทั้งสามกลุ่มนี้ตามลำดับจากมากไปน้อย เช่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บรรยากาศองค์กร และ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ (ตารางที่ 3.3)

ประการที่สอง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความเครียดในงานมาก คือ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุน้อย กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุงานน้อย และ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศหญิง (ตารางที่ 3.10, 3.11, 3.12) โดยพบว่ามีปัจจัยปกป้องที่สำคัญของทั้งสามกลุ่มนี้ตามลำดับจากมากไปน้อย เช่น การประเมินแก่นแห่งตน ลักษณะมุ่งอนาคต ควบคุมตน และ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว (ตาราง 3.4)

ประการที่สาม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีพฤติกรรมบริการบนเครื่องบินเหมาะสมน้อย คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชาย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุน้อย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อายุงานน้อย และ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่บินในเส้นทางภูมิภาค/ในประเทศเป็นหลัก (ตารางที่ 3.10, 3.11, 3.12) โดยพบว่ามีปัจจัยปกป้องที่สำคัญของทั้งสี่กลุ่มนี้ตามลำดับจากมากไปน้อย เช่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน และ การสนับสนุนทางสังคม (ตารางที่ 3.5)

ประการที่สี่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรน้อย คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชาย (ตาราง 3.10) โดยพบว่ามีปัจจัยปกป้องที่สำคัญของกลุ่มนี้ตามลำดับจากมากไปน้อย เช่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บรรยากาศองค์กร และ การประเมินแก่นแห่งตน (ตารางที่ 3.6)

4.3 ข้อดีและข้อจำกัดของการวิจัย

4.3.1 ข้อดีของการวิจัย 4 ประการ คือ

- 1) ในการศึกษาครั้งนี้ใช้กรอบแนวความคิดทฤษฎีปฏิบัติสัมพันธ์นิยม ทำให้สามารถบูรณาการแนวความคิดทฤษฎีที่มีความเกี่ยวข้องสอดคล้องกับสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการทำงาน เช่น ทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะ ทำให้มีความครบถ้วนทั้งในสาเหตุกลุ่มจิตลักษณะและกลุ่ม สถานการณ์
- 2) การประมวลเอกสารตามกรอบแนวความคิดทฤษฎีปฏิบัติสัมพันธ์นิยม ทำให้สามารถกำหนดสมมติฐานในการศึกษาได้เหมาะสมตามความเป็นจริง กล่าวคือ สามารถกำหนดปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการทำงานได้อย่างหลากหลายในหนึ่งสมมติฐาน
- 3) เครื่องมือในการศึกษานี้คือแบบวัดที่ผู้วิจัยนำมาจากแบบวัดที่มีมาตรฐานสูงทั้งในและต่างประเทศ ทำให้มีความเหมาะสมกับบริบทของไทย โดยเฉพาะพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินที่มีลักษณะการทำงานพิเศษเฉพาะแตกต่างจากอาชีพอื่นๆ นอกจากนั้นผู้วิจัยยังได้สร้างแบบวัดพฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน ที่มีองค์ประกอบครอบคลุมทั้งด้านการบริการ และด้านความปลอดภัย ซึ่งผ่านการตรวจสอบคุณภาพและความเชื่อมั่นจากผู้เชี่ยวชาญ สามารถนำไปพัฒนาได้
- 4) ผลการศึกษามีหลายแง่มุม เนื่องจากใช้สถิติวิเคราะห์หลายรูปแบบ และมีการวิเคราะห์ในกลุ่มย่อยอีกด้วย
- 5) มีการวิเคราะห์กลุ่มเสี่ยง ทำให้สามารถระบุได้ถึงผู้ที่มีพฤติกรรมที่พึงปรารถนาน้อย จึงทำให้สามารถกำหนดนโยบายพัฒนาได้ตรงจุด

4.3.2 ข้อจำกัดของการวิจัย 4 ประการ คือ

- 1) เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นลักษณะเชิงความสัมพันธ์เปรียบเทียบที่แสดงถึงความสัมพันธ์และอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม แต่ยังไม่ได้มีการพิสูจน์เพื่อยืนยันถึงความเป็นสาเหตุและผลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการทำงาน
- 2) ในช่วงเวลาการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้ เป็นช่วงที่องค์การกำลังเผชิญกับวิกฤต ผลการดำเนินงานตกต่ำและจำเป็นต้องเข้าสู่แผนการฟื้นฟู องค์การจึงต้องใช้นโยบายต่างๆ เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ปัญหาเหล่านี้ย่อมมากระทบกับกลุ่มตัวอย่างไม่มากนักน้อย
- 3) การศึกษานี้ให้กลุ่มตัวอย่างได้ประเมินตนเองเพียงอย่างเดียว
- 4) จากผลการศึกษาบางประเด็นพบว่า กลุ่มที่ฝึกอบรมมาก กลับเป็นกลุ่มที่มีความเสี่ยงนั้นสมควรจะศึกษาเพิ่มเติมว่าปริมาณการฝึกอบรมเพียงใดจึงมีความเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด

4.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยและการปฏิบัติ

จากการศึกษาสามารถเสนอแนะแนวทางการวิจัยและการปฏิบัติ 6 ประการ คือ

1) เนื่องจากการศึกษานี้ยังไม่ได้มีการยืนยันถึงความเป็นสาเหตุและผลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน ดังนั้น ในโอกาสต่อไปอาจทำการวิจัยในระยะที่สอง เพื่อยืนยันความเป็นสาเหตุของปัจจัยต่างๆที่พบในการศึกษานี้ เพื่อใช้ในการกำหนดเป็นนโยบาย และการฝึกอบรมต่อไป

2) การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในช่วงสถานการณ์ปกติอาจทำให้ได้ผลการวิจัยที่มีความแตกต่าง และควรมีการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจงลงไป เช่น ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศหญิงอย่างเดียว หรือศึกษาในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นประหยัดอย่างเดียว เป็นต้น

3) ในการศึกษาโอกาสต่อไป นอกจากจะให้กลุ่มตัวอย่างประเมินตนเองแล้ว อาจใช้เกณฑ์การวัดอื่นๆเพื่อเปรียบเทียบกัน เช่น ใช้การประเมินจากหัวหน้า หรือ เพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้เพื่อให้มีความเป็นปรนัย (Objective) มากยิ่งขึ้น

4) จากการศึกษาเป็นที่น่าสังเกตว่าปริมาณของคะแนนผลการทำนาย ทักษะคิดต่อ งาน ความเครียดในงาน พฤติกรรมการบริการบนเครื่องบิน และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ในองค์กร ในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศหญิง มีปริมาณการทำนายน้อยกว่าชายเกิน 10% ดังนั้นในโอกาสต่อไปอาจพิจารณานำตัวแปรอื่นๆเข้ามาศึกษาเพิ่มเติม เช่น ความเชื่ออำนาจในตน ประสิทธิภาพแห่งตนในการทำงาน เป็นต้น

5) อาจนำผลการศึกษาไปพัฒนาต่อในเชิงทดลองเพื่อสร้างชุดฝึกอบรมที่เหมาะสมกับการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

6) จากการศึกษายังตั้งข้อสังเกตถึงการไม่พบว่ามีตัวแปรด้านทัศนคติต่องานเป็นลำดับแรก ซึ่งที่ผ่านมาส่วนใหญ่เน้นกับปฏิบัติมักจะมุ่งเน้นการพัฒนาในมิติด้านทัศนคติของพนักงานเป็นหลัก แต่ผลการวิจัยนี้กลับแสดงให้เห็นว่า จิตลักษณะเดิมมีความสำคัญต่อการพัฒนาพฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

บรรณานุกรม

- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. 2555. คู่มือการฝึกอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน. กรุงเทพฯ: สวัสดิการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน.
- กัลยา วานิชย์บัญชา และ จิตา วานิชย์บัญชา. 2558. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 15. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- เกรียงศักดิ์ อุบลไทร. 2555. ปัจจัยเชิงเหตุด้านจิตลักษณะและสถานการณ์ในการทำงานของครูที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการปลุกฝังอบรมนักเรียนตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและผลที่มีต่อเจตคติของนักเรียนต่อพฤติกรรมการปลุกฝังอบรมตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของครู. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ขเคนทร์ วรรณศิริ. 2557. โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: อิทธิพลของแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงานและบุคลิกภาพ. วารสารศรีนครินทรวิโรฒวิจัยและพัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์). 6 (กรกฎาคม-ธันวาคม):1-10.
- งามตา วนินทานนท์. 2534. เอกสารประกอบการสอนจิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- งามตา วนินทานนท์. 2537. จิตวิทยาสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เอกซ์เพรสมีเดีย.
- จรรยา สุวรรณทัต. 2547ก. จิตวิทยาและจิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- จรรยา สุวรรณทัต. 2547ข. บทนำ: พฤติกรรมการเรียนรู้และพฤติกรรมการทำงาน. วารสารจิตพฤติกรรมศาสตร์: ระบบพฤติกรรมไทย. 1 (2): 1-8.
- จรรยา สุวรรณทัต,ดวงเดือน พันธุมนาวิน และ เพ็ญแข ประจันปัจฉิม. 2521. พฤติกรรมศาสตร์ เล่ม 1: พื้นฐานความเข้าใจทางจิตวิทยา. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- จินตนา บิลมาศ และ คณะ. 2529. รายงานการวิจัยคุณลักษณะของข้าราชการพลเรือน. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- จีรนนต์ ไชยงาม. 2548. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) กับประสิทธิภาพที่มงานของพนักงานขายรถยนต์. สารนิพนธ์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

- จุฑารัตน์ กิตติเชษมากร. 2553. ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านความ
รับผิดชอบในการปฏิบัติงานและด้านการมีส่วนร่วม ของบุคลากรสายสนับสนุน
วิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จรีพร ภิบาลจันทร์. 2551. จิตลักษณะและสถานการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม
ป้องกันอันตรายจากการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิต
พลาสติกที่ผ่านการรับรองมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2000.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เจษฎา คุณามมาก. 2555. ความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชฎานันท์ สุวรรณมณี. 2549. บรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงานกรณีศึกษา: สายบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชวนชัย เชื้อสาธุชน. 2545. รายงานการวิจัยตัวบ่งชี้ทางจิตสังคมของพฤติกรรมประหยัด
ทรัพยากรของอาจารย์ในสถาบันราชภัฏ. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัย
แห่งชาติ.
- ชานินี เรืองเดช. 2549. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและความเครียดของพนักงาน:
กรณีศึกษาพนักงานในสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม. กรุงเทพฯ:
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ชิดชนก นาชัยเวช. 2554. ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลที่ตามมาของความเครียดของ
พนักงานสายทรัพยากรบุคคลบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชิตาพร เลียงวิจิตร. 2545. ลักษณะบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และอัตราการขาด
งาน: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชินโชติ เทียมเมธี. 2556. ภาพลักษณ์พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและเจตคติของผู้โดยสารต่อ
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นบุคคลรักเพศเดียวกันที่พยากรณ์ความประทับใจ
ในการบริการของสายการบิน. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*.
5 (1): 722-736.

- ชัยญา ลีศัตรุพ่าย. 2552. รายงานการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่
 เทศกิจสังกัดกรุงเทพมหานครภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรร
 มาภิบาล. สารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ฐานันตร์ เปียศิริ. 2545. ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการประหยัดพลังงานไฟฟ้า
 ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคมและ
 สิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทิตยา สุวรรณะชญ. 2544. แนวคิดทฤษฎีสังคม. กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิต
 พัฒนบริหารศาสตร์.
- ณัฐสุดา สุจินันท์กุล. 2541. รายงานการวิจัยปัจจัยครอบครัวยุคการทำงานและลักษณะส่วนบุคคลที่
 เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ. วิทยานิพนธ์ปริญญา
 มหาวบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- คลศิริ จิตต์ตรง. 2548. บรรยากาศองค์การ ความฉลาดทางอารมณ์และผลการปฏิบัติงานของ
 พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลตำรวจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาวบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน และคณะ. 2531. ชุดฝึกอบรมการเสริมสร้างคุณลักษณะของข้าราชการพล
 เรือ. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน และ เพ็ญแข ประจันปัจฉนีก. 2520. จริยธรรมของเยาวชนไทย. กรุงเทพฯ:
 สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน และ เพ็ญแข ประจันปัจฉนีก. 2529. ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรมสำหรับคนไทย:
 การวิจัยและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
 ศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน และ เพ็ญแข ประจันปัจฉนีก. 2536. ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรม: การวิจัยและ
 การพัฒนาบุคคล. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน และ เพ็ญแข ประจันปัจฉนีก. 2537. ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรมกับพฤติกรรม
 การทำงานของข้าราชการไทย. วารสารจิตวิทยา. 1 (มกราคม): 81-98.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน และ เพ็ญแข ประจันปัจฉนีก. 2538. ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรม: การวิจัย และ
 การพัฒนาบุคคล. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน และ เพ็ญแข ประจันปัจฉนีก. 2541. รูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยม
 (Interactionism Model) เพื่อการวิจัยสาเหตุของพฤติกรรมและการพัฒนาพฤติกรรม
 มนุษย์. วารสารทันตภิบาล. 10 (2): 105-108.

- ดวงเดือน พันธุมนาวิน และ เพ็ญแข ประจันปัจฉิม. 2542. A New Model of Socialization for Improving Work Performance and Quality of Life in Thailand. วารสารพัฒนาบริหารศาสตร์. 39 1 (มกราคม-มีนาคม): 7-18.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน และ เพ็ญแข ประจันปัจฉิม. 2543. ทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะ: การวิจัยและการพัฒนาบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน และ เพ็ญแข ประจันปัจฉิม. 2547. ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการสนับสนุนทางสังคมของหัวหน้าในสถานีนอมนายตำบล. กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน และ เพ็ญแข ประจันปัจฉิม. 2551. หลักและวิธีการประมวลเอกสารเพื่อความเป็นเลิศในการวิจัยทางจิตพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เอ.ที. พรินติ้ง.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน และ เพ็ญแข ประจันปัจฉิม. 2558. ปัจจัยเชิงเหตุของพฤติกรรมเสี่ยงอย่างมีสติของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา: การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล. ค้นวันที่ 12 ตุลาคม 2557 จาก <http://www.tcithaijo.org/index.php/BSRI/article/view/29900/25748>
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน, เพ็ญแข ประจันปัจฉิม และ งามตา วณิชานนท์. 2540. รายงานการวิจัยความเชื่อและการปฏิบัติทางพุทธศาสนาของคนไทย: การปลูกฝังอบรมและคุณภาพชีวิต. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน, เพ็ญแข ประจันปัจฉิม และ อัมพร ม้าคนอง. 2552. การฝึกอบรมจิตลักษณะและทักษะแบบบูรณาการที่มีผลต่อครุคณิตศาสตร์ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2546. การสนับสนุนทางสังคมของหัวหน้า: แนวทางใหม่ในการพัฒนาประสิทธิภาพกลุ่มงาน. วารสารคณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 7 (2): 114-146.
- ต้องลักษณะ อินทะแสน. 2552. การได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานและครอบครัวรวมทั้งจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการดูแลนักเรียนของครูประจำชั้นในโรงเรียนมัธยมศึกษา. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เดือนใจ พิทยาวัฒนชัย. 2548. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถภาพพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- ถนอมศักดิ์ โสภากา. 2545. การศึกษาเปรียบเทียบลักษณะทางพระพุทธศาสนาและปัจจัยทางจิต
สังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมระหว่างข้าราชการตำรวจที่ได้รับการอบรมตาม
โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับไม่ได้รับการอบรม.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ทัศนีย์ ศรีกิตติศักดิ์. 2554. เจเนอเรชันในองค์กร บุคลิกภาพห้วงค์ประกอบ และปัจจัยจูงใจในการ
ทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.
- ทิพย์ฉมพร เกษ โกลม, ปราณี เสนีย์ และ ยุพิน เนียมแสง. 2551. รายงานการวิจัยปัจจัยเชิงเหตุและ
เชิงผลที่เกี่ยวกับพฤติกรรมตำรวจในการปลูกฝังอบรมบุตรชายให้เคารพกฎระเบียบ.
กรุงเทพฯ: ศูนย์วิจัยและพัฒนาระบบพฤติกรรมไทย สำนักงานคณะกรรมการวิจัย
แห่งชาติ.
- ชกร ถาวรสันต์. 2550. ปัจจัยทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานของตำรวจ
คอมมานโด กองปราบปราม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชนพร วัฒนศรานนท์. 2555. ปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ และด้าน
บุคลิกภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช
สุขุมวิท. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชนวิทย์ กลิ่นทอง. 2547. อิทธิพลขององค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพและการรับรู้แบบ
แผนความเชื่อด้านสุขภาพที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่มีความปลอดภัยของ
พนักงานซ่อมบำรุงอากาศยาน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- ชนะพร จงวิทยาดี. 2543. บรรยากาศขององค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร
โรงพยาบาลตำรวจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระ
เกียรติ.
- ชร สุนทรายุทธ. 2553. การบริหารจัดการเชิงจิตวิทยา. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- ธรรมรัตน์ อยู่พรต. 2556. ค่านิยมในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ของเจนเนอเรชันต่างๆ. วารสารบริหารธุรกิจ. 36 138 (เมษายน-มิถุนายน): 40-62.
- ธวัชชัย ศรีพรงาม. 2547. ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัย
ของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ-ปั่นด้าย. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคมและ
สิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- นพนธ์ สัมมา. 2523. **จิตลักษณะที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรมทางการเกษตร.**
 วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุฎิบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นภาพร อุษัยจรัสศรี. 2554. **ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว สัมพันธภาพกับ
 ผู้บังคับบัญชา และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาพนักงานในโรงงานทำ
 กอรูปเอกชนแห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นวลฉวี ประเสริฐสุข. 2542. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารสตรีในธนาคาร
 พาณิชย์ไทย.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นฤมล พระใหญ่. 2547. **การศึกษาความเครียดและสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานของ
 พยาบาลประจำการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.** สารนิพนธ์
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- น้ำเพชร อยู่สกุล. 2553. **ความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
 บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุฎิบัณฑิต สถาบันบัณฑิต
 พัฒนบริหารศาสตร์.
- นิชภัทร โพธิ์บาง. 2550. **ลักษณะจิตใจและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน
 ราชการอย่างมีจริยธรรมของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี.** วิทยานิพนธ์ปริญญา
 โทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นิภาพร โชติสุดแสนห์. 2545. **ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานที่
 เกี่ยวเนื่องกับของนักศึกษามหาวิทยาลัย.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิต
 พัฒนบริหารศาสตร์.
- นีออน พิณประดิษฐ์. 2549. **ตัวบ่งชี้ทางจิตสังคมกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการตำรวจ
 สังกัดตำรวจภูธรภาค 4. วารสารจิตพฤติกรรมศาสตร์ : ระบบพฤติกรรมไทย.**
 3 (2): 8-39.
- บรรพต มูลประเสริฐ. 2546. **การศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยในการให้บริการอุปกรณ์
 บริการอากาศยานภาคพื้นของฝ่ายลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย
 จำกัด(มหาชน).** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
 พระนครเหนือ.
- บริษัทการทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). 2556. **รายงานประจำปี.** กรุงเทพฯ: บริษัทการทำ
 อากาศยานไทย จำกัด (มหาชน).
- บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). 2540. **กองฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรการบินไทย: แนวทาง
 ปฏิบัติงานในการให้บริการ.** กรุงเทพฯ: บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).

- บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). 2555. เอกสารฝ่ายพัฒนาบุคลากรทางการบิน. กรุงเทพฯ:
บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).
- บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). 2556ก. กองความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อม.
กรุงเทพฯ: บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).
- บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). 2556ข. กองวิจัยและวิเคราะห์ความพึงพอใจลูกค้า. กรุงเทพฯ:
บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).
- บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). 2557. เอกสารการประชุมใหญ่สามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2557.
กรุงเทพฯ: บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).
- บังอร โสฬส และ อัจฉรา วงศ์พัฒนามงคล. 2539. รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาความเครียดใน
การทำงานของผู้บริหารในวงราชการไทย: วิเคราะห์ปัจจัยสาเหตุและผลของ
ความเครียด. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บังอร โสฬส และ อัจฉรา วงศ์พัฒนามงคล. 2546. รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาข้ามวัฒนธรรม
ด้านปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการทำงานในหัวหน้าธนาคารไทย
และอเมริกัน. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.).
- บุญใจ ลิมศิลา. 2542. บรรยากาศองค์การกับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน: กรณีศึกษา
ข้าราชการสถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. ภาคนิพนธ์
โครงการบัณฑิตศึกษากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญรับ ศักดิ์มณี. 2532. การเสริมสร้างจิตลักษณะเพื่อการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของ
ข้าราชการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปรเมศวร์ ธรรมชาติ. 2553. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความเหนื่อยหน่ายในงาน และ
ความทุ่มเทในงาน ของพนักงานกลุ่มปฏิบัติการและกลุ่มสำนักงานโรงงาน
อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.
- ประทีป จินฉี. 2540. การวิเคราะห์พฤติกรรมและการปรับพฤติกรรม. กรุงเทพฯ: สถาบัน
พฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประทีป จินฉี และ คณะ. 2542. การประมวลและสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับการทำงานในประเทศไทย.
วารสารพฤติกรรมศาสตร์. 6,1 (พฤษภาคม): 37-45.
- ปริญญา ณ วันจันทร์. 2536. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานของครูประถมศึกษาใน
จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- เปรมสุริย์ เชื้อมทอง. 2536. จิตลักษณะของผู้บริหารและสถานการณ์ของกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับ
ประสิทธิผลของโรงเรียน. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรี
นครินทรวิโรฒ.
- พระมหาจันทรธรรม อินทรีเกิด. 2552. ความสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะ และ สถานการณ์ทาง
สังคมกับประสิทธิภาพการทำงานของอาสาสมัครกู้ภัยมูลนิธิร่วมกตัญญูในเขต
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พัชรี ปานแก้ว. 2557. ทศนคติต่อหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง คุณภาพชีวิตการทำงาน และ
พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและสังคมของพนักงานบริษัทเอกชน.
วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร. 34 (2): 1-22.
- พิชามณูช ปฐมศิริกุล. 2555. ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานจัดซื้ออย่างมี
ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดซื้อในบริษัทกลุ่มวิสาหกิจการผลิตอาหารและอาหาร
สำเร็จรูป. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พินคำ โรหิตเสถียร. 2541. แรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบน
เครื่องบิน: ศึกษาเฉพาะกรณีของบริษัทการบินไทย (จำกัด) มหาชน. วิทยานิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิศาล สระบัว. 2550. ความสัมพันธ์ของค่านิยม บุคลิกภาพ และความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่
กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่
กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มะลิวัลย์ หงษ์สุวรรณ. 2550. การสังเคราะห์งานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะมุ่ง
อนาคตควบคุมตนกับพฤติกรรมของบุคคล โดยวิธีวิเคราะห์ห่อภิมาณ. ภาคนิพนธ์ คณะ
พัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รจนา อธิทิเทพนา. 2551. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการทำงานของ
พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รวีกาญจน์ เดือนดาว. 2547. ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง ขสมก. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รังสรรค์ หังสนาวิน. 2549. ลักษณะทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างมุ่งผลสัมฤทธิ์ของ
พัฒนากร. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.

- รัฐนุ เรื่องไอชา. 2554. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ การเสริมสร้างพลังอำนาจ อำนาจในงานเชิงโครงสร้างและความพึงพอใจในงานของบุคลากรศูนย์เทคโนโลยีโลหะและ วัสดุแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ลักขมี สุดดี และ ยุพิน อังสุโรจน์. 2555. แรงจูงใจในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง. ค้นวันที่ 12 มกราคม 2557 จาก <http://www.kcn.ac.th/KCN-Journal/Journal/22555/Job%202013011104.pdf>.
- ลัดดา พัชรวิภาส. 2550. บรรยากาศองค์การ ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานกรณีศึกษา: พนักงานชั่วคราว บริษัท ทู คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ลินดา สุวรรณดี. 2543. ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการลดปริมาณขยะของนักเรียนในโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการรุ่งอรุณ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วรางค์ วีระนาคินทร์. 2551. ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง การสนับสนุนทางสังคม กับความปรารถนาก้าวหน้าในอาชีพของผู้บริหารหญิง จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- วราภรณ์ ธนะสุริยะเกียรติ. 2550. การวิเคราะห์ระบบจิตมอดใหม่ในงานครู. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วาทสิทธิ์ ศิริพิทยาโรจน์. 2549. ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการทำงานของปลัด อบต. และหน่วยงาน ตามทฤษฎีภาวะผู้นำ ของ Fiedler. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิชัย เอียดบัว. 2534. ลักษณะจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมทางวิชาการของครูประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิเชียร ธรรมธร. 2545. ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมด้านอุทิศตนของข้าราชการกรมกำลังพลทหารอากาศ. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยเสนาธิการทหาร.
- วิภาวี มหารักขกะ. 2550. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการโรงเรียนร่วมฤดีวิเทศศึกษา. สารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- วิรัตน์ ปานศิลา. 2542. การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จิตลักษณะ และการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบล ในภาคเหนือของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณศึกษิต มหาวิทาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ.
- วิรัตน์ ธรรมนารถสกุล. 2544. อิทธิพลของพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ : ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลางและอิทธิพลสอดแทรก. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณศึกษิต มหาวิทาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ.
- วีรวรรณ สุกิน. 2551. อิทธิพลของจิตลักษณะและสถานการณ์ในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสอนอย่างมีประสิทธิภาพของอาจารย์สาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณศึกษิต มหาวิทาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ.
- ศรัณย์ รัตนรงค์. 2553. ปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติต่อการเรียนวิชาพลศึกษาของนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษาเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ มหาวิทาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ.
- ศักดิ์ชัย นิรัญทวิ. 2532. ความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณศึกษิต มหาวิทาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ.
- ศิริกุล กลิ่นทอง. 2549. ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการที่เข้าร่วมโครงการการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาท. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิวัตรา พิพัฒน์ไชยศิริ. 2555. ปัจจัยในการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำเส้นทางภายในประเทศของผู้โดยสารชาวไทย. วารสารวิจัย มข. ฉบับสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับธุรกิจและเศรษฐกิจ). 11 (2): 154-167.
- ศุภินธาม่วงศรีงาม. 2552. ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการบินอย่างปลอดภัยของนักบินอากาศยานปีกหมุน สังกัดศูนย์การบินทหารบก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ.
- สกล บุญสิน. 2550. ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน: กรณีศึกษา บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สฎายุ วีระวิชิตระกุล. 2547. การส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การอย่างยั่งยืน. วารสารศึกษาศาสตร์. 16 (1): 15-28.
- สมคิด จุปะมะดัง, ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน และ ไพศาล วรคำ. 2555. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับเจตคติต่อวิชาเกษตรของนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี เขต 4. วารสารการวัดผลการศึกษามหาวิทาลัยมหาสารคาม. 17 (1): 305-318.

- สมชนก เทียมเทียบรัตน์. 2550. ความปลอดภัยทางการบินเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: ทิพยวิสุทธี.
- สมวงศ์ ศิริวรรณ. 2546. ความเครียดกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารบก: กรณีศึกษากรมยุทธโยธาทหารบก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สร้อยญา เลียนเพชร. 2552. ทักษะคติและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อเอกลักษณ์ใหม่และการบริการของสายการบินไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สามารถ พิภุคทอง. 2546. ความรู้ เจตคติและพฤติกรรมของช่างอากาศยานที่มีต่อความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ. 2557. การประเมินของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (ไตรมาสที่หนึ่ง 2557). กรุงเทพฯ: กระทรวงการคลัง.
- สิรินาท ตามวงษ์วาน. 2556. อิทธิพลของพลังขับเคลื่อนในการทำงานการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความผูกพันที่มีต่อองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร. วารสารวิทยบริการ. 24,1 (มกราคม-มีนาคม): 95-96.
- สิริลักษณ์ ตรีศรีตรึงศรีคุณ. 2550. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์เชิงรุกของนักประชาสัมพันธ์ในสถาบันอุดมศึกษา เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุกัญญา พูนเดช. 2552. ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมของวิศวกรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. สารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุชาดา ชลาณุเคราะห์. 2552. ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมของหัวหน้าสถานีอนามัย. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุธิดา เรืองศิริ. 2548. ความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนอารมณ์ ความขัดแย้งระหว่างการทำงาน และครอบครัวกับความพึงพอใจในงาน กรณีศึกษา พนักงานฝ่ายบริการจัดจำหน่ายบริษัท เนชั่นมัลติมีเดียกรุ๊ป จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สุพจน์ พันธุ์นิยะ. 2542. อิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวที่มีต่อความพึงพอใจในชีวิตของครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษากรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- สุพัตรา ธรรมวงษ์. 2544. ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและการเครพสิทธิมนุษยชนใน
งานพยาบาลผู้ป่วยใน. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.
- สุภาพร บุญมี. 2556. ปัจจัยด้านความเครียดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ
จังหวัดปทุมธานี. สารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุมิตตา เจริญพันธ์. 2545. จิตลักษณะและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเรียนคณิตศาสตร์
ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เสนาะ ดิยาว. 2532. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการ
บัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- แสงจันทร์ แก้วประทุมรัมย์. 2549. ปัจจัยเชิงเหตุทางจิตและสถานการณ์ตามทฤษฎีผู้นำ Fiedler
ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในงานของพัฒนาการอำเภอ. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- หทัยรัตน์ ต้นสุวรรณ. 2550. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และบรรยากาศใน
องค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่ง
ประเทศไทยสำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อภิรดี โสภางค์. 2547. ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรม
ของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒน-
บริหารศาสตร์.
- อมร แสงสุพรรณ. 2538. มนุษย์กับการบิน. กรุงเทพฯ: สถาบันเวชศาสตร์การบิน กรมการแพทย์
ทหารอากาศ.
- อมร หวังพิระวงศ์. 2553. อิทธิพลของการประเมินแก่นแท้ของตนเองต่อความพึงพอใจในการ
ทำงาน โดยมีความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัว
แปรสื่อ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรพินทร์ ชูชม, อัจฉรา สุขารมณ และ อังศินันท์ อินทรกำแหง. 2553. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์
ระหว่างครอบครัว-งาน กับคุณภาพชีวิต. วารสารพฤติกรรมศาสตร์. 16 (2): 32-49.
- อรวรรณ บุญบำรุง, สุพิมพ์ ศรีพันธ์วรสกุล และ กนก พานทอง. 2556. โมเดลความสัมพันธ์เชิง
สาเหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของผู้ปฏิบัติงานใน
มหาวิทยาลัยของรัฐ. ค้นวันที่ 20 ธันวาคม 2557 จาก <http://rmcs.buu.ac.th/jm/11-2/6.pdf>

- อังศิรินทร์ อินทรกำแหง. 2551. การสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับความเครียดและการเผชิญความเครียดของคนไทย. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อังศิรินทร์ อินทรกำแหง และ วรสรณ์ เนตรทิพย์. 2554. รูปแบบความสัมพันธ์เชิงเหตุด้านสภาพแวดล้อมและแรงจูงใจในงานที่มีต่อพฤติกรรมบริการงานสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคของบุคลากรทางการแพทย์. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัญญา เตมีย์. 2554. การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อัมพร พิพิธเจริญพร. 2545. ลักษณะบุคลิกภาพแบบ "The Big Five" พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และคุณภาพการบริการของพนักงาน ตามการรับรู้ของหัวหน้า: กรณีศึกษาศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อานนท์ ศักดิ์วีระชัย และ ชัยพร ภักธวารีกุล. 2549. ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากครอบครัวและองค์การความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และความพึงพอใจในด้านต่างๆของชีวิต. การประชุมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 44 : สาขาอุตสาหกรรมเกษตร สาขาเศรษฐศาสตร์ สาขาบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ.
- อำพร อัสวโรจนกุลชัย. 2553. ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนสอนภาษาจีน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อิสริยา สดมณี. 2546. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทย. สารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อุทุมพร สุราฤทธิ์. 2547. ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์. สารนิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อุบลวรรณ ภาวนันท์. 2555. ปัจจัยทางจิตวิทยาของความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและย่อมธุรกิจการท่องเที่ยวและที่พัก: ความรู้ ระยะเวลาที่ 3: สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ กลยุทธ์ในการดำเนินการ ภูมิความรู้ความชำนาญ บุคลิกภาพการเป็นผู้ประกอบการและแบบจำลองความสำเร็จในการประกอบการ. **HRI: Journal of Human Resource Intelligence**. 7,2 (กรกฎาคม-ธันวาคม): 28-40.

- Ajzen, I. and Fishbein, M. 1980. **Understanding Attitude and Predicting Social Behavior**. EnglewoodCliffs, NJ: Prentic-Hall.
- Alalade, S. Y. and Oguntodu, J. A. 2015. **Motivation and Employees' Performance in the Nigerian Banking Industry a Survey of Selected Banks**. Retrieved May 21, 2015 from <http://ijecm.co.uk/wp-content/uploads/2015/04/3443.pdf>
- Allport, G. W. 1961. **Pattern and Growth in Personality**. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Arab, M. and Mehrabi, S. 2015. The Relationship between Social Self-efficacy and Achievement Motivation with Satisfaction of Life in Senior High School Girl and Boy Students of Shiraz. **International Journal of Management Studies**. 4 (1): 112-117.
- Arabaci, I. B. 2010. Academic and Administration Personnel's Perceptions of Organizational Climate. **Procedia Social and Behavioral Sciences**. 2 (2): 4445-4450.
- Aryee, S. 1992. Antecedents and Outcomes of Work-family Conflict among Married Professional Woman: Evidence from Singapore. **Human Relations**. 45 (8): 813-837.
- Asgari, Ali. 2013. Core Self-Evaluations, General Health and Stress among College Students. **International Journal of Research in Organizational Behavior and Human Resource Management**. 1 (4): 230-241.
- Atkinson, J. W. 1966. **An Introduction to Motivation**. Princeton: Van Nostrand.
- Babakus, E. and Boller, G. 1992. An Empirical Assessment of the SERVQUAL Scale. **Journal of Business Research**. 24 (3): 253-268.
- Barbuto, J.; Brown, L.; Wilhite, M. and Wheeter, D. 2001. Justify the Underlying Motives of Organizational Citizenship Behavior: A Brief Study of Agricultural Co-op Workers. In **Organizational Behavior: The State of the Science**. Mahwah, NJ: Erlbaum. Pp.3-52.
- Barnard, C. I. 1938. **The Functions of the Executive**. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Baruch, B. D. 1968. **New Ways in Discipline**. New York: McGraw-Hill.
- Bass, B. M. 1998. **Transformational Leadership: Industrial, Military, and Educational Impact**. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates.

- Best, R. G.; Stapleton, L. M. and Downey, R. G. 2005. Core Self-evaluations and Job Burnout: the Test of Alternative Model. **Journal of Occupational Health Psychology**. 10 (4): 441-451.
- Bhanthumnavin, D. 2000. Importance of Supervisory Social Support and Its Implications for HRD in Thailand. **Psychology and Developing Societies: A Journal**. 12 (2): 155-166.
- Bhanthumnavin, E. D. and Bhanthumnavin, D. 2015. Development of Research-Like Activities in Everyday Life Measure and Association with Core Self-Evaluation Scale in Thai Undergraduate Students. **International Journal of Applied Psychology**. 5 (4): 103-108.
- Bienstock, C. C.; DeMoranville, C. W. and Smith, R. K. 2003. Organizational Citizenship Behavior and Service Quality. **Services Marketing**. 17 (4): 357-378.
- Bloom, J. 1990. The Relationship of Social Support and Health. **Social Science Medicine**. 30 (5): 635-637.
- Bor, R. 2007. Psychological Factors in Airline Passenger and Crew Behaviour: A Clinical Overview. **Travel Medicine and Infectious Disease**. 5 (4): 207-216.
- Boyar, S. L. and Mosley, D. C. 2007. The Relationship between Core Self-evaluations and Work and Family Satisfaction: The Mediating Role of Work-family Conflict and Facilitation. **Journal of Vocational Behavior**. 71 (2): 265-281.
- Brief, A. P. 1981. **Managing Job Stress**. Boston: Lihle, Brown.
- Brown, W. B. and Moberg, D. J. 1980. **Organization Theory and Management: A Macro Approach**. New York: Wiley.
- Brunborg, G. S. 2008. Core self-evaluation: A Predictor Variable for Job Stress. **European Psychologist**. 13: 96-102.
- Cardona, P.; Lawrence, B. and Bentler, P. 2004. The Influence of Social and Work Exchange Relationships on Organizational Citizenship Behavior. **Group and Organizational Management**. 29 (2): 219-247.
- Carlson, D. S. and Kacmar, K. M. 2000. Work-Family Conflict in the Organization: Do Life Role Values Make a Difference?. **Journal of Management**. 26 (5): 1031-1054.

- Chiaburu, D. S. and Harrison, D. A. 2008. Do Peers Make the Place? Conceptual Synthesis and Meta-Analysis of Coworker Effects on Perceptions, Attitudes, OCBs, and Performance. **Applied Psychology**. 93 (5): 1082-1103.
- Christophersen, K. A.; Elstad, E.; Solhaug, T. and Turmo, A. 2015. Explaining Motivational Antecedents of Citizenship Behavior among Preservice Teachers. **Education Sciences**. 5: 126-145.
- Cobb, S. 1976. Social Support as a Moderator of Life Stress. **Psychosomatic Medicine**. 38 (5): 300-314.
- Cohen, J. 1977. **Statistical Power Analysis of the Behavioral Sciences**. New York : Lawrence Erlbaum Associates.
- Cohen, S. and Wills, T. A. 1985. Stress, Social Support, and the Buffering Hypothesis. **Psychological Bulletin**. 98 (2): 310-357.
- Cordes, C. L. and Dougherty, T. W. 1993. A Review and an Integration of Research on Job Burnout. **Academy of Management Review**. 18 (4): 621-656.
- Chen, C. and Chen, S. 2014. Investigating the Effects of Job Demands and Job Resources on Cabin Crew Safety Behaviors. **Tourism Management**. 41: 45-52.
- Cronin, J. and Taylor, S. 1992. Measuring Service Quality: A Re-examination and Extension. **Journal of Marketing**. 56 (July): 55-68.
- Cullen, C. J. and Hammer, B. L. 2007. Developing and Testing a Theoretical Model Linking Work-family Conflict to Employee Safety. **Journal of Occupational Health Psychology**. 12 (3): 266-278.
- Davidson, M. C. G. 2003. Does Organizational Climate Add to Service Quality in Hotel?. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**. 15 (4): 206-213.
- Davidson, M. C. G.; Manning, M.; Timo, N. and Ryder, P. A. 2001. The Dimensions of Organizational Climate in Four and Five-star Australian Hotels. **Journal of Hospitality & Tourism Research**. 25 (4): 444-461.
- deVolder, M. and Lens, W. 1982. Academic Achievement and Future Time Perspective as a Cognitive-motivational Concept. **Journal of Personality and Social Psychology**. 42: 556-571.

- Diamantopoulos, A. and Siguaw, A. D. 2000. **Introducing LISREL: A Guide for the Uninitiated.** London: Sage.
- Dineen, B. R.; Lewicki, R. J. and Tomlinson, E. C. 2006. Supervisory Guidance and Behavioral Integrity: Relationships With Employee Citizenship and Deviant Behavior. **Applied Psychology.** 91 (3): 622-635.
- Dockins, J. F. 2004. **Person-Environment Congruence, Job Stability, and Job Satisfaction: An Examination of Holland's Theory of Vocational Personalities and Work Environments in the Nursing Profession.** Doctoral dissertation, University of Memphis.
- Dyne, V. L.; Graham, J. G. and Dienesch, R. M. 1994. Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement, and Validation. **Academy of Management Journal.** 37 (4): 765-802.
- Eastburg, M. C.; Williamson, M.; Gorsuch, R. and Ridley, C. 1994. Social Support, Personality and Burnout in Nurses. **Journal of Applied Psychology.** 24 (14): 1233-1250.
- Edwards, J. R. and Rothbard, N. P. 2000. Mechanism Linking Work and Family: Clarifying the Relationship between Work and Family Construct. **Academy of Management Review.** 25 (1): 178-199.
- Eisenberger, R.; Fasolo, P. and Davis-LaMastro, V. 1990. Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment, and Innovation. **Journal of Applied Psychology.** 75 (1): 51-59.
- Eisenberger, R.; Huntington, R.; Hutchinson, S. and Sowa, D. 1986. Perceived Organizational Support. **Journal of Applied Psychology.** 71 (3): 500-507.
- Eller, H. N.; Kristiansen, J. and Hansen, M. A. 2011. Long-term Effects of Psychosocial Factors of Home and Work on Biomarkers of Stress. **International Journal of Psychophysiology.** 79 (2): 195-202.
- Erez, A. and Judge, T. A. 2001. Relationship of Core Self-evaluations to Goal Setting, Motivation, and Performance. **Journal of Applied Psychology.** 86 (6): 1270-1279.
- Eysenck, H. J. 1970. **The Structure of Human Personality.** London: Methuen.
- Farh, J. L.; Earley, P. C. and Lin, S. C. 1997. Impetus for Action: A Cultural Analysis of Justice and Organizational Behavior in Chinese Society. **Administrative Science Quarterly.** 42 (3): 421-444.

- Fishbein, M., and Ajzen, L. 1975. **Belief, Attitude, Intention and Behaviour: An Introduction to Theory and Research.** Reading, MA: Addison-Wesley.
- Ford, J.; Henderson, R. and O'Hare, D. 2014. The Effects of Crew Resource Management (CRM) Training on Flight Attendants' Safety Attitudes. **Journal of Safety Research.** 48: 49-56.
- Freedman, J. 2005. **Organization Climate Helps Predict Performance.** Retrieved May 23, 2015 from <http://search.proquest.com/abicomplete/docview/227029252/fulltextPDF/D4D11FD4E9904B19PQ/1?accountid=44809>
- Frone, M. R.; Russell, M. and Cooper, M. L. 1992. Antecedents and Outcomes of Work-family Conflict: Testing a Model of the Work-family Interface. **Journal of Applied Psychology.** 77 (1): 65-78.
- Frone, M. R.; Yardley, J. K. and Markel, K. S. 1997. Developing and Testing an Integrative Model of the Work-family Interface. **Journal of Vocational Behavior.** 50 (2): 145-167.
- Ganster, D. C.; Fusilier, M. R. and Mayyes, B. T. 1986. Role of Social Support in the Experience of stress at Work. **Journal of Applied Psychology.** 71 (1): 102-110.
- Geuna, S. and Brunelli, F. 1996. Stressors, Stress and Stress Consequences during Long-duration Manned Space Missions: A Descriptive Model. **Acta Astronautica.** 36 (6): 347-356.
- Good, V. C. 1973. **Dictionary of Education.** New York: McGraw-Hill.
- Gould-Williams, J. 1999. The Impact of Employee Performance Cues on Guest Loyalty, Perceived Value and Service Quality. **The Service Industries Journal.** 19 (3): 97-118.
- Grandey, A. A. and Cropanzano, R. 1999. The Conservation of Resources Model Applied to Work-family Conflict and Strain. **Journal of Vocational Behavior.** 54 (2): 350-370.
- Green, R. 1991. **Stress and Accident in Aviation.** Aerospace Medical Association: Institute of Aviation Medicine.
- Greenhaus, J. H. and Beutell, N. J. 1985. Sources of Conflict between Work and Family Roles. **Academy of Management Review.** 10 (1): 76-88.

- Gronroos, C. 1990. **Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition.** Lexington, MA: Lexington Book.
- Hall, C. S. and Lindzey, G. 1970. **Theories of Personality.** 2nd ed. New York: Wiley.
- Henn, S. M. 1995. **Occupational and Psychosocial Stress among Airline Transport Pilot: Behind the Power curve. MAI 34/01.** Retrieved May 20, 2015 from http://www.researchgate.net/publication/19130037_Occupational_and_Psychosocial_Stress_Among_Commercial_Aviation_Pilots University.
- Herman, J. M. 1970. A Questionnaire Measure of Achievement Motivation. **Journal of Applied Psychology.** 56 (March): 353-363.
- Heskett, J. L.; Sasser, W. E. and Hart, C. W. L. 1990. **Service Breakthroughs: Changing the Rules of the Game.** New York: The Free Press.
- Higgins, C. A.; Duxbury, L. E. and Irving, R. H. 1992. Work-family Conflict in the Dual-career Family. **Organizational Behavior and Human Decision Processes.** 51 (1): 51-75.
- Hill, E. J. 2005. Work- family Facilitation and Conflict, Working Fathers and Mothers, Work-Family Stressors and Support. **Journal of Family Issues.** 26 (6): 793-819.
- Hilgard, R. E. 1967. **Introduction to Psychology.** New York: Harcourt, Brace and World.
- Holland, J. L. 1959. A Theory of Occupational Choice. **Journal of Counseling Psychology.** 6: 35-45.
- Holland, J. L. 1973. **Making Vocational Choices: A Theory of Career.** Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Holland, J. L. 1996. Exploring Careers with a Typology. **American Psychologists.** 51 (4): 379-406.
- Holland, J. L. 1997. **Making Vocational Choices: A Theory of Vocational Personalities and Work Environments.** 3rd ed. Odessa, Fl: Psychological Assessment Resource.
- House, J. S. 1981. **Work Stress and Social Support.** Reading MA: Addison Wesley.
- Hsu, L. L. 2004. Impacts of ERP Systems on the Integrated-interaction Performance of Manufacturing and Marketing. **Industrial Management & Data Systems.** 104 (1): 42-55.
- Hu, L. and Bentler, P. M. 1999. Cutoff Criteria for Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria Versus new Alternatives. **Structural Equation Modeling.** 6 (1): 1-55.

- Hurtz, M. G. and Donovan, J. J. 2000. Personality and Job Performance: The Big Five Revisited. **Journal of Applied Psychology**. 85 (6): 875.
- International Civil Aviation Organization. 2013. **Safety Management Manual**. Retrieved May 22, 2015 from <http://www.icao.int/safety/SafetyManagement/Documents/Doc.9859.3rd%20Edition.alltext.en.pdf>
- Jahangir, N.; Akbar, M. M. and Haq, M. 2004. Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. **BRAC University Journal**. 1 (2): 75-85.
- Janis, I. L. 1952. **Psychological Stress**. New York: Wiley.
- Judge, T. A. and Bono, J. E. 2001. Relationship of Core Self-Evaluations Traits-Self-Esteem, Generalized Self-Efficacy, Locus of Control, and Emotional Stability-With Job Satisfaction and Job Performance: A Meta-Analysis. **Applied Psychology**. 86 (1): 80-92.
- Judge, T. A. and Hurst, C. 2008. How the Rich (and Happy) Get Richer (and Happier): Relationship of Core Self-evaluation to Trajectories in Attaining Work Success. **Journal of Applied Psychology**. 93 (4): 849-863.
- Judge, T. A.; Erez, A.; Bono, J. E. and Thoresen, C. J. 2003. The Core Self-evaluations Scale: Development of a Measure. **Personnel Psychology**. 56 (2): 303-331.
- Judge, T. A.; Heller, D. and Mount, M. K. 2002. Five-Factor Model of Personality and Job Satisfaction: Meta-Analysis. **Journal of Applied Psychology**. 87 (3): 530-541.
- Judge, T. A.; Locke, E. A. and Durham, C. C. 1997. The Dispositional Causes of Job Satisfaction: A Core Evaluations Approach. **Research in Organizational Behavior**. 19: 151-188.
- Judge, T. A.; van Vianen, A. E. M. and de Pater, I. E. 2004. Emotional Stability, Core Self-Evaluation, and Job Outcomes: A Review of the Evidence and an Agenda for Future Research. **Human Performance**. 17 (3): 325-346
- Kammeyer-Mueller, J. D.; Judge, T. A. and Scott, B. A. 2009. The Role of Core Self-evaluations in the Coping Process. **Journal of Applied Psychology**. 94: 177-195.
- Kangis, P. and Williams, D. G. S. 2000. Organizational Climates and Corporate Performance: An Empirical Investigation. **Management Decision**. 38 (8): 531-540.

- Katz, D. 1964. Motivational Basis of Organizational Behavior. **Behavioral Science**. 9 (2): 131-146.
- Kotler, P. 2000. **Marketing Management**. New York: Prentice Hill.
- Lazarus, R. S. and Folkman, S. 1984. **Stress Appraisal and Coping**. New York: Springer.
- Limpanitgul, T.; Boonchoo, P. and Photiyarach, S. 2014. Coworker Support and Organizational Commitment: A Comparative Study of Thai Employee Working in Thai and American Airlines. **Journal of Hospitality and Tourism Management**. 21: 100-107.
- Limpanitgul, T.; Robson, M.; Williams, J. and Lertthairakul, W. 2013. Effects of Co-worker Support and Customer Cooperation on Service Employee Attitudes and Behaviour: Empirical Evidence from the Airline Industry. **Journal of Hospitality and Tourism Management**. 20 : 23-33.
- Lin, P. N.; Chiu, C. H. and Hsieh, Y. C. 2001. Investigating the Relationship Between Service Providers Personality and Customers Perceptions of Service Quality Across Gender. **Total Quality Management**. 12 (January): 57-75.
- Litwin, G. H. and Stringer, R. A. 1968. **Motivation and Organizational Climate**. Boston: Harvard University.
- Lopez, F. M. 1968. **Evaluating Employee Performance**. Chicago: Public Personnel Association.
- Magnusson, D. and Endler, N. S. 1977. **Interactional Psychology and Personality**. New York: Wiley.
- Mahoney, M. J. and Thoresen, C. E. 1974. **Self-control: Power to the Person**. Monterey, CA: Brooks/Cole.
- Manning, M. R.; Jackson, C. N. and Fusilier, M. R. 1996. Occupational Stress, Social Support, and the Costs of Health Care. **Academy of Management Journal**. 39 (3): 738-750.
- McClelland, D. C. 1953. **The Achievement Motive**. New York: Harper and Row.
- McClelland, D. C. 1961. **The Achieving Society**. New York: Free Press.
- McMillan, J. H. and Schumacher, S. 2001. **Research in Education. A Conceptual Introduction**. 5th ed. New York: Longman.
- Murray, J. E. 1964. **Motivation and Emotion**. New York: Prentice-Hall.

- Mushtaq, K.; Ahmed, M. and Ullah, S. 2014. A Study on Job Satisfaction, Motivation and Organizational Citizenship Behavior. **International Journal of Management Sciences and Business Research**. 3 (11): 1-12.
- Nauta, M. M. 2010. The Development, Evolution, and Status of Holland's Theory of Vocational Personalities: Reflections and Future Directions for Counseling. **Psychology. Journal of Counseling Psychology**. 57: 11-22.
- Nieuwoudt, Anna-Marie. 2011. **Confirmatory Factor Analysis of the Organisational Climate Mmeasure: A South African Perspective**. North West Province: MCOM Industrial Psychology, University of Pretoria.
- Organ, D. W. 1988. **Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome**. Lexington, MA: Lexington.
- Organ, D. W. 1997. Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-up Time. **Human Performance**. 10: 85-98.
- Organ, D. W. and Ryan, K. 1995. A Meta-analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior. **Personel Psychology**. 48 (4): 755-802.
- Piccolo, R. F.; Judge, T. A.; Takahashi, K.; Watanabe, N. and Locke, E. A. 2005. Core Self-evaluations in Japan: Relative Effects on Job Satisfaction, Life Satisfaction, and Happiness. **Journal of Organization Behavior**. 26 (8): 965-984.
- Podsakoff, P. M.; Paine, J. B. and Bachrach, D. G. 2000. Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. **Journal of Management**. 26 (3): 516-526.
- Punia, V.; Punia, B. K. and Dhull, I. 2004. An Exploration of Managerial Skills and Organizational Climate in the Educational Services. **Journal of Service Research**. 4 (1): 41-160.
- Rhoden, S.; Ralston, R. and Ineson, E. 2008. Cabin Crew Training to Control Disruptive Airline Passenger Behavior: A Cause for Tourism Concern?. **Tourism Management**. 29 (3): 538-547.
- Robbins, S. P. and Judge, T. A. 2009. **Organizational Behavior**. 13th ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson/Prentice-Hall.

- Scott, H. and Connor. 1985. **Management**. Boston: Houghton Mifflin.
- Selye, H. 1973. The Evolution of the Stress Concept. **American Scientists**. 61: 692-699.
- Selye, H. 1976. **The Stress of Life**. New York: Mcgraw-Hill.
- Shahzadi, I.; Javed, A.; Pirzada, S. S.; Nasreen, S. and Khanam, F. 2014. Impact of Employee Motivation on Employee Performance. **European Journal of Business and Management**. 6 (23): 77-85.
- Sheykhshabani, S. H. 2011. Validity and Reliability of Core Self-Evaluations Scale in Iranian Employees. **Social and Behavioral Sciences**. 15: 1561-1565.
- Shumaker, S. A. and Browell, A. 1984. Toward a Theory of Social Support: Closing Conceptual Gaps. **Journal of Social Issues**. 40 (4): 11-36.
- Skarilicki, D. P. and Latham, G. P. 1997. Leadership Training in Organizational Justice to Increase Citizenship Behavior within a Labor Union: A Replication. **Personnel Psychology**. 50: 617-6433
- Skytrax. 2013. **Airlinequality**. Retrieved Jul 20, 2013 from [http:// www.airlinequality.com](http://www.airlinequality.com)
- Smart, J. C.; Feldman, K. A. and Ethington, C. A. 2000. **Academic Disciplines: Holland's Theory and the Study of College Students and Faculty**. Nashville, TN: Vanderbilt University Press.
- Smith, C. A.; Organ, D. W. and Near, J. P. 1983. Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. **Journal of Applied Psychology**. 68: 655-663.
- Song, Z. and Chathoth, P. K. 2012. Core self-evaluations and Job Performance: The Mediating Role of Employee Satisfaction-specific Adjustment factors. **International Journal of Hospitality Management**. 33: 240-249.
- Srivastava, A.; Locke, E. A.; Judge, T. A. and Adams, J. W. 2010. Core Self-evaluations as Causes of Satisfaction: The Mediating Role of Seeking Task Complexity. **Journal of Vocational Behavior**. 77 (2): 255-265.
- Stringer, R. 2002. **Leadership and Organizational Climate: The Cloud Chamber Effect**. New York: Prentice Hall.
- Strauser, D. R. and O'Sullivan, D. 2009. The Role of Developmental Work Personality in the Employment of Individuals with Psychiatric Disabilities. **Journal Prevention & Assessment Rehabil**. 32 (2): 171-177.

- Strauser, D. R.; O'Sullivan, D. and Wong, A. W. 2010. The Relationship between Contextual Work Behaviors Self-efficacy and Work Personality: An Exploratory analysis. **Disability and Rehabilitation.** 32 (24):1999-2008.
- Tezergil, S. A.; Kose, A. and Karabay, M. E. 2014. **Investigating the Effect of Trust, Work-Involvement, Motivation and Demographic Variables on Organizational Commitment: Evidence from IT Industry.** Retrieved June 12, 2014 form <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ijbm/article/view/40013> International.
- Thai Airways International Public Company Limited. 2013. **Passenger Service Manual: PSM.** Bangkok: Thai Airways International Public Company Limited.
- Thoits, P. A. 1995. Stress, Coping, and Social Support Processes: Where Are We? What Next?. **Journal of Health and Social Behavior.** 35: 53-79.
- Tong, E. M.; Bishop, G. D. and Diong, S. M. 2004. Social Support and Personality among Male Police Officers in Singapore. **Personality and Individual Differences.** 36 (1):109-123.
- Tsaousis, I.; Nikolaou, I.; Serdaris, N. and Judge, T. A. 2007. Do the Core Self-evaluations Moderate the Relationship between Subjective Well-being and Physical and Psychological Health?. **Personality and Individual Differences.** 42 (8):1441-1452.
- Walumbwa, F. O.; Wu, C. and Orwa, B. 2008. Contingent Reward Transactional Leadership, Work Attitudes, and Organizational Citizenship Behavior: The Role of Procedural Justice Climate Perceptions and Strength. **The Leadership Quarterly.** 19 (3): 251-265.
- Western, D. and Rosenthal, R. 2003. Quantifying Construct Validity: Two Simple Measures. **Journal of Personality and Social Psychology.** 84 (3): 608-618.
- Williams, L. 1988. **Effective and Noneffective Components of Job Satisfaction and Organizational Commitment as Determinants of Organizational Citizenship and In-role Behaviors.** Doctoral dissertation, Indiana University.
- Witt, L. A. and Ferris, G. R. 2003. Social Skill as Moderator of Conscientiousness Performance Relationship: Convergent Results Across Four Studies. **Journal of Applied Psychology.** 88 (5): 809-820.

Zeithaml, V. A. and Bitner, M. J. 2000. **Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm.** New York: McGraw-Hill.

Zhang, J.; Wu, Q.; Miao, D.; Yan, X. and Peng, J. 2014. The Impact of Core Self-evaluations on Job Satisfaction: The Mediator Role of Career Commitment. **Social Indicators Research.** 116: 809-822.

Zhou, Y.; Lu, J.; Liu, X.; Zhang, P. and Chen, W. 2014. **Effects of Core Self-evaluations on the Job Burnout of Nurses: The Mediator of Organizational Commitment.**

Retrieved June 10, 2014 from <http://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0095975> Leicester.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบวัดในการวิจัย

ตารางที่ 1 ชื่อตัวแปรและชื่อแบบวัด

| ชื่อตัวแปร | ชื่อแบบวัด |
|------------------------------------|--|
| พฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน | ชุดที่ 1 การทำงานบนเครื่องบิน |
| พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร | ชุดที่ 2 ความเป็นสมาชิกขององค์กร |
| ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว | ชุดที่ 6 งานและครอบครัว |
| การสนับสนุนทางสังคม | ชุดที่ 9 ความสัมพันธ์ในการทำงาน |
| บรรยากาศองค์กร | ชุดที่ 12 บรรยากาศองค์กร |
| การประเมินตนเอง | ชุดที่ 3 ความคิดเกี่ยวกับตนเอง |
| ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน | ชุดที่ 5 ปัจจุบันและอนาคตในการทำงาน |
| แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ | ชุดที่ 10 รูปแบบและเป้าหมายการทำงาน |
| บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ | ชุดที่ 8 กิจกรรมที่ฉันชอบ |
| ทัศนคติต่องาน | ชุดที่ 4 ทัศนคติต่องาน |
| ความเครียดในงาน | ชุดที่ 11 ความรู้สึกต่อเหตุการณ์ในการทำงาน |
| ลักษณะชีวสังคมภูมิหลัง | ชุดที่ 7 ข้อมูลทั่วไป |

แบบวัดชุดที่ 1 : การทำงานบนเครื่องบิน

1.ข้าพเจ้านึกตกทายต้อนรับ และส่งผู้โดยสารลงเครื่องบินด้วยความกระตือรือร้นเสมอ (t=4.873,r=0.517)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|-------|--------------|-----------------|---------|------------|
| ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |

2.สำหรับผู้โดยสารที่ข้าพเจ้ารู้สึกไม่ถูกชะตาด้วย ข้าพเจ้ามักหลีกเลี่ยงและไม่ให้ความสนใจ (t=9.166,r=0.593)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|-------|--------------|-----------------|---------|------------|
| ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |

3.ข้าพเจ้าไม่ค่อยมีโอกาสดูแลหรือตรวจสอบความสะอาดของห้องน้ำบนเครื่องบินเท่าที่ควร (t=4.847,r=0.554)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|-------|--------------|-----------------|---------|------------|
| ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |

4.บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้าให้บริการผู้โดยสารโดยที่ผู้โดยสารไม่ต้องร้องขอ (t=5.545 ,r=0.391)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|-------|--------------|-----------------|---------|------------|
| ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |

5.ข้าพเจ้ามักเร่งรีบให้บริการเสร็จสิ้น เพื่อจะได้มีเวลาพักผ่อน (t=6.714,r=0.601)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|-------|--------------|-----------------|---------|------------|
| ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |

6.บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้าเข้าไปพูดคุยกับผู้โดยสารหลังจากการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม (t=5.817,r=0.505)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|-------|--------------|-----------------|---------|------------|
| ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |

7.เมื่อได้รับสัญญาณเตือนให้รัดเข็มขัด ข้าพเจ้ายังต้องทำงานที่ค้างอยู่ก่อน เพราะคิดว่าไม่มีเหตุรุนแรง (t=8.588,r=0.424)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|-------|--------------|-----------------|---------|------------|
| ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |

8.บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ารู้สึกเหนื่อยล้าจนทำให้ต้องข้ามขั้นตอนการทำงานไปบ้าง (t=5.149,r=0.455)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|-------|--------------|-----------------|---------|------------|
| ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |

9.แม้ว่าความต้องการของผู้โดยสารจะผิดกฎความปลอดภัย แต่ข้าพเจ้าจำต้องยอมตามเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหา (t=5.240,r=0.544)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|-------|--------------|-----------------|---------|------------|
| ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |

10.ข้าพเจ้ามักเขียนรายงานส่งบริษัทฯเมื่อพบเหตุหรือข้อสงสัย ว่าอาจทำให้เกิดการสูญเสียต่อชีวิตและทรัพย์สิน (t=3.881,r=0.239)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|-------|--------------|-----------------|---------|------------|
| ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |

11.ข้าพเจ้าคิดว่า การดูแลความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร ไม่ใช่หน้าที่หลักในความรับผิดชอบของข้าพเจ้า
($t=3.989, r=0.376$)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

12.ข้าพเจ้าไม่มีเวลาเพียงพอ ที่จะสังเกตพฤติกรรมที่น่าสงสัยของผู้โดยสาร ($t=7.788, r=0.540$)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

แผนผังแบบวัดพฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน ($\alpha 0.817$)

| มิติ | ข้อความด้านบวก | ข้อความด้านลบ | รวม |
|--------------------|----------------|-----------------|-----------|
| 1.ด้านการให้บริการ | 1, 4, 6 | 2, 3, 5 | 6 |
| 2.ด้านความปลอดภัย | 10 | 7, 8, 9, 11, 12 | 6 |
| รวม | 4 | 8 | 12 |

แบบวัดชุดที่ 2 : ความเป็นสมาชิกขององค์กร

1.เมื่อผู้ร่วมงานมีปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน ข้าพเจ้ามักให้คำปรึกษาหรือให้กำลังใจ ($t=4.592, r=0.431$)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

2.เมื่อผู้ร่วมงานทำงานไม่เสร็จ ข้าพเจ้ายินดีช่วยเหลือจนงานนั้นสำเร็จทันเวลา ($t=5.603, r=0.451$)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

3.เมื่อทำงานผิดพลาด ข้าพเจ้าจะเล่าประสบการณ์นั้นให้กับเพื่อนร่วมงาน เพื่อป้องกันการทำผิดซ้ำซ้อน
($t=4.000, r=0.453$)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

4.ข้าพเจ้าไม่สามารถนำความคิดใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์มาใช้ต่อหน่วยงานหรือองค์กร ($t=3.191, r=0.355$)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

5.ข้าพเจ้าไม่สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม ($t=2.298, r=0.375$)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

6.ข้าพเจ้าใช้คำพูดที่เหมาะสมในเวลาทำงาน ($t=4.610, r=0.404$)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

7.ข้าพเจ้าแต่งกายถูกต้อง ตามกฎระเบียบของหน่วยงาน ($t=3.872, r=0.456$)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

8.ข้าพเจ้าให้ความสำคัญกับผู้โดยสาร หรือเพื่อนร่วมงานไม่เท่าเทียมกัน ($t=7.454, r=0.509$)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

9.หลายครั้งที่ข้าพเจ้าไม่สามารถแก้ไขข้อขัดแย้งในการทำงานด้วยความนุ่มนวล ($t=4.967, r=0.294$)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

10.ข้าพเจ้าไม่จำเป็นต้องเตรียมความพร้อมก่อนการทำงานมากนัก เพราะมีความชำนาญแล้ว ($t=4.035, r=0.371$)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

11.ข้าพเจ้ารักงานบริการ ($t=6.661, r=0.513$)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

12.เมื่อมีโอกาสข้าพเจ้าจะชักชวนให้บุคคลอื่นมาใช้บริการที่สายการบินของข้าพเจ้า ($t=4.036, r=0.434$)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

13.ข้าพเจ้ามักมีงานล้นมือ จนไม่สามารถปลีกเวลาไปช่วยใครได้อีก ($t=6.492, r=0.508$)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

14.ข้าพเจ้ามักถูกบังคับให้ร่วมทำกิจกรรมของหน่วยงานหรือองค์กร ($t=3.878, r=0.364$)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

15.บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้าขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ($t=5.539, r=0.436$)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

16.ข้าพเจ้าทำงานด้วยความมั่นใจ ($t=3.048, r=0.418$)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

17.ข้าพเจ้ามักทำงานเสร็จไม่ทันเวลา ($t=4.517, r=0.509$)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

18.ข้าพเจ้ามักเป็นปากเป็นเสียงคอยปกป้องภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงานหรือองค์กร ($t=5.882, r=0.305$)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

แผนผังแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร (α 0.816)

| มิติ | ข้อความด้านบวก | ข้อความด้านลบ | รวม |
|------------------------|----------------|---------------|-----------|
| 1. การให้ความช่วยเหลือ | 1, 2, 3 | 4 | 4 |
| 2. การคำนึงถึงผู้อื่น | 6, 7 | 5, 8, 9 | 5 |
| 3. การให้ความร่วมมือ | 11, 12 | 10, 13 | 4 |
| 4. ความเข้มแข็ง/มั่นคง | 16, 18 | 14, 15, 17 | 5 |
| รวม | 9 | 9 | 18 |

แบบวัดชุดที่ 3 : ความคิดเกี่ยวกับตนเอง

1. ข้าพเจ้ามั่นใจว่า ข้าพเจ้าจะประสบความสำเร็จในชีวิตอย่างที่ข้าพเจ้าสมควรจะได้รับ ($t=6.120, r=0.416$)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

2. บางเวลาข้าพเจ้ารู้สึกเศร้าหมอง ($t=6.015, r=0.431$)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

3. เมื่อข้าพเจ้าใช้ความพยายาม ข้าพเจ้ามักทำได้สำเร็จ ($t=5.428, r=0.457$)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

4. บางครั้งเมื่อเกิดความล้มเหลว ข้าพเจ้าจะรู้สึกว่าคุณค่า ($t=9.246, r=0.559$)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

5. ข้าพเจ้ามักทำงานสำเร็จด้วยดี ($t=5.873, r=0.544$)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

6. โดยรวมแล้ว ข้าพเจ้าพอใจในตัวข้าพเจ้าเอง ($t=7.186, r=0.586$)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

7. ข้าพเจ้ามักสงสัยในความสามารถของตนเอง ($t=7.506, r=0.530$)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

8. ข้าพเจ้าเป็นผู้กำหนดเองว่า อะไรจะเกิดขึ้นในชีวิตของข้าพเจ้า ($t=7.606, r=0.555$)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

9. ข้าพเจ้าสามารถจัดการกับปัญหาส่วนใหญ่ของข้าพเจ้าได้ ($t=7.264, r=0.591$)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

9.ข้าพเจ้าชอบที่จะให้บริการผู้โดยสาร ($t=5.787, r=0.562$)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

10.บ่อยครั้งข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อหน่ายที่ต้องทำงานบริการบนเครื่องบินที่ซ้ำซาก ($t=7.828, r=0.471$)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

11.ข้าพเจ้าเห็นว่าการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นอาชีพที่มีเกียรติ ($t=4.597, r=0.556$)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

แผนผังแบบวัดทัศนคติต่องาน ($\alpha 0.846$)

| มิติ | ข้อความด้านบวก | ข้อความด้านลบ | รวม |
|-------------------------|----------------|---------------|-----|
| 1. ด้านเชิงประเมินค่า | 11 | 4 | 2 |
| 2. ด้านความรู้สึกรู้สึก | 1,2,9 | 10 | 4 |
| 3. ด้านการมุ่งกระทำ | 3,5,6,7 | 8 | 5 |
| รวม | 8 | 3 | 11 |

แบบวัดชุดที่ 5 : ปัจจุบันและอนาคตในการทำงาน

1.ข้าพเจ้าคิดว่า การกระทำความดีโดยขาดผู้รู้เห็น เป็นการกระทำที่สูญเปล่า ($t=5.745, r=0.622$)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

2.หากงานที่ข้าพเจ้าทำเสร็จแล้วกลายเป็นผลงานของผู้อื่น ข้าพเจ้าจะหมกมุ่นใจที่จะทำงานครั้งต่อไป ($t=7.834, r=0.634$)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

3.ผลงานที่หัวหน้าไม่ยอมรับ แม้จะเป็นผลงานที่ดี แต่ก็ไร้ค่า ($t=9.774, r=0.465$)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

4.สิ่งตอบแทนที่ดีที่สุดในการทำงาน คือ เงิน และตำแหน่ง ($t=5.985, r=0.372$)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

5.การอยู่ในถิ่นต่างแดน ข้าพเจ้าคิดว่า จะทำให้เราทำอะไรก็ได้ เพราะไม่มีใครรู้จักเรา ($t=8.203, r=0.681$)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

6.หากข้าพเจ้าพบเห็นของที่อยากได้มาก แม้มีราคาแพง ข้าพเจ้าก็จะตัดสินใจซื้อและขอมอดในภายหลัง (t=5.022,r=0.520)

 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

7.ข้าพเจ้ามักจะทนไม่ได้ หากต้องการหรืออยากได้สิ่งใดมาก แต่ต้องรอกอยนานๆ (t=5.472,r=0.439)

 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

8.ข้าพเจ้าเห็นด้วยและได้ลงมือประหยัดน้ำ-ไฟ และทรัพยากรการทำงานต่างๆเพื่อองค์กร (t=3.907,r=0.346)

 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

9.ข้าพเจ้าคิดว่า คนเราควรหาความสุขใส่ตัวให้มากที่สุด เพราะอนาคตเป็นสิ่งไม่แน่นอน (t=4.782,r=0.412)

 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

10.หากข้าพเจ้าเห็นว่า การทำดีไม่ได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า ข้าพเจ้าจะหยุดการกระทำทันที (t=7.238,r=0.718)

 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

แผนผังแบบวัดลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน (α 0.828)

| มิติ | ข้อความด้านบวก | ข้อความด้านลบ | รวม |
|-------------------------|----------------|----------------------------|-----|
| ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน | 8 | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10 | |
| รวม | 1 | 9 | 10 |

แบบวัดชุดที่ 6 : งานและครอบครัว

1.ข้าพเจ้ารู้สึกว่ามีใครทำงานบ้านแทนได้เลย (t=4.514,r=0.496)

 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

2.งานที่ข้าพเจ้ารับผิดชอบไม่สามารถบอกเวลาที่แน่นอนในการกลับบ้าน ทำให้ต้องมีปากเสียงกับครอบครัว (t=6.461,r=0.642)

 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

3.ข้าพเจ้าไม่มีเวลาไปร่วมกิจกรรมอื่นๆได้ตามต้องการ เพราะไม่มีคนช่วยดูแลบ้านและ/หรือลูก (t=9.570,r=0.773)

 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

4.ในวันหยุดงาน ครอบครัวหรือคนในบ้าน มักเพิ่มภาระงานบ้านให้กับข้าพเจ้าอีก (t=8.009,r=0.755)

 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

5.ข้าพเจ้าไม่ต้องรีบกลับบ้าน หลังเสร็จจากการบินทันที เพราะมีคนช่วยดูแลบ้านอยู่แล้ว ($t=5.688, r=0.246$)

 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

6.งานที่รับผิดชอบสร้างความเครียด ข้าพเจ้าจึงมักไประบายอารมณ์กับคนในครอบครัวบ่อยครั้ง ($t=4.308, r=0.405$)

 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

7.ข้าพเจ้ารู้สึกเหนื่อยล้ากับการบริหารเวลาให้กับงานและครอบครัวไปพร้อมๆ กัน ($t=8.243, r=0.701$)

 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

8.ภาระงานบ้านที่หนัก ทำให้ข้าพเจ้ารับผิดชอบงานได้ไม่เต็มที่ ($t=9.931, r=0.719$)

 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

9.เมื่อมีผู้เจ็บป่วยในยามวิกาล คนในครอบครัวไม่เข้าใจในบทบาทภารกิจที่ข้าพเจ้ารับผิดชอบ ($t=7.405, r=0.695$)

 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

10.ภาระงานที่หนัก และการรับผิดชอบคนในครอบครัว ทำให้ข้าพเจ้าเหนื่อยหน่ายเกินกว่าจะมีเพศสัมพันธ์ ($t=7.206, r=0.624$)

 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

11.ข้าพเจ้ามีโอกาสดูแลไปเยี่ยมญาติพี่น้องที่ต่างจังหวัด ได้ยาก ($t=3.677, r=0.278$)

 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

แผนผังแบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ($\alpha 0.860$)

| มิติ | ข้อความด้านบวก | ข้อความด้านลบ | รวม |
|----------------------------------|----------------|--------------------------------|-----|
| ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว | 5 | 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11 | |
| รวม | 1 | 10 | 11 |

ชุดที่ 7 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย หรือ เติมข้อความในช่องว่าง

1. ข้าพเจ้า อายุ.....ปี.....เดือน
2. เพศ ชาย หญิง
3. สถานภาพ โสด สมรส ไม่มีบุตร มีบุตร.....คน หม้าย/หย่าร้าง
4. การศึกษาสูงสุดคือ.....สาขาวิชา.....คณะ.....
5. ตำแหน่งงาน
 ผู้จัดการหรือหัวหน้าเทียบวิน พนักงานชั้นหนึ่งหรือชั้นธุรกิจ พนักงานชั้นประหยัด
6. ประเภทเส้นทางการบินหลัก
 ยุโรป/อเมริกา เอเชีย ภายในประเทศ
7. อายุงาน.....ปี.....เดือน
8. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....บาท
9. ปริมาณการฝึกอบรมภายใน 2 ปีที่ผ่านมา จำนวน.....ครั้ง

แบบวัดชุดที่ 8 : กิจกรรมที่ฉันชอบทำ

1.ข้าพเจ้าชอบทำงานเป็นทีม (t=2.423,r=0.212)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|-------|--------------|-----------------|---------|------------|
| ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |

2.ข้าพเจ้าไม่ชอบทำงานในออฟฟิศ (t=5.507,r=0.363)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|-------|--------------|-----------------|---------|------------|
| ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |

3.ข้าพเจ้าไม่ชอบการจัดเพิ่มเอกสารหรือพิมพ์งาน (t=3.379,r=0.238)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|-------|--------------|-----------------|---------|------------|
| ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |

4.ข้าพเจ้าพยายามช่วยผู้อื่นแก้ปัญหา (t=4.454,r=0.436)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|-------|--------------|-----------------|---------|------------|
| ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |

5.ข้าพเจ้าไม่ชอบเล่นเกมต่อภาพ (t=6.303,r=0.171)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|-------|--------------|-----------------|---------|------------|
| ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |

6.ข้าพเจ้าสนใจดูแลผู้เจ็บป่วย (t=4.180,r=0.305)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|-------|--------------|-----------------|---------|------------|
| ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |

7.ข้าพเจ้าไม่ถนัดทางด้านคณิตศาสตร์ (t=3.926,r=0.261)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

8.ข้าพเจ้าสนุกกับการเรียนรู้วัฒนธรรมต่างๆ (t=2.769,r=0.331)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

9.ข้าพเจ้าไม่เคยอยากจะทำธุรกิจส่วนตัว (t=3.838,r=0.213)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

10.ข้าพเจ้าชอบพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (t=2.779,r=0.310)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

11.ข้าพเจ้าชอบช่วยเหลือผู้อื่น (t=5.074,r=0.501)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

แผนผังแบบวัดบุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ (α 0.635)

| มิติ | ข้อความด้านบวก | ข้อความด้านลบ | รวม |
|-----------------------------|----------------|---------------|-----------|
| 1. บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ | 1,4,6,8,10,11 | | 6 |
| 2. บุคลิกภาพเชิงอาชีพอื่นๆ | | 2,3,5,7,9 | 5 |
| รวม | 6 | 5 | 11 |

แบบวัดชุดที่ 9 : ความสัมพันธ์ในการทำงาน

1.หัวหน้าที่ยอมรับเป็นที่ปรึกษาที่ดีของข้าพเจ้า (t=5.324,r=0.444)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

2.หัวหน้าไม่เห็นความจำเป็นที่จะสอบถามข้าพเจ้าถึงความต้องการวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน (t=2.791,r=0.291)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

3.หัวหน้าให้การยอมรับและหวังดีต่อข้าพเจ้า (t=4.389,r=0.401)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

4.หัวหน้าไม่ให้ความสำคัญกับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงาน (t=5.853,r=0.549)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

5.หัวหน้ารู้สึกเฉยๆเมื่อเห็นข้าพเจ้าทำงานหนัก เพราะทุกคนทำงานหนักเหมือนกัน (t=4.445,r=0.504)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

6.หัวหน้าไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องให้ความรู้ในการทำงานแก่ข้าพเจ้า (t=7.603,r=0.636)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

7.เมื่อหัวหน้าทราบข้อมูลมาจากหน่วยเหนือ หัวหน้าไม่เห็นความจำเป็นต้องบอกเล่าให้ข้าพเจ้าฟัง (t=5.856,r=0.556)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

8.หัวหน้ามักคอยสนับสนุนดูแลให้การทำงานของข้าพเจ้าราบรื่น (t=4.370,r=0.415)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

9.หัวหน้าไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องแนะนำอุปกรณ์เครื่องมือใหม่ๆที่เกี่ยวกับการทำงานให้ข้าพเจ้า (t=3.892,r=0.370)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

10.เพื่อนร่วมงานบนเครื่องบินไม่สนใจว่าข้าพเจ้าจะขาดอุปกรณ์เครื่องมือใดในการทำงาน (t=9.662,r=0.614)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

11.เพื่อนร่วมงานยินดีที่จะช่วยเมื่อข้าพเจ้ามีปัญหาในการบริการผู้โดยสาร (t=7.890,r=0.611)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

12.เพื่อนร่วมงานให้การสนับสนุนช่วยเหลือในการทำงานของข้าพเจ้าเสมอ (t=8.140,r=0.622)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

13.เพื่อนร่วมงานไม่ค่อยสนับสนุนให้ข้าพเจ้าเข้ารับการอบรม (t=8.508,r=0.609)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

14.เพื่อนร่วมงานไม่รู้สึกรับรองคุณ แม้ว่าข้าพเจ้าช่วยเหลือในการทำงาน (t=6.250,r=0.546)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

15.เพื่อนร่วมงานมักเอาเปรียบข้าพเจ้าในการทำงาน (t=6.337,r=0.610)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

16.เพื่อนร่วมงานมักช่วยเหลือข้าพเจ้าในการทำงาน แม้ว่าเราจะขาดอุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็น (t=5.898,r=0.545)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

17.เพื่อนร่วมงานไม่ชอบทำตัวใกล้ชิดสนิทสนมกับข้าพเจ้า (t=6.671,r=0.531)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

18.เพื่อนร่วมงานกับข้าพเจ้าสามารถพูดคุยเพื่อประสานการทำงานได้อย่างดี (t=5.519,r=0.373)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

แผนผังแบบวัดการสนับสนุนทางสังคม (α 0.880)

| มิติ | ข้อความด้านบวก | ข้อความด้านลบ | รวม |
|------------------|----------------|--------------------|-----------|
| 1. หัวหน้างาน | 1, 3, 8 | 2, 4, 5, 6, 7, 9 | 9 |
| 2. เพื่อนร่วมงาน | 11, 12, 16, 18 | 10, 13, 14, 15, 17 | 9 |
| รวม | 7 | 11 | 18 |

แบบวัดชุดที่ 10 : รูปแบบและเป้าหมายการทำงาน

1.เพื่อนๆลงความเห็นว่าคุณเจ้าเป็นคนขยัน (t=4.677,r=0.404)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

2.แท้ที่จริงแล้ว คุณเจ้าเป็นคนไม่ชอบทำงาน (t=9.347,r=0.534)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

3.โดยปกติแล้ว คุณเจ้าชอบคิดหาวิธีที่จะทำงานให้เสร็จเร็ว และดีขึ้น (t=4.750,r=0.393)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

4.ข้าพเจ้าคิดว่า การเตรียมตัวอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะทำงานสำคัญๆเป็นสิ่งจำเป็น (t=4.692,r=0.483)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

5.เมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงาน ข้าพเจ้าจะทุ่มเทความพยายามให้กับงานนั้น (t=8.031,r=0.705)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

6.บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อหน่าย และไม่สนใจว่าจะทำงานได้ดีเพียงใด (t=5.881,r=0.344)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

7.เมื่อข้าพเจ้ายังไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานใด ข้าพเจ้าจะพยายามทำต่อไป จนกว่าจะสำเร็จ

(t=6.441,r=0.505)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

8. หลายครั้งที่ข้าพเจ้าคิดว่า ความมุ่งมั่นทำงานหนักเป็นสิ่งที่สูญเปล่า ($t=7.918, r=0.590$)

 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

9. หากไม่รู้ว่าจะงานที่ได้รับมอบหมาย จะทำได้อย่างไร หรือสำเร็จหรือไม่ ข้าพเจ้าจะไม่ยอมอดทนทำงานนั้น
 ($t=6.146, r=0.502$)

 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

10. ข้าพเจ้าชอบคิดฝันถึงชีวิตที่อยู่อย่างสบายๆ โดยไม่ต้องทำงาน ($t=8.062, r=0.514$)

 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

11. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าตนเองมีค่า เมื่อได้ทำงานในหน้าที่ของตนอย่างดีที่สุด และประสบผลสำเร็จ ($t=7.349, r=0.640$)

 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

12. ข้าพเจ้าเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงาน เพื่ออนาคตที่ดี ($t=7.200, r=0.643$)

 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

13. ข้าพเจ้าสามารถทำงานได้อย่างใดอย่างหนึ่ง ได้ติดต่อกันเป็นเวลานาน โดยไม่เบื่อ ($t=6.908, r=0.460$)

 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

14. ข้าพเจ้าพยายามพัฒนาและปรับตนให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน
 ($t=2.743, r=0.354$)

 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

15. เป็นที่ยอมรับในหน่วยงานว่า ข้าพเจ้าทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลที่ดี ($t=2.778, r=0.331$)

 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

แผนผังแบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ($\alpha 0.839$)

| มิติ | ข้อความด้านบวก | ข้อความด้านลบ | รวม |
|---------------------|-----------------------------------|----------------|-----|
| แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ | 1, 3, 4, 5, 7, 11, 12, 13, 14, 15 | 2, 6, 8, 9, 10 | |
| รวม | 10 | 5 | 15 |

แบบวัดชุดที่ 11 : ความรู้สึกต่อเหตุการณ์ในการทำงาน

| สถานการณ์ | ระดับความเครียดของข้าพเจ้า | | | การเกิดขึ้นกับข้าพเจ้า | | |
|--|----------------------------|--|--------|------------------------|----------|------------|
| | อย่างมาก |  | ไม่เลย | บ่อยมาก | เกิดบ้าง | ไม่เกิดเลย |
| 1.ถูกผู้โดยสารตำหนิต่อว่า (t=5.066,r=0.518) | | | | | | |
| 2.สนองความต้องการผู้โดยสารมากจนขั้นคอนกรทำงานเสีย (t=5.124,r=0.552) | | | | | | |
| 3.ผู้โดยสารไม่เคารพสิทธิหรือศักดิ์ศรี (t=6.861,r=0.597) | | | | | | |
| 4.ผู้โดยสารเมาอาละวาด (t=6.641,r=0.647) | | | | | | |
| 5.ผู้โดยสารไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านความปลอดภัย (t=4.873,r=0.595) | | | | | | |
| 6.เพื่อนร่วมงานขาดความร่วมมือและประสานงาน (t=7.126,r=0.713) | | | | | | |
| 7.ถูกเพื่อนร่วมงานเอาเปรียบกินแรง (t=8.154,r=0.721) | | | | | | |
| 8.เพื่อนร่วมงานขาดความรับผิดชอบ (t=8.461,r=0.806) | | | | | | |
| 9.เพื่อนร่วมงานขาดความเป็นกันเอง (t=8.191,r=0.736) | | | | | | |
| 10.เพื่อนร่วมงานขาดทักษะความรู้ในงาน (t=6.280,r=0.623) | | | | | | |
| 11.หัวหน้าขาดความยุติธรรม (t=5.860,r=0.635) | | | | | | |
| 12.หัวหน้าเอาความคิดของตนเองเป็นใหญ่ (t=4.806,r=0.518) | | | | | | |
| 13.หัวหน้าขาดทักษะการสื่อสารสูงใจ (t=6.465,r=0.598) | | | | | | |
| 14.หัวหน้าไม่พัฒนาลูกน้อง (t=5.839,r=0.508) | | | | | | |
| 15.หัวหน้าหลีกเลี่ยงปัญหา (t=6.000,r=0.579) | | | | | | |
| 16.อุปกรณ์หรือเครื่องบินไม่สมบูรณ์ ทำให้เครื่องบินล่าช้า (t=4.361,r=0.383) | | | | | | |
| 17.ผู้โดยสารหรือตนเองเจ็บป่วยกะทันหัน (t=6.427,r=0.736) | | | | | | |
| 18.ถูกผู้ก่อการร้ายจี้เครื่องบิน (t=2.912,r=0.304) | | | | | | |
| 19.เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (t=4.923,r=0.492) | | | | | | |
| 20.สภาพอากาศแปรปรวนหรือตกหลุมอากาศ (t=5.602,r=0.568) | | | | | | |

แผนผังแบบวัดความเครียดในงาน (α .919)

| มิติ | ข้อความด้านบวก | ข้อความด้านลบ | รวม |
|------------------|----------------|--------------------|-----|
| 1. ผู้โดยสาร | - | 1, 2, 3, 4, 5 | 5 |
| 2. เพื่อนร่วมงาน | - | 6, 7, 8, 9, 10 | 5 |
| 3. หัวหน้างาน | - | 11, 12, 13, 14, 15 | 5 |
| 4. สถานการณ์ | - | 16, 17, 18, 19, 20 | 5 |
| รวม | - | 20 | 20 |

แบบวัดชุดที่ 12 : บรรยากาตองค์กร

1. การบินไทยมีการกำหนดนโยบาย และเป้าหมายที่ชัดเจน ($t=8.516, r=0.635$)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

2. หน่วยงานของข้าพเจ้า มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนอย่างชัดเจน ($t=11.308, r=0.767$)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

3. หน่วยงานของข้าพเจ้ามีการกำหนดขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน ($t=12.069, r=0.771$)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

4. หน่วยงานของข้าพเจ้ามีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่พอดี ($t=15.129, r=0.808$)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

5. หน่วยงานของข้าพเจ้ามีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน ($t=10.972, r=0.764$)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

6. หัวหน้างานคอยดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน ($t=8.759, r=0.740$)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

7. ข้าพเจ้าสามารถตัดสินใจดำเนินการเองได้ในเรื่องที่ได้รับมอบหมาย ($t=3.965, r=0.325$)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

8. งานที่ข้าพเจ้ารับผิดชอบอยู่มีปริมาณที่พอดี ($t=7.328, r=0.594$)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

9. ข้าพเจ้ามีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ($t=3.555, r=0.404$)

| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

10.หัวหน้ามักจะชื่นชมอยู่เสมอ เมื่อข้าพเจ้าปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ($t=7.561, r=0.655$)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

11.หัวหน้างานมักจะให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลการทำงานของข้าพเจ้าอยู่เสมอ ($t=4.884, r=0.462$)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

12.ลักษณะการทำงานเป็นแบบพี่น้อง เป็นคนในครอบครัว ($t=4.856, r=0.396$)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

13.ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้องอยู่ในระดับที่ดี ($t=8.213, r=0.702$)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

14.ข้าพเจ้ามีความรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้ ($t=3.256, r=0.364$)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

15.ข้าพเจ้ามีความรู้สึกภูมิใจที่จะบอกใครๆ ว่าทำงานในองค์กรนี้ ($t=3.527, r=0.414$)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

16.ข้าพเจ้าตั้งใจว่าจะทำงานให้ดีที่สุดเพื่อจะได้เป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จขององค์กร ($t=3.814, r=0.458$)

| | | | | | |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่จริง | ไม่จริง | ไม่จริงเลย |
|------------|------|--------------|-----------------|---------|------------|

แผนผังแบบวัดบรรยากาศองค์กร ($\alpha 0.912$)

| มิติบรรยากาศองค์กร | ข้อความด้านบวก | ข้อความด้านลบ | รวม |
|------------------------------|----------------|---------------|-----------|
| 1. โครงสร้าง | 1, 2, 3 | | 3 |
| 2. มาตรฐาน | 4, 5, 6 | - | 3 |
| 3. รับผิดชอบและการมีส่วนร่วม | 7, 8, 9 | - | 3 |
| 4. รางวัลและการชมเชย | 10, 11 | - | 2 |
| 5. การสนับสนุนและความอบอุ่น | 12, 13 | - | 2 |
| 6. ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร | 14, 15, 16 | - | 3 |
| รวม | 16 | - | 16 |

ภาคผนวก ข
ภาพและตารางสถิติในรายละเอียด

ตารางที่ 1 ผลการทำนายพฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน โดยใช้กลุ่มสถานการณ์ และ กลุ่มจิตลักษณะเดิม เป็นตัวทำนาย

| กลุ่ม | จำนวนคน | ชุดที่ 1 สถานการณ์ (1-3) | | | ชุดที่ 2 จิตลักษณะเดิม (4-7) | | | ชุดที่ 3 สถานการณ์และจิตลักษณะเดิม (1-7) | | | %แตกต่าง |
|-----------------|---------|--------------------------|----------|--------------|------------------------------|----------|--------------|--|----------|------------------|----------|
| | | % ทำนาย | ตัวทำนาย | ค่าเบต้า | % ทำนาย | ตัวทำนาย | ค่าเบต้า | % ทำนาย | ตัวทำนาย | ค่าเบต้า | |
| รวม | 411 | 22.8 | 1,3,2 | .231,217,182 | 36.5 | 6,5,4 | .349,262,144 | 38.8 | 6,5,3,4 | .307,264,158,103 | 2.3 |
| อายุน้อย | 206 | 22.7 | 2,1 | .348,226 | 38.3 | 6,5 | .485,255 | 39.9 | 6,5 | .485,255 | 1.6 |
| อายุมาก | 204 | 32.5 | 3,1 | .458,252 | 33.3 | 4,6,5 | .326,213,178 | 40.3 | 3,4,5,6 | .295,243,149,141 | 7.0* |
| ชาย | 165 | 29.9 | 2,1,3 | .235,228,210 | 48.1 | 6,5 | .454,369 | 49.6 | 6,5,1 | .427,326,136 | 1.5 |
| หญิง | 246 | 15.7 | 1,3,2 | .228,190,138 | 29.5 | 6,4,5 | .299,206,177 | 31.4 | 6,5,4,3 | .272,191,171,138 | 1.9 |
| สถานภาพโสด | 213 | 24.7 | 2,1 | .348,241 | 38.0 | 6,5 | .423,304 | 41.0 | 6,5,3,1 | .342,262,141,138 | 3.0 |
| สถานภาพอื่นๆ | 198 | 22.0 | 3,1 | .325,243 | 33.8 | 6,4,5 | .326,202,189 | 36.3 | 6,5,3,4 | .283,187,178,154 | 2.5 |
| สังคมศาสตร์ | 247 | 22.9 | 2,1,3 | .241,211,175 | 32.9 | 6,5,4 | .298,227,199 | 36.1 | 6,5,3,4 | .254,238,163,155 | 3.2 |
| วิทยาศาสตร์ | 150 | 23.6 | 3,1 | .317,287 | 42.3 | 6,5 | .452,305 | 44.3 | 6,5 | .452,305 | 2.0 |
| ระหว่างทวีป | 225 | 25.1 | 3,1,2 | .296,201,166 | 35.3 | 6,5,4 | .340,241,154 | 39.5 | 6,5,3 | .312,270,249 | 4.2 |
| ภูมิภาคในประเทศ | 183 | 22.1 | 2,1 | .295,278 | 36.0 | 6,5 | .442,288 | 39.5 | 6,5,1 | .396,251,189 | 3.5 |
| อายุนาน้อย | 206 | 23.0 | 2,1 | .343,234 | 35.5 | 6,5 | .446,274 | 37.6 | 6,5,2 | .383,248,136 | 2.1 |
| อายุนานมาก | 204 | 30.0 | 3,1 | .439,243 | 34.2 | 4,6,5 | .308,265,154 | 39.5 | 3,4,6,5 | .259,236,202,130 | 5.3* |
| รายได้น้อย | 221 | 18.7 | 1,2 | .271,247 | 30.6 | 6,5 | .415,249 | 32.8 | 6,5,3 | .372,251,131 | 2.2 |
| รายได้มาก | 188 | 32.4 | 3,1,2 | .346,212,189 | 39.9 | 6,5,4 | .281,264,243 | 44.0 | 5,3,6,4 | .235,223,210,196 | 4.1 |
| ฝึกอบรมน้อย | 237 | 21.6 | 1,2,3 | .271,203,140 | 39.4 | 6,5,4 | .371,282,136 | 39.8 | 6,5,4 | .371,282,136 | 0.4 |
| ฝึกอบรมมาก | 172 | 25.2 | 3,1 | .388,232 | 33.9 | 6,5,4 | .343,222,153 | 39.9 | 6,3,5 | .342,273,212 | 6.0* |

หมายเหตุ: ค่าเบต้าทุกตัวมีนัยสำคัญที่ 0.5 และ * แสดงว่ามีความแตกต่างเกิน 5%

ตัวทำนาย ตัวที่ 1 คือ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว (น้อย) ตัวที่ 5 คือ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน
 ตัวที่ 2 คือ การสนับสนุนทางสังคม ตัวที่ 6 คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
 ตัวที่ 3 คือ บรรยากาศองค์การ ตัวที่ 7 คือ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ
 ตัวที่ 4 คือ การประเมินแก่ตนเอง

ตารางที่ 2 ผลการทำนายพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร โดยใช้กลุ่มสถานการณ์ และ กลุ่มจิตลักษณะเดิม เป็นตัวทำนาย

| กลุ่ม | จำนวนคน | ชุด 1 สถานการณ์ (1-3) | | | ชุดที่ 2 จิตลักษณะเดิม (4-7) | | | ชุดที่ 3 สถานการณ์และจิตลักษณะเดิม (1-7) | | | %แตกต่าง |
|------------------|---------|-----------------------|----------|----------------|------------------------------|----------|----------------|--|-------------|-------------------------------|----------|
| | | % ทำนาย | ตัวทำนาย | ค่าเบต้า | % ทำนาย | ตัวทำนาย | ค่าเบต้า | % ทำนาย | ตัวทำนาย | ค่าเบต้า | |
| รวม | 411 | 39.5 | 3,2,1 | .345,.252,.216 | 48.8 | 6,4,7 | .515,.204,.129 | 56.5 | 6,3,7,4,2,1 | .401,.242,.111,.101,.100,.075 | 7.7* |
| อายุน้อย | 206 | 45.3 | 2,3,1 | .378,.238,.227 | 48.5 | 6,7,4 | .546,.171,.141 | 59.3 | 6,2,3,7,1 | .396,.212,.191,.133,.116 | 10.8* |
| อายุมาก | 204 | 37.1 | 3,1,2 | .425,.198,.168 | 49.8 | 6,4 | .498,.292 | 55.2 | 6,3,4 | .427,.271,.208 | 5.4* |
| ชาย | 165 | 46.5 | 2,3,1 | .337,.299,.184 | 60.8 | 6,4,7 | .524,.280,.146 | 64.9 | 6,3,4,7,1 | .443,.215,.157,.143,.114 | 4.1 |
| หญิง | 246 | 33.9 | 3,1,2 | .356,.234,.211 | 41.6 | 6,4 | .527,.180 | 51.0 | 6,3,2 | .490,.285,.120 | 9.4* |
| สถานภาพโสด | 213 | 39.2 | 2,3,1 | .375,.223,.174 | 49.7 | 6,7,4 | .518,.222,.143 | 57.5 | 6,7,2,3,1 | .408,.196,.177,.169,.099 | 7.8* |
| สถานภาพอื่นๆ | 198 | 42.3 | 3,1,2 | .426,.254,.168 | 50.5 | 6,4 | .517,.273 | 58.6 | 6,3,4 | .439,.319,.185 | 8.1* |
| สังคมศาสตร์ | 247 | 42.4 | 3,2,1 | .330,.291,.225 | 45.7 | 6,4,7 | .514,.196,.138 | 56.0 | 6,3,2,1,7 | .400,.250,.172,.110,.092 | 10.3* |
| วิทยาศาสตร์ | 150 | 37.8 | 3,2,1 | .339,.229,.219 | 53.7 | 6,4 | .539,.268 | 58.7 | 6,3,4 | .479,.249,.196 | 5.0* |
| ระหว่างทวีป | 225 | 43.9 | 3,2,1 | .366,.287,.211 | 48.0 | 6,4,7 | .490,.254,.101 | 57.5 | 6,3,4,2,7 | .366,.275,.155,.129,.093 | 9.5* |
| ภูมิภาค/ในประเทศ | 183 | 34.3 | 3,1,2 | .309,.218,.218 | 50.8 | 6,7,4 | .547,.161,.139 | 56.8 | 6,3,1,7 | .502,.215,.141,.127 | 6.0* |
| อายุงานน้อย | 206 | 46.0 | 2,3,1 | .374,.246,.232 | 46.3 | 6,4,7 | .536,.148,.138 | 58.1 | 6,3,2,1,7 | .378,.212,.203,.137,.105 | 11.8* |
| อายุงานมาก | 204 | 35.8 | 3,1,2 | .423,.188,.164 | 51.0 | 6,4,7 | .488,.265,.109 | 56.1 | 6,3,4,7 | .416,.264,.184,.114 | 5.1* |
| รายได้น้อย | 221 | 42.3 | 3,2,1 | .314,.272,.254 | 40.0 | 6,4 | .501,.201 | 53.5 | 6,3,1,2 | .378,.291,.156,.140 | 11.2* |
| รายได้มาก | 188 | 37.5 | 3,2,1 | .372,.243,.173 | 58.6 | 6,4,7 | .567,.193,.179 | 61.5 | 6,3,7,4 | .499,.200,.172,.143 | 2.9 |
| ฝึกอบรมน้อย | 237 | 43.7 | 2,3,1 | .295,.292,.285 | 54.6 | 6,7,4 | .543,.183,.179 | 58.4 | 6,3,7,4,1 | .450,.178,.149,.116,.111 | 3.8 |
| ฝึกอบรมมาก | 172 | 35.9 | 3,2,1 | .405,.202,.138 | 42.8 | 6,4 | .511,.224 | 55.2 | 6,3 | .502,.404 | 12.4* |

หมายเหตุ: ค่าเบต้าทุกตัวมีนัยสำคัญที่ 0.5 และ * แสดงว่ามีความแตกต่างเกิน 5%

ตัวทำนาย ตัวที่ 1 คือ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว (น้อย)

ตัวที่ 2 คือ การสนับสนุนทางสังคม

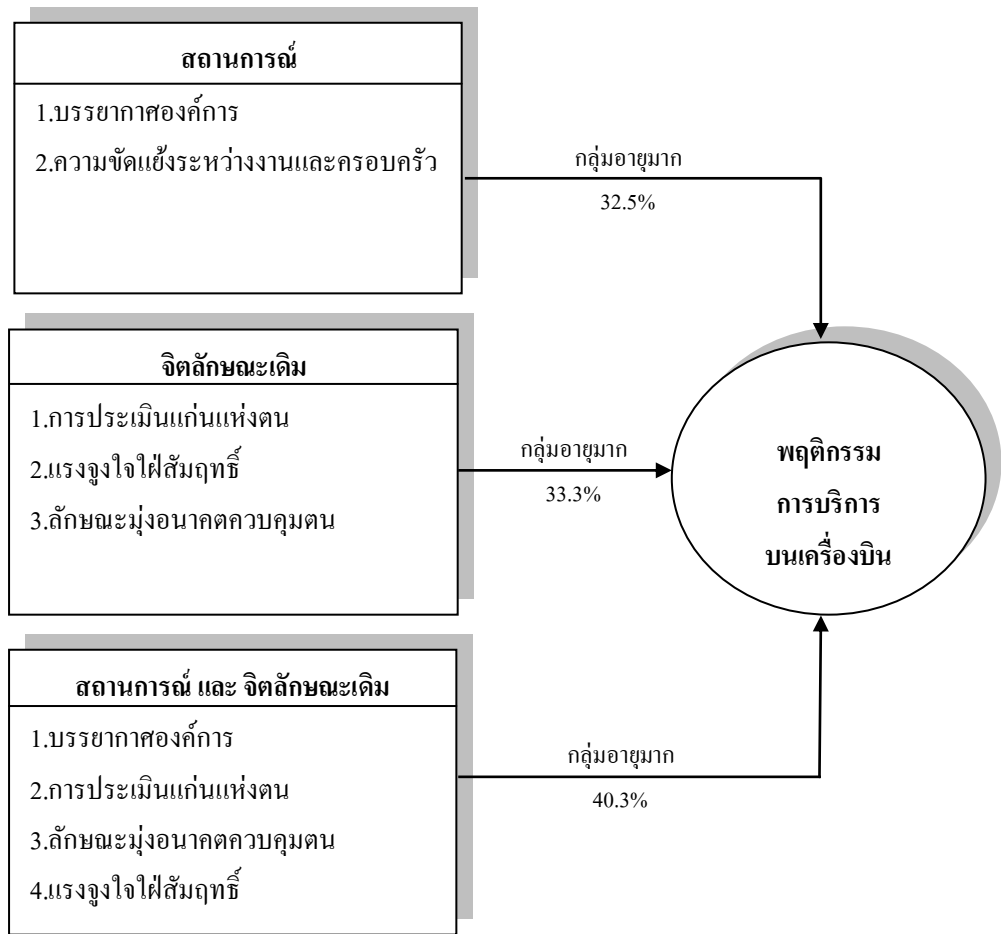
ตัวที่ 3 คือ บรรยากาศองค์กร

ตัวที่ 4 คือ การประเมินแก่นแห่งตน

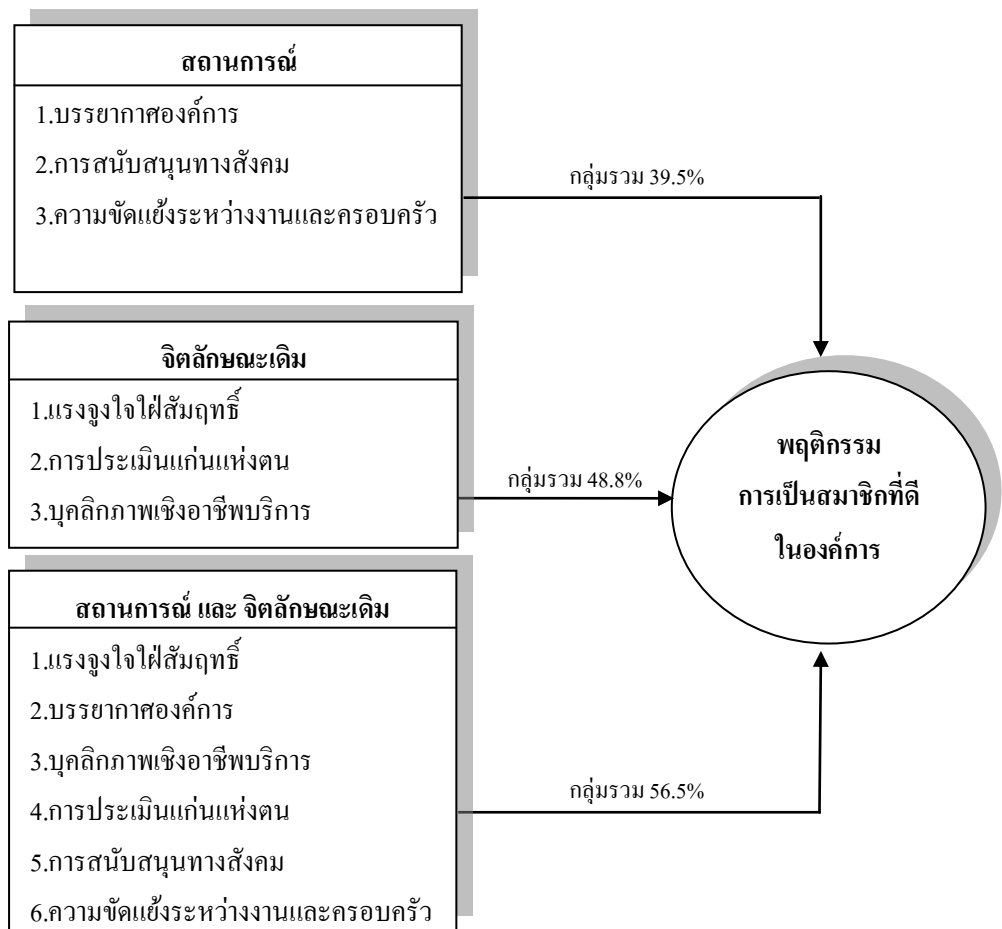
ตัวที่ 5 คือ ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน

ตัวที่ 6 คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ตัวที่ 7 คือ บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ



ภาพที่ 1 ผลการทำนายพฤติกรรมบริการบนเครื่องบิน โดยใช้ตัวทำนายกลุ่มสถานการณ์ กลุ่มจิตลักษณะเดิม และ กลุ่มสถานการณ์และจิตลักษณะเดิม เป็นตัวทำนาย



ภาพที่ 2 ผลการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร โดยใช้ตัวทำนายกลุ่มสถานการณ์ กลุ่มจิตลักษณะเดิม และ กลุ่มสถานการณ์และจิตลักษณะเดิม เป็นตัวทำนาย

ตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนน ทักษะคติต่องาน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
ที่แบ่งเป็น เพศ และ การฝึกอบรม

| เพศ | การฝึกอบรม | ค่าเฉลี่ย | จำนวน | รหัส | 2 1 | 1 1 | 1 2 |
|------|------------|-----------|-------|------|-------|-------|--------|
| หญิง | มาก | 53.803 | 98 | 2 2 | 0.917 | 1.608 | 4.011* |
| หญิง | น้อย | 52.886 | 144 | 2 1 | | 0.691 | 3.094* |
| ชาย | น้อย | 52.195 | 91 | 1 1 | | | 2.403* |
| ชาย | มาก | 49.792 | 72 | 1 2 | | | |

หมายเหตุ: นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนน การประเมินแก่นแห่งตน ของพนักงานต้อนรับบน
เครื่องบิน ที่แบ่งเป็น เพศ และ การฝึกอบรม

| เพศ | การฝึกอบรม | ค่าเฉลี่ย | จำนวน | รหัส | 2 2 | 2 1 | 1 2 |
|------|------------|-----------|-------|------|-------|--------|--------|
| ชาย | น้อย | 46.217 | 91 | 1 1 | 0.798 | 3.109* | 3.359* |
| หญิง | มาก | 45.419 | 98 | 2 2 | | 2.311* | 2.561* |
| หญิง | น้อย | 43.108 | 145 | 2 1 | | | 0.25 |
| ชาย | มาก | 42.858 | 72 | 1 2 | | | |

หมายเหตุ: นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนน การสนับสนุนทางสังคม ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่แบ่งเป็น เส้นทางบิน และ การฝึกอบรม

| เส้นทางบิน | การฝึกอบรม | ค่าเฉลี่ย | จำนวน | รหัส | 1 1 | 1 2 | 2 2 |
|------------------|------------|-----------|-------|------|-------|--------|-------|
| ภูมิภาค/ในประเทศ | น้อย | 79.207 | 104 | 2 1 | 2.94* | 3.458* | 5.01* |
| ระหว่างทวีป | น้อย | 76.267 | 132 | 1 1 | | 0.518 | 2.07 |
| ระหว่างทวีป | มาก | 75.749 | 91 | 1 2 | | | 1.552 |
| ภูมิภาค/ในประเทศ | มาก | 74.197 | 79 | 2 2 | | | |

หมายเหตุ: นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนน บรรยากาศองค์การ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่แบ่งเป็น เพศ และ การฝึกอบรม

| เพศ | การฝึกอบรม | ค่าเฉลี่ย | จำนวน | รหัส | 2 1 | 2 2 | 1 2 |
|------|------------|-----------|-------|------|-------|-------|--------|
| ชาย | น้อย | 70.757 | 91 | 1 1 | 0.762 | 1.57 | 5.477* |
| หญิง | น้อย | 69.995 | 145 | 2 1 | | 0.808 | 4.715* |
| หญิง | มาก | 69.187 | 98 | 2 2 | | | 3.907* |
| ชาย | มาก | 65.280 | 72 | 1 2 | | | |

หมายเหตุ: นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนน เกี่ยวกับการประเมินแก่นแห่งตน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่แบ่งเป็น เพศ สถานภาพ และ อายุ

| เพศ | สถานภาพ | อายุ | ค่าเฉลี่ย | จำนวน | รหัส | 2 2 2 | 2 1 2 | 1 1 1 | 1 1 2 | 2 2 1 | 2 1 1 | 1 2 1 |
|------|---------|------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|
| ชาย | อื่นๆ | มาก | 46.511 | 45 | 1 2 2 | 1.058 | 1.511 | 1.849 | 2.654 | 2.902* | 3.644* | 4.875* |
| หญิง | อื่นๆ | มาก | 45.453 | 95 | 2 2 2 | | 0.453 | 0.791 | 1.596 | 1.844 | 2.586 | 3.817* |
| หญิง | โสด | มาก | 45.000 | 29 | 2 1 2 | | | 0.338 | 1.143 | 1.391 | 2.133 | 3.364* |
| ชาย | โสด | น้อย | 44.662 | 74 | 1 1 1 | | | | 0.805 | 1.053 | 1.795 | 3.026* |
| ชาย | โสด | มาก | 43.857 | 35 | 1 1 2 | | | | | 0.248 | 0.99 | 2.221 |
| หญิง | อื่นๆ | น้อย | 43.609 | 46 | 2 2 1 | | | | | | 0.742 | 1.973 |
| หญิง | โสด | น้อย | 42.867 | 75 | 2 1 1 | | | | | | | 1.231 |
| ชาย | อื่นๆ | น้อย | 41.636 | 11 | 1 2 1 | | | | | | | |

หมายเหตุ: นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนน ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่แบ่งเป็น สถานภาพ และ อายุ

| สถานภาพ | อายุ | ค่าเฉลี่ย | จำนวน | รหัส | 1 1 | 1 2 | 2 1 |
|---------|------|-----------|-------|------|-------|-------|--------|
| อื่นๆ | มาก | 51.313 | 140 | 2 2 | 0.122 | 1.257 | 4.925* |
| โสด | น้อย | 51.191 | 149 | 1 1 | | 1.135 | 4.803* |
| โสด | มาก | 50.056 | 64 | 1 2 | | | 3.668* |
| อื่นๆ | น้อย | 46.388 | 57 | 2 1 | | | |

หมายเหตุ: นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนน การสนับสนุนทางสังคม ของพนักงานต้อนรับบน
เครื่องบิน ที่แบ่งเป็น เพศ สถานภาพ และ อายุ

| เพศ | สถานภาพ | อายุ | ค่าเฉลี่ย | จำนวน | รหัส | 1 2 2 | 2 2 2 | 2 1 2 | 1 1 1 | 2 1 1 | 1 1 2 | 1 2 1 |
|------|---------|------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| หญิง | อื่นๆ | น้อย | 79.543 | 46 | 2 2 1 | 1.876 | 2.49 | 2.509 | 3.273 | 3.73 | 5.4* | 6.907* |
| ชาย | อื่นๆ | มาก | 77.667 | 45 | 1 2 2 | | 0.614 | 0.633 | 1.397 | 1.854 | 3.524 | 5.031* |
| หญิง | อื่นๆ | มาก | 77.053 | 95 | 2 2 2 | | | 0.019 | 0.783 | 1.24 | 2.91 | 4.417 |
| หญิง | โสด | มาก | 77.034 | 29 | 2 1 2 | | | | 0.764 | 1.221 | 2.891 | 4.398 |
| ชาย | โสด | น้อย | 76.270 | 74 | 1 1 1 | | | | | 0.457 | 2.127 | 3.634 |
| หญิง | โสด | น้อย | 75.813 | 75 | 2 1 1 | | | | | | 1.67 | 3.177 |
| ชาย | โสด | มาก | 74.143 | 35 | 1 1 2 | | | | | | | 1.507 |
| ชาย | อื่นๆ | น้อย | 72.636 | 11 | 1 2 1 | | | | | | | |

หมายเหตุ: นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนน บรรยากาศองค์การ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่แบ่งเป็น เพศ สถานภาพ และ อายุ

| เพศ | สถานภาพ | อายุ | ค่าเฉลี่ย | จำนวน | รหัส | 2 2 2 | 1 1 1 | 2 1 2 | 1 2 2 | 2 1 1 | 1 1 2 | 1 2 1 |
|------|---------|------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|
| หญิง | อื่นๆ | น้อย | 70.891 | 46 | 2 2 1 | 0.996 | 1.161 | 1.408 | 1.647 | 2.398 | 5.491* | 6.436* |
| หญิง | อื่นๆ | มาก | 69.895 | 95 | 2 2 2 | | 0.165 | 0.412 | 0.651 | 1.402 | 4.495 | 5.44* |
| ชาย | โสด | น้อย | 69.730 | 74 | 1 1 1 | | | 0.247 | 0.486 | 1.237 | 4.33 | 5.275* |
| หญิง | โสด | มาก | 69.483 | 29 | 2 1 2 | | | | 0.239 | 0.99 | 4.083 | 5.028* |
| ชาย | อื่นๆ | มาก | 69.244 | 45 | 1 2 2 | | | | | 0.751 | 3.844 | 4.789 |
| หญิง | โสด | น้อย | 68.493 | 75 | 2 1 1 | | | | | | 3.093 | 4.038 |
| ชาย | โสด | มาก | 65.400 | 35 | 1 1 2 | | | | | | | 0.945 |
| ชาย | อื่นๆ | น้อย | 64.455 | 11 | 1 2 1 | | | | | | | |

หมายเหตุ: นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนน ทักษะคติต่องาน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่แบ่งเป็น เส้นทางบิน และอายุงาน

| เส้นทางบิน | อายุงาน | ค่าเฉลี่ย | จำนวน | รหัส | 2 1 | 1 1 | 2 2 |
|------------------|---------|-----------|-------|------|-------|--------|--------|
| ระหว่างทวีป | มาก | 54.751 | 138 | 1 2 | 1.424 | 4.311* | 4.645* |
| ภูมิภาค/ในประเทศ | น้อย | 53.327 | 116 | 2 1 | | 2.887* | 3.221* |
| ระหว่างทวีป | น้อย | 50.440 | 87 | 1 1 | | | 0.334 |
| ภูมิภาค/ในประเทศ | มาก | 50.106 | 64 | 2 2 | | | |

หมายเหตุ: นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนน ความเครียดในงาน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่แบ่งเป็น เส้นทางบิน และ อายุงาน

| เส้นทางบิน | อายุงาน | ค่าเฉลี่ย | จำนวน | รหัส | 2 2 | 2 1 | 1 1 |
|------------------|---------|-----------|-------|------|-------|-------|---------|
| ระหว่างทวีป | มาก | 135.236 | 128 | 1 2 | 7.103 | 7.661 | 26.952* |
| ภูมิภาค/ในประเทศ | มาก | 128.133 | 63 | 2 2 | | 0.558 | 19.849* |
| ภูมิภาค/ในประเทศ | น้อย | 127.575 | 116 | 2 1 | | | 19.291* |
| ระหว่างทวีป | น้อย | 108.284 | 85 | 1 1 | | | |

หมายเหตุ: นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนน การประเมินแก่นแห่งตน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่แบ่งเป็น เส้นทางบิน และ อายุงาน

| เส้นทางบิน | อายุงาน | ค่าเฉลี่ย | จำนวน | รหัส | 2 1 | 2 2 | 1 1 |
|------------------|---------|-----------|-------|------|-------|--------|--------|
| ระหว่างทวีป | มาก | 45.797 | 138 | 1 2 | 1.007 | 2.294* | 2.984* |
| ภูมิภาค/ในประเทศ | น้อย | 44.790 | 117 | 2 1 | | 1.287 | 1.977* |
| ภูมิภาค/ในประเทศ | มาก | 43.503 | 64 | 2 2 | | | 0.69 |
| ระหว่างทวีป | น้อย | 42.813 | 87 | 1 1 | | | |

หมายเหตุ: นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนน การประเมินแก่นแห่งตน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่แบ่งเป็น เส้นทางบิน และ รายได้

| เส้นทางบิน | รายได้ | ค่าเฉลี่ย | จำนวน | รหัส | 1 1 | 1 2 | 2 1 |
|------------------|--------|-----------|-------|------|-------|--------|--------|
| ภูมิภาค/ในประเทศ | มาก | 45.431 | 57 | 2 2 | 0.435 | 1.816* | 2.57* |
| ระหว่างทวีป | น้อย | 44.996 | 96 | 1 1 | | 1.381 | 2.135* |
| ระหว่างทวีป | มาก | 43.615 | 129 | 1 2 | | | 0.754 |
| ภูมิภาค/ในประเทศ | น้อย | 42.861 | 124 | 2 1 | | | |

หมายเหตุ: นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนน ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่แบ่งเป็น เส้นทางบิน และ อายุงาน

| เส้นทางบิน | อายุงาน | ค่าเฉลี่ย | จำนวน | รหัส | 2 1 | 2 2 | 1 1 |
|------------------|---------|-----------|-------|------|-------|--------|--------|
| ระหว่างทวีป | มาก | 52.607 | 138 | 1 2 | 1.515 | 4.271* | 4.429* |
| ภูมิภาค/ในประเทศ | น้อย | 51.092 | 117 | 2 1 | | 2.756* | 2.914* |
| ภูมิภาค/ในประเทศ | มาก | 48.336 | 64 | 2 2 | | | 0.158 |
| ระหว่างทวีป | น้อย | 48.178 | 87 | 1 1 | | | |

หมายเหตุ: นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนน บรรยากาศองค์การ ของพนักงานต้อนรับบน
เครื่องบิน ที่แบ่งเป็น เส้นทางบิน และ อายุงาน

| เส้นทางบิน | อายุงาน | ค่าเฉลี่ย | จำนวน | รหัส | 1 2 | 1 1 | 2 2 |
|------------------|---------|-----------|-------|------|-------|--------|--------|
| ภูมิภาค/ในประเทศ | น้อย | 70.551 | 117 | 2 1 | 0.387 | 3.723* | 5.485* |
| ระหว่างทวีป | มาก | 70.164 | 138 | 1 2 | | 3.336 | 5.098* |
| ระหว่างทวีป | น้อย | 66.828 | 87 | 1 1 | | | 1.762 |
| ภูมิภาค/ในประเทศ | มาก | 65.066 | 64 | 2 2 | | | |

หมายเหตุ: นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเส้นทางอิทธิพล
ด้วยโปรแกรม Mplus

การประมวลผลครั้งที่ 1

Mplus VERSION 6.11
MUTHEN & MUTHEN
09/03/2015 3:03 PM

INPUT INSTRUCTIONS

TITLE:

DATA:

FILE IS "C:\Users\Fujitsu\Desktop\Ton model\data 394.txt";
TYPE IS CORRELATION MEANS STD;
NGROUPS = 1;
NOBSERVATIONS = 394;

VARIABLE:

NAMES ARE y1-y11;
USEVARIABLES ARE y1-y11;

MODEL:

sit by y2 y3 y1;
psy by y6 y4 y5 y7;
sta by y9 y8;
beh by y11 y10;
beh on sta sit psy;sta@1;
sta on sit psy;

sta@18;beh@5;

Y10 WITH Y5;Y8 WITH Y7 ;Y8 WITH Y2;Y9 WITH Y4;Y5 WITH Y1;Y9
Y4 WITH Y1;Y9 WITH Y5;Y9 WITH Y1;Y5 WITH Y4;Y3 WITH Y2;Y10
Y8 WITH Y3;Y2 WITH Y1;
Y10 WITH Y9;

!Y9 WITH Y2;

!MODEL INDIRECT:

!beh ind sit;

!beh ind psy;

ANALYSIS:

TYPE IS GENERAL;
ESTIMATOR IS ML;
ITERATIONS = 1000;
CONVERGENCE = 0.00005;

OUTPUT: MOD(1) STDYX; ISAMPSTAT RESIDUAL STANDARDIZED FSCOEFFICIENT
FSDETERMINACY
tech4;

INPUT READING TERMINATED NORMALLY

SUMMARY OF ANALYSIS

| | |
|---------------------------------------|-----|
| Number of groups | 1 |
| Number of observations | 394 |
| Number of dependent variables | 11 |
| Number of independent variables | 0 |
| Number of continuous latent variables | 4 |

Observed dependent variables

Continuous

| | | | | | |
|----|----|----|-----|-----|----|
| Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 | Y6 |
| Y7 | Y8 | Y9 | Y10 | Y11 | |

Continuous latent variables

| | | | |
|-----|-----|-----|-----|
| SIT | PSY | STA | BEH |
|-----|-----|-----|-----|

| | |
|---|-----------|
| Estimator | ML |
| Information matrix | EXPECTED |
| Maximum number of iterations | 1000 |
| Convergence criterion | 0.500D-04 |
| Maximum number of steepest descent iterations | 20 |

Input data file(s)

C:\Users\Fujitsu\Desktop\Ton model\data 394.txt

Input data format FREE

THE MODEL ESTIMATION TERMINATED NORMALLY

MODEL FIT INFORMATION

| | |
|---------------------------|----|
| Number of Free Parameters | 50 |
|---------------------------|----|

Loglikelihood

| | |
|----------|------------|
| H0 Value | -14725.750 |
| H1 Value | -14706.601 |

Information Criteria

| | |
|--------------------------|-----------|
| Akaike (AIC) | 29551.500 |
| Bayesian (BIC) | 29750.318 |
| Sample-Size Adjusted BIC | 29591.668 |
| (n* = (n + 2) / 24) | |

Chi-Square Test of Model Fit

| | |
|--------------------|--------|
| Value | 38.298 |
| Degrees of Freedom | 27 |

| | |
|---------|--------|
| P-Value | 0.0733 |
|---------|--------|

RMSEA (Root Mean Square Error Of Approximation)

| | |
|--------------------------|-------------|
| Estimate | 0.033 |
| 90 Percent C.I. | 0.000 0.055 |
| Probability RMSEA <= .05 | 0.895 |

CFI/TLI

| | |
|-----|-------|
| CFI | 0.994 |
| TLI | 0.987 |

Chi-Square Test of Model Fit for the Baseline Model

| | |
|--------------------|----------|
| Value | 1811.920 |
| Degrees of Freedom | 55 |
| P-Value | 0.0000 |

SRMR (Standardized Root Mean Square Residual)

| | |
|-------|-------|
| Value | 0.025 |
|-------|-------|

MODEL RESULTS

| | | Estimate | S.E. | Two-Tailed Est./S.E. | P-Value |
|-----|-----|----------|-------|-------------------------|---------|
| SIT | BY | | | | |
| | Y2 | 1.000 | 0.000 | 999.000 | 999.000 |
| | Y3 | 0.981 | 0.078 | 12.544 | 0.000 |
| | Y1 | 0.577 | 0.073 | 7.854 | 0.000 |
| PSY | BY | | | | |
| | Y6 | 1.000 | 0.000 | 999.000 | 999.000 |
| | Y4 | 0.591 | 0.043 | 13.592 | 0.000 |
| | Y5 | 0.482 | 0.055 | 8.752 | 0.000 |
| | Y7 | 0.270 | 0.038 | 7.160 | 0.000 |
| STA | BY | | | | |
| | Y9 | 1.000 | 0.000 | 999.000 | 999.000 |
| | Y8 | 0.424 | 0.072 | 5.919 | 0.000 |
| BEH | BY | | | | |
| | Y11 | 1.000 | 0.000 | 999.000 | 999.000 |
| | Y10 | 0.656 | 0.041 | 15.883 | 0.000 |
| BEH | ON | | | | |
| | STA | -0.288 | 0.199 | -1.451 | 0.147 |
| | SIT | 1.410 | 0.742 | 1.900 | 0.057 |
| | PSY | 0.358 | 0.647 | 0.554 | 0.580 |
| STA | ON | | | | |
| | SIT | 1.529 | 1.040 | 1.470 | 0.142 |
| | PSY | 0.550 | 0.974 | 0.565 | 0.572 |

| | | | | | |
|--------------------|------|---------|--------|---------|-------|
| PSY | WITH | | | | |
| SIT | | 40.551 | 4.447 | 9.119 | 0.000 |
| Y10 | WITH | | | | |
| Y5 | | 9.047 | 1.775 | 5.097 | 0.000 |
| Y9 | | 19.677 | 10.283 | 1.914 | 0.056 |
| Y8 | WITH | | | | |
| Y7 | | 5.688 | 1.187 | 4.791 | 0.000 |
| Y2 | | -5.724 | 3.085 | -1.855 | 0.064 |
| Y3 | | 6.462 | 3.159 | 2.045 | 0.041 |
| Y9 | WITH | | | | |
| Y4 | | 47.713 | 9.818 | 4.860 | 0.000 |
| Y5 | | 54.540 | 13.237 | 4.120 | 0.000 |
| Y1 | | 47.321 | 15.193 | 3.115 | 0.002 |
| Y5 | WITH | | | | |
| Y1 | | 9.673 | 2.438 | 3.968 | 0.000 |
| Y4 | | 4.187 | 1.538 | 2.721 | 0.006 |
| Y4 | WITH | | | | |
| Y1 | | 6.788 | 1.872 | 3.626 | 0.000 |
| Y3 | WITH | | | | |
| Y2 | | 20.944 | 4.463 | 4.692 | 0.000 |
| Y2 | WITH | | | | |
| Y1 | | 2.207 | 2.964 | 0.745 | 0.456 |
| Intercepts | | | | | |
| Y1 | | 50.414 | 0.419 | 120.344 | 0.000 |
| Y2 | | 76.751 | 0.510 | 150.379 | 0.000 |
| Y3 | | 68.970 | 0.513 | 134.391 | 0.000 |
| Y4 | | 44.477 | 0.301 | 147.590 | 0.000 |
| Y5 | | 41.487 | 0.361 | 115.036 | 0.000 |
| Y6 | | 68.934 | 0.414 | 166.469 | 0.000 |
| Y7 | | 47.916 | 0.242 | 197.696 | 0.000 |
| Y8 | | 52.269 | 0.363 | 143.933 | 0.000 |
| Y9 | | 125.901 | 2.089 | 60.265 | 0.000 |
| Y10 | | 53.690 | 0.366 | 146.640 | 0.000 |
| Y11 | | 83.289 | 0.430 | 193.540 | 0.000 |
| Variances | | | | | |
| SIT | | 40.853 | 6.734 | 6.067 | 0.000 |
| PSY | | 45.454 | 4.963 | 9.159 | 0.000 |
| Residual Variances | | | | | |
| Y1 | | 55.538 | 4.123 | 13.470 | 0.000 |
| Y2 | | 61.781 | 5.516 | 11.201 | 0.000 |
| Y3 | | 64.432 | 5.587 | 11.533 | 0.000 |
| Y4 | | 19.910 | 1.620 | 12.289 | 0.000 |
| Y5 | | 40.689 | 3.009 | 13.522 | 0.000 |
| Y6 | | 22.106 | 2.534 | 8.725 | 0.000 |

| | | | | |
|-----|----------|---------|---------|---------|
| Y7 | 19.821 | 1.453 | 13.645 | 0.000 |
| Y8 | 16.771 | 3.362 | 4.989 | 0.000 |
| Y9 | 1524.123 | 111.082 | 13.721 | 0.000 |
| Y10 | 26.026 | 2.129 | 12.224 | 0.000 |
| Y11 | 10.662 | 2.436 | 4.376 | 0.000 |
| STA | 18.000 | 0.000 | 999.000 | 999.000 |
| BEH | 5.000 | 0.000 | 999.000 | 999.000 |

STANDARDIZED MODEL RESULTS

STDYX Standardization

| | | Estimate | S.E. | Two-Tailed Est./S.E. | P-Value |
|-----|------|----------|-------|-------------------------|---------|
| SIT | BY | | | | |
| Y2 | | 0.631 | 0.040 | 15.844 | 0.000 |
| Y3 | | 0.616 | 0.040 | 15.417 | 0.000 |
| Y1 | | 0.444 | 0.045 | 9.906 | 0.000 |
| PSY | BY | | | | |
| Y6 | | 0.820 | 0.024 | 33.702 | 0.000 |
| Y4 | | 0.666 | 0.032 | 20.522 | 0.000 |
| Y5 | | 0.454 | 0.044 | 10.320 | 0.000 |
| Y7 | | 0.379 | 0.047 | 8.011 | 0.000 |
| STA | BY | | | | |
| Y9 | | 0.337 | 0.047 | 7.113 | 0.000 |
| Y8 | | 0.823 | 0.040 | 20.503 | 0.000 |
| BEH | BY | | | | |
| Y11 | | 0.924 | 0.019 | 49.516 | 0.000 |
| Y10 | | 0.712 | 0.028 | 25.025 | 0.000 |
| BEH | ON | | | | |
| STA | | -0.511 | 0.373 | -1.369 | 0.171 |
| SIT | | 1.141 | 0.562 | 2.032 | 0.042 |
| PSY | | 0.306 | 0.553 | 0.553 | 0.580 |
| STA | ON | | | | |
| SIT | | 0.699 | 0.453 | 1.541 | 0.123 |
| PSY | | 0.265 | 0.469 | 0.566 | 0.571 |
| PSY | WITH | | | | |
| SIT | | 0.941 | 0.047 | 19.894 | 0.000 |
| Y10 | WITH | | | | |
| Y5 | | 0.278 | 0.048 | 5.767 | 0.000 |
| Y9 | | 0.099 | 0.051 | 1.942 | 0.052 |
| Y8 | WITH | | | | |
| Y7 | | 0.312 | 0.061 | 5.117 | 0.000 |
| Y2 | | -0.178 | 0.109 | -1.631 | 0.103 |

| | | | | | |
|--------------------|------|-------|-------|---------|---------|
| Y3 | | 0.197 | 0.080 | 2.453 | 0.014 |
| Y9 | WITH | | | | |
| Y4 | | 0.274 | 0.050 | 5.465 | 0.000 |
| Y5 | | 0.219 | 0.049 | 4.445 | 0.000 |
| Y1 | | 0.163 | 0.050 | 3.257 | 0.001 |
| Y5 | WITH | | | | |
| Y1 | | 0.203 | 0.048 | 4.233 | 0.000 |
| Y4 | | 0.147 | 0.051 | 2.863 | 0.004 |
| Y4 | WITH | | | | |
| Y1 | | 0.204 | 0.053 | 3.871 | 0.000 |
| Y3 | WITH | | | | |
| Y2 | | 0.332 | 0.055 | 6.091 | 0.000 |
| Y2 | WITH | | | | |
| Y1 | | 0.038 | 0.050 | 0.753 | 0.451 |
| Intercepts | | | | | |
| Y1 | | 6.063 | 0.222 | 27.343 | 0.000 |
| Y2 | | 7.576 | 0.275 | 27.597 | 0.000 |
| Y3 | | 6.770 | 0.246 | 27.479 | 0.000 |
| Y4 | | 7.435 | 0.270 | 27.588 | 0.000 |
| Y5 | | 5.795 | 0.212 | 27.332 | 0.000 |
| Y6 | | 8.387 | 0.303 | 27.681 | 0.000 |
| Y7 | | 9.960 | 0.358 | 27.793 | 0.000 |
| Y8 | | 7.251 | 0.263 | 27.594 | 0.000 |
| Y9 | | 3.036 | 0.119 | 25.567 | 0.000 |
| Y10 | | 7.388 | 0.268 | 27.597 | 0.000 |
| Y11 | | 9.750 | 0.351 | 27.783 | 0.000 |
| Variances | | | | | |
| SIT | | 1.000 | 0.000 | 999.000 | 999.000 |
| PSY | | 1.000 | 0.000 | 999.000 | 999.000 |
| Residual Variances | | | | | |
| Y1 | | 0.803 | 0.040 | 20.218 | 0.000 |
| Y2 | | 0.602 | 0.050 | 11.980 | 0.000 |
| Y3 | | 0.621 | 0.049 | 12.625 | 0.000 |
| Y4 | | 0.556 | 0.043 | 12.872 | 0.000 |
| Y5 | | 0.794 | 0.040 | 19.889 | 0.000 |
| Y6 | | 0.327 | 0.040 | 8.195 | 0.000 |
| Y7 | | 0.856 | 0.036 | 23.888 | 0.000 |
| Y8 | | 0.323 | 0.066 | 4.886 | 0.000 |
| Y9 | | 0.886 | 0.032 | 27.726 | 0.000 |
| Y10 | | 0.493 | 0.041 | 12.155 | 0.000 |
| Y11 | | 0.146 | 0.034 | 4.237 | 0.000 |
| STA | | 0.092 | 0.028 | 3.298 | 0.001 |
| BEH | | 0.080 | 0.007 | 11.061 | 0.000 |

R-SQUARE

| Observed Variable | Estimate | S.E. | Two-Tailed | |
|----------------------|----------|-------|------------|---------|
| | | | Est./S.E. | P-Value |
| Y1 | 0.197 | 0.040 | 4.953 | 0.000 |
| Y2 | 0.398 | 0.050 | 7.922 | 0.000 |
| Y3 | 0.379 | 0.049 | 7.708 | 0.000 |
| Y4 | 0.444 | 0.043 | 10.261 | 0.000 |
| Y5 | 0.206 | 0.040 | 5.160 | 0.000 |
| Y6 | 0.673 | 0.040 | 16.851 | 0.000 |
| Y7 | 0.144 | 0.036 | 4.006 | 0.000 |
| Y8 | 0.677 | 0.066 | 10.252 | 0.000 |
| Y9 | 0.114 | 0.032 | 3.556 | 0.000 |
| Y10 | 0.507 | 0.041 | 12.513 | 0.000 |
| Y11 | 0.854 | 0.034 | 24.758 | 0.000 |
| Latent Variable | Estimate | S.E. | Est./S.E. | P-Value |
| STA | 0.908 | 0.028 | 32.521 | 0.000 |
| BEH | 0.920 | 0.007 | 126.770 | 0.000 |

QUALITY OF NUMERICAL RESULTS

Condition Number for the Information Matrix 0.405E-05
(ratio of smallest to largest eigenvalue)

MODEL MODIFICATION INDICES

NOTE: Modification indices for direct effects of observed dependent variables regressed on covariates may not be included. To include these, request MODINDICES (ALL).

Minimum M.I. value for printing the modification index 1.000

M.I. E.P.C. Std E.P.C. StdYX E.P.C.

BY Statements

| | | | | | |
|-----|--------|-------|--------|---------|--------|
| SIT | BY Y10 | 2.450 | -0.804 | -5.141 | -0.707 |
| SIT | BY Y11 | 2.449 | 1.226 | 7.838 | 0.918 |
| PSY | BY Y1 | 1.392 | 0.628 | 4.233 | 0.509 |
| PSY | BY Y2 | 1.307 | 0.600 | 4.046 | 0.399 |
| PSY | BY Y3 | 3.501 | -0.994 | -6.700 | -0.658 |
| PSY | BY Y8 | 5.364 | 2.253 | 15.187 | 2.107 |
| PSY | BY Y9 | 5.355 | -5.305 | -35.769 | -0.863 |
| STA | BY Y2 | 7.108 | 0.854 | 11.942 | 1.179 |
| STA | BY Y3 | 2.448 | -0.488 | -6.824 | -0.670 |
| STA | BY Y5 | 1.312 | 0.149 | 2.090 | 0.292 |
| STA | BY Y9 | 1.123 | -0.638 | -8.920 | -0.215 |
| STA | BY Y10 | 1.551 | -0.137 | -1.914 | -0.263 |

| | | | | | |
|-----|--------|-------|--------|--------|--------|
| STA | BY Y11 | 1.550 | 0.209 | 2.918 | 0.342 |
| BEH | BY Y2 | 6.281 | -1.199 | -9.464 | -0.934 |
| BEH | BY Y3 | 2.563 | 0.703 | 5.548 | 0.545 |

ON/BY Statements

| | | | | | |
|-----|--------|---|-------|--------|--------|
| STA | ON STA | / | | | |
| STA | BY STA | | 1.121 | -0.638 | -0.638 |
| STA | ON BEH | / | | | |
| BEH | BY STA | | 1.127 | 2.217 | 1.251 |

WITH Statements

| | | | | | |
|-----|---------|-------|---------|---------|--------|
| Y4 | WITH Y3 | 1.293 | 1.928 | 1.928 | 0.054 |
| Y5 | WITH Y2 | 2.520 | 3.697 | 3.697 | 0.074 |
| Y5 | WITH Y3 | 2.733 | -3.687 | -3.687 | -0.072 |
| Y6 | WITH Y1 | 1.522 | 2.843 | 2.843 | 0.081 |
| Y6 | WITH Y3 | 3.208 | -4.094 | -4.094 | -0.108 |
| Y8 | WITH Y5 | 1.337 | 1.721 | 1.721 | 0.066 |
| Y9 | WITH Y2 | 7.847 | 41.978 | 41.978 | 0.137 |
| Y9 | WITH Y7 | 1.194 | -8.905 | -8.905 | -0.051 |
| Y9 | WITH Y8 | 1.217 | -11.260 | -11.260 | -0.070 |
| Y10 | WITH Y1 | 1.940 | 2.814 | 2.814 | 0.074 |
| Y10 | WITH Y2 | 1.976 | -2.881 | -2.881 | -0.072 |
| Y10 | WITH Y4 | 2.179 | 1.892 | 1.892 | 0.083 |
| Y10 | WITH Y6 | 1.047 | 1.639 | 1.639 | 0.068 |
| Y10 | WITH Y8 | 1.656 | -1.678 | -1.678 | -0.080 |
| Y11 | WITH Y1 | 1.353 | -2.447 | -2.447 | -0.101 |
| Y11 | WITH Y3 | 3.128 | 3.865 | 3.865 | 0.147 |
| Y11 | WITH Y4 | 2.910 | -2.215 | -2.215 | -0.152 |
| Y11 | WITH Y7 | 1.659 | 1.503 | 1.503 | 0.103 |
| Y11 | WITH Y8 | 1.895 | 2.528 | 2.528 | 0.189 |

Variances/Residual Variances

| | | | | | |
|-----|--|-------|---------|--------|--------|
| STA | | 1.123 | -22.973 | -0.118 | -0.118 |
|-----|--|-------|---------|--------|--------|

Beginning Time: 15:03:18
 Ending Time: 15:03:18
 Elapsed Time: 00:00:00

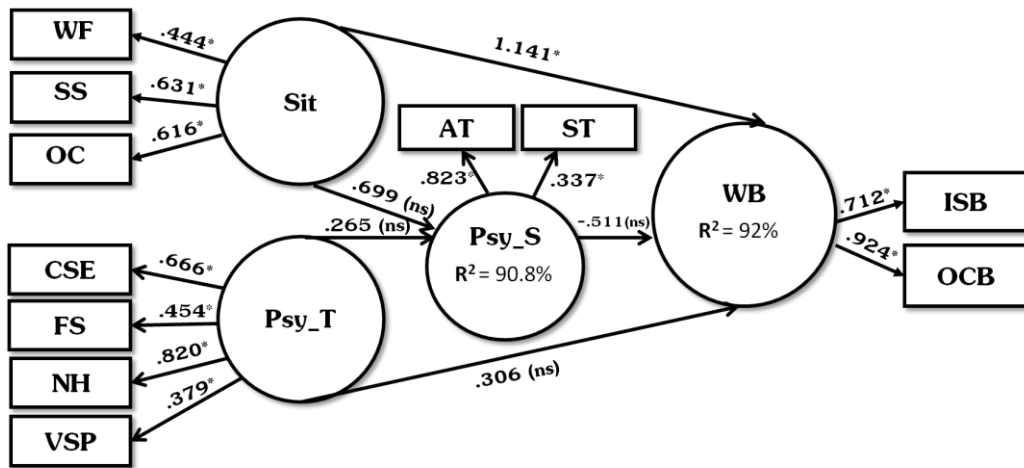
MUTHEN & MUTHEN
 3463 Stoner Ave.
 Los Angeles, CA 90066

Tel: (310) 391-9971
 Fax: (310) 391-8971
 Web: www.StatModel.com
 Support: Support@StatModel.com

Copyright (c) 1998-2011 Muthen & Muthen

ตารางที่ 1 คำนวณความกลมกลืนของ Full Model (โมเดลสมมติฐาน)

| ค่าสถิติ | เกณฑ์พิจารณา | ค่าสถิติในโมเดล (กลุ่มรวม) |
|----------|-----------------------|---|
| χ^2 | ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ | $\chi^2 = 38.298, df = 27, p\text{-value} = 0.0733$ |
| RMSEA | $\leq .05$ | 0.03 |
| CFI | $\geq .90$ | 0.99 |
| TLI | $\geq .90$ | 0.98 |
| SRMR | $\leq .06$ | 0.02 |



ภาพที่ 1 ผลการทดสอบความกลมกลืนของ Full Model ตามความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสถานการณ์ จิตลักษณะเดิม และ จิตลักษณะตามสถานการณ์ ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยตัวแปรแฝงในกลุ่มรวม N=394, * $p < .05$, *** $p < .01$

หมายเหตุ: Sit: สถานการณ์, WF: ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว, SS: การสนับสนุนทางสังคม, OC: บรรยากาศองค์กร, Psy_T: จิตลักษณะเดิม, CSE: ประเมินแก่นแห่งตน, FS: ลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน, NH: แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์, VSP: บุคลิกภาพเชิงอาชีพบริการ, Psy_S: จิตลักษณะตามสถานการณ์, AT: ทักษะคิดต่องาน, ST: ความเครียดในงาน, WB: พฤติกรรมการทำงาน, ISB: การบริการบนเครื่องบิน, OCB: การเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

การประมวลผลครั้งที่ 2

Mplus VERSION 6.11
MUTHEN & MUTHEN
03/17/2015 7:45 PM

INPUT INSTRUCTIONS

TITLE:

DATA:

FILE IS "C:\Users\Fujitsu\Desktop\Ton model\data 394.txt";
TYPE IS CORRELATION MEANS STD;
NGROUPS = 1;
NOBSERVATIONS = 394;

VARIABLE:

NAMES ARE y1-y11;
USEVARIABLES ARE y1-y11;

MODEL:

sit by y2 y3 y1;
psy by y6 y4 y5 y7;
sta by y9 y8;
beh by y11 y10;
beh on sta;
sta on sit psy;

sta@.1;

| | | | |
|-----|------------|------------|----------|
| Y10 | WITH Y5;Y8 | WITH Y7;Y9 | WITH Y4; |
| Y8 | WITH Y2;Y5 | WITH Y1;Y3 | WITH Y2; |
| Y9 | WITH Y5;Y4 | WITH Y1;Y8 | WITH Y3; |
| Y5 | WITH Y4;Y9 | WITH Y1; | |

MODEL INDIRECT:

beh ind sit;
beh ind psy;

ANALYSIS:

TYPE IS GENERAL;
ESTIMATOR IS ML;
ITERATIONS = 1000;
CONVERGENCE = 0.00005;

OUTPUT: MOD(4) SAMPSTAT RESIDUAL STANDARDIZED FSCOEFFICIENT FSDETERMINACY
tech4;

INPUT READING TERMINATED NORMALLY

SUMMARY OF ANALYSIS

Number of groups

1

Number of observations 394
 Number of dependent variables 11
 Number of independent variables 0
 Number of continuous latent variables 4

Observed dependent variables

Continuous

Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6
 Y7 Y8 Y9 Y10 Y11

Continuous latent variables

SIT PSY STA BEH

Estimator ML
 Information matrix EXPECTED
 Maximum number of iterations 1000
 Convergence criterion 0.500D-04
 Maximum number of steepest descent iterations 20

Input data file(s)

C:\Users\Fujitsu\Desktop\Ton model\data 394.txt

Input data format FREE

SAMPLE STATISTICS

SAMPLE STATISTICS

Means/Intercepts/Thresholds

| | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1 | 50.414 | 76.751 | 68.970 | 44.477 | 41.487 |

Means/Intercepts/Thresholds

| | Y6 | Y7 | Y8 | Y9 | Y10 |
|---|--------|--------|--------|---------|--------|
| 1 | 68.934 | 47.916 | 52.269 | 125.901 | 53.690 |

Means/Intercepts/Thresholds

| | Y11 |
|---|--------|
| 1 | 83.289 |

Covariances/Correlations/Residual Correlations

| | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 |
|----|--------|---------|---------|----|----|
| Y1 | 69.439 | | | | |
| Y2 | 28.061 | 102.880 | | | |
| Y3 | 22.696 | 61.150 | 104.060 | | |

| | | | | | |
|-----|--------|---------|--------|--------|--------|
| Y4 | 20.783 | 26.025 | 25.320 | 35.772 | |
| Y5 | 22.325 | 22.865 | 16.236 | 17.747 | 51.869 |
| Y6 | 25.169 | 40.653 | 36.940 | 27.270 | 21.694 |
| Y7 | 5.823 | 10.949 | 9.783 | 6.744 | 5.518 |
| Y8 | 19.488 | 30.728 | 41.475 | 21.304 | 17.413 |
| Y9 | 99.524 | 135.864 | 99.413 | 98.469 | 97.963 |
| Y10 | 20.900 | 29.275 | 28.255 | 20.480 | 24.975 |
| Y11 | 26.302 | 47.026 | 48.691 | 27.474 | 22.425 |

Covariances/Correlations/Residual Correlations

| | Y6 | Y7 | Y8 | Y9 | Y10 |
|-----|--------|--------|--------|----------|--------|
| Y6 | 67.733 | | | | |
| Y7 | 12.017 | 23.223 | | | |
| Y8 | 36.659 | 15.501 | 51.782 | | |
| Y9 | 80.205 | 8.993 | 65.652 | 1719.761 | |
| Y10 | 32.608 | 7.883 | 25.111 | 85.321 | 52.853 |
| Y11 | 48.364 | 14.221 | 41.242 | 88.684 | 40.857 |

Covariances/Correlations/Residual Correlations

| | Y11 |
|-----|--------|
| Y11 | 73.171 |

THE MODEL ESTIMATION TERMINATED NORMALLY

MODEL FIT INFORMATION

Number of Free Parameters 47

Loglikelihood

H0 Value -14727.452
H1 Value -14706.601

Information Criteria

Akaike (AIC) 29548.904
Bayesian (BIC) 29735.793
Sample-Size Adjusted BIC 29586.662
(n* = (n + 2) / 24)

Chi-Square Test of Model Fit

Value 41.702
Degrees of Freedom 30
P-Value 0.0759

RMSEA (Root Mean Square Error Of Approximation)

Estimate 0.031
90 Percent C.I. 0.000 0.053
Probability RMSEA <= .05 0.921

CFI/TLI

| | |
|-----|-------|
| CFI | 0.993 |
| TLI | 0.988 |

Chi-Square Test of Model Fit for the Baseline Model

| | |
|--------------------|----------|
| Value | 1811.920 |
| Degrees of Freedom | 55 |
| P-Value | 0.0000 |

SRMR (Standardized Root Mean Square Residual)

| | |
|-------|-------|
| Value | 0.025 |
|-------|-------|

MODEL RESULTS

| | Estimate | S.E. | Est./S.E. | Two-Tailed P-Value |
|----------|----------|-------|-----------|--------------------|
| SIT BY | | | | |
| Y2 | 1.000 | 0.000 | 999.000 | 999.000 |
| Y3 | 0.972 | 0.077 | 12.578 | 0.000 |
| Y1 | 0.574 | 0.073 | 7.872 | 0.000 |
| PSY BY | | | | |
| Y6 | 1.000 | 0.000 | 999.000 | 999.000 |
| Y4 | 0.590 | 0.043 | 13.590 | 0.000 |
| Y5 | 0.480 | 0.055 | 8.751 | 0.000 |
| Y7 | 0.269 | 0.038 | 7.159 | 0.000 |
| STA BY | | | | |
| Y9 | 1.000 | 0.000 | 999.000 | 999.000 |
| Y8 | 0.411 | 0.067 | 6.122 | 0.000 |
| BEH BY | | | | |
| Y11 | 1.000 | 0.000 | 999.000 | 999.000 |
| Y10 | 0.655 | 0.042 | 15.762 | 0.000 |
| BEH ON | | | | |
| STA | 0.542 | 0.087 | 6.233 | 0.000 |
| STA ON | | | | |
| SIT | 1.015 | 0.566 | 1.794 | 0.073 |
| PSY | 1.031 | 0.545 | 1.890 | 0.059 |
| PSY WITH | | | | |
| SIT | 41.091 | 4.459 | 9.214 | 0.000 |
| Y10 WITH | | | | |
| Y5 | 8.600 | 1.743 | 4.933 | 0.000 |
| Y8 WITH | | | | |

| | | | | |
|--------------------|----------|---------|---------|---------|
| Y7 | 5.705 | 1.173 | 4.862 | 0.000 |
| Y2 | -5.262 | 2.160 | -2.436 | 0.015 |
| Y3 | 6.841 | 2.298 | 2.977 | 0.003 |
| Y9 | WITH | | | |
| Y4 | 47.011 | 9.790 | 4.802 | 0.000 |
| Y5 | 48.654 | 12.691 | 3.834 | 0.000 |
| Y1 | 46.971 | 15.275 | 3.075 | 0.002 |
| Y5 | WITH | | | |
| Y1 | 9.691 | 2.440 | 3.972 | 0.000 |
| Y4 | 4.115 | 1.536 | 2.679 | 0.007 |
| Y3 | WITH | | | |
| Y2 | 17.741 | 5.104 | 3.476 | 0.001 |
| Y4 | WITH | | | |
| Y1 | 6.563 | 1.863 | 3.524 | 0.000 |
| Intercepts | | | | |
| Y1 | 50.414 | 0.419 | 120.361 | 0.000 |
| Y2 | 76.751 | 0.510 | 150.419 | 0.000 |
| Y3 | 68.970 | 0.513 | 134.342 | 0.000 |
| Y4 | 44.477 | 0.301 | 147.716 | 0.000 |
| Y5 | 41.487 | 0.360 | 115.393 | 0.000 |
| Y6 | 68.934 | 0.414 | 166.469 | 0.000 |
| Y7 | 47.916 | 0.242 | 197.667 | 0.000 |
| Y8 | 52.269 | 0.362 | 144.213 | 0.000 |
| Y9 | 125.901 | 2.086 | 60.356 | 0.000 |
| Y10 | 53.690 | 0.366 | 146.736 | 0.000 |
| Y11 | 83.289 | 0.430 | 193.517 | 0.000 |
| Variances | | | | |
| SIT | 44.496 | 7.471 | 5.956 | 0.000 |
| PSY | 45.809 | 4.972 | 9.213 | 0.000 |
| Residual Variances | | | | |
| Y1 | 54.461 | 4.134 | 13.175 | 0.000 |
| Y2 | 58.083 | 6.042 | 9.614 | 0.000 |
| Y3 | 61.788 | 6.116 | 10.102 | 0.000 |
| Y4 | 19.787 | 1.615 | 12.249 | 0.000 |
| Y5 | 40.369 | 2.987 | 13.516 | 0.000 |
| Y6 | 21.752 | 2.521 | 8.629 | 0.000 |
| Y7 | 19.834 | 1.453 | 13.647 | 0.000 |
| Y8 | 21.173 | 1.914 | 11.065 | 0.000 |
| Y9 | 1533.741 | 111.002 | 13.817 | 0.000 |
| Y10 | 26.011 | 2.131 | 12.207 | 0.000 |
| Y11 | 10.666 | 2.512 | 4.245 | 0.000 |
| STA | 0.100 | 0.000 | 999.000 | 999.000 |
| BEH | 9.181 | 2.779 | 3.304 | 0.001 |

STANDARDIZED MODEL RESULTS

STDYX Standardization

| | | Estimate | S.E. | Est./S.E. | Two-Tailed P-Value |
|-----|------|----------|-------|-----------|-----------------------|
| SIT | BY | | | | |
| | Y2 | 0.659 | 0.043 | 15.191 | 0.000 |
| | Y3 | 0.636 | 0.044 | 14.508 | 0.000 |
| | Y1 | 0.461 | 0.046 | 10.120 | 0.000 |
| PSY | BY | | | | |
| | Y6 | 0.823 | 0.024 | 34.120 | 0.000 |
| | Y4 | 0.668 | 0.032 | 20.613 | 0.000 |
| | Y5 | 0.455 | 0.044 | 10.339 | 0.000 |
| | Y7 | 0.379 | 0.047 | 8.004 | 0.000 |
| STA | BY | | | | |
| | Y9 | 0.325 | 0.048 | 6.712 | 0.000 |
| | Y8 | 0.769 | 0.025 | 30.197 | 0.000 |
| BEH | BY | | | | |
| | Y11 | 0.924 | 0.019 | 48.076 | 0.000 |
| | Y10 | 0.712 | 0.029 | 24.958 | 0.000 |
| BEH | ON | | | | |
| | STA | 0.923 | 0.022 | 41.132 | 0.000 |
| STA | ON | | | | |
| | SIT | 0.504 | 0.251 | 2.007 | 0.045 |
| | PSY | 0.519 | 0.258 | 2.013 | 0.044 |
| PSY | WITH | | | | |
| | SIT | 0.910 | 0.051 | 17.834 | 0.000 |
| Y10 | WITH | | | | |
| | Y5 | 0.265 | 0.048 | 5.526 | 0.000 |
| Y8 | WITH | | | | |
| | Y7 | 0.278 | 0.050 | 5.579 | 0.000 |
| | Y2 | -0.150 | 0.064 | -2.336 | 0.019 |
| | Y3 | 0.189 | 0.057 | 3.330 | 0.001 |
| Y9 | WITH | | | | |
| | Y4 | 0.270 | 0.050 | 5.408 | 0.000 |
| | Y5 | 0.196 | 0.048 | 4.090 | 0.000 |
| | Y1 | 0.163 | 0.051 | 3.218 | 0.001 |
| Y5 | WITH | | | | |
| | Y1 | 0.207 | 0.049 | 4.249 | 0.000 |
| | Y4 | 0.146 | 0.052 | 2.817 | 0.005 |
| Y3 | WITH | | | | |
| | Y2 | 0.296 | 0.066 | 4.495 | 0.000 |

| | | | | | |
|----|------|-------|-------|-------|-------|
| Y4 | WITH | | | | |
| Y1 | | 0.200 | 0.053 | 3.752 | 0.000 |

Intercepts

| | | | | |
|-----|-------|-------|--------|-------|
| Y1 | 6.064 | 0.222 | 27.341 | 0.000 |
| Y2 | 7.578 | 0.275 | 27.595 | 0.000 |
| Y3 | 6.768 | 0.246 | 27.478 | 0.000 |
| Y4 | 7.442 | 0.270 | 27.582 | 0.000 |
| Y5 | 5.813 | 0.213 | 27.343 | 0.000 |
| Y6 | 8.387 | 0.303 | 27.681 | 0.000 |
| Y7 | 9.958 | 0.358 | 27.793 | 0.000 |
| Y8 | 7.265 | 0.263 | 27.591 | 0.000 |
| Y9 | 3.041 | 0.119 | 25.454 | 0.000 |
| Y10 | 7.392 | 0.268 | 27.596 | 0.000 |
| Y11 | 9.749 | 0.351 | 27.781 | 0.000 |

Variances

| | | | | |
|-----|-------|-------|---------|---------|
| SIT | 1.000 | 0.000 | 999.000 | 999.000 |
| PSY | 1.000 | 0.000 | 999.000 | 999.000 |

Residual Variances

| | | | | |
|-----|-------|-------|--------|-------|
| Y1 | 0.788 | 0.042 | 18.794 | 0.000 |
| Y2 | 0.566 | 0.057 | 9.915 | 0.000 |
| Y3 | 0.595 | 0.056 | 10.656 | 0.000 |
| Y4 | 0.554 | 0.043 | 12.800 | 0.000 |
| Y5 | 0.793 | 0.040 | 19.764 | 0.000 |
| Y6 | 0.322 | 0.040 | 8.101 | 0.000 |
| Y7 | 0.857 | 0.036 | 23.918 | 0.000 |
| Y8 | 0.409 | 0.039 | 10.452 | 0.000 |
| Y9 | 0.895 | 0.031 | 28.495 | 0.000 |
| Y10 | 0.493 | 0.041 | 12.141 | 0.000 |
| Y11 | 0.146 | 0.036 | 4.114 | 0.000 |
| STA | 0.001 | 0.000 | 3.117 | 0.002 |
| BEH | 0.147 | 0.041 | 3.553 | 0.000 |

STDY Standardization

| | | Estimate | S.E. | Est./S.E. | Two-Tailed P-Value |
|-----|----|----------|-------|-----------|--------------------|
| SIT | BY | | | | |
| | Y2 | 0.659 | 0.043 | 15.191 | 0.000 |
| | Y3 | 0.636 | 0.044 | 14.508 | 0.000 |
| | Y1 | 0.461 | 0.046 | 10.120 | 0.000 |
| PSY | BY | | | | |
| | Y6 | 0.823 | 0.024 | 34.120 | 0.000 |
| | Y4 | 0.668 | 0.032 | 20.613 | 0.000 |
| | Y5 | 0.455 | 0.044 | 10.339 | 0.000 |
| | Y7 | 0.379 | 0.047 | 8.004 | 0.000 |
| STA | BY | | | | |
| | Y9 | 0.325 | 0.048 | 6.712 | 0.000 |

| | | | | | |
|------------|------|--------|-------|---------|---------|
| Y8 | | 0.769 | 0.025 | 30.197 | 0.000 |
| BEH | BY | | | | |
| Y11 | | 0.924 | 0.019 | 48.076 | 0.000 |
| Y10 | | 0.712 | 0.029 | 24.958 | 0.000 |
| BEH | ON | | | | |
| STA | | 0.923 | 0.022 | 41.132 | 0.000 |
| STA | ON | | | | |
| SIT | | 0.504 | 0.251 | 2.007 | 0.045 |
| PSY | | 0.519 | 0.258 | 2.013 | 0.044 |
| PSY | WITH | | | | |
| SIT | | 0.910 | 0.051 | 17.834 | 0.000 |
| Y10 | WITH | | | | |
| Y5 | | 0.265 | 0.048 | 5.526 | 0.000 |
| Y8 | WITH | | | | |
| Y7 | | 0.278 | 0.050 | 5.579 | 0.000 |
| Y2 | | -0.150 | 0.064 | -2.336 | 0.019 |
| Y3 | | 0.189 | 0.057 | 3.330 | 0.001 |
| Y9 | WITH | | | | |
| Y4 | | 0.270 | 0.050 | 5.408 | 0.000 |
| Y5 | | 0.196 | 0.048 | 4.090 | 0.000 |
| Y1 | | 0.163 | 0.051 | 3.218 | 0.001 |
| Y5 | WITH | | | | |
| Y1 | | 0.207 | 0.049 | 4.249 | 0.000 |
| Y4 | | 0.146 | 0.052 | 2.817 | 0.005 |
| Y3 | WITH | | | | |
| Y2 | | 0.296 | 0.066 | 4.495 | 0.000 |
| Y4 | WITH | | | | |
| Y1 | | 0.200 | 0.053 | 3.752 | 0.000 |
| Intercepts | | | | | |
| Y1 | | 6.064 | 0.222 | 27.341 | 0.000 |
| Y2 | | 7.578 | 0.275 | 27.595 | 0.000 |
| Y3 | | 6.768 | 0.246 | 27.478 | 0.000 |
| Y4 | | 7.442 | 0.270 | 27.582 | 0.000 |
| Y5 | | 5.813 | 0.213 | 27.343 | 0.000 |
| Y6 | | 8.387 | 0.303 | 27.681 | 0.000 |
| Y7 | | 9.958 | 0.358 | 27.793 | 0.000 |
| Y8 | | 7.265 | 0.263 | 27.591 | 0.000 |
| Y9 | | 3.041 | 0.119 | 25.454 | 0.000 |
| Y10 | | 7.392 | 0.268 | 27.596 | 0.000 |
| Y11 | | 9.749 | 0.351 | 27.781 | 0.000 |
| Variances | | | | | |
| SIT | | 1.000 | 0.000 | 999.000 | 999.000 |

| | | | | |
|-----|-------|-------|---------|---------|
| PSY | 1.000 | 0.000 | 999.000 | 999.000 |
|-----|-------|-------|---------|---------|

Residual Variances

| | | | | |
|-----|-------|-------|--------|-------|
| Y1 | 0.788 | 0.042 | 18.794 | 0.000 |
| Y2 | 0.566 | 0.057 | 9.915 | 0.000 |
| Y3 | 0.595 | 0.056 | 10.656 | 0.000 |
| Y4 | 0.554 | 0.043 | 12.800 | 0.000 |
| Y5 | 0.793 | 0.040 | 19.764 | 0.000 |
| Y6 | 0.322 | 0.040 | 8.101 | 0.000 |
| Y7 | 0.857 | 0.036 | 23.918 | 0.000 |
| Y8 | 0.409 | 0.039 | 10.452 | 0.000 |
| Y9 | 0.895 | 0.031 | 28.495 | 0.000 |
| Y10 | 0.493 | 0.041 | 12.141 | 0.000 |
| Y11 | 0.146 | 0.036 | 4.114 | 0.000 |
| STA | 0.001 | 0.000 | 3.117 | 0.002 |
| BEH | 0.147 | 0.041 | 3.553 | 0.000 |

STD Standardization

| | Estimate | S.E. | Est./S.E. | Two-Tailed P-Value | |
|-----|----------|--------|-----------|-----------------------|-------|
| SIT | BY | | | | |
| Y2 | | 6.671 | 0.560 | 11.912 | 0.000 |
| Y3 | | 6.485 | 0.562 | 11.532 | 0.000 |
| Y1 | | 3.829 | 0.437 | 8.762 | 0.000 |
| PSY | BY | | | | |
| Y6 | | 6.768 | 0.367 | 18.427 | 0.000 |
| Y4 | | 3.992 | 0.283 | 14.109 | 0.000 |
| Y5 | | 3.249 | 0.366 | 8.888 | 0.000 |
| Y7 | | 1.822 | 0.251 | 7.245 | 0.000 |
| STA | BY | | | | |
| Y9 | | 13.440 | 2.156 | 6.234 | 0.000 |
| Y8 | | 5.530 | 0.323 | 17.127 | 0.000 |
| BEH | BY | | | | |
| Y11 | | 7.894 | 0.359 | 21.966 | 0.000 |
| Y10 | | 5.171 | 0.332 | 15.575 | 0.000 |
| BEH | ON | | | | |
| STA | | 0.923 | 0.022 | 41.132 | 0.000 |
| STA | ON | | | | |
| SIT | | 0.504 | 0.251 | 2.007 | 0.045 |
| PSY | | 0.519 | 0.258 | 2.013 | 0.044 |
| PSY | WITH | | | | |
| SIT | | 0.910 | 0.051 | 17.834 | 0.000 |
| Y10 | WITH | | | | |
| Y5 | | 8.600 | 1.743 | 4.933 | 0.000 |

| | | | | | |
|--------------------|------|----------|---------|---------|---------|
| Y8 | WITH | | | | |
| Y7 | | 5.705 | 1.173 | 4.862 | 0.000 |
| Y2 | | -5.262 | 2.160 | -2.436 | 0.015 |
| Y3 | | 6.841 | 2.298 | 2.977 | 0.003 |
| Y9 | WITH | | | | |
| Y4 | | 47.011 | 9.790 | 4.802 | 0.000 |
| Y5 | | 48.654 | 12.691 | 3.834 | 0.000 |
| Y1 | | 46.971 | 15.275 | 3.075 | 0.002 |
| Y5 | WITH | | | | |
| Y1 | | 9.691 | 2.440 | 3.972 | 0.000 |
| Y4 | | 4.115 | 1.536 | 2.679 | 0.007 |
| Y3 | WITH | | | | |
| Y2 | | 17.741 | 5.104 | 3.476 | 0.001 |
| Y4 | WITH | | | | |
| Y1 | | 6.563 | 1.863 | 3.524 | 0.000 |
| Intercepts | | | | | |
| Y1 | | 50.414 | 0.419 | 120.361 | 0.000 |
| Y2 | | 76.751 | 0.510 | 150.419 | 0.000 |
| Y3 | | 68.970 | 0.513 | 134.342 | 0.000 |
| Y4 | | 44.477 | 0.301 | 147.716 | 0.000 |
| Y5 | | 41.487 | 0.360 | 115.393 | 0.000 |
| Y6 | | 68.934 | 0.414 | 166.469 | 0.000 |
| Y7 | | 47.916 | 0.242 | 197.667 | 0.000 |
| Y8 | | 52.269 | 0.362 | 144.213 | 0.000 |
| Y9 | | 125.901 | 2.086 | 60.356 | 0.000 |
| Y10 | | 53.690 | 0.366 | 146.736 | 0.000 |
| Y11 | | 83.289 | 0.430 | 193.517 | 0.000 |
| Variances | | | | | |
| SIT | | 1.000 | 0.000 | 999.000 | 999.000 |
| PSY | | 1.000 | 0.000 | 999.000 | 999.000 |
| Residual Variances | | | | | |
| Y1 | | 54.461 | 4.134 | 13.175 | 0.000 |
| Y2 | | 58.083 | 6.042 | 9.614 | 0.000 |
| Y3 | | 61.788 | 6.116 | 10.102 | 0.000 |
| Y4 | | 19.787 | 1.615 | 12.249 | 0.000 |
| Y5 | | 40.369 | 2.987 | 13.516 | 0.000 |
| Y6 | | 21.752 | 2.521 | 8.629 | 0.000 |
| Y7 | | 19.834 | 1.453 | 13.647 | 0.000 |
| Y8 | | 21.173 | 1.914 | 11.065 | 0.000 |
| Y9 | | 1533.741 | 111.002 | 13.817 | 0.000 |
| Y10 | | 26.011 | 2.131 | 12.207 | 0.000 |
| Y11 | | 10.666 | 2.512 | 4.245 | 0.000 |
| STA | | 0.001 | 0.000 | 3.117 | 0.002 |
| BEH | | 0.147 | 0.041 | 3.553 | 0.000 |

R-SQUARE

| Observed Variable | Estimate | S.E. | Est./S.E. | Two-Tailed P-Value |
|-------------------|----------|-------|-----------|--------------------|
| Y1 | 0.212 | 0.042 | 5.060 | 0.000 |
| Y2 | 0.434 | 0.057 | 7.596 | 0.000 |
| Y3 | 0.405 | 0.056 | 7.254 | 0.000 |
| Y4 | 0.446 | 0.043 | 10.307 | 0.000 |
| Y5 | 0.207 | 0.040 | 5.170 | 0.000 |
| Y6 | 0.678 | 0.040 | 17.060 | 0.000 |
| Y7 | 0.143 | 0.036 | 4.002 | 0.000 |
| Y8 | 0.591 | 0.039 | 15.099 | 0.000 |
| Y9 | 0.105 | 0.031 | 3.356 | 0.001 |
| Y10 | 0.507 | 0.041 | 12.479 | 0.000 |
| Y11 | 0.854 | 0.036 | 24.038 | 0.000 |

| Latent Variable | Estimate | S.E. | Est./S.E. | Two-Tailed P-Value |
|-----------------|----------|-------|-----------|--------------------|
| STA | 0.999 | 0.000 | 5627.379 | 0.000 |
| BEH | 0.853 | 0.041 | 20.566 | 0.000 |

QUALITY OF NUMERICAL RESULTS

Condition Number for the Information Matrix (ratio of smallest to largest eigenvalue) 0.297E-04

TOTAL, TOTAL INDIRECT, SPECIFIC INDIRECT, AND DIRECT EFFECTS

| | Estimate | S.E. | Est./S.E. | Two-Tailed P-Value |
|-------------------------|----------|-------|-----------|--------------------|
| Effects from SIT to BEH | | | | |
| Total | 0.551 | 0.297 | 1.854 | 0.064 |
| Total indirect | 0.551 | 0.297 | 1.854 | 0.064 |
| Specific indirect | | | | |
| BEH | | | | |
| STA | | | | |
| SIT | 0.551 | 0.297 | 1.854 | 0.064 |
| Effects from PSY to BEH | | | | |
| Total | 0.559 | 0.281 | 1.986 | 0.047 |
| Total indirect | 0.559 | 0.281 | 1.986 | 0.047 |

Specific indirect

| | | | | |
|-----|-------|-------|-------|-------|
| BEH | | | | |
| STA | | | | |
| PSY | 0.559 | 0.281 | 1.986 | 0.047 |

STANDARDIZED TOTAL, TOTAL INDIRECT, SPECIFIC INDIRECT, AND DIRECT EFFECTS

STDYX Standardization

| | Estimate | S.E. | Est./S.E. | Two-Tailed P-Value |
|-------------------------|----------|-------|-----------|-----------------------|
| Effects from SIT to BEH | | | | |
| Total | 0.465 | 0.234 | 1.987 | 0.047 |
| Total indirect | 0.465 | 0.234 | 1.987 | 0.047 |

Specific indirect

| | | | | |
|-----|-------|-------|-------|-------|
| BEH | | | | |
| STA | | | | |
| SIT | 0.465 | 0.234 | 1.987 | 0.047 |

Effects from PSY to BEH

| | | | | |
|----------------|-------|-------|-------|-------|
| Total | 0.479 | 0.236 | 2.030 | 0.042 |
| Total indirect | 0.479 | 0.236 | 2.030 | 0.042 |

Specific indirect

| | | | | |
|-----|-------|-------|-------|-------|
| BEH | | | | |
| STA | | | | |
| PSY | 0.479 | 0.236 | 2.030 | 0.042 |

STDY Standardization

| | Estimate | S.E. | Est./S.E. | Two-Tailed P-Value |
|-------------------------|----------|-------|-----------|-----------------------|
| Effects from SIT to BEH | | | | |
| Total | 0.465 | 0.234 | 1.987 | 0.047 |
| Total indirect | 0.465 | 0.234 | 1.987 | 0.047 |

Specific indirect

| | | | | |
|-----|-------|-------|-------|-------|
| BEH | | | | |
| STA | | | | |
| SIT | 0.465 | 0.234 | 1.987 | 0.047 |

Effects from PSY to BEH

| | | | | |
|----------------|-------|-------|-------|-------|
| Total | 0.479 | 0.236 | 2.030 | 0.042 |
| Total indirect | 0.479 | 0.236 | 2.030 | 0.042 |

Specific indirect

| | | | | |
|-----|-------|-------|-------|-------|
| BEH | | | | |
| STA | | | | |
| PSY | 0.479 | 0.236 | 2.030 | 0.042 |

STD Standardization

| | Estimate | S.E. | Est./S.E. | Two-Tailed P-Value |
|-------------------------|----------|-------|-----------|--------------------|
| Effects from SIT to BEH | | | | |
| Total | 0.465 | 0.234 | 1.987 | 0.047 |
| Total indirect | 0.465 | 0.234 | 1.987 | 0.047 |

Specific indirect

| | | | | |
|-----|-------|-------|-------|-------|
| BEH | | | | |
| STA | | | | |
| SIT | 0.465 | 0.234 | 1.987 | 0.047 |

Effects from PSY to BEH

| | | | | |
|----------------|-------|-------|-------|-------|
| Total | 0.479 | 0.236 | 2.030 | 0.042 |
| Total indirect | 0.479 | 0.236 | 2.030 | 0.042 |

Specific indirect

| | | | | |
|-----|-------|-------|-------|-------|
| BEH | | | | |
| STA | | | | |
| PSY | 0.479 | 0.236 | 2.030 | 0.042 |

RESIDUAL OUTPUT

ESTIMATED MODEL AND RESIDUALS (OBSERVED - ESTIMATED)

Model Estimated Means/Intercepts/Thresholds

| | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1 | 50.414 | 76.751 | 68.970 | 44.477 | 41.487 |

Model Estimated Means/Intercepts/Thresholds

| | Y6 | Y7 | Y8 | Y9 | Y10 |
|---|--------|--------|--------|---------|--------|
| 1 | 68.934 | 47.916 | 52.269 | 125.901 | 53.690 |

Model Estimated Means/Intercepts/Thresholds
Y11

| | |
|---|--------|
| 1 | 83.289 |
|---|--------|

Residuals for Means/Intercepts/Thresholds

| | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |

Residuals for Means/Intercepts/Thresholds

| | Y6 | Y7 | Y8 | Y9 | Y10 |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |

Residuals for Means/Intercepts/Thresholds
Y11

| | |
|---|-------|
| 1 | 0.000 |
|---|-------|

Standardized Residuals (z-scores) for Means/Intercepts/Thresholds

| | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |

Standardized Residuals (z-scores) for Means/Intercepts/Thresholds

| | Y6 | Y7 | Y8 | Y9 | Y10 |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |

Standardized Residuals (z-scores) for Means/Intercepts/Thresholds
Y11

| | |
|---|-------|
| 1 | 0.000 |
|---|-------|

Normalized Residuals for Means/Intercepts/Thresholds

| | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |

Normalized Residuals for Means/Intercepts/Thresholds

| | Y6 | Y7 | Y8 | Y9 | Y10 |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |

Normalized Residuals for Means/Intercepts/Thresholds

Y11

1 0.000

Model Estimated Covariances/Correlations/Residual Correlations

| | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 |
|-----|--------|---------|---------|--------|--------|
| Y1 | 69.124 | | | | |
| Y2 | 25.543 | 102.579 | | | |
| Y3 | 24.834 | 61.001 | 103.847 | | |
| Y4 | 20.474 | 24.234 | 23.561 | 35.720 | |
| Y5 | 21.016 | 19.728 | 19.180 | 17.085 | 50.928 |
| Y6 | 23.588 | 41.091 | 39.950 | 27.016 | 21.993 |
| Y7 | 6.349 | 11.060 | 10.753 | 7.271 | 5.919 |
| Y8 | 20.676 | 30.755 | 41.858 | 21.582 | 17.570 |
| Y9 | 97.218 | 87.532 | 85.102 | 99.462 | 91.353 |
| Y10 | 17.851 | 31.096 | 30.233 | 18.633 | 23.769 |
| Y11 | 27.253 | 47.474 | 46.157 | 28.448 | 23.159 |

Model Estimated Covariances/Correlations/Residual Correlations

| | Y6 | Y7 | Y8 | Y9 | Y10 |
|-----|--------|--------|--------|----------|--------|
| Y6 | 67.561 | | | | |
| Y7 | 12.330 | 23.152 | | | |
| Y8 | 36.595 | 15.554 | 51.758 | | |
| Y9 | 88.937 | 23.938 | 74.330 | 1714.386 | |
| Y10 | 31.595 | 8.504 | 26.406 | 64.174 | 52.748 |
| Y11 | 48.236 | 12.983 | 40.314 | 97.976 | 40.819 |

Model Estimated Covariances/Correlations/Residual Correlations

Y11

Y11 72.985

Residuals for Covariances/Correlations/Residual Correlations

| | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|
| Y1 | 0.139 | | | | |
| Y2 | 2.447 | 0.041 | | | |
| Y3 | -2.195 | -0.006 | -0.051 | | |
| Y4 | 0.256 | 1.726 | 1.695 | -0.039 | |
| Y5 | 1.253 | 3.079 | -2.985 | 0.617 | 0.809 |
| Y6 | 1.517 | -0.541 | -3.104 | 0.184 | -0.355 |
| Y7 | -0.541 | -0.138 | -0.995 | -0.544 | -0.415 |
| Y8 | -1.237 | -0.105 | -0.489 | -0.332 | -0.200 |
| Y9 | 2.053 | 47.986 | 14.059 | -1.244 | 6.361 |
| Y10 | 2.997 | -1.896 | -2.049 | 1.795 | 1.143 |
| Y11 | -1.017 | -0.568 | 2.411 | -1.044 | -0.791 |

Residuals for Covariances/Correlations/Residual Correlations

| | Y6 | Y7 | Y8 | Y9 | Y10 |
|-----|--------|---------|--------|--------|--------|
| Y6 | 0.000 | | | | |
| Y7 | -0.343 | 0.012 | | | |
| Y8 | -0.029 | -0.093 | -0.107 | | |
| Y9 | -8.936 | -14.967 | -8.845 | 1.010 | |
| Y10 | 0.931 | -0.641 | -1.358 | 20.930 | -0.029 |
| Y11 | 0.005 | 1.203 | 0.823 | -9.517 | -0.066 |

Residuals for Covariances/Correlations/Residual Correlations

Y11

| | |
|-----|-------|
| Y11 | 0.000 |
|-----|-------|

Standardized Residuals (z-scores) for Covariances/Correlations/Residual Corr

| | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 |
|-----|--------|---------|---------|---------|--------|
| Y1 | 0.431 | | | | |
| Y2 | 1.172 | 0.194 | | | |
| Y3 | -1.040 | 999.000 | 999.000 | | |
| Y4 | 1.036 | 1.056 | 1.002 | 999.000 | |
| Y5 | 1.534 | 1.228 | -1.212 | 1.265 | 1.156 |
| Y6 | 0.947 | -0.394 | -2.426 | 0.328 | -0.313 |
| Y7 | -0.329 | -0.082 | -0.573 | -0.606 | -0.300 |
| Y8 | -0.863 | -0.222 | -1.267 | -0.415 | -0.151 |
| Y9 | 1.364 | 3.141 | 0.933 | 999.000 | 1.560 |
| Y10 | 1.541 | -1.097 | -1.145 | 1.560 | 1.579 |
| Y11 | -0.887 | -0.619 | 1.911 | -1.993 | -0.699 |

Standardized Residuals (z-scores) for Covariances/Correlations/Residual Corr

| | Y6 | Y7 | Y8 | Y9 | Y10 |
|-----|--------|--------|---------|--------|--------|
| Y6 | 0.003 | | | | |
| Y7 | -0.437 | 0.219 | | | |
| Y8 | -0.043 | -0.314 | 999.000 | | |
| Y9 | -1.118 | -1.744 | -1.131 | 0.236 | |
| Y10 | 0.880 | -0.563 | -1.534 | 1.996 | -0.292 |
| Y11 | 0.011 | 1.430 | 1.227 | -1.453 | -0.315 |

Standardized Residuals (z-scores) for Covariances/Correlations/Residual Corr

Y11

| | |
|-----|---------|
| Y11 | 999.000 |
|-----|---------|

Normalized Residuals for Covariances/Correlations/Residual Correlations

| | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 |
|----|-------|----|----|----|----|
| Y1 | 0.028 | | | | |

| | | | | | |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|
| Y2 | 0.547 | 0.006 | | | |
| Y3 | -0.496 | -0.001 | -0.007 | | |
| Y4 | 0.094 | 0.520 | 0.511 | -0.015 | |
| Y5 | 0.389 | 0.800 | -0.790 | 0.263 | 0.219 |
| Y6 | 0.413 | -0.116 | -0.673 | 0.065 | -0.112 |
| Y7 | -0.265 | -0.055 | -0.395 | -0.366 | -0.235 |
| Y8 | -0.390 | -0.026 | -0.115 | -0.138 | -0.073 |
| Y9 | 0.114 | 2.160 | 0.644 | -0.093 | 0.403 |
| Y10 | 0.931 | -0.475 | -0.514 | 0.743 | 0.392 |
| Y11 | -0.266 | -0.115 | 0.480 | -0.358 | -0.240 |

Normalized Residuals for Covariances/Correlations/Residual Correlations

| | Y6 | Y7 | Y8 | Y9 | Y10 |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|
| Y6 | 0.000 | | | | |
| Y7 | -0.165 | 0.007 | | | |
| Y8 | -0.008 | -0.049 | -0.029 | | |
| Y9 | -0.507 | -1.489 | -0.576 | 0.008 | |
| Y10 | 0.272 | -0.355 | -0.466 | 1.329 | -0.008 |
| Y11 | 0.001 | 0.549 | 0.221 | -0.518 | -0.018 |

Normalized Residuals for Covariances/Correlations/Residual Correlations

| | Y11 |
|-----|-------|
| Y11 | 0.000 |

MODEL MODIFICATION INDICES

NOTE: Modification indices for direct effects of observed dependent variables regressed on covariates may not be included. To include these, request MODINDICES (ALL).

Minimum M.I. value for printing the modification index 4.000

| | | M.I. | E.P.C. | Std E.P.C. | StdYX E.P.C. |
|---------------|-------|-------|--------|------------|--------------|
| BY Statements | | | | | |
| SIT | BY Y9 | 6.290 | 9.518 | 63.487 | 1.533 |
| PSY | BY Y9 | 6.540 | -9.782 | -66.208 | -1.599 |
| BEH | BY Y2 | 4.248 | -0.729 | -5.754 | -0.568 |
| BEH | BY Y3 | 4.641 | 0.676 | 5.338 | 0.524 |

WITH Statements

| | | | | | |
|-----|---------|-------|--------|--------|-------|
| Y9 | WITH Y2 | 6.990 | 37.729 | 37.729 | 0.126 |
| Y11 | WITH Y3 | 4.518 | 4.427 | 4.427 | 0.172 |

TECHNICAL 4 OUTPUT

ESTIMATES DERIVED FROM THE MODEL

ESTIMATED MEANS FOR THE LATENT VARIABLES

| | SIT | PSY | STA | BEH |
|---|-------|-------|-------|-------|
| 1 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |

ESTIMATED COVARIANCE MATRIX FOR THE LATENT VARIABLES

| | SIT | PSY | STA | BEH |
|-----|--------|--------|---------|--------|
| SIT | 44.496 | | | |
| PSY | 41.091 | 45.809 | | |
| STA | 87.532 | 88.937 | 180.645 | |
| BEH | 47.474 | 48.236 | 97.976 | 62.320 |

ESTIMATED CORRELATION MATRIX FOR THE LATENT VARIABLES

| | SIT | PSY | STA | BEH |
|-----|-------|-------|-------|-------|
| SIT | 1.000 | | | |
| PSY | 0.910 | 1.000 | | |
| STA | 0.976 | 0.978 | 1.000 | |
| BEH | 0.902 | 0.903 | 0.923 | 1.000 |

SUMMARY OF FACTOR SCORES

FACTOR SCORE INFORMATION

FACTOR SCORE COEFFICIENTS

| | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 |
|-----|-------|-------|-------|-------|--------|
| SIT | 0.062 | 0.121 | 0.048 | 0.061 | -0.004 |
| PSY | 0.005 | 0.065 | 0.008 | 0.164 | 0.042 |
| STA | 0.068 | 0.190 | 0.057 | 0.230 | 0.038 |
| BEH | 0.022 | 0.051 | 0.015 | 0.066 | -0.018 |

FACTOR SCORE COEFFICIENTS

| | Y6 | Y7 | Y8 | Y9 | Y10 |
|-----|-------|--------|-------|--------|-------|
| SIT | 0.136 | -0.021 | 0.213 | 0.003 | 0.068 |
| PSY | 0.266 | 0.027 | 0.180 | -0.001 | 0.048 |
| STA | 0.411 | 0.005 | 0.403 | 0.002 | 0.119 |
| BEH | 0.113 | 0.002 | 0.109 | 0.001 | 0.156 |

FACTOR SCORE COEFFICIENTS

| | Y11 |
|-----|-------|
| SIT | 0.250 |
| PSY | 0.230 |
| STA | 0.492 |

BEH 0.559

POSTERIOR COVARIANCE MATRIX FOR ESTIMATED FACTOR SCORES (SQUARED S.E.S ON THE DIAGONAL)

| | SIT | PSY | STA | BEH |
|-----|-------|-------|--------|-------|
| SIT | 6.783 | | | |
| PSY | 2.947 | 5.781 | | |
| STA | 9.900 | 8.930 | 19.309 | |
| BEH | 2.664 | 2.448 | 5.242 | 5.958 |

FACTOR DETERMINACIES

SIT 0.921
 PSY 0.935
 STA 0.945
 BEH 0.951

Beginning Time: 19:45:17
 Ending Time: 19:45:17
 Elapsed Time: 00:00:00

MUTHEN & MUTHEN
 3463 Stoner Ave.
 Los Angeles, CA 90066

Tel: (310) 391-9971
 Fax: (310) 391-8971
 Web: www.StatModel.com
 Support: Support@StatModel.com

Copyright (c) 1998-2011 Muthen & Muthen

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ ชื่อสกุล

นายคินห์ สุขสมุทร

ประวัติการศึกษา

ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์)

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปีที่สำเร็จการศึกษา พ.ศ. 2529

ศิลปศาสตรบัณฑิต (มนุษยศาสตร์)

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปีที่สำเร็จการศึกษา พ.ศ. 2537

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารพัฒนาสังคม)

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ปีที่สำเร็จการศึกษา พ.ศ. 2543

การจัดการดุขฎีบัณฑิต (การจัดการการสื่อสาร)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ปีที่สำเร็จการศึกษา พ.ศ. 2549

ประสบการณ์ทำงาน

ปัจจุบัน

Crew Resource Management Instructor, Licensed

Thai Airways International Public Company Limited

89 Vibhavadi Rangsit Road, Bangkok 10900