



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรม

จิตวิทยา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความเชื่อในการควบคุม และพฤติกรรมความเป็นสมาชิก
ที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม

Relationships between Personality, Locus of Control and Organizational Citizenship
Behavior of Employees in Telecommunication Company

นามผู้วิจัย นางสาวจิตติณี เกตุจุมพล

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทรงสนะ ใจชุ่มชื่น, วท.ม.)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพทินนา สมุทรานนท์, Ph.D.)

กรรมการ

(อาจารย์ พันตรีหญิงพนมพร พุ่มจันทร์, ประ.ด.)

หัวหน้าภาควิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพย์วัลย์ สุรินยา, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญญา ชีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

สิขสิขจิ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความเชื่อในการควบคุม และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี
ขององค์การของพนักงานบริษัท โทรคมนาคม

Relationships between Personality, Locus of Control and Organizational Citizenship Behavior of
Employees in Telecommunication Company

โดย

นางสาวจิตติณี เกตุจุมพล

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

พ.ศ. 2554

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จิตติณี เกตุจุมพล 2554: ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความเชื่อในการควบคุม และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา
ประธานกรรมการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทรงชนะ ใจชุ่มชื่น, วท.ม. 118 หน้า

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาถึงบุคลิกภาพ ระดับความเชื่อในการควบคุม และระดับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม 3) เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อในการควบคุม กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัท โทรคมนาคม 4) เพื่อศึกษาปัจจัยพยากรณ์ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมได้ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นพนักงานบริษัทโทรคมนาคม จำนวน 208 คน โดยใช้แบบทดสอบและแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทโทรคมนาคมมีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว – ห้วน ไหวมากที่สุด มีความ เชื่อในการควบคุมภายใน และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง ผลการทดสอบ สมมติฐาน พบว่า 1) พนักงานบริษัทโทรคมนาคมที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ ตำแหน่งงาน และระดับ การศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ และประสบการณ์การทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) ความเชื่อในการควบคุมมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว และความเชื่อในการควบคุม สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ พนักงานบริษัทโทรคมนาคมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลายมือชื่อนิติ

ลายมือชื่อประธานกรรมการ

Jittinee Katejumpon 2011: Relationships between Personality, Locus of Control and Organizational Citizenship Behavior of Employees in Telecommunication Company. Master of Science (Industrial Psychology), Major Field: Industrial Psychology, Department of Psychology. Thesis Advisor: Assistant Professor Tassana Jaichumchuen, M.S. 118 pages.

The objectives of this thesis were; 1) to study the personality, level of locus of control, and level of organizational citizenship behavior of employees in telecommunication company, 2) to study the relationship between personality and organizational citizenship behavior of employees in telecommunication company, 3) to study the relationship between locus of control and organizational citizenship behavior of employees in telecommunication company and 4) to study variables which could predict organizational citizenship behavior of employees in telecommunication company. Samples of this research were composed of 208 employees in telecommunication company. Data of this research was collected through test and questionnaire which was analyzed by computer program. The statistical methods were percentage, mean, standard deviation, t-test, Pearson's product moment correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis.

The results of this research showed that most employees in telecommunication company were introversion - neuroticism personality, high level of internal locus of control and organizational citizenship behavior. The results of hypothesis testing were as the followings. 1) The organizational citizenship behavior was not significantly different by gender, position and education. 2) Age and working experience was not significantly correlated with organizational citizenship behavior. 3) Extrovert – introvert personality was correlated with organizational citizenship behavior at .05 level of significance. 4) Locus of control was correlated with organizational citizenship behavior at .05 level of significance. 5) Extrovert - introvert personality and locus of control could significantly predict organizational citizenship behavior at .05 level of significance.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทรศนะ ใจชุ่มชื่น ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทิพทินนา สมุทรานนท์ กรรมการวิชาเอกที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์พันธุ์หญิง ดร. พนมพร พุ่มจันทร์ กรรมการวิชาการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้ความกรุณาและความอนุเคราะห์ในการให้คำแนะนำและคำปรึกษา รวมทั้งให้กำลังใจในการดำเนินการวิจัยตั้งแต่เริ่มเขียน โครงร่างวิทยานิพนธ์จนสำเร็จจุลวงเป็นวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ และขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทองฟู ศิริวงศ์ ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย ที่ได้ให้ความกรุณาให้ข้อเสนอแนะที่มีคุณประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาของผู้วิจัยทุกท่านที่ให้โอกาสในการศึกษา ขอขอบคุณพนักงานทุกระดับชั้นของบริษัท โทรคมนาคมที่ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ขอขอบคุณพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท โทรคมนาคม และเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ที่ให้กำลังใจให้การช่วยเหลือ คำแนะนำ และการสนับสนุน โดยตลอด จนงานวิจัยสำเร็จจุลวง

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณบุพการี คุณพ่อนิธิสร เกตุจุมพล คุณแม่จีระ เกตุจุมพล และพี่สาว คุณจิราณี เกตุจุมพล ที่คอยดูแล ช่วยเหลือ สนับสนุน และเป็นกำลังใจที่ดีให้ผู้วิจัยตลอดมา

จิตติณี เกตุจุมพล

พฤษภาคม 2554

สารบัญ

	หน้า
สารบัญตาราง	(3)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตและข้อจำกัดของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ	8
แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อในการควบคุม	21
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	48
กรอบแนวคิดในการวิจัย	49
สมมติฐานการวิจัย	50
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	51
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	51
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	52
เกณฑ์การตรวจและการให้คะแนน	53
การตรวจสอบเครื่องมือ	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล	58
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	58
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	59

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	60
ผลการวิจัย	61
ข้อวิจารณ์	70
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	80
สรุปผลการวิจัย	81
ข้อเสนอแนะ	82
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	85
ภาคผนวก	93
ภาคผนวก ก ข้อมูลทั่วไปของกิจการโทรคมนาคม	94
ภาคผนวก ข เครื่องมือแบบสอบถาม	99
ภาคผนวก ค ผลการทดสอบเครื่องมือ	108
ภาคผนวก ง ตารางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	114
ภาคผนวก จ สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan	116
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	118

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม	61
2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพ ความเชื่อในการควบคุม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม	63
3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม	64
4	เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมจำแนกตามเพศ	64
5	เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมจำแนกตามตำแหน่งงาน	65
6	เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมจำแนกตามระดับการศึกษา	65
7	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ และประสบการณ์การทำงาน บุคลิกภาพ และความเชื่อในการควบคุม กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
8	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ค่าถดถอยพหุคูณ โดยใช้เทคนิควิธี Stepwise ของตัวแปรพยากรณ์ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ อายุ และประสบการณ์การทำงาน บุคลิกภาพ ความเชื่อในการควบคุมในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	67
9	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	68
ตารางผนวกที่		
1	ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบบุคลิกภาพ ด้านบุคลิกภาพหัวไหล่-มั่นคง เป็นรายชื่อ	109
2	ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบบุคลิกภาพ ด้านบุคลิกภาพแสดงตัว-เก็บตัว เป็นรายชื่อ	110
3	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความเชื่อในการควบคุมเป็นรายชื่อ	111
4	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นรายชื่อ	112
5	ตารางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	115
6	ตารางคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan	117

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนมีแนวคิดที่จะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพราะเชื่อว่ามนุษย์เป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถทำให้การบริหารองค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างสรรค์ผลผลิตและบริการให้เกิดขึ้นตามวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยที่คุณภาพของผลผลิตและการบริการจะเป็นไปในทิศทางที่ดีหรือไม่ดีนั้น บุคคลในองค์การต้องมีความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจเพื่อให้พร้อมทำงานในทุกสถานภาพ เพราะการทำงานต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ มากมาย

บริการโทรคมนาคมเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญ 2 ด้านคือ เป็นภาคเศรษฐกิจที่มีขนาดใหญ่ครอบคลุมการให้บริการแก่ประชาชนในทุกระดับของระบบเศรษฐกิจ และเป็นบริการที่มีบทบาทเป็นตัวกลาง หรือเป็นต้นทุนที่สำคัญในการประกอบกิจกรรมทางเศรษฐกิจประเภทอื่นๆ นอกจากนี้ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการเชื่อมโยงสื่อต่างๆ ยังเป็นตัวกระตุ้นบทบาทของการบริการโทรคมนาคมให้ทวีความสำคัญมากขึ้น ทั้งนี้ รายงานการพัฒนาของโลก (World Development Report, 1994) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า เมื่อประเทศมีรายได้ต่ำ ความต้องการ โครงสร้างพื้นฐานจะเป็นด้านการชลประทานและถนน แต่เมื่อประเทศมีรายได้สูงขึ้น ความต้องการ โครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคมและไฟฟ้าจะมีสูงขึ้นด้วย

การประยุกต์ธุรกิจบริการโทรคมนาคมเข้าด้วยกัน ได้แก่ การเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์เคลื่อนที่ (Mobile Internet) ระหว่างบริการโทรคมนาคมกับบริการแพรรภาพ เช่น เครื่องรับโทรทัศน์เคลื่อนที่ (Mobile Television) และการประยุกต์ธุรกิจบริการโทรคมนาคมกับบริการอื่นๆ เช่น การทำธุรกรรมทางธนาคารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตหรือโทรศัพท์ ซึ่งกิจกรรมที่เกิดจากการเชื่อมโยงสื่อถือเป็นกิจกรรมประเภทหนึ่งของเครือข่ายความสำคัญในธุรกิจโทรคมนาคม (Telecommunication Business Value Chain) คือ เป็นผู้ให้บริการด้านการประยุกต์ใช้งาน (Application Provider) หรือผู้ให้บริการด้านเนื้อหา (Content Provider) ที่มีการสร้างสรรค์ขึ้นตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และความต้องการของผู้บริโภค

ทั้งนี้ผู้ให้บริการด้านการประยุกต์ใช้งาน หรือผู้ให้บริการด้านเนื้อหาเป็นผู้มีบทบาทในเครือข่ายความสำคัญของธุรกิจโทรคมนาคมที่สนองตอบต่อความต้องการของผู้บริโภค เห็นได้ว่าความซับซ้อนของธุรกิจโทรคมนาคมเกิดจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ทำให้มีการขยายตัวและเกิดธุรกิจโทรคมนาคมใหม่ขึ้นอย่างรวดเร็ว ประกอบเข้ากับปรากฏการณ์การเชื่อมโยงระหว่างกิจกรรมด้านโทรคมนาคมกับธุรกิจประเภทอื่นๆ ยิ่งเสริมให้เกิดความซับซ้อนมากขึ้น สิ่งที่ต้องพิจารณาควรตระหนักคือ เมื่อเทคโนโลยีมีการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรก็ต้องมีการพัฒนาเพื่อรองรับต่อการขยายตัวของธุรกิจด้วยเช่นกัน ซึ่งองค์กรต้องการให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีส่วนร่วม ปฏิบัติตามกฎระเบียบ กระทำกิจกรรมด้วยตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยกระทำควบคู่ไปกับบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ Katz (1964 cited in Smith *et al.*, 1983) ที่ได้ระบุพฤติกรรมพื้นฐานของบุคคลที่จำเป็นต่อประสิทธิผลของระบบการดำเนินงานในองค์กร

สำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอย่างยั่งยืนภายใต้กรอบวัฒนธรรมองค์กรเดียวกันนั้น วิธีทางหนึ่งที่สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพคือ การพัฒนาพฤติกรรมในการทำงานให้แก่บุคลากรให้มีพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) พฤติกรรมต่างๆ เหล่านี้คือพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไม่ได้เกิดจากการให้รางวัลอย่างเป็นทางการจากองค์กร แต่เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองของสมาชิกที่เต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เกินกว่าบทบาทที่ตนรับผิดชอบ อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรได้เป็นอย่างดี คำกล่าวทั้งหมดนี้เป็นไปตามแนวคิดของ Dennis W. Organ ศาสตราจารย์จากมหาวิทยาลัยอินเดียนา (Indiana University) ประเทศสหรัฐอเมริกาผู้เป็นเจ้าของทฤษฎีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่กล่าวมานี้จะสำเร็จได้หากสามารถพัฒนาพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ให้เกิดแก่บุคลากรในองค์กรได้ (Deshpande, 2002 อ้างใน สญาชู ธีระวณิชตระกูล, 2547) โดยพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนี้จะช่วยสร้างทุนทางสังคม (Social Capital) และมีส่วนช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงานขององค์กร (Organizational's Performance) และยังสามารพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้อีกด้วย

การที่บุคคลจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องอาศัยส่วนประกอบหลายประการ ได้แก่ องค์ประกอบด้านร่างกายและจิตใจของบุคคล รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งปัจจุบันหลายองค์การ ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่จะช่วยสนับสนุนการทำงานของบุคคล ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงมีการส่งเสริมบุคคลในด้านต่างๆ มากมาย เช่น การพัฒนาความรู้ความสามารถ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความยุติธรรม การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ นอกเหนือจากการสนับสนุนจากองค์การแล้ว ปัจจัยส่วนบุคคลก็มีความสำคัญที่ทำให้บุคคลสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและส่งผลให้มีความก้าวหน้าในอาชีพ ได้แก่ ความรู้ความสามารถในวิชาชีพจากการศึกษาอบรมและประสบการณ์ ทักษะคิด ค่านิยม การรับรู้ และปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญคือบุคลิกภาพ (Personality) ซึ่งเป็นคุณลักษณะและมิติที่เด่นที่ใช้ในการแสดงลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล บุคลิกภาพเป็นความแตกต่างระหว่างบุคคลซึ่งมีความสอดคล้องกับพฤติกรรม กล่าวได้ว่าบุคลิกภาพมีผลโดยตรงทั้งทางบวกและลบต่อตัวบุคคลและมีผลอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของบุคคลทั้งส่วนตนและองค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยที่ว่าบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน โดยที่บุคคลใดมีบุคลิกภาพที่สอดคล้องกับลักษณะงานก็น่าจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีเช่นกัน ความสำคัญของบุคลิกภาพในการทำงาน แบ่งได้เป็น 3 ประเด็น (สิริอร วิชชาวุธ, 2547) คือ ความเหมาะสมต่อลักษณะงาน บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานจะสามารถทำงานได้โดยไม่เกิดความขัดแย้งภายในใจและมีโอกาสทำงานนั้นได้ดี เช่น บุคลิกภาพเก็บตัว (Introvert) เหมาะกับงานที่ทำคนเดียว จะมีความสุขและทำงานได้ดีกว่าการต้องไปทำงานที่ต้องแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลอื่น ตรงข้ามกับบุคลิกภาพแสดงตัว (Extrovert) ชอบสร้างสัมพันธ์กับบุคคล หากได้ทำงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น จะมีโอกาสทำงานได้ดี แต่ถ้าต้องทำงานคนเดียวอาจทำให้เบื่อบ่อยต่อการทำงานได้ เป็นต้น ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น บุคลิกภาพต่างกันอาจมีผลต่อบรรยากาศการทำงานร่วมกัน จะส่งผลต่อเป้าหมายขององค์การในที่สุด และคุณภาพการทำงานและความอยู่รอดขององค์การ บุคลิกภาพบางลักษณะมีผลต่อคุณภาพของงาน ความเข้าใจเกี่ยวกับบุคลิกภาพของบุคคลจะเป็นผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดี และงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปัจจัยอีกประการหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยตรงของบุคคลคือความเชื่อในการควบคุม (Locus of Control) อันเป็นมิติหนึ่งของบุคลิกภาพ ความเชื่อในการควบคุมจะมีส่วนทำให้บุคคลมีความเชื่อมั่นในทักษะความรู้ความสามารถของตนเอง มีความเพียรพยายามที่จะทำงานที่ยากให้สำเร็จลุล่วง ใช้เหตุผลในการแก้ไขปัญหา เพราะเชื่อว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีความสามารถ หรือในทางตรงข้ามบุคคลอาจเชื่อว่าความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการทำงานนั้นมีสาเหตุมาจากความบังเอิญ ความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น และไม่เชื่อว่าตนเองจะมีความสามารถกระทำงานที่ยากให้สำเร็จได้หากไม่มีบุคคลอื่นคอยแนะนำช่วยเหลือ

จากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาบุคลิกภาพ ความเชื่อในการควบคุม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความเชื่อในการควบคุมตนเอง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผลการศึกษานี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและคัดเลือกพนักงานขององค์การต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงบุคลิกภาพ ระดับความเชื่อในการควบคุม และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัท โทรคมนาคม
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัท โทรคมนาคม
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อในการควบคุม กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัท โทรคมนาคม
4. เพื่อศึกษาปัจจัยพยากรณ์ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัท โทรคมนาคมได้

ขอบเขตและข้อจำกัดของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตและข้อจำกัดของงานวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรตามที่ผู้วิจัยศึกษา คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัท โทรคมนาคม จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ตัวแปรที่กำหนด พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัท โทรคมนาคม ประกอบด้วยตัวแปรบุคลิกภาพ ความเชื่อในการควบคุม คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ คุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในงาน ทักษะคติ ความเครียด การรับรู้ เป็นต้น โดยในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยเลือกใช้

ตัวแปรดังต่อไปนี้ ตัวแปรอิสระในการวิจัย ได้แก่ บุคลิกภาพตามแนวความคิดของ Eysenck (1959) และความเชื่อในการควบคุมตามแนวความคิดของ Rotter (1982) ในที่นี้ใช้ความเชื่อในการควบคุมภายในเป็นเกณฑ์การวิจัยศึกษา และกำหนดให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามแนวคิดของ Organ (1991) เป็นตัวแปรตาม

2. งานวิจัยนี้ทำการศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัท โทรคมนาคม เพื่อศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความเชื่อในการควบคุม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยผลของการวิจัยจะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงาน อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Katz (1964 cited in Smith *et al.*, 1983) ที่ได้กล่าวถึงพฤติกรรมพื้นฐานของบุคคลที่จำเป็นต่อประสิทธิผลของระบบการดำเนินงานในองค์กร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบถึงบุคลิกภาพ ระดับความเชื่อในการควบคุม และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความเชื่อในการควบคุม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานของบริษัท โทรคมนาคม ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ได้เป็นอย่างดี ผลของการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลในการให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหารหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

นิยามศัพท์

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความหมาย คำจำกัดความของศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

พนักงาน หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการ และพนักงานระดับชำนาญการ ซึ่งหมายรวมถึงผู้จัดการ ที่ปฏิบัติงานในบริษัท โทรคมนาคม

เพศ หมายถึง เพศของพนักงานบริษัท โทรคมนาคมจำแนกเป็นเพศชาย หญิง

อายุ หมายถึง อายุจริงของพนักงานนับตามปฏิทินจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่งงาน หมายถึง ระดับตำแหน่งที่พนักงานดำรงอยู่ในการทำงานปัจจุบัน ในบริษัท
โทรคมนาคม

ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม
นับตั้งแต่วันที่เริ่มทำงานกับบริษัทโทรคมนาคมจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติด้วยความ
เต็มใจ ซึ่งนอกเหนือจากที่องค์กรได้กำหนดไว้ โดยเป็นพฤติกรรมสนับสนุนซึ่งพฤติกรรม
เหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำเนินงานในองค์กรช่วยสนับสนุนหรือส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของ
องค์กร โดยแบ่งเป็น 5 ประเภท ได้แก่

พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่แสดงถึงการ
ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน

พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติตาม
ระเบียบและสนองนโยบายขององค์กร ตรงต่อเวลา ดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์กร ไม่ใช่
เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว

พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่มีความอดทน
อดกลั้นต่อความคับข้องใจ การถูกรบกวน ความเครียด หรือความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ

พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในการคำนึงถึงผู้อื่น
เพื่อป้องกันการเกิดปัญหากระทบกระทั่งที่อาจจะเกิดตามมา

พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่มีความ
รับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กร

บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะนิสัยทุกอย่างที่ประกอบขึ้นเป็นตัวบุคคลของพนักงาน รวมทั้งท่าทาง ความรู้สึกนึกคิด ที่รวมกันเป็นแบบอย่างเฉพาะของบุคคล จนเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของแต่ละบุคคล จะแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้ ซึ่งทำให้แต่ละคนมีบุคลิกภาพที่ต่างกันออกไป โดยแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะคือบุคลิกภาพแบบแสดงตัว - เก็บตัว และบุคลิกภาพแบบหัวนั้ไหว – มั่นคง

บุคลิกภาพแบบแสดงตัว - เก็บตัว บุคลิกภาพแบบแสดงตัวจะมีลักษณะเป็นคนที่ชอบเข้าสังคม ชอบพูดคุย มองผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นในด้านบวก และต้องการแรงกระตุ้นจากภายนอก สำหรับบุคลิกภาพแบบเก็บตัวจะมีลักษณะเป็นคนที่ชอบเป็นไปในทางไว้ตัว เงียบขรึม ขี้อาย สนใจเรื่องภายในตนเอง และชอบชีวิตที่มีระเบียบ

บุคลิกภาพแบบหัวนั้ไหว - มั่นคง บุคลิกภาพแบบหัวนั้ไหวหรืออารมณ์อ่อนไหวจะมีลักษณะขี้โมโห หงุดหงิดง่าย ไม่ผ่อนคลาย ถูกกระตุ้นง่าย หดหู่ และมีความกระวนกระวาย สำหรับบุคลิกภาพมึ่่นคงจะมีลักษณะอารมณ์ที่มึ่่นคง ผ่อนคลาย หนักแน่น และสงบ

ความเชื่อในการควบคุม หมายถึง ความคิดความเชื่อของพนักงานที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรม โดยเชื่อว่าสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตน เกิดขึ้นจากพฤติกรรมส่วนบุคคล และตนเองสามารถเป็นผู้กำหนดหรือหลีกเลี่ยงเหตุการณ์ต่างๆ ได้

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความเชื่อในการควบคุม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม” ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นแนวทางการวิจัยโดยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อในการควบคุม
3. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพเป็นลักษณะภายนอกและภายในของมนุษย์อันได้แก่ รูปร่างหน้าตา อารมณ์ ความคิด การแสดงออก ความรู้สึก สติปัญญา มีผลทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันอันเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของแต่ละคน ซึ่งบุคลิกภาพจะเป็นอย่างไร ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ 2 ประการ ได้แก่ พันธุกรรมที่ถ่ายทอดจากบรรพบุรุษ และสิ่งแวดล้อม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอการตรวจเอกสารเรื่องบุคลิกภาพดังนี้

ความหมายของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ มีต้นกำเนิดมาจากภาษาละติน คือคำว่า *Persona* ซึ่งแปลว่า หน้ากาก เนื่องจากเป็นลักษณะภายนอกหรือเป็นสิ่งที่บุคคลแสดงออกมามากกว่าความจริงที่เป็นอยู่หรือปิดบังสภาพภายในที่บุคคลอื่นจะมองเห็นได้ (Fernald and Fernald, 1966)

Cattell *et al.* (1950 cited in Crow and Crow, 1971) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือสิ่งที่ช่วยให้สามารถทำนายได้ว่าบุคคลจะกระทำอย่างไรเมื่อต้องเผชิญหน้ากับสถานการณ์ต่างๆ และบุคลิกภาพยังเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทั้งหมดของบุคคล ทั้งในด้านที่แสดงตัวและซ่อนเร้น

Allport (1961 cited in Pettijohn, 1989) กล่าวว่า บุคลิกภาพคือผลรวมทั้งหมดของสิ่งที่บุคคลนั้นเป็น รวมไปถึงการกระทำ ความคิด และความรู้สึกของบุคคลนั้นๆ

Lazarus and Opton (1967 cited in Karlins, 1971) ให้ความหมายของคำว่าบุคลิกภาพว่าเป็นรูปแบบของการกระทำทุกอย่างที่ช่วยจำแนกบุคคลหนึ่งออกจากบุคคลอื่นๆ จึงมีลักษณะเฉพาะของตนเองและมีความโดดเด่นเฉพาะตัว บุคลิกภาพยังรวมถึงรูปร่าง สิ่งที่ประกอบเป็นรูปร่างของบุคคลวิธีที่ทำให้บุคคลมีรูปร่างเช่นนั้น และสภาพสังคมที่อยู่อาศัย

Kagan and Havemann (1972) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะรูปแบบต่างๆ ในการคิด การรู้สึก และการกระทำ ที่ประกอบกันเป็นวิธีเฉพาะของแต่ละบุคคลในการมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม

Wolman (1973) ให้คำจำกัดความของบุคลิกภาพว่าเป็นรูปแบบลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล รวมไปถึงลักษณะนิสัยที่คล้ายๆ กันในการรับรู้ต่อสถานการณ์ที่แตกต่างกัน และความคงที่ในการแสดงปฏิกิริยาต่อสภาพที่มีการกระตุ้นที่ต่างกันไป ค่านิยม ความสามารถ แรงจูงใจ การปกป้องลักษณะนิสัยใจคอ และรูปแบบส่วนบุคคลต่างๆ

Eysenck (1980 อ้างใน ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2551) กล่าวว่า บุคลิกภาพคือ องค์ประกอบร่วมที่ค่อนข้างถาวรของลักษณะนิสัย อารมณ์ ความเฉลียวฉลาด ลักษณะทางร่างกาย ซึ่งเมื่อรวมกันแล้วจะเป็นตัวกำหนดวิธีการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมที่เป็นลักษณะเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล

Singer (1984 cited in Pettijohn, 1989) กล่าวว่า บุคลิกภาพประกอบขึ้นจากพฤติกรรมทั่วไปของบุคคลหนึ่ง รวมถึงการแสดงออกที่ใช้คำพูดและไม่ใช้คำพูด แรงจูงใจ ความคิด และอารมณ์

Feshbach and Weiner (1986 cited in Pettijohn, 1989) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ รูปแบบของพฤติกรรมที่สามารถจำแนกบุคคล กลุ่ม และวัฒนธรรมออกจากกัน

Mischel (1986 cited in Pettijohn, 1989) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ ผลรวมทั้งหมดของบุคคลที่มีความคงที่ และเป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลในการแสดงออกต่อบุคคลอื่นและสถานการณ์รอบตัว หรืออาจกล่าวได้ว่า เป็นรูปแบบเฉพาะของพฤติกรรมในแต่ละบุคคลที่มีการแสดงออกอย่างเสมอต้นเสมอปลายต่อสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

Pettijohn (1989) ให้คำจำกัดความว่า บุคลิกภาพ คือ รูปแบบของพฤติกรรมและความคิดที่มีลักษณะเฉพาะตัว ซึ่งมีความคงที่และไม่เปลี่ยนแปลง

สิริวรรณ สารนาค (2530) กล่าวว่า ความหมายของบุคลิกภาพแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะใหญ่ๆ บุคลิกภาพในความหมายแรกหมายถึงทักษะทางสังคมที่บุคคลสามารถแสดงออกได้เหมาะสมตามกาลเทศะ และบุคลิกภาพในอีกความหมายหนึ่งหมายถึงลักษณะเด่นของบุคคลในมุมมองของบุคคลอื่น เช่น ความก้าวร้าว ความอ่อนน้อม ความน่าเกรงขาม

สุชา จันทน์เอม (2536) กล่าวว่า บุคลิกภาพมีความหมายถึงลักษณะที่สำคัญในการปรับตัวของบุคคล ได้แก่ รูปร่าง หน้าตา ท่าทาง ความสามารถ แรงจูงใจ การแสดงออกทางอารมณ์ และผลที่เกิดจากประสบการณ์ หรือกล่าวสั้นๆ ว่าบุคลิกภาพ คือ หมวดยุทธ์ของลักษณะต่างๆ ที่รวมกัน และแสดงลักษณะที่เป็นสิ่งเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล

อุษณีย์ จิตตะปาโล และ นุตประวีณ์ เลิศกาญจนวัตติ (2541) สรุปความหมายของบุคลิกภาพว่าคือคุณลักษณะต่างๆ ที่รวมกันในตัวบุคคล และวิธีการแสดงออกทางพฤติกรรม ไม่จำเป็นว่าพฤติกรรมหรือคุณลักษณะเหล่านั้นจะต้องดีหรือไม่ดี ผิดหรือถูก หรือบุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะรวมของบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ ลักษณะดังกล่าวนี้มีความหมายรวมถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลนั้น เช่น รูปร่าง หน้าตา ท่าทาง การแต่งกาย คำพูด ความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ ทักษะต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อการปรับตัวของบุคคล

มุสดี พุทฺษะวัน (2547) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง พฤติกรรมรวมของบุคคลซึ่งมีลักษณะเฉพาะคนๆ หนึ่ง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาเป็นการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งแสดงออกถึงสภาพอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด การมองโลก ความเฉลียวฉลาด ความเชื่อมั่นในตนเอง กิริยาท่าทาง การแต่งกาย ความมีน้ำใจ ความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อตนเองและบุคคลอื่น

สิริอร วิชชาวุธ และคณะ (2547) ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่าเป็น การผสมผสานระบบต่างๆ ภายในตัวบุคคล ทั้งส่วนที่มองเห็นได้ชัดเจน เช่น การแต่งกาย รูปร่างหน้าตา ลักษณะการพูด ฯลฯ และระบบภายในซึ่งเห็นได้ไม่ชัดเจน เช่น ลักษณะอารมณ์ จิตใต้สำนึก วิชิติต ความรู้สึก และค่านิยม ฯลฯ ประสบการณ์ พันธุกรรม การเรียนรู้ประสบการณ์วัยเด็ก ลักษณะสังคมวัฒนธรรม หลอมบุคคลแต่ละคนให้มีบุคลิกภาพแตกต่างกันออกไป จนมีลักษณะเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของตน นอกจากนี้ยังมีลักษณะองค์รวมที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะกลุ่มคนในสังคมวัฒนธรรมนั้นๆ

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2551) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่างๆ ทั้งส่วนภายนอกและส่วนภายใน ส่วนภายนอก คือส่วนที่มองเห็นชัดเจน เช่น รูปร่าง หน้าตา กิริยามารยาท การแต่งตัว วิถีพูด การนั่ง การยืน ฯลฯ ส่วนภายใน คือ ส่วนที่มองเห็นได้ยาก แต่อาจทราบโดยการอนุมาน เช่น สติปัญญา ความถนัด ลักษณะอารมณ์ประจำตัว ความใฝ่ฝันปรารถนาปรัชญาชีวิต ค่านิยม ความสนใจ ฯลฯ

จากความหมายที่มีผู้กล่าวถึงเรื่องของบุคลิกภาพดังกล่าวมา ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง ลักษณะนิสัยที่ผสมผสานกันในตัวบุคคล ทั้งการกระทำ ความคิด และความรู้สึก จนเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของแต่ละบุคคลในการมีปฏิสัมพันธ์ที่คงที่ต่อสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันไป ทั้งโดยเปิดเผย ซึ่งสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน เช่น รูปร่าง หน้าตา กิริยามารยาทท่าทาง และโดยซ่อนเร้น อันเป็นส่วนที่มองเห็นได้ยาก เช่น สติปัญญา อารมณ์ ค่านิยม ความสนใจ

แนวคิดและทฤษฎีบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพเป็นลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในทุกๆ ด้าน ทั้งส่วนที่เป็นภายนอกและภายใน ลักษณะต่างๆ ของบุคลิกภาพไม่สามารถแยกออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด ซึ่งทุกๆ ลักษณะมีความสัมพันธ์ต่อกันและมีผลกระทบต่อกันเป็นลูกโซ่ บุคลิกภาพของบุคคลไม่ว่าด้านใดสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ขึ้นอยู่กับการเรียนรู้และสิ่งแวดล้อม บุคลิกภาพเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน และไม่สามารถเข้าใจได้ง่ายๆ จึงมีนักวิชาการพยายามศึกษาบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลเพื่อนำมาใช้อธิบายพฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์ โดยมีทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพเกิดขึ้นมากมายนับตั้งแต่ช่วงปลายศตวรรษที่ 19 จนถึงปัจจุบัน

โดยสามารถสรุปแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพไว้ได้ดังนี้ (นพมาศ อึ้งพระ (ธีรเวคิน), 2546; ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2551)

1. ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (Psychoanalytic Theory) อธิบายถึงการศึกษาบุคลิกภาพตามแนวคิดของ Sigmund Freud ได้อธิบายแนวคิดพื้นฐานในการกำหนดบุคลิกภาพมนุษย์ ได้แก่ สัญชาตญาณ (Instincts) และจิตไร้สำนึก (Unconscious) รวมถึงโครงสร้างของบุคลิกภาพ ได้แก่ Id, Ego และ Superego

นักจิตวิเคราะห์แนวนี้ ได้แก่ Sigmund Freud และ Carl Jung ที่กล่าวถึงการสำรวจสภาพจิตของบุคคลโดยเน้นระบบต่างๆ ที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกันภายในบุคลิกภาพของมนุษย์ Alfred Adler เสนอแนวคิดเกี่ยวกับพัฒนาการของบุคลิกภาพว่าทุกคนมีปมด้อย และพยายามเอาชนะปมด้อยโดยการเป็นคนที่เหนือกว่า Karen Horney เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของบุคคลในครอบครัว และพัฒนาการความรู้สึกแปลกแยก Erich Fromm กล่าวถึงทฤษฎีฟรอยด์ยุคใหม่ ซึ่งสนใจเรื่องการเมืองและเศรษฐกิจที่มีผลต่อพัฒนาการมนุษย์ และ Erik Erikson ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาที่เน้น Ego

2. ทฤษฎีลักษณะนิสัย (Trait Theory) หลักการเบื้องต้นของทฤษฎีลักษณะนิสัย คือการจำแนกบุคคลตามแนวโน้มลักษณะนิสัย เช่น บุคคลที่ชอบสนทนากับบุคคลอื่นมีแนวโน้มปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นได้ง่าย

นักทฤษฎีที่สำคัญ ได้แก่ Henry A. Murray กล่าวเสนอถึงปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลในหลายแง่มุม อธิบายถึงสิ่งเร้าหรือแรงกระตุ้นที่ส่งผลให้บุคคลกระทำพฤติกรรมต่างๆ Gordon Allport ให้ความสำคัญต่อคุณค่าการมองและการเข้าใจมนุษย์ในภาพรวม การเคารพนับถือความเป็นเอกลักษณ์บุคคล การไม่เชื่อถือวิธีคิดแบบวิทยาศาสตร์ทั้งหมด การไม่เน้นประสบการณ์ในอดีตมากนัก การเชื่อว่าพันธุกรรมเป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดลักษณะบุคลิกภาพและพฤติกรรม และมองบุคลิกภาพในมุมมองกว้าง หลากหลายรูปแบบ และไม่มีลักษณะบุคลิกภาพที่ตายตัว Raymond B. Cattell เชื่อว่าทฤษฎีและข้อคิดใดๆ ที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพต้องได้มาจากการทำวิจัยที่มีกระบวนการรัดกุม มีเครื่องมือวัดที่เที่ยงตรง ใช้กระบวนการทางสถิติในการวัดข้อมูล และได้เสนอวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) และ Hans Eysenck อธิบายความแตกต่างของพฤติกรรมบุคคลโดยดูจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าที่เกิดจากพันธุกรรม และสิ่งเร้าที่เกิดจากแรงกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อม

3. ทฤษฎีปัญญานิยม (Cognitive Theory) นักทฤษฎีในกลุ่มนี้มีแนวความคิดว่ามนุษย์ทำการตอบสนองต่อสิ่งเร้า การวางเงื่อนไข และการให้แรงเสริมโดยผ่านความนึกคิด มนุษย์มีกระบวนการสำนึกรู้ และพฤติกรรมใดๆ ที่บุคคลกระทำขึ้นเป็นผลมาจากความรู้ ทศนคติ ความคาดหวัง และความเชื่อ เป็นต้น สักยภาพทางสติปัญญาและสิ่งแวดล้อมมีความสำคัญที่ส่งผลในการหล่อหลอมบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล มนุษย์จะใช้สติปัญญาในการปรับตัวให้อยู่เหนืออิทธิพลของสิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ในอดีต นอกจากนี้ แนวคิดของกลุ่มนี้ยังให้ความสำคัญต่อกระบวนการทางสมองและระบบประสาทที่มีเหนือความรู้คิด ความจำ และพฤติกรรมอื่นๆ ของมนุษย์อีกด้วย

นักทฤษฎีที่มีความโดดเด่นคือ George Kelly เน้นว่าพฤติกรรมใดๆ ของบุคคลมิได้เกิดจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมเท่านั้น แต่เกิดจากทัศนคติ ความคาดหวัง และความเชื่อ ซึ่งมีอิทธิพลมากกว่า Albert Allis มีหลักคิดว่ามนุษย์เปลี่ยนแปลงได้ มนุษย์มีมิติของความคิด เหตุผล อารมณ์ที่เกี่ยวข้องกัน จนยากที่จะแยกออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด นอกจากนี้ ยังเชื่อในศักยภาพในการใช้เหตุผลของมนุษย์ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ และไม่ให้ความสำคัญกับประสบการณ์และสิ่งแวดล้อมในวัยเด็กมากนัก

4. ทฤษฎีมนุษยนิยม (Humanistic/ Existential Theory) เสนอว่ามนุษย์มีศักยภาพที่สร้างสรรค์ซึ่งมีอยู่ในธรรมชาติ และการหาทางให้มนุษย์บรรลุเป้าหมายสูงสุด กระบวนการนี้จะเติบโตหากมีสิ่งแวดล้อมที่เกื้อหนุน

นักทฤษฎีที่สำคัญ คือ Abraham Maslow เป็นผู้วางรากฐานการบรรลุศักยภาพของตัวตน (Self-Actualization) Carl Ransom Roger เชื่อว่าคนมีแรงจูงใจธรรมชาติในตัวและมีแนวโน้มที่จะบรรลุศักยภาพ (Actualizing Tendency) ซึ่งแรงขับที่กระตุ้นและควบคุมการบรรลุศักยภาพทำให้บุคคลสามารถรักษาและพัฒนาตนเองได้ และ Rollo May เน้นที่ปัญหาเพื่อให้ได้คำตอบ และมองว่าจิตวิทยาเป็นศาสตร์เกี่ยวกับมนุษย์มากกว่าเป็นวิทยาศาสตร์

5. ทฤษฎีสังคม-พฤติกรรมนิยม (Social – Behavioral Theory) แนวทางการศึกษาส่วนใหญ่มีรากฐานอยู่ที่การทดลองในห้องทดลอง นักทฤษฎีสนใจความเข้าใจแบบวิทยาศาสตร์ในกระบวนการเรียนรู้ และชี้ชัดได้ว่าสภาพแวดล้อมแบบไหนที่ทำให้เกิดพฤติกรรมนั้นๆ

นักทฤษฎีที่สำคัญ คือ Skinner เสนอข้อคิดและหลักการของวิธีการวิเคราะห์แบบ Operant Analysis ของบุคลิกภาพเกี่ยวกับตัวเสริมแรง การจัดจังหวะในการเสริมแรงเพื่อสร้างและปรับพฤติกรรม Rotter สร้างทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพจากสมมติฐานว่าพฤติกรรมส่วนใหญ่เกิดจากการเรียนรู้ ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่ได้จากคนอื่น และ Albert Bandura เชื่อว่าพฤติกรรมเกิดขึ้นเพราะตนเองและสิ่งแวดล้อมอันมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน

ทฤษฎีลักษณะนิสัย

หลักการเบื้องต้นของทฤษฎีลักษณะนิสัย (Trait Theories) ได้แก่ การจำแนกบุคคลตามแนวโน้มลักษณะนิสัย (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2551) เช่น บุคคลที่ชอบสังสรรค์ ชอบพูดโต้ตอบ ก็จะสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ลักษณะเด่นของทฤษฎีนี้คือ

1. ความคงที่ (Consistency) แต่ละบุคคลมีคุณลักษณะโดดเด่นหลายๆ อย่างภายในตัว และจะแสดงคุณลักษณะนั้นออกมาในสถานการณ์ต่างๆ กัน หากเรารู้จักลักษณะนิสัยของคนใดคนหนึ่ง เราก็สามารถทำนายพฤติกรรมของเขาในสถานการณ์ต่างๆ กัน

2. เน้นความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) ทฤษฎีลักษณะนิสัยมีความคิดว่าแต่ละบุคคลประกอบด้วยกลุ่มลักษณะนิสัยหลายอย่างซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะตัว โดยที่ไม่มีใครเหมือนใคร

3. ทฤษฎีลักษณะนิสัยมีหลายกลุ่ม และทุกๆ กลุ่มมีแนวคิดร่วมกันคือ ค้นหาอธิบายลักษณะลักษณะนิสัยพื้นฐานของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเพื่ออธิบายบุคลิกภาพของบุคคลนั้น ซึ่งทำให้บุคคลแต่ละคนแตกต่างกัน

4. เน้นการทำนาย กลุ่มทฤษฎีนี้เน้นการวัดบุคลิกภาพด้วยแบบทดสอบโดยนำผลการวัดไปใช้ในชีวิตประจำวันในด้านต่างๆ เช่น ในคลินิก ในการเลือกอาชีพ การมอบหมายงานให้เหมาะกับนิสัย การปรับตัวในองค์กร การศึกษาและพัฒนา การทำนายผลการปฏิบัติงาน ฯลฯ

นักทฤษฎีลักษณะนิสัย (Trait Theorists) ที่สำคัญ (นพมาศ อึ้งพระ (ธีรเวคิน), 2546) ได้แก่

Henry A. Murray เน้นการศึกษามนุษย์อย่างเป็นหน่วยประสานสัมพันธ์กันภายใน และสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมต่างๆ Murray เชื่อว่าการให้ข้อสรุปหรือตัดสินใจพฤติกรรมของคนต้องพิจารณาปัจจัยแวดล้อมประกอบด้วยจึงจะถูกต้องแม่นยำ ทฤษฎีของ Murray ได้นำเสนอปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลหลายแง่มุม จุดเด่นที่ได้รับการยกย่องในทฤษฎีนี้ ได้แก่ คำอธิบายเกี่ยวกับสิ่งเร้าหรือแรงกระตุ้นให้บุคคลกระทำพฤติกรรม ซึ่ง Murray เรียกว่า Need ทั้งด้านกายและจิต พลัง Need ทั้ง 2 ด้านนี้มีการทำงานที่สัมพันธ์กัน

Gordon M. Allport ทฤษฎีของ Allport เป็นทฤษฎีบุคลิกภาพที่มีมุมมองกว้าง ทำให้มองบุคลิกภาพได้หลากหลายรูปแบบ Allport ได้แบ่งลักษณะนิสัยออกเป็น 2 ประเภท คือลักษณะนิสัยร่วม และลักษณะนิสัยเฉพาะบุคคล ลักษณะนิสัยร่วมคือลักษณะนิสัยที่เป็นลักษณะรวมๆ กันของบุคคลในแต่ละวัฒนธรรม ลักษณะนิสัยเฉพาะบุคคลมีความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ เป็นตัวทำนายลักษณะพฤติกรรมและวิถีชีวิตของบุคคลผู้นั้น ซึ่ง Allport เน้นความสำคัญของลักษณะนิสัยเฉพาะตัวบุคคลมากกว่าลักษณะนิสัยร่วม แต่ในการศึกษาลักษณะนิสัยเฉพาะตัวบุคคลนั้นไม่ควรรีบสรุปว่าในลักษณะนิสัยชนิดเดียวกันบุคคลจะเหมือนกัน เพราะแต่ละบุคคลจะมีตัวตนที่แตกต่างกันโดยสิ้นเชิง

Raymond B. Cattell แนวคิดของ Cattell จัดอยู่ในกลุ่มลักษณะนิสัย และกลุ่มการวิเคราะห์องค์ประกอบ Cattell มีความเชื่อเช่นเดียวกับ Allport ว่า ถ้ารู้ลักษณะนิสัยหลักๆ ของคนใดคนหนึ่งแล้ว จะสามารถเข้าใจหรือทำนายลักษณะนิสัยใจคอของบุคคลนั้นได้อย่างค่อนข้างแม่นยำ Cattell เห็นด้วยกับ Allport ที่ว่าลักษณะนิสัยของบุคคลมีทั้งส่วนที่เป็นลักษณะนิสัยร่วม และลักษณะนิสัยที่โดดเด่นเฉพาะตัวบุคคล แต่ไม่เห็นพ้องกับ Allport ที่ว่าการศึกษาลักษณะนิสัยคู่ได้จากลักษณะทางกายและ/หรือระบบประสาท Cattell เชื่อว่าการศึกษาลักษณะนิสัยต้องมีเครื่องมือวัดที่เที่ยงตรง ใช้กระบวนการทางสถิติที่ซับซ้อนสำหรับวิเคราะห์ข้อมูล ผลของการวัดจะทำให้เข้าใจลักษณะบุคลิกภาพด้านต่างๆ รวมทั้งบุคลิกภาพด้านในด้วย วิธีการทางสถิติสำหรับวิเคราะห์บุคลิกภาพที่แม่นยำ คือ Multivariate Statistics และการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis)

Hans Eysenck เป็นนักจิตวิทยาเชิงวิจัยชาวเยอรมัน ทฤษฎีของ Eysenck มีพื้นฐานเบื้องต้นอยู่บนสรีรศาสตร์และพันธุกรรม แม้ว่าจะเป็นนักพฤติกรรมนิยมที่สนใจศึกษาลักษณะนิสัยเป็นสิ่งสำคัญ และศึกษาถึงความแตกต่างด้านบุคลิกภาพของบุคคลที่เติบโตขึ้นมาเนื่องจากการถ่ายทอดลักษณะทางพันธุกรรม ดังนั้น Eysenck จึงมีความสนใจศึกษาสิ่งที่เรียกว่าภาวะอารมณ์หรือภาวะจิตใจร่วมด้วย วิธีที่ใช้รวมไปถึงวิธีการทางสถิติ เรียกว่า การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) หรือการวิเคราะห์ตัวแปรเกี่ยวกับบุคลิกภาพต่างภาวะอารมณ์หรือจิตใจที่ Eysenck สนใจศึกษาเป็นแง่มุมหนึ่งของบุคลิกภาพที่มีพื้นฐานมาจากลักษณะทางพันธุกรรม อันเป็นสิ่งที่ได้รับมาตั้งแต่กำเนิดหรือก่อนการกำเนิดช่วงที่อยู่ในครรภ์มารดา แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าภาวะอารมณ์จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้จากการเรียนรู้ แต่ Eysenck ได้เน้นศึกษาเฉพาะลักษณะนิสัยที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ และให้นักทฤษฎีท่านอื่นศึกษาบุคลิกภาพที่ได้รับอิทธิพลมาจากการเลี้ยงดูและสภาพแวดล้อม

ทฤษฎีบุคลิกภาพของ Hans Eysenck

แนวคิดดั้งเดิมเกี่ยวกับประเภทของบุคลิกภาพของ Eysenck มี 2 ลักษณะ มีพื้นฐานมาจากลักษณะทางชีววิทยาด้านภาวะอารมณ์ (ศรีเรื่อน แก้วกั้งवाल, 2551)

1. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว-เก็บตัว (Extraversion - Introversion)

บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) เป็นลักษณะของบุคคลที่ชอบเข้าสังคม ชอบพูดคุย มองผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นในด้านบวก และต้องการแรงกระตุ้นจากภายนอก Eysenck อธิบายถึง

บุคลิกภาพแบบแสดงตัวจากทฤษฎีสิ่งเร้า โดยกล่าวว่าการกระตุ้นเชื้อหุ้มสมองในระดับที่เหมาะสมมากที่สุดจะส่งผลให้บุคคลมีการกระทำที่ดี และการกระทำจะเสื่อมสภาพลงเมื่อได้รับการกระตุ้นมากขึ้นหรือน้อยลงกว่าระดับที่เหมาะสม การกระตุ้นสามารถวัดได้จากสื่อความรื้อนที่ผ่านทางผิวหนัง คลื่นสมองหรือระดับของความกังวลใจ ระดับของการกระตุ้นที่ต่ำหรือสูงเกินไปจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการกระทำต่ำ แต่การกระตุ้นที่มากกว่าระดับกึ่งกลางที่เหมาะสมจะส่งผลให้การกระทำมีประสิทธิภาพในระดับที่สูงที่สุด บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวตามทฤษฎีของ Eysenck หากอยู่ภายใต้อิทธิพลจากการกระตุ้นเป็นเวลานานจะมีความเบื่อหน่ายและต้องการได้รับการกระตุ้นจากภายนอกอื่นๆ เพื่อช่วยให้บุคคลมีระดับการกระทำที่ดีที่สุด ส่วนบุคลิกภาพแบบเก็บตัว (Introversion) จะมีลักษณะตรงกันข้ามคือเมื่อได้รับการกระตุ้นที่มากเกินไปและเป็นเวลานานจะมีความกระวนกระวายใจ และจะต้องการความสงบและการนิ่งเฉยเพื่อช่วยให้สามารถมีระดับการกระทำที่ดีที่สุด

- ลักษณะบุคลิกภาพแบบแสดงตัว ได้แก่ ชอบเข้าสังคม ชอบพูดคุย มองผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นในด้านบวก และต้องการแรงกระตุ้นจากภายนอก

- ลักษณะบุคลิกภาพแบบเก็บตัว ได้แก่ ไว้ตัว เงียบขรึม ขี้อาย สนใจเรื่องภายในตนเอง และชอบชีวิตที่มีระเบียบ

2. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว-มั่นคง (Neuroticism - Emotional Stability)

บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวหรืออารมณ์อ่อนไหว (Neuroticism) เป็นลักษณะของบุคคลที่มีระดับการได้รับผลกระทบในทางลบสูง เช่น ความหดหู่และความกระวนกระวาย ตามทฤษฎีของ Eysenck กล่าวถึงบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวว่ามีพื้นฐานมาจากการได้รับการกระตุ้นที่น้อยที่สุดในระบบประสาทหรือสมอง สมองส่วนนี้ต้องรับผิดชอบในการโต้ตอบต่อการเผชิญหน้าในสถานการณ์ที่อันตรายทั้งในรูปแบบของการต่อสู้และการหนี การกระตุ้นสามารถวัดได้โดยอัตรา การเต้นของหัวใจ ความดันเลือด มือเย็น เหงื่อออก กล้ามเนื้อตึง โดยเฉพาะบริเวณหน้าผาก บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวจะไม่สามารถแสดงหรือควบคุมปฏิกิริยาทางอารมณ์เมื่อได้รับการกระตุ้นเพียงเล็กน้อย มีประสบการณ์ต่อผลลัพธ์ในทางลบเมื่อต้องเผชิญหน้ากับความเครียดเพียงเล็กน้อยไม่ว่าจะเผชิญหน้าโดยการต่อสู้หรือหนี เป็นบุคคลที่กระวนกระวายหรืออารมณ์เสื่อง่าย แต่ในบุคคลที่มีอารมณ์มั่นคง (Emotional Stability) จะสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีแม้จะได้รับการกระตุ้นใน

ระดับสูง ประสบการณ์ต่อผลลัพธ์ในทางลบแม้จะก่อให้เกิดความเครียดในระดับสูง บุคคลกลุ่มนี้ก็จะสงบและทนอยู่ภายใต้ความกดดันได้

- ลักษณะบุคลิกภาพแบบห้วนไหว ได้แก่ จีโมโท หงุดหงิดง่าย ไม่ผ่อนคลาย ถูกกระตุ้นด้วยได้ง่าย หดหู่ และมีความกระวนกระวาย

- ลักษณะบุคลิกภาพแบบมั่นคง ได้แก่ สงบ หนักแน่น ผ่อนคลาย และไม่ถูกกระตุ้นด้วยได้ง่าย

Eysenck มีความเชื่อว่าคนปกติส่วนมากจะไม่มีลักษณะบุคลิกภาพเบี่ยงไปอย่างสุดขั้ว โดยจะอยู่ในระดับกลางๆ โดยลักษณะนิสัยย่อยจะมีความสัมพันธ์กันมากหรือน้อยบ้าง จนกลายเป็นนิสัยเฉพาะและลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล

หลังจากที่ Eysenck ได้นำเสนอลักษณะของบุคคล 2 มิติดังกล่าวมาแล้วและได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ต่อไปอีก จึงได้เสนออีก 1 มิติของบุคลิกภาพ ในปี ค.ศ. 1952 เรียกว่า Psychoticism

3. การเป็นโรคจิต (Psychoticism)

มิตินี้มิได้แบ่งออกเป็น 2 ขั้วลักษณะเหมือน 2 มิติแรก แต่เป็นลักษณะบุคลิกภาพที่ค่อนข้างไปทางพยาธิสภาพทางจิตในบางลักษณะและระดับต่างๆ กัน เช่น ไม่สามารถแยกแยะความจริงออกจากความฝันได้ มีความคิดและอารมณ์สับสน ประสาทหลอนกับมีอาการทาง Psychopath บางระดับและบางประการ เช่น ต่อด้านสังคม ว้าวุ่น เห็นแก่ตัวอย่างรุนแรง ไม่มีความรู้สึกผิด คนที่มีลักษณะ Psychoticism จะมีลักษณะต่อไปนี้ 11 ประการ ซึ่งเมื่อประเมินจากแบบทดสอบแล้ว จะมีคะแนนที่เป็นไปทางระดับสูงในลักษณะต่อไปนี้มาก ได้แก่

- 1) โดดเดี่ยวเหินห่าง ไม่เอื้ออาทรต่อบุคคลอื่น
- 2) เจ้าปัญหา
- 3) โหดร้าย ไร้มนุษยธรรม

- 4) ไม่มีอารมณ์ รู้สึกต่อสิ่งใดซ้ำ
- 5) แสวงหาสิ่งเร้าปลุกใจยาก
- 6) ก้าวร้าว ชอบทำทารุณผู้อื่น
- 7) ชอบทำอะไรแปลกๆ
- 8) ไม่นึกถึงภัยอันตราย ทำอะไรที่ไร้เหตุผล
- 9) ชอบทำให้คนอื่นเสียหน้าหรือเสียใจ
- 10) ต่อต้านประเพณีนิยมที่คั่งงาม
- 11) มีสัมพันธภาพกับผู้อื่นอย่างฉาบฉวย

Eysenck กล่าวว่าบุคลิกภาพที่ถูกควบคุมโดยสภาพจิตใจจะเกี่ยวเนื่องกับระดับฮอร์โมนเพศชายที่สูงกว่าปกติ (นพมาศ อึ้งพระ (ธีรเวคิน), 2546)

จากแนวคิดทฤษฎีบุคลิกภาพที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยได้นำทฤษฎีบุคลิกภาพของ Eysenck มาประยุกต์ใช้ ซึ่งทฤษฎีดังกล่าวครอบคลุมลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานที่ต้องการ ประกอบด้วยองค์ประกอบด้านต่างๆ ดังนี้ คือ ลักษณะบุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว และบุคลิกภาพแบบหัวนั้ ไหว – มั่นคง

แบบทดสอบบุคลิกภาพ

Eysenck (n.d. อ้างใน ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2551) ได้สร้างแบบทดสอบหลายฉบับเพื่อวัดมิติใหญ่ๆ ของบุคลิกภาพ 2 มิติ ที่ยังได้รับการนำมาใช้ในหลายประเทศจนถึงสมัยปัจจุบัน แบบทดสอบของ Eysenck ได้รับการสร้างอย่างพิถีพิถัน มีความถูกต้องตามกระบวนการ มีความน่าเชื่อถือและความเที่ยงตรงระดับสูง แบบทดสอบที่มีชื่อเสียงและรู้จักกันดีได้แก่ Maudsley

Personality Inventory, the Eysenck Personality Inventory และ Eysenck Personality Questionnaire ซึ่งในงานวิจัยในครั้งนี้ได้ใช้แบบทดสอบวัดบุคลิกภาพ Maudsley Personality Inventory เป็นเครื่องมือในการวัดบุคลิกภาพของพนักงาน

ทฤษฎีของ Eysenck คล้ายๆ กับทฤษฎีลักษณะนิสัยอื่นๆ ตรงที่มีการวิเคราะห์บุคลิกภาพ และพฤติกรรม โดยกระบวนการทางสถิติ และการให้ความสำคัญกับแบบทดสอบ แต่มีความแตกต่างจากทฤษฎีอื่นในประเด็นที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางชีวภาพ ว่าเป็นตัวกำหนดลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลมากกว่าปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นจุดเน้นยิ่งกว่าทฤษฎีลักษณะนิสัยอื่นๆ เช่น คนที่เก็บตัวและแสดงตัวจะมีระบบประสาทต่างกัน โดยระบบประสาทของคนเก็บตัวจะตื่นตัวและถูกเร้าง่ายกว่าคนแสดงตัว ดังนั้น คนเก็บตัวจะชอบทำกิจกรรมเงียบๆ เพื่อจะไม่ทำให้ประสาทตื่นตัวมากนัก ในทางตรงกันข้าม คนแสดงตัวนิยมแสวงหากิจกรรมที่เร้าใจ เพื่อให้ไม่รู้สึกเบื่อ แนวคิดเรื่องระบบประสาทที่มีผลต่อลักษณะแสดงตัว – เก็บตัวของบุคคล ได้รับการสนับสนุนว่ามีความเป็นจริงจากงานวิจัยหลายชิ้น (Goldstein, 1994 อ้างใน ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2551)

สมทรง สุวรรณเลิศ และคณะ (2512 อ้างใน ปัทมา พุ่มมาพันธุ์, 2542) ได้ทำการศึกษา The Maudsley Personality Inventory (MPI) ซึ่งเป็นแบบสำรวจเพื่อวัดบุคลิกภาพที่สร้างขึ้น โดย Eysenck โดยการสังเกตลักษณะนิสัยของกลุ่มประชากร และนำลักษณะที่แตกต่างกันมาหาความสัมพันธ์ โดยวิธีการวิเคราะห์ห้อยค์ประกอบ แบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 2 มิติ คือ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว (Extraversion-Introversion หรือ Scale E) และ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว – มั่นคง (Neuroticism-Stability หรือ Scale N)

โดยบุคลิกภาพทั้ง 2 มิตินี้สามารถสังเกตและวัดได้โดยการกำหนดสถานการณ์ในรูปแบบของคำถามเพื่อให้ผู้ตอบตัดสินใจ ซึ่งแบบทดสอบ MPI ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 48 ข้อ แบ่งเป็นคำถามที่ประเมินบุคลิกภาพ 2 มิติ คือ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว (Extraversion-Introversion) และ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว – มั่นคง (Neuroticism-Stability) อย่างละ 24 ข้อ แบบทดสอบนี้สามารถใช้ทดสอบได้ทั้งรายบุคคล รายกลุ่ม โดยไม่มีการจำกัดเวลาในการทำแบบทดสอบ ยังสามารถนำไปใช้ทดสอบกลุ่มตัวอย่างที่เป็นวัยรุ่น และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใหญ่ได้

แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อในการควบคุม

ความหมายของความเชื่อในการควบคุม

ความเชื่อในการควบคุม (Locus of Control) เป็นความนึกคิดหรือความเข้าใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะมีเหตุผลหรือไม่มีเหตุผลก็ได้ และทำให้มนุษย์มีความโน้มเอียงที่จะปฏิบัติตามแนวความคิดและความเข้าใจนั้นๆ ความเชื่อเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรม และเป็นแบบแผนของพฤติกรรมที่กำหนดให้สมาชิกในสังคมมีแบบแผนการดำเนินชีวิตเป็นแบบอย่างเดียวกัน ความเชื่อเกิดขึ้นทั้งจากประสบการณ์ของบุคคล การรับรู้ การถ่ายทอดจากสังคม และแบบแผนพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกเป็นผลมาจากการเรียนรู้ เพื่อให้บุคคลสามารถเข้าสู่สังคมได้ บุคคลจึงผ่านกระบวนการขัดเกลาทางสังคม และในกระบวนการอันนี้ มนุษย์ได้ถ่ายทอดความเชื่อความรู้ เพื่อให้มีความมั่นใจในการดำเนินชีวิตภายในระบบสังคม และวัฒนธรรมอันเดียวกัน โดยที่ความเชื่อนั้นเกิดจากการกระทำของตนเองซึ่งเป็นการเชื่อในการควบคุมแบบภายใน (Internal Locus of Control) และในกรณีที่เชื่อว่าสิ่งต่างๆ เกิดจากภายนอกทำให้เกิดขึ้นโดยที่บุคคลนั้นไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้เรียกว่าเป็นการเชื่อในการควบคุมภายนอก (External Locus of Control) ซึ่งมีผู้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

Lefcourt (1966 อ้างใน ปรัชญานันท์ เทียงจรรยา, 2539) ได้ให้ความหมายว่า คนที่มีความเชื่อในการควบคุมภายใน หมายถึง คนที่รับรู้สาเหตุการณ์ต่างๆ ทั้งที่เป็นเหตุการณ์ทางบวกและทางลบเป็นผลที่เกิดจากการกระทำของตนเอง โดยที่ตนเองสามารถควบคุมเหตุการณ์นั้นๆ ได้ ส่วนคนที่มีความเชื่อในการควบคุมภายนอก หมายถึง คนที่รับรู้สาเหตุการณ์ทั้งทางบวกและทางลบไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของตนเองในสภาพการณ์ต่างๆ ตนเองไม่สามารถควบคุมได้

Strickland (1977 อ้างใน ทศนา ทองภักดี, 2531) ได้อธิบายว่า บุคคลที่มีความเชื่อในการควบคุมภายในหมายถึง บุคคลที่รับรู้สิ่งต่างๆ ที่ตนเองได้รับนั้น เกิดจากการกระทำของตนเอง ไม่ว่าจะป็นด้านดีหรือด้านร้าย

Middlemist and Hitt (1981 อ้างใน ประภาพร ดำรงสุข, 2541) ให้ความหมายว่าบุคคลที่เชื่อในการควบคุมภายในจะอนุমানความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของงาน ว่ามาจากจุดดีหรือจุดอ่อนของบุคคลเอง เนื่องจากบุคคลพึ่งพิงทรัพยากรภายในตัวเอง รู้สึกว่าสามารถควบคุม

ความสำเร็จได้โดยตนเอง บุคคลที่เชื่อในการควบคุมภายในรู้สึกว่ายังมีทักษะมากหรือใช้ความพยายามมาก ก็จะยังเป็นสาเหตุให้ได้ผลลัพธ์ที่น่าพอใจมากขึ้นเท่านั้น ส่วนบุคคลที่มีความเชื่อในการควบคุมภายนอกจะอนุมานความสำเร็จหรือความล้มเหลวจากงานว่าเกิดจากสถานการณ์รอบตัว ความสำเร็จหรือความล้มเหลวเป็นเพราะความยากของงาน หรือเพราะ โชคชะตา

Rotter (1982) ได้ให้ความหมายว่า คนที่มีความเชื่อในการควบคุมภายใน หมายถึง คนที่รับรู้ว่าการกระทำต่างๆ ทั้งที่เป็นเหตุการณ์ทางบวกและทางลบ เป็นผลที่เกิดจากการกระทำของตนเอง ตนเองสามารถควบคุมเหตุการณ์นั้นๆ ได้ และคนที่มีความเชื่อในการควบคุมภายนอก หมายถึง คนที่รับรู้ว่าการกระทำทั้งทางบวกและทางลบไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของตนเองในสภาพการณ์ต่างๆ เหตุการณ์ต่างๆ ตนเองไม่สามารถควบคุมได้

Baron and Greenberg (1990) อธิบายว่า บุคคลที่เชื่อในการควบคุมภายใน จะเชื่อว่าผลลัพธ์ของสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นมีพื้นฐานจากการกระทำของตนเองเป็นสำคัญ ส่วนบุคคลที่เชื่อในการควบคุมจากภายนอกจะเชื่อว่าสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองมีสาเหตุมาจากภายนอก ซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมของตนเองโดยตรง

Cherrington (1994 อ้างใน รัชดา ไชโยธา, 2543) ได้ให้ความหมายว่า บุคคลที่มีความเชื่อในการควบคุมภายในจะเชื่อว่ารางวัลที่ได้รับถูกควบคุมจากภายในตนเอง โดยการกระทำของตนเอง ส่วนบุคคลที่มีความเชื่อในการควบคุมภายนอกจะเชื่อว่าชีวิตของตนเองถูกควบคุมโดยโชคชะตา และโอกาส เป็นสิ่งที่มีอำนาจตัดสินใจรางวัลและลงโทษต่อบุคคล หากมีสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้น จะกล่าวอ้างว่าเป็นเพราะโชค หรือสถานการณ์ที่มีความเหมาะสม

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่าความเชื่อในการควบคุมหมายถึง ความเข้าใจหรือความคิดของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติตามความเข้าใจหรือความคิดนั้น โดยความเชื่อในการควบคุมจะมีลักษณะที่ประกอบด้วย ความเชื่อในการควบคุมภายใน และความเชื่อในการควบคุมภายนอก

- ความเชื่อในการควบคุมภายใน (Internal Locus of Control) หมายถึง บุคคลที่มีความเชื่อว่าผลการกระทำหรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองนั้น เกิดจากการกระทำของตนเอง นั่นคือจะตัดสินใจกระทำสิ่งต่างๆ ด้วยตนเองอย่างมีเหตุผล

- ความเชื่อในการควบคุมภายนอก (External Locus of Control) หมายถึง บุคคลที่มีความเชื่อว่าผลของการกระทำหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนนั้น เกิดจากโชคเคราะห์ ความบังเอิญ หรือสิ่งอื่นที่ตนไม่สามารถควบคุมได้ เชื่อมั่นในโชคกลาง และความบังเอิญ นั่นคือจะตัดสินใจกระทำสิ่งต่างๆ จากบุคคลรอบข้างและปฏิบัติตามคำแนะนำทุกอย่างที่ผู้อื่นแนะนำ อีกทั้งเชื่อในเรื่องความบังเอิญและโชคกลาง

แนวคิดความเชื่อในการควบคุมของ Rotter

ความเชื่อในการควบคุมเป็นแง่มุมที่สำคัญข้อหนึ่งของบุคลิกภาพ โดยหลักการได้รับการศึกษาและพัฒนาจากนักจิตวิทยาการเรียนรู้ทางสังคมชื่อ Julian B. Rotter ซึ่งเห็นว่าเป้าหมายเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม เป้าหมายเป็นรางวัลหรือแรงเสริมที่บุคคลต้องการ บุคคลจะพยายามแสวงหาแรงเสริม และหลีกเลี่ยงการถูกลงโทษจากประสบการณ์ในชีวิต รางวัลที่บุคคลแต่ละคนได้รับเกิดขึ้นในหลายรูปแบบ บางครั้งรางวัลที่ได้จะสัมพันธ์กับพฤติกรรมอย่างชัดเจน แต่บางครั้งรางวัลที่ได้ก็อยู่นอกความคาดหมายและคล้ายกับไม่ได้เกิดขึ้นจากพฤติกรรมของตนเอง บุคคลจึงมีบุคลิกลักษณะแตกต่างกันตามความเชื่อที่ทำให้ได้รับรางวัลของตน เป็น Internal/ External Control of Reinforcement หรือที่เรียกว่า Internal Locus of Control และ External Locus of Control (สิริอร วิชชาวุธ, 2547)

ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม

สตีฟโซค วรานูสันติกุล (ม.ป.ป.) อธิบายถึงทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) ว่ามีแนวคิดจากการผสมผสานระหว่างความเชื่อใน 2 ลักษณะ คือ

1. พฤติกรรมมนุษย์เกิดมาจากภายในตัวของบุคคล หรือจิตใจ (Mind) เช่น Plato และ Descartes ที่มีความเชื่อว่า ความคิดภายในของบุคคล (Innate Ideas) ที่มีความสัมพันธ์กับจิตใจ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการแสดงพฤติกรรม ความคิดในลักษณะดังกล่าวส่งผลต่อการคิดของนักจิตวิทยาในยุคต่อมา เช่น Freud ที่กล่าวว่ามนุษย์มีพลังงานอันเกิดจากสัญชาตญาณแห่งความต้องการมีชีวิตอยู่ และสัญชาตญาณแห่งความตาย พลังงานนี้ก่อให้เกิดโครงสร้างของจิต 3 ประการ ได้แก่ Id คือ ความต้องการทั้งหลาย Ego คือ จิตที่รู้สำนึกว่าจะกระทำพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความ

ต้องการที่เกิดจาก Id ได้เพียงใดตามกฎเกณฑ์ของสังคม และ Superego คือ จิตในระดับสูงที่จูงใจให้มนุษย์ทำความดี มีจริยธรรม และคุณธรรม

แม้ในทัศนะของนักจิตวิทยามนุษยนิยม (Humanist) ก็มีความเชื่อว่าพฤติกรรมต่างๆ ที่บุคคลแสดงออกเกิดขึ้นจากความต้องการภายในตัวบุคคล ไม่ได้อยู่ภายใต้อำนาจของสิ่งแวดล้อมแต่อย่างใด มนุษย์มีความสามารถที่จะเลือกโต้ตอบกับสิ่งแวดล้อมตามความต้องการของตนเอง

2. ความเชื่อของ Aristotle ที่กล่าวว่ามนุษย์แสดงพฤติกรรมภายใต้การควบคุมของสิ่งแวดล้อม โดยความคิดดังกล่าวมีอิทธิพลต่อ John Locke, Berkeley และท่านอื่นๆ ที่เชื่อว่าประสบการณ์ของมนุษย์ทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ที่จะกระทำพฤติกรรม เมื่อบุคคลมีประสบการณ์ก็จะเรียนรู้และจดจำเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการแสดงพฤติกรรมในอนาคตต่อไป

นักจิตวิทยาพฤติกรรมนิยมที่มีบทบาทโดดเด่นคือ Skinner ที่อธิบายว่าพฤติกรรมมนุษย์ถูกควบคุมโดยเงื่อนไขของการเสริมแรงและการลงโทษ Skinner แสดงให้เห็นว่าผลลัพธ์จากการกระทำของบุคคลมี 2 ประการ คือ ผลการกระทำที่ทำให้พอใจ ซึ่งจะทำหน้าที่เป็นแรงเสริมให้กระทำพฤติกรรมนั้นต่อไป (เรียกว่า เงื่อนไขแห่งการเสริมแรง) และผลการกระทำที่ทำให้ไม่พอใจ ซึ่งจะทำให้บุคคลหยุดพฤติกรรมหรือการกระทำที่จะก่อให้เกิดผลจากการกระทำนี้ในอนาคต (เรียกว่า เงื่อนไขแห่งการลงโทษ)

จากแนวคิดที่ผสมผสานกันระหว่างมนุษยนิยม และพฤติกรรมนิยม ส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ทางสังคม ที่ให้ความสำคัญแก่ลักษณะภายในตัวบุคคลและสิ่งแวดล้อมว่าเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดพฤติกรรม นักจิตวิทยาที่มีชื่อเสียง ได้แก่ Albert Bandura ที่อธิบายว่า องค์ประกอบภายในตัวมนุษย์ และสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลซึ่งกันและกันในลักษณะพึ่งพาอาศัยกัน เป็นกระบวนการที่ทั้งสองด้านต่างมีอิทธิพลต่อกันและกันและก็มีผลต่อพฤติกรรมมนุษย์ ในขณะเดียวกันพฤติกรรมของมนุษย์ก็มีอิทธิพลต่อทั้งสองด้านเช่นกัน

Rotter (1982, cited in Gershaw, 1989) ได้ศึกษาและพัฒนาทฤษฎีความเชื่อในการควบคุม จากแนวคิดทฤษฎีของนักจิตวิทยาการเรียนรู้ทางสังคม โดย Rotter อธิบายว่า ความเชื่อในการควบคุมเป็นการกล่าวถึงความคาดหวังโดยทั่วไปของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งที่มาควบคุมเหนือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น หรือกล่าวได้ว่า ใครหรืออะไรที่มีส่วนรับผิดชอบต่อสิ่งที่เกิดขึ้น โดย Rotter จำแนก

ความเชื่อต่างๆ ไปเกี่ยวกับใครหรืออะไรที่มีอิทธิพลต่อสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นออกเป็น 2 ชั้น จากการควบคุมภายในสู่ภายนอก การควบคุมภายใน (Internal Control) เป็นรูปแบบที่ใช้อธิบายถึงความเชื่อที่ใช้ควบคุมสำหรับผลลัพธ์ในอนาคตที่อยู่ภายในบุคคลหนึ่งๆ ในขณะที่การควบคุมภายนอก (External Control) เป็นความคาดหวังที่ควบคุมอยู่ภายนอกบุคคล อยู่ในอำนาจของบุคคลอื่น ขึ้นอยู่กับโชคชะตา หรือโอกาส นอกจากนี้ ความเชื่อในการควบคุมเป็นที่รู้จักอีกชื่อหนึ่งว่า การอ้างเหตุผล (Attribution) ซึ่งจะอธิบายถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเองและบุคคลอื่น

หลักการของ Rotter เริ่มต้นจากทฤษฎีคุณค่าความคาดหวัง (Expectancy Value Theory) ซึ่งมีสมมติฐานเบื้องต้นว่า พฤติกรรมไม่ได้เป็นเพียงตัวชี้วัดการเกิดหรือขนาดของการเสริมแรงเท่านั้น แต่ยังมีความเชื่อเกี่ยวกับผลของพฤติกรรมว่าจะเป็นไปได้ในลักษณะใด หรือความคาดหวังที่จะบรรลุเป้าหมายในอนาคต ดังนั้น หากมีความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและตัวเสริมแรง สามารถกล่าวได้ว่าพฤติกรรมจะได้รับผลกระทบจากตัวเสริมแรง แต่ถ้าไม่มีความสัมพันธ์ บุคคลจะกระทำในสิ่งที่สามารถทำนายหรือคาดเดาได้น้อยลง Rotter สร้างความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมและตัวเสริมแรงคือ ความเชื่อในการควบคุม บุคคลที่มีความเชื่อในการควบคุมภายในเป็นบุคคลที่มีความคาดหวังโดยทั่วไปสูง เชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมความน่าจะเป็นในการได้รับตัวเสริมแรงจากพฤติกรรมของตนเอง สำหรับคนที่มีความเชื่อในการควบคุมภายนอกจะมองไม่เห็นความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและความน่าจะเป็นในการได้รับรางวัล

Rotter พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับการเสริมแรงของความเชื่อในการควบคุม โดยเชื่อมต่อกับพฤติกรรม (Behavior) และจิตวิทยาความคิดความเข้าใจ (Cognitive Psychology) ที่อธิบายได้ว่า พฤติกรรมส่วนมากเกิดจากการถูกชักนำโดยการใช้การเสริมแรง อันได้แก่การลงโทษและการได้รับรางวัล ซึ่งเป็นผลที่ได้มาจากการกระทำของตนเอง

แนวคิดสำคัญในทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของ Rotter คือบุคลิกภาพเป็นตัวแทนของปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อมรอบตัว บุคลิกภาพภายในปัจเจกบุคคลอาจมีความเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม ดังนั้น การทำความเข้าใจพฤติกรรมต้องเข้าใจทั้งปัจจัยส่วนบุคคล (เช่น ประวัติชีวิตด้านการเรียนรู้ และประสบการณ์) และสภาพแวดล้อม (เช่น การกระตุ้นให้บุคคลตระหนักรู้และโต้ตอบ) ที่นำไปสู่สาเหตุการเกิดพฤติกรรม Rotter มองว่าบุคลิกภาพและพฤติกรรมเป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามที่บุคคลคิด หรือสภาพแวดล้อมของบุคคลที่เปลี่ยนแปลงไป และเชื่อว่าประสบการณ์ชีวิตที่เพิ่มมากขึ้น จะทำให้บุคคลมีความเชื่อที่ชัดเจน มีความพยายามมาก

ขึ้น นอกจากนี้ยังเชื่อว่าบุคคลส่วนมากมีความคิดในทางบวก เพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมจนไปถึงจุดมุ่งหมายที่ตั้งใจไว้ และมองหาแรงเสริมระหว่างการดำเนินกิจกรรมนั้นให้มากที่สุดมากกว่า เพียงเพื่อหลีกเลี่ยงการถูกทำโทษ

Rotter (1982, cited in Gershaw, 1989) กล่าวว่า ความเชื่อในการควบคุมสามารถแบ่งได้เป็น 2 แหล่งการควบคุม คือ ภายในและภายนอก คนที่มีความเชื่อในการควบคุมภายในก็จะเชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมชะตาชีวิตของตนเองได้ และยังเชื่ออีกว่าประสบการณ์ต่างๆ ถูกควบคุมโดยทักษะและความพยายามของตนเอง เช่น ยิ่งขยันเรียนมากเท่าไร ก็จะได้คะแนนดีขึ้น (Gershaw, 1989) ในทางตรงกันข้าม คนที่เชื่อในการควบคุมภายนอก ก็มีแนวโน้มที่จะเชื่อว่าสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นอยู่กับโชคกลาง โอกาส หรือโชคชะตา เช่น เชื่อว่าความสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกต่างๆ ที่ทำให้เกิดเหตุการณ์ได้มากมาย ซึ่งส่งผลให้ขาดความพยายาม และมีระดับการคาดหวังที่ต่ำ

องค์ประกอบหลักของแนวคิดความเชื่อในการควบคุมภายใน-ภายนอก

Rotter (n.d., cited in Mearns, 2007) แสดงองค์ประกอบหลักของทฤษฎีความเชื่อในการควบคุมภายใน - ภายนอกในรูปแบบของการทำนายพฤติกรรม ได้แก่ ความเป็นไปได้ในการแสดงพฤติกรรม (Behavior Potential-BP) ความคาดหวัง (Expectancy-E) คุณค่าของแรงเสริม (Reinforcement Value-RV) และสถานการณ์ทางจิตวิทยา (Psychology Situation-PS) โดยองค์ประกอบหลักของโครงสร้างทฤษฎีที่สามารถทำนายพฤติกรรมประกอบด้วย 4 องค์ประกอบคือ

1. ความเป็นไปได้ในการแสดงพฤติกรรม คือความน่าจะเป็นในการกระทำสิ่งทีเฉพาะในสถานการณ์ต่างๆ ของบุคคล โดยในแต่ละสถานการณ์บุคคลมีโอกาสแสดงพฤติกรรมได้หลากหลาย แต่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมที่มีโอกาสเกิดขึ้นสูงสุด
2. ความคาดหวัง คือการมองความเป็นไปได้ที่จะได้รับสิ่งเสริมแรงเป็นผลตอบแทนเมื่อบุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการตั้งเป้าหมายภายในจิตใจให้กระทำพฤติกรรมที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ บุคคลที่มีความคาดหวังสูงจะมีความมั่นใจว่าพฤติกรรมจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ต้องการตามมา แต่หากมีความคาดหวังต่ำบุคคลจะไม่เชื่อว่าพฤติกรรมก่อให้เกิดผลลัพธ์ตามแรงเสริม เมื่อผลลัพธ์มีระดับความน่าพึงพอใจที่เท่ากันบุคคลจะเลือกกระทำพฤติกรรมที่มีความ

เป็นไปได้สูงสุดโดยมีผลตอบแทนคุ้มค่าหรือมีความคาดหวังสูงสุด ความคาดหวังมีพื้นฐานมาจากประสบการณ์ในอดีต พฤติกรรมที่นำไปสู่การเกิดแรงเสริมซ้ำๆ ในอดีตจะทำให้บุคคลมีความคาดหวังมากขึ้นว่าพฤติกรรมจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ต้องการในที่สุด

3. คุณค่าการเสริมแรง คือความน่าพึงพอใจในสิ่งเสริมแรง ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลจะได้รับหลังจากแสดงพฤติกรรม และส่งผลให้เกิดความถี่ที่มากขึ้นหรือน้อยลงในการแสดงพฤติกรรมนั้น การเสริมแรงจึงเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรม คุณค่าการเสริมแรงจะนำไปสู่ความพึงพอใจในผลลัพธ์ที่ได้ สิ่งที่คุณค่าการเสริมแรงต้องการให้เกิดจะมีความดึงดูดใจ และมีคุณค่าการเสริมแรงสูง ในทางตรงข้าม สิ่งที่คุณค่าการเสริมแรงไม่ต้องการให้เกิดหรือต้องการหลีกเลี่ยงจะมีคุณค่าการเสริมแรงต่ำ ถ้าความน่าจะเป็นของการเสริมแรงให้ประสบผลสำเร็จมีระดับเท่ากันบุคคลจะแสดงพฤติกรรมที่มีคุณค่าการเสริมแรงสูงที่สุด หรือเป็นสิ่งที่ส่งผลโดยตรงต่อการเกิดผลลัพธ์ที่น่าพึงพอใจมากที่สุด ในสถานการณ์หรือประสบการณ์เดียวกันบุคคลจะมีความพึงพอใจแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ชีวิตของแต่ละบุคคล

Rotter กล่าวสรุปถึงสูตรในการทำนายพฤติกรรมไว้คือ

$$\text{Behavior Potential (BP)} = f(\text{Expectancy} \times \text{Reinforcement Value})$$

จากสูตรการทำนายพฤติกรรมสามารถอ่านค่าได้ว่า ความน่าจะเป็นในการแสดงพฤติกรรมเกิดจากความคาดหวังและคุณค่าการเสริมแรงของแต่ละบุคคล ซึ่งหากความคาดหวังและคุณค่าการเสริมแรงอยู่ในระดับสูง ความน่าจะเป็นในการเกิดพฤติกรรมก็จะสูง แต่หากความคาดหวังและคุณค่าการเสริมแรงอยู่ในระดับต่ำ ความน่าจะเป็นในการเกิดพฤติกรรมก็จะต่ำ

4. สถานการณ์ทางจิตวิทยา Rotter เชื่อว่าบุคคลที่แตกต่างกันจะรับรู้และให้ความหมายต่อสถานการณ์แตกต่างกัน กล่าวได้ว่าเป็นการตีความหมายจากความคิดผ่านสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมกระทำของแต่ละบุคคล

จุดแข็งของทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของ Rotter คือ มีการผสมผสานโครงสร้างบุคลิกภาพแบบทั่วไปและเฉพาะเจาะจง โดยนำข้อดีของแต่ละส่วนมา ในทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม โครงสร้างโดยทั่วไปทั้งหมดมีคู่เทียบเคียงที่เฉพาะกัน ความคาดหวังที่เฉพาะเจาะจงในทุกสถานการณ์ จะมี

ความคาดหวังโดยทั่วไปที่เป็นสถานการณ์ตรงกันข้าม ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมผสมผสาน ลักษณะแบบทั่วไปและเฉพาะเจาะจง ทำให้นักจิตวิทยาสามารถวัดตัวแปรและทำให้การทำงานมีความถูกต้องมากขึ้นจากการใช้ตัวแปรเหล่านี้

Rotter กล่าวว่าความเชื่อในการควบคุมเป็นความคาดหวังของบุคคลที่ใช้ในการควบคุมการเสริมแรง โดยความเชื่อในการควบคุมคือความเชื่อของบุคคลในสถานการณ์ทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนดให้บุคคลนั้นๆ ได้หรือไม่ได้รับแรงเสริมในชีวิต ทำให้สามารถจำแนกบุคคลได้ตามระดับความเชื่อภายในที่มากที่สุดจนถึงความเชื่อภายนอกที่มากที่สุด

คนที่มีระดับความเชื่อในการควบคุมภายในสูงมาก จะมีความเชื่อว่าความรับผิดชอบที่ต้องกระทำการต่างๆ จะเกิดจากการได้รับแรงเสริมหรือไม่ก็ตาม แต่สาเหตุสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความรับผิดชอบมีสาเหตุมาจากตัวบุคคล คนกลุ่มนี้ยังเชื่อว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวขึ้นอยู่กับความพยายามของตนเอง ในทางตรงข้าม คนที่มีความเชื่อในการควบคุมภายนอกจะมองว่าแรงเสริมในชีวิตถูกควบคุมโดยโชคชะตา โอกาส หรืออำนาจอื่นๆ ดังนั้นจึงมองว่าผลของความพยายามของตนเองต่อแรงเสริมที่ได้รับมีเพียงเล็กน้อย จากการศึกษาพบว่า บุคลิกลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อในการควบคุมจะแตกต่างกันไปตามประเภทของความเชื่อในการควบคุม (Gershaw, 1989)

ลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อในการควบคุม

Rotter (1982) อธิบายถึงบุคคลที่มีความเชื่อในการควบคุมภายในอย่างรุนแรงว่ามีลักษณะดังนี้

1. มีความตื่นตัวต่อสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อความรู้และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการแสดงออกพฤติกรรมในอนาคตของตน
2. พยายามหาทางปรับปรุงสภาพแวดล้อมเสมอ
3. ให้คุณค่าต่อทักษะ หรือการเสริมแรงที่มุ่งไปสู่ความสำเร็จ และไม่มีความกังวลต่อความสามารถ และความผิดพลาดของตนเอง

4. แสดงการต่อต้านสิ่งที่มีอิทธิพลครอบงำตนเอง

Strickland (1977 อ้างใน ประจักษ์นันท์ เทียงจรรยา, 2539) อธิบายเพิ่มเติมถึงลักษณะบุคคลที่มีความเชื่อในการควบคุมภายในไว้ ดังนี้

1. มีความเชื่อมั่นในตนเอง
2. มีการตัดสินใจที่ดี
3. เชื่อมั่นในเหตุผลและการตัดสินใจของตนเอง มีความมั่นคงเด็ดเดี่ยว
4. ทำงานโดยใช้กระบวนการในการแก้ไขปัญหา
5. ทำงานเป็นระบบระเบียบ
6. มีความสนใจในการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม
7. ใฝ่หาความรู้เพื่อปรับปรุงตนเองเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม

Aiken (1993) กล่าวถึงลักษณะบุคคลที่มีความเชื่อในการควบคุมภายใน ดังนี้

1. มีความเชื่อว่าความสำเร็จมีสาเหตุจากการควบคุมอย่างเต็มที่ ส่วนความล้มเหลวมีสาเหตุมาจากการขาดความสามารถ
2. มีความใส่ใจและรักษาสุขภาพทางกายและใจของตนได้ดี ทั้งในเวลาปกติและเมื่อเจ็บป่วย
3. ชอบคิดค้นหาสาเหตุของสิ่งต่างๆ รับรู้เร็วและพร้อมจะเรียนรู้สิ่งรอบตัว

4. มีความสามารถในการแสวงหาข้อมูลที่ตนเองต้องการ และสามารถนำข้อมูลที่มีไปใช้ประโยชน์ได้ดี
5. มีแนวโน้มจะเป็นผู้นำมากกว่าผู้ตาม และพยายามโน้มน้าวให้บุคคลอื่นคล้อยตามตนเอง
6. มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง
7. แก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี
8. เขียนบทความเกี่ยวกับการเมืองได้ดี
9. ตัดสินและทำโทษผู้อื่นอย่างรุนแรงเมื่อทำผิดกฎ
10. มีความรับผิดชอบสูง ตัดสินใจเด็ดเดี่ยว แต่มักใช้ความคิดเห็นของตนเองเป็นหลัก
11. ได้รับประโยชน์จากการช่วยเหลือทางสังคม

คนที่มีความเชื่อในการควบคุมภายนอก Aiken ได้อธิบายถึงลักษณะไว้ ดังนี้

1. เชื่อว่างานที่ล้มเหลว มีสาเหตุจากความยากของงาน หรือโชคร้าย
2. ชอบเป็นผู้ตามมากกว่าผู้นำ
3. มีความทุกข์ วิตกกังวล ซึมเศร้า เครียด หรือพยายามฆ่าตัวตาย
4. เลือกใช้วิธีแก้ปัญหาได้ไม่ดี ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความยุ่งยากในอนาคต
5. มีแนวโน้มจะมีบุคลิกภาพอ่อนแอ

Weiner (1972, cited in Franken, 1982) กล่าวถึงความเชื่อในการควบคุมตนเองว่า ความเชื่อในการควบคุมตนเองนั้น ได้รับผลจากประสบการณ์ความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่ผ่านมาของแต่ละบุคคล และมีการอนุมานสาเหตุของความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่เกิดขึ้น ว่ามีสาเหตุมาจากปัจจัยภายในตนเอง หรือภายนอก โดยปัจจัยภายในนั้นเป็นเรื่องของความสามารถและความพยายาม ส่วนปัจจัยภายนอกเป็นเรื่องเกี่ยวกับความยากง่ายและโชคชะตา โดยได้สรุปสาเหตุของความสำเร็จหรือความล้มเหลวไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. ความสามารถ หากบุคคลประสบความสำเร็จในงานที่ยากจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองมากกว่าการที่ประสบความสำเร็จในงานที่ง่าย
2. ความพยายาม บุคคลมักใช้ความพยายามในการอธิบายถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวของตน
3. ความยากง่ายของงาน ถ้ามีคนจำนวนน้อยที่ประสบความสำเร็จในงานนั้น บุคคลจะตัดสินว่างานนั้นเป็นงานที่ยาก แต่ถ้าคนส่วนใหญ่ทำได้สำเร็จก็จะตัดสินว่างานนั้นง่าย
4. โชคชะตา คือการที่ผลของงานเกิดจาก โอกาสหรือความบังเอิญมากกว่าเกิดจากทักษะความสามารถของตน

Baron and Greenberg (1990) สรุปว่าความเชื่อในการควบคุมตนเอง มีความสัมพันธ์กับหลายๆ แง่มุมที่สำคัญของพฤติกรรมองค์กร คือ

1. บุคคลที่มีความเชื่อในการควบคุมตนเองภายใน มีแนวโน้มที่จะรับรู้ความเกี่ยวข้องโดยตรงระหว่างความพยายามกับผลการปฏิบัติงาน และระหว่างผลการปฏิบัติงานกับรางวัลต่างๆ
2. คนที่เชื่อในผลของการควบคุมตนเองภายใน จะมีความพอใจในงานมากกว่า และจัดการกับความเครียดได้ดีกว่าคนที่เชื่อในผลของการควบคุมตนเองภายนอก

Wager and Hollenbeck (1992) สรุปผลที่เกิดจากความแตกต่างของความเชื่อสองแบบนี้ว่า

1. บุคคลที่มีความเชื่อในการควบคุมตนเองภายในมีแนวโน้มจะถูกจูงใจได้ง่ายกว่าบุคคลที่มีความเชื่อในการควบคุมตนเองภายนอก เพราะบุคคลที่มีความเชื่อในการควบคุมตนเองภายในจะยอมรับความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานและรางวัล ดังนั้นเมื่อมีระบบล่อใจ บุคคลที่มีความเชื่อในการควบคุมตนเองภายในจะทำงานได้ดีกว่าบุคคลที่มีความเชื่อในการควบคุมตนเองภายนอก

2. บุคคลที่มีความเชื่อในการควบคุมตนเองภายในจะมีการจูงใจตนเอง และชอบวิธีที่ผู้บังคับบัญชาบริหารแบบมีส่วนร่วม ในขณะที่บุคคลที่มีความเชื่อในการควบคุมตนเองภายนอกจะชอบการควบคุมดูแลโดยตรงมากกว่า

3. บุคคลที่มีความเชื่อในการควบคุมตนเองภายในจะเก็บข้อมูลและประมวลผลข้อมูลได้ดีกว่า ดังนั้นจะทำงานที่ซับซ้อนได้ดีกว่า แม้ว่าจะมีความสามารถต่างๆ ไปเท่ากันก็ตาม

Robbins and Langton (2004) กล่าวว่า บุคคลที่มีความเชื่อว่าตนสามารถกำหนดโชคชะตาได้ด้วยตนเอง หรือมีความเชื่อในการควบคุมตนเองภายใน จะรู้สึกว่างานนั้นมีความเครียดน้อยกว่า บุคคลที่มีความเชื่อว่าสิ่งต่างๆ เกิดจากอิทธิพลภายนอก หรือมีความเชื่ออำนาจควบคุมตนเองภายนอกเพราะบุคคลที่มีความเชื่อในการควบคุมตนเองภายใน จะเชื่อว่าสามารถควบคุมเหตุการณ์ต่างๆ ได้ แต่ถ้าเป็นบุคคลที่เชื่อว่าโชคชะตานั้นกำหนดโดยปัจจัยภายนอก หรือมีความเชื่อในการควบคุมตนเองภายนอก ค่อนข้างจะเป็นพวกวางเฉย ตั้งรับ และรู้สึกไม่มีความหวังในการกระทำสิ่งใดๆ

จากแนวคิดทฤษฎีความเชื่อในการควบคุมที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีความเชื่อในการควบคุมของ Rotter มาประยุกต์ใช้ ซึ่งทฤษฎีดังกล่าวสามารถนำมาใช้ในการอธิบายอย่างครอบคลุมถึงลักษณะของพนักงานที่ทำการศึกษา โดยใช้องค์ประกอบเพียงด้านเดียวคือ ความเชื่อในการควบคุมภายใน

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ในราวปี ค.ศ.1930 Chester Bernard เป็นผู้เริ่มสังเกตปรากฏการณ์ที่เรียกว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่ง Bernard เรียกว่า พฤติกรรมนอกบทบาท ต่อมา Katz and Kahn (1966 cited in Ortiz, 1999) ได้นำมากล่าวอีกครั้งโดยใช้คำว่าพฤติกรรมนอกเหนือบทบาท โดยนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในองค์การและให้ความหมายว่า เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการสิ้นไหลของระบบสังคมในองค์การและเป็นพฤติกรรมที่ไม่ขึ้นกับการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ หลังจากนั้น Katz and Kahn ได้ระบุถึงพฤติกรรมเหนือบทบาทโดยได้เริ่มใช้คำว่า พลเมือง (Citizenship) เพื่ออธิบายถึงพฤติกรรมเหนือบทบาทที่แสดงออกในการทำงานของพนักงานแทน ภายหลังจากนั้นมีผู้ศึกษาและให้ความหมายของคำว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีภายใต้ขอบเขตขององค์การอย่างต่อเนื่อง

ความหมายของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการศึกษาและตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) พบว่ามีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ดังนี้

Katz and Kahn (1978 cited in Organ and Bateman, 1991) ได้ให้ความหมายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า เป็นพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการ เป็นพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือความร่วมมือและความเป็นมิตร ซึ่งพบในการทำงาน โดยไม่ได้ระบุไว้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์การ ซึ่งหากขาดพฤติกรรมเหล่านี้แล้วระบบต่างๆ ในองค์การจะไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้

Baron and Greenberg (1990) อธิบายความหมายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า หมายถึง การกระทำโดยพนักงานที่มีส่วนทำให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปอย่างดี แต่ไม่ได้กำหนดไว้ในงานอย่างเป็นทางการ

Organ (1991) ให้ความหมายของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าเป็น พฤติกรรมของพนักงานที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเอง ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ เป็น พฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร โดยพฤติกรรมเหล่านั้นเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุน หรือส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร

Moorman and Blakely (1995 cited in Elanain, 2007) กล่าวว่าพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรเป็นสิ่งที่มิประโยชน์ต่อองค์กร แม้ว่าจะไม่ใช่องค์ประกอบหลักของงานก็ตาม ทั้งนี้ พนักงานจะไม่ได้รับผลประโยชน์โดยตรงจากพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่จะช่วยเหลือ สนับสนุนให้เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กร

Johns (1996) กล่าวว่าพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การสมัครใจ กระทำพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการ ซึ่งสนับสนุนผลประโยชน์ขององค์กรแท้จริง

Schnake and Dumler (1997 อ้างใน สญา สุระวิชตระกูล, 2547) อธิบายถึงความหมายของ พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเอง ไม่ได้ เกี่ยวข้องกับการให้รางวัลหรือการลงโทษโดยตรง และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

Deshpande (2002 อ้างใน สญา สุระวิชตระกูล, 2547) ให้ความหมายของพฤติกรรมการณ์ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าพฤติกรรมนี้ไม่ใช่พฤติกรรมที่เป็นทางการ แต่ว่าคล้ายกับหน้าที่หรือ บทบาทพิเศษที่กระทำโดยไม่ได้มุ่งหมายต้องการรางวัลตอบแทนจากองค์กร ตัวอย่างพฤติกรรม เหล่านี้ เช่น การตรงต่อเวลา การช่วยเหลือผู้ร่วมงานอื่นๆ การรับอาสาทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ตนไม่ได้ถูก ระบุให้ต้องกระทำ การเสนอความคิดสร้างสรรค์ การฝึกฝนและไม่ปล่อยให้สูญเปล่าในการ ทุ่มเททำงานของตนอยู่เสมอ โดยพฤติกรรมเหล่านี้ยังรวมถึง พฤติกรรมที่บุคคลจะละเว้นจากการ กระทำอะไรบางอย่าง แม้ว่าความจริงแล้วต้องการจะทำ เช่น ชอบจ้องจับผิดผู้ร่วมงานคนอื่น มี อารมณ์โกรธง่าย ชอบบ่น หรือต่อว่าในเรื่องเล็กน้อย ชอบโต้แย้ง หรือโต้เถียงกับผู้อื่นแม้เป็นเรื่องที่ ไม่สำคัญ โดยสิ่งเหล่านี้ รวมเรียกว่า Supra-role Behaviors ซึ่งผู้ที่มีพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรจะละเว้นกระทำ

Urmila and Parikar (2003 อ้างใน สฎายุ ชีระวิชิตระกูล, 2547) เสนอตัวอย่างของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาเกี่ยวกับงานที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ไม่ป่นหรือต่อว่าปัญหาเล็กๆ น้อยๆ มีความสุภาพกับเพื่อนร่วมงาน เมื่ออยู่นอกบริษัทก็จะพูดถึงบริษัทแต่ในแง่บวก และที่สำคัญหากพนักงานมีความล้มเหลวในการปฏิบัติพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี จะไม่เป็นสาเหตุที่ทำให้ถูกลงโทษ

สฎายุ ชีระวิชิตระกูล (2547) ให้ความหมายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า หมายถึงพฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติด้วยความเต็มใจ ซึ่งนอกเหนือจากที่องค์กรได้กำหนดไว้ โดยเป็นพฤติกรรมสนับสนุนและจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร

จากความหมายต่างๆ ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น อาจสรุปได้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่ปฏิบัติด้วยความเต็มใจนอกเหนือจากที่องค์กรได้กำหนดไว้ โดยเป็นพฤติกรรมสนับสนุนซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำเนินงานในองค์กรช่วยสนับสนุนหรือส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร

องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนี้

Organ and Konovsky (1989 cited in Spector, 1996) ได้แบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมการช่วยเหลือพนักงานผู้อื่นในการแก้ปัญหา ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงาน หรือให้คำแนะนำในการปรับปรุงงาน
2. พฤติกรรมยินยอมปฏิบัติตาม (Compliance) เป็นพฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบ เช่น การมาทำงานตรงตามเวลา เป็นต้น

Organ (1991) ได้เสนอรูปแบบพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 ด้าน
คือ

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมที่ทำด้วยความสมัครใจ
ช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อมีปัญหาในการทำงานให้สามารถทำงานในหน้าที่ให้เสร็จสมบูรณ์ภายใต้
สถานการณ์ไม่ปกติ เช่น การแนะนำอุปกรณ์การทำงานให้แก่พนักงานที่เข้ามาใหม่ ช่วยเหลือเพื่อน
ร่วมงานในงานที่คั่งค้าง หรือช่วงที่เพื่อนร่วมงานลาป่วย

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นพฤติกรรมที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อป้องกันการเกิด
ปัญหาหรือแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงาน ไม่ใช้อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง ไม่
ทำให้การทะเลาะเบาะแว้งขยายออกไปเมื่อมีการถกเถียงหรือช่วยจากบุคคลอื่น มีพฤติกรรมการ
คำนึงถึงผู้อื่น เช่น การเคารพสิทธิของบุคคลอื่น ความเห็นอกเห็นใจบุคคลอื่น เป็นต้น

3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่มีความ
อดทนอดกลั้นต่อปัญหา ความคับข้องใจ ความเครียด หรือความไม่สะดวกสบายในงานที่หลีกเลี่ยง
ไม่ได้ และอุปสรรคในการทำงาน โดยปราศจากความไม่เข้าใจ มีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งต่างๆ ที่ไม่เป็นไป
ตามทิศทางที่ควรจะเป็น ให้การยอมรับความคิดเห็นของกลุ่ม เสียสละความสนใจของตนเองเพื่อ
กลุ่ม

4. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ทำงาน
ตามภาระหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นบทบาทและปฏิบัติงานในรูปแบบที่เหนือกว่าระดับความ
ต้องการในการปฏิบัติงานที่สำคัญ เช่น มีความตรงต่อเวลา รักษาความสะอาดเรียบร้อย การช่วยเหลือ
รักษาอุปกรณ์ภายในที่ทำงาน ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ไม่ขาดงาน ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานกระทำ
เรื่องส่วนตัว

5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงความ
รับผิดชอบเชิงสร้างสรรค์เกี่ยวกับนโยบายขององค์กร ให้ความสนใจในที่ประชุมด้วยความสมัคร
ใจ แสดงความเต็มใจในการเข้าไปมีส่วนร่วมกับองค์กร ติดตามสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่อาจส่งผล
กระทบต่อองค์กร

Williams and Anderson (1991 cited in Bolon, 1997) ได้แบ่งพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่บุคคล (Organizational Citizenship Behavior Directed toward Individuals - OCBI) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อตัวบุคคล การช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่เกี่ยวกับงาน หรือช่วยแก้ปัญหาในการทำงาน เช่น ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ไม่สามารถมาทำงานได้ ช่วยเหลือให้คำแนะนำพนักงานใหม่

2. พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่องค์กร (Organizational Behavior Directed toward Organization-OCBO) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กรโดยทั่วไป

จากแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ Organ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาและสร้างเครื่องมือวัด ซึ่งทฤษฎีดังกล่าวครอบคลุมพฤติกรรมของพนักงานที่ต้องการให้เกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพขององค์กรประกอบด้วยพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5 ด้าน คือพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ โดยมีรายละเอียดของพฤติกรรม ดังนี้

1. พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นการให้ความช่วยเหลือ เช่น ช่วยเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับวิธีการใช้วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ

2. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การปฏิบัติตามระเบียบและสนองนโยบายขององค์กร การตรงต่อเวลา การดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์กร ไม่ใช่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว ซึ่งคนที่มีสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี

3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง การมีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ การถูกรบกวน หรือความเครียด ความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ เนื่องจากในการปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งที่สามารถเรียกร่องสีทิวและความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารและจะเกิดการโต้เถียงกัน ยึดเยื้อจนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงาน จึงอดทนด้วยความเต็มใจ

4. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหากระทบกระทั่งที่อาจจะเกิดตามมา เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์กรนั้นต้องอาศัยการพึ่งพาซึ่งกันและกัน การกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อคนอื่นจึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น เช่น เคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติร่วมกัน

5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง ความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กร เช่น มีส่วนร่วมสนใจเข้าร่วมประชุม เก็บความลับ มีความรู้สึกต้องการพัฒนาองค์กร และการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เหมาะสมกับองค์กร

ความสำคัญของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

นักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงความสำคัญของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนี้

Katz (1964 cited in Smith *et al.*, 1983) ระบุพฤติกรรมพื้นฐานของบุคคลที่จำเป็นต่อประสิทธิผลของระบบการดำเนินงานในองค์กร ประกอบด้วย 3 พฤติกรรมที่สำคัญ คือ

1. บุคลากรต้องเข้าร่วมและยังคงอยู่ในระบบขององค์กร
2. บุคลากรต้องปฏิบัติตามบทบาทที่องค์กรมอบหมาย
3. บุคลากรต้องมีการบูรณาการ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ กระทำกิจกรรมด้วยตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยกระทำควบคู่ไปกับบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

ประการสุดท้าย Katz กล่าวว่าองค์การที่อาศัยพฤติกรรมตามบทบาทและหน้าที่เพียงอย่างเดียว นั้น เป็นระบบสังคมที่เปราะบาง ทุกๆ องค์การจะต้องอาศัยความร่วมมือกัน ความมีไม่ตรีจิต ความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ หรือลักษณะอื่นที่เรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวนี้เป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากเป็นตัวหล่อลื่นเครื่องจักรทางสังคมในองค์การ ทำให้เกิดความยืดหยุ่น ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการทำงานในสถานการณ์ที่ไม่อาจคาดเดาได้ โดยสามารถทำให้บุคคลจัดการสิ่งต่างๆ ได้เป็นอย่างดีในสถานการณ์ที่ต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน (Smith *et al.*, 1983)

นอกจากนี้ Katz (1964 cited in Smith *et al.*, 1983) ยังกล่าวอีกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนี้ไม่สามารถที่จะบังคับหรือใช้ระบบการจูงใจด้วยการให้รางวัลตามปกติได้ เนื่องจากเป็นพฤติกรรมที่บุคลากรปฏิบัตินอกเหนือบทบาทหน้าที่ที่องค์กรกำหนด (Extra-Role) จึงเป็นพฤติกรรมที่มีความละเอียดอ่อน ยากที่จะวัดได้ การประเมินส่วนใหญ่จึงกระทำโดยผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน ซึ่งประเมินจากความถี่ของการกระทำพฤติกรรมนั้น ในรูปของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญอย่างมากต่อองค์การ แม้ว่าเป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้กำหนดให้บุคคลปฏิบัติก็ตาม ดังนั้น การสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นอกเหนือจากหน้าที่ที่กำหนดให้ปฏิบัติ จึงเป็นสิ่งจำเป็นและควรใส่ใจ เนื่องจากผลที่ได้รับจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในองค์การนั้นเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ในระยะยาว

จากแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ Organ (1991) มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาและสร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศไทย

ประไพพร สิงหเดช (2538) ทำการศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : ศึกษากรณี ข้าราชการกรมคุมประพฤติ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า 1. ข้าราชการกรมคุมประพฤติ มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมปานกลาง 2. ข้าราชการกรมคุมประพฤติ มีระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมสูง 3. ประเด็นของลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับลำดับการเกิด ภูมิลำเนา และเพศ พบว่าผู้ที่มีภูมิลำเนาในชนบทมีระดับความเกรงใจ สุภาพอ่อนน้อม และความสำนึกในหน้าที่ที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบสูงกว่าผู้ที่มีภูมิลำเนาในเมืองใหญ่ และเพศหญิงมีระดับความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่สูงกว่าเพศชาย 4. ประเด็นของคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การบริหารงานที่เป็นธรรม และเสมอภาค ความสมดุลของเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่ได้พักผ่อน มีความเป็นส่วนตัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

อัมพร พิพิธเจริญพร (2545) ทำการศึกษาลักษณะบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ (The Big Five) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และคุณภาพการบริการของพนักงาน ตามการรับรู้ของหัวหน้างานในศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่ง กับกลุ่มตัวอย่าง 190 คน พบว่า องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทุกด้าน

เกษรา ชัยรัมย์เลิศ (2546) ทำการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม ทัศนคติต่องาน และภาวะผู้นำกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจากพนักงานบริษัทเอกชนขนาดกลางที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการรับเหมาเดินระบบไฟฟ้าแรงต่ำ แรงสูง และเครื่องจักรกลในกรุงเทพมหานคร จำนวน 132 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ พบว่าอายุงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พัชรี สายสคูติ (2546) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์กร กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐกรุงเทพมหานคร 8 แห่ง จำนวน 379 คน ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร และการมีส่วนร่วมในงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 44.5

วัชรีย์ อยู่เจริญ (2546) ศึกษาปัจจัยทางจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกรณีศึกษานุคลากร สาย ค. มหาวิทยาลัยรามคำแหง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรสาย ค. ระดับ 1 หรือเทียบเท่าระดับ 1 ถึง ระดับ 6 หรือเทียบเท่าระดับ 6 จำนวน 290 คน ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ อายุงานและตำแหน่งงาน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตาม

ที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อัญพร พูลทรัพย์ (2546) ทำการศึกษานุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษากองรายได้ การประปานครหลวง จำนวน 244 คน โดยพบว่า 1. องค์ประกอบบุคลิกภาพที่โดดเด่นที่สุดของพนักงาน คือบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก 2. พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทุกด้าน และโดยรวมอยู่ในระดับสูง 3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เด่นที่สุดคือพฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น 4. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คืออายุ และสถานภาพสมรส 5. องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในทุกด้านและโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 6. พนักงานที่มีองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสูงมีโอกาสเป็นพนักงานที่มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทุกด้านและโดยรวมสูง

อาภาภรณ์ พิทักษ์กำพล (2546) ทำการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและบุคลิกภาพของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งศึกษากับพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนที่ประกอบกิจการด้านการให้คำปรึกษาทางธุรกิจและตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่าง

จำนวน 383 คน ผลการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พจนีย์ ไหลพณิชถาวร (2550) ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมใน องค์กร ความเชื่ออำนาจการควบคุม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมี ความสัมพันธ์ทางลบกับความเชื่ออำนาจการควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความ เชื่ออำนาจการควบคุมมีอำนาจในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมร พลศักดิ์ (2550) ทำการศึกษา บุคลิกภาพ วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานโรงงานอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงานมี บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบคือ บุคลิกภาพแบบหัวนั้ไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบ เปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกอยู่ในระดับ ปานกลาง มีวัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ - ก้าวร้าวอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานมีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบ ประนีประนอม บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและบุคลิกภาพแบบหัวนั้ไหวมีความสัมพันธ์ ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3. บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบเปิดรับ ประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบหัวนั้ไหวและวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ สามารถร่วมกัน พยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมี อำนาจพยากรณ์ร้อยละ 31.7

สุจิตรา เกษสุวรรณ (2550) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความ พึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาบริษัท แอดวานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพด้านเปิดเผยตัวเอง ด้านความรับผิดชอบ ด้าน การเปิดรับประสบการณ์ และด้านความเข้าใจผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ บุคลิกภาพด้านเปิดเผยตัวเอง และด้านการเปิดรับประสบการณ์ ความพึงพอใจในงาน มีอำนาจ

ร่วมกันทำนายนพคุณกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

สิริรัตน์ พงษ์สงวน (2550) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความเชื่อในปัจจุบันควบคุม และนพคุณกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 164 คน และกลุ่มบุคลากรสำนักงาน จำนวน 187 คน ของโรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 7 โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลแมคคอร์มิค โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม โรงพยาบาลลานนา โรงพยาบาลเทพปัญญา โรงพยาบาลเชียงใหม่ใกล้หมอ โรงพยาบาลสยามราษฎร์เชียงใหม่ และโรงพยาบาลเซ็นต์ปีเตอร์จักษุ ผลการวิจัยพบว่าความเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในมีความสัมพันธ์ทางบวกกับนพคุณกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ชูชัย สมितिไกร (2551) ทำการศึกษายัจยที่พยากรณ์นพคุณกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและนพคุณกรรมกรต่อด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่างๆ ทั้งในภาครัฐและเอกชนที่ตั้งอยู่ในเขตภาคเหนือตอนบน จำนวน 1,622 คน ผลการวิจัยพบว่าความเชื่ออำนาจการควบคุมมีความสัมพันธ์กับนพคุณกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ฐปนรรณ์ แสงศิลา (2551) ทำการศึกษานพคุณกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลอุดรธานี จำนวน 250 คน พบว่า บุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลอุดรธานี มีการปฏิบัติเกี่ยวกับนพคุณกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับบ่อยครั้ง ได้แก่ ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านการให้ความร่วมมือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้นและด้านการให้ความช่วยเหลือ บุคลากรทางการแพทย์ที่มีเพศ ตำแหน่งงาน และเงินเดือนต่างกัน มีการปฏิบัติเกี่ยวกับนพคุณกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน แต่บุคลากรทางการแพทย์ที่มีอายุต่างกัน มีการปฏิบัติเกี่ยวกับนพคุณกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความอดทนอดกลั้น และความสำนึกในหน้าที่แตกต่างกัน และบุคลากรทางการแพทย์ที่มีระยะเวลาการทำงานในโรงพยาบาลอุดรธานีต่างกัน มีการปฏิบัติเกี่ยวกับนพคุณกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นและด้านการให้ความร่วมมือแตกต่างกัน โดยสรุป บุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลอุดรธานี มีการปฏิบัติเกี่ยวกับนพคุณกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับบ่อยครั้ง

ศศิวิมล อุปนันไชย (2551) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาสำนักงานอธิการบดีของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า 1. ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีลักษณะส่วนบุคคลเหล่านี้แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส และสายงานที่แตกต่างกัน 2. เจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ 3. บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่บุคลิกภาพแบบห้วนไหวมีความสัมพันธ์ทางลบ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 5. จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนพบว่า บุคลิกภาพแบบห้วนไหวสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ 2.0 %

นิภาภรณ์ เปรมสงวนศิลป์ (2552) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจกับการปฏิบัติบทบาท ของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชน โดยกลุ่มตัวอย่างคือหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 111 คน ผลการศึกษาพบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การใน ระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ทางลบที่ -0.271

งานวิจัยในต่างประเทศ

Smith *et al.*, (1983) ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในกลุ่มตัวอย่างที่เป็น พนักงานธนาคาร 2 แห่ง จำนวน 2,000 คน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่นและพฤติกรรมการสำนึกใน หน้าที่ และพบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการช่วยเหลือ ผู้อื่นและพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความพึงพอใจในงาน

Camarata (1997) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยศึกษากับพนักงานและหัวหน้างาน กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่ทำงานในโรงพยาบาล 6 แห่ง จากการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งขึ้นอยู่กับขนาดของโรงพยาบาล ขนาดของหน่วยงาน และลักษณะของการบริหาร นอกจากนี้ยังพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับหัวหน้างานมีความสำคัญในการพัฒนาความไว้วางใจ ความผูกพันต่อองค์กร และการสนองตอบสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น องค์กรสามารถพัฒนาทางเลือกต่างๆ เพื่อสนองตอบความต้องการทั้งภายในและภายนอกของพนักงานได้

Newman and Kickul (1998 cited in Baker, 2005) ทำการศึกษาผลของบุคลิกภาพที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายปลีกจำนวน 284 คน พบว่า องค์กรประกอบบุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่น และองค์กรประกอบด้านความรับผิดชอบสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้ครบทุกด้าน

Barbuto and Bugenhagen (2006) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ขั้นต้นระหว่างความเชื่อในการควบคุมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานราชการจำนวน 375 คน ผลการศึกษาพบว่าความเชื่อในการควบคุมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Piercy *et al.*, (2007) ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติทางเพศของพนักงานขายที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร วิธีการในการควบคุมผู้จัดการขาย และหน่วยงานขายอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยพบว่าเพศชายและหญิงมีการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

Elanain (2007) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: บุคลิกภาพมีผลกระทบต่อความเป็นสมาชิกของพนักงาน โดยทำการศึกษาจากพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานอยู่ในส่วนงานบริการ จำนวน 164 คนในประเทศคูโบ ผลที่ได้แสดงให้เห็นว่าการเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) ความรอบคอบระมัดระวัง (Conscientiousness) และความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างไรก็ตาม บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) และ

บุคลิกภาพแบบคล้อยตามผู้อื่น (Agreeableness) ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นว่าการเปิดรับประสบการณ์เป็น คุณลักษณะที่สำคัญที่มีความสัมพันธ์ต่อความสามารถของบุคคลในการแสดงพฤติกรรม การเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร

Chughtai (2008) ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบของการมีส่วนร่วมในงาน โดยการวัดจากผล การปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจากอาจารย์ 53 มหาวิทยาลัยในเมืองใหญ่ 5 เมืองของประเทศปากีสถาน จำนวน 208 คน พบว่าอายุไม่มี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Okediji *et al.*, (2009) ทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลของลักษณะบุคลิกภาพและเพศที่มีต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานข้าราชการจาก กระทรวงการคลัง กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงที่ดินและการสำรวจ และสำนักเลขาธิการของ รัฐบาลในประเทศไนจีเรีย จำนวน 150 คน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว- เก็บตัวมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่าเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Paoching and Chichun (2009) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของความเป็นผู้นำของพ่อ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยทำการศึกษาจากพนักงานของบริษัทประกันใน ประเทศไต้หวัน จำนวน 348 คน พบว่าการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นและพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Wanee *et al.*, (2009) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรในโรงงานอุตสาหกรรมสินค้าขายปลีกในประเทศอินโดนีเซีย โดยศึกษาจาก พนักงานกลุ่มตัวอย่างจำนวน 275 คน ผลการศึกษาพบว่าระดับการศึกษา อายุ และประสบการณ์ใน การทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร

Mishra *et al.*, (2010) ทำการศึกษาตัวแปรที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของหัวหน้างานระดับกลางจำนวน 60 คนในเมืองอัลลาฮาบาด (Allahabad) ประเทศอินเดีย พบว่าอายุ และระยะเวลาการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ในเชิงลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Chou and Pearson (2011) ศึกษาสถิติของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานวิชาชีพเทคโนโลยีข่าวสาร โดยศึกษาจากพนักงานวิชาชีพเทคโนโลยีข่าวสารจำนวน 85 คน ผลการวิจัยพบว่าอายุและประสบการณ์การทำงานสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้อย่างมีนัยสำคัญ แต่เพศมีผลกระทบในทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สรุปจากแนวคิดทฤษฎีและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดข้างต้น จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอยู่หลายปัจจัยด้วยกันไม่ว่าจะเป็นปัจจัยทางด้านลักษณะส่วนบุคคล บุคลิกภาพ และความเชื่อในการควบคุม โดยการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกที่จะศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความเชื่อในการควบคุม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ คือ

1. ข้อมูลส่วนบุคคล
 - เพศ
 - ตำแหน่งงาน
 - ระดับการศึกษา
 - อายุ
 - ประสบการณ์ในการทำงาน
2. บุคลิกภาพ
 - บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว
 - บุคลิกภาพแบบหัวน้ใจ – มั่นคง
3. ความเชื่อในการควบคุม

ตัวแปรตาม คือ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัท โทรคมนาคมมีความแตกต่างกันตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา
2. ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ ประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัท โทรคมนาคม
3. บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัท โทรคมนาคม
4. ความเชื่อในการควบคุมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัท โทรคมนาคม
5. ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ ประสบการณ์การทำงาน บุคลิกภาพ และความเชื่อในการควบคุม สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัท โทรคมนาคม

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความเชื่อในการควบคุม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัท โทรคมนาคม โดยผู้วิจัยทำการศึกษาบุคลิกภาพ ความเชื่อในการควบคุม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัท โทรคมนาคม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานที่ทำงานในบริษัท โทรคมนาคม ซึ่งมีจำนวนประชากร 450 คน (ข้อมูล ณ 21 ธันวาคม 2553)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัท โทรคมนาคม ซึ่งในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากร โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่สามารถยอมรับได้ว่ามากพอจะใช้เป็นตัวแทนของประชากร ณ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ .05 โดยใช้สูตรของ Krejcie & Morgan (1970 อ้างใน ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2529) โดยจำนวนประชากร 450 คน จะมีขนาดกลุ่มตัวอย่าง 208 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบทดสอบและแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบทดสอบบุคลิกภาพ แบบสอบถามความเชื่อในการควบคุม และแบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา อายุ ประสบการณ์การทำงาน โดยการเติมข้อความและตรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบทดสอบบุคลิกภาพ ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบมาตรฐาน Maudsley Personality Inventory หรือ MPI ซึ่งเป็นแบบทดสอบมาตรฐานของ Eysenck (1959) โดยสมทรง สุวรรณเลิศ และคณะ (2512) ได้แปลและเรียบเรียงเป็นภาษาไทย เป็นเครื่องมือในการวัดบุคลิกภาพของพนักงาน ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความเชื่อในการควบคุม ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนแนวคิดความเชื่อในการควบคุมของ Rotter (1982) มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามเชิงปรนัย ซึ่งใช้ลักษณะแบบประเมินค่า (Rating Scale) มีให้เลือกตอบ 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด โดยให้ผู้ตอบประเมินตนเองและเลือกตอบเพียงระดับเดียว เป็นข้อคำถามเชิงบวก (Positive) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 18 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยผู้วิจัยศึกษาแนวคิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ Organ (1991) แล้วนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามเชิงปรนัย ซึ่งใช้ลักษณะแบบประเมินค่า มีให้เลือกตอบ 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด โดยให้ผู้ตอบประเมินตนเองและเลือกตอบเพียงระดับเดียว เป็นข้อคำถามเชิงบวก (Positive) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 35 ข้อ

เกณฑ์การตรวจและการให้คะแนน

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การตรวจและการให้คะแนนแบบทดสอบและแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ผู้วิจัยทำการแจกแจงหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแยกตามเพศ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา อายุ และ ประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบทดสอบบุคลิกภาพ มีการให้คะแนนของแบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI ในข้อคำถาม 48 ข้อ และเมื่อตรวจแล้วจะสามารถแบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 2 มิติ ได้แก่ มิติแสดงตัว - เก็บตัว และมิติหวั่นไหว - มั่นคง

โดยการแปลความหมายคะแนนจากการวัดบุคลิกภาพแบ่งเป็นด้านดังนี้ (สมทรง สุวรรณเลิศ และคณะ, 2512 อ้างใน ปัทมา พุ่มมาพันธุ์, 2542)

บุคลิกภาพแสดงตัว (Extraversion) คะแนนตั้งแต่ 25 ขึ้นไป	พนักงานมีลักษณะชอบเข้าสังคม ชอบพูดคุย มองผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นในด้านบวก และต้องการ แรงกระตุ้นจากภายนอก
บุคลิกภาพเก็บตัว (Introversion) คะแนนน้อยกว่า 25	พนักงานมีลักษณะเป็นคนที่ชอบเป็นไปในทาง ไว้ตัว เงียบขรึม จี้อาย สนใจเรื่องภายในตนเอง และชอบชีวิตที่มีระเบียบ
บุคลิกภาพหวั่นไหว (Neuroticism) คะแนนตั้งแต่ 25 ขึ้นไป	พนักงานมีลักษณะขี้โมโห หงุดหงิดง่าย ไม่ผ่อนคลาย ถูกกระตุ้นง่ายได้ง่าย หดหู่ และ มีความกระวนกระวาย
บุคลิกภาพมั่นคง (Stability) คะแนนน้อยกว่า 25	พนักงานมีลักษณะอารมณ์ที่มั่นคง ผ่อนคลาย หนักแน่น และสงบ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความเชื่อในการควบคุม

การให้คะแนนแบบสอบถามความเชื่อในการควบคุม ประกอบด้วยข้อคำถามที่ใช้วัดความเชื่อในการควบคุมด้านเดียว คือ ความเชื่อในการควบคุมภายใน (Internal Locus of Control) โดยเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามความเชื่อในการควบคุม ใช้เกณฑ์ดังนี้

ตัวเลือกตอบ	ข้อคำถามทางบวก
ตรงกับความรู้สึกล้นน้อยที่สุด	1
ตรงกับความรู้สึกล้นน้อย	2
ตรงกับความรู้สึกล้นปานกลาง	3
ตรงกับความรู้สึกล้นมาก	4
ตรงกับความรู้สึกล้นมากที่สุด	5

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ประเมินผลค่าของคะแนนแบบสอบถาม แบ่งช่วงคะแนนออกเป็น 2 ระดับ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{90-1}{2} \\
 &= 44.5
 \end{aligned}$$

นำผลการวิเคราะห์ความกว้างของอันตรภาคชั้นมากำหนดการแปลผล ดังนี้

คะแนนตั้งแต่ 45.6 – 90.0 คะแนน หมายถึงพนักงานมีความเชื่อในการควบคุมแบบภายใน

คะแนนตั้งแต่ 1.0 – 45.5 คะแนน หมายถึงพนักงานมีความเชื่อในการควบคุมแบบภายนอก

ดังนั้น ในการวัดความเชื่อในการควบคุม จึงพิจารณาจากค่าคะแนนที่ตกอยู่ในช่วงระดับคะแนน และแปลผลโดยอิงตามเกณฑ์คะแนนดังกล่าว

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

การให้คะแนนแบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ประกอบด้วยข้อคำถามที่ใช้วัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจำนวน 5 ด้าน คือ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ 2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น 3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น 4) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และ 5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ โดยเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ใช้เกณฑ์ดังนี้

ตัวเลือกตอบ	ข้อคำถามทางบวก
ตรงกับความรู้สึกลึกน้อยที่สุด	1
ตรงกับความรู้สึกลึกน้อย	2
ตรงกับความรู้สึกลึกปานกลาง	3
ตรงกับความรู้สึกลึกมาก	4
ตรงกับความรู้สึกลึกมากที่สุด	5

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ประเมินผลค่าของคะแนนแบบสอบถาม แบ่งช่วงคะแนน ออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{175-1}{3} \\ &= 58 \end{aligned}$$

นำผลการวิเคราะห์ความกว้างของอันตรภาคชั้นมากำหนดการแปลผล ดังนี้

คะแนนตั้งแต่ 118 – 175 คะแนน หมายถึงพนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์การสูง

คะแนนตั้งแต่ 59 – 117 คะแนน หมายถึงพนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์การปานกลาง

คะแนนตั้งแต่ 1 – 58 คะแนน หมายถึงพนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
ต่ำ

ดังนั้น ในการวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จึงพิจารณาจากค่าคะแนนที่ตก
อยู่ในช่วงระดับคะแนน และแปลผลโดยอิงตามเกณฑ์คะแนนดังกล่าว

การตรวจสอบเครื่องมือ

1. การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และนำมาทำการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากร และไม่ได้ถูกจัดเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คนก่อนนำไปใช้จริง เพื่อทดสอบว่าคำถามแต่ละข้อสามารถวัดได้ตรงตามที่ผู้วิจัยกำหนดไว้หรือไม่ ใช้การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นรายข้อ (Item Analysis) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) โดยใช้สูตร Pearson's Product Moment Correlation Coefficient และหาค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นดังต่อไปนี้

2.1 แบบทดสอบบุคลิกภาพ แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

2.1.1 บุคลิกภาพแสดงตัว-เก็บตัวมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .8099

2.1.2 บุคลิกภาพห้วนไหว-มันคงมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .8722

2.2 แบบสอบถามความเชื่อในการควบคุม มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .8323

2.3 แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .9170

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหน้าที่ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ไปยังบริษัท โทรคมนาคม เพื่อขอความร่วมมือในการอนุญาตให้ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้แก่พนักงานบริษัท โทรคมนาคมที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย โดยผู้วิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างโดยตรง
2. การดำเนินการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามจำนวน 280 ฉบับ โดยเก็บกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้คิดเป็นร้อยละ 25.7 ส่งไปให้พนักงานบริษัท โทรคมนาคมตามฝ่ายต่างๆ โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 2 สัปดาห์
3. ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 214 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 76 จากนั้น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 208 ชุด
4. ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ได้ใช้ค่าสถิติ ดังนี้

1. ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้แปลความหมายของข้อมูลและใช้อธิบายลักษณะการกระจายของข้อมูล
2. ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม

3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ และประสิทธิภาพการทำงาน บุคลิกภาพ ความเชื่อในการควบคุมกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัท โทรคมนาคม

4. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม ซึ่งตัวแปรพยากรณ์จะเข้าสู่สมการทั้งหมดและผลจากการวิเคราะห์จะทำให้ได้สมการพยากรณ์ทั้งในรูปของคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลและความหมายของการวิเคราะห์ผลข้อมูลได้ตรงกัน จึงได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อดังนี้

\bar{x}	=	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาค่าเฉลี่ย
S.D.	=	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
b	=	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta	=	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
t	=	ค่า t-test ที่ใช้ในการทดสอบนัยสำคัญของตัวพยากรณ์
p	=	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
r	=	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R	=	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	=	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
R^2_{Adjusted}	=	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่ได้รับการปรับแก้แล้ว
SE. b	=	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ b
a	=	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์
*	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความเชื่อในการควบคุม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ความเชื่อในการควบคุม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม

ค่าสถิติพื้นฐานของเพศ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา อายุ และประสบการณ์การทำงาน
 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท
 โทรคมนาคม

(n = 208)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	123	59.13
หญิง	85	40.87
ตำแหน่งงาน		
พนักงานปฏิบัติการ	125	60.10
ผู้อำนวยการและผู้จัดการ	83	39.90
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี	135	64.90
ปริญญาโทและปริญญาเอก	73	35.10
อายุ		
20 - 25 ปี	27	13.00
26 - 30 ปี	55	26.40
31 - 35 ปี	69	33.20
36 ปีขึ้นไป	57	27.40

ค่าเฉลี่ย = 32.08 ปี, S.D. = 5.91 ปี, Max = 48.00 ปี, Min = 22.00 ปี

ตารางที่ 1 (ต่อ)

(n = 208)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	31	14.90
1 - 3 ปี	53	25.50
4 - 6 ปี	51	24.50
7 - 10 ปี	32	15.40
11 ปีขึ้นไป	41	19.70
ค่าเฉลี่ย = 5.77 ปี, S.D. = 5.05 ปี, Max = 21.00 ปี, Min = 0.10 ปี		

จากตารางที่ 1 สามารถอธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังนี้

พนักงานบริษัท โทรคมนาคม ส่วนมากเป็นเพศชาย มีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 59.13 และเป็นเพศหญิงมีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 40.87

พนักงานบริษัท โทรคมนาคม ส่วนมากมีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 60.10 มีตำแหน่งผู้อำนวยการและผู้จัดการ มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 39.90

พนักงานบริษัท โทรคมนาคม ส่วนมากมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี มีจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 64.90 และมีระดับการศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 35.10

พนักงานบริษัท โทรคมนาคม ส่วนมากมีอายุ 30 - 35 ปี มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 33.20 และพนักงานที่อายุ 40 ปีขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 โดยมีค่าเฉลี่ยของอายุที่ 32.08 ปี มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 5.90 ปี และพนักงานอายุมากที่สุดมีอายุ 48 ปี และพนักงานอายุน้อยที่สุดมีอายุ 22 ปี

พนักงานบริษัท โทรคมนาคม ส่วนมากมีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 และพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปีมีจำนวนน้อยที่สุด

มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 14.90 โดยมีค่าเฉลี่ยของประสบการณ์การทำงานที่ 5.77 ปี มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 5.05 ปี และที่มีประสบการณ์การทำงานมากที่สุดมีประสบการณ์การทำงานที่บริษัท 21 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยที่สุดมีประสบการณ์การทำงาน 0.10 ปี

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ความเชื่อในการควบคุม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพ ความเชื่อในการควบคุม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม

(n = 208)

ตัวแปร	\bar{x}	S.D.	ลักษณะ/ ระดับ
บุคลิกภาพ			
- บุคลิกภาพแสดงตัว – เก็บตัว	23.072	6.301	บุคลิกภาพเก็บตัว
- บุคลิกภาพห้วนไหว – มั่นคง	27.884	8.483	บุคลิกภาพห้วนไหว
ความเชื่อในการควบคุม	67.451	6.283	สูง
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	133.750	14.327	สูง

จากตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพ ความเชื่อในการควบคุม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม พบว่าพนักงานมีบุคลิกภาพเก็บตัวมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 23.057 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 6.289 บุคลิกภาพห้วนไหวมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 27.918 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 8.477 ความเชื่อในการควบคุมระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 67.459 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 6.269 และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 133.727 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 14.296

ในกรณีที่ต้องการแบ่งบุคลิกภาพออกเป็นมิติ สามารถแสดงมิติของบุคลิกภาพได้ดังนี้

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานบริษัท
โทรคมนาคม

(n = 208)

ลักษณะบุคลิกภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เก็บตัว – มั่นคง	39	18.80
แสดงตัว – มั่นคง	31	14.90
เก็บตัว – ห้วนไหว	88	42.30
แสดงตัว – ห้วนไหว	50	24.00
รวม	208	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าพนักงานบริษัทโทรคมนาคม ส่วนมากมีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว – ห้วนไหว จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30 รองลงมาคือ มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว – ห้วนไหว จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 บุคลิกภาพแบบเก็บตัว – มั่นคง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 และน้อยที่สุดมีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว – มั่นคง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 14.90

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม มีความแตกต่างกันตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม
จำแนกตามเพศ

(n = 208)

เพศ	n	\bar{x}	S.D.	t	p
ชาย	123	134.276	14.781	0.637	.432
หญิง	85	132.988	13.694		

จากตารางที่ 4 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม พบว่าพนักงานบริษัทโทรคมนาคมที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัท โทรคมนาคม
จำแนกตามตำแหน่งงาน

(n = 208)

ตำแหน่งงาน	n	\bar{x}	S.D.	t	p
พนักงานปฏิบัติการ	125	133.232	14.271	-.639	.852
ผู้อำนวยการและผู้จัดการ	83	134.530	14.462		

จากตารางที่ 5 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัท โทรคมนาคม พบว่า พนักงานบริษัท โทรคมนาคมที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัท โทรคมนาคม
จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 208)

ระดับการศึกษา	n	\bar{x}	S.D.	t	p
ต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี	135	133.170	13.731	-.793	.211
ปริญญาโทและปริญญาเอก	73	134.821	15.408		

จากตารางที่ 6 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัท โทรคมนาคม พบว่า พนักงานบริษัท โทรคมนาคมที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ และประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัท โทรคมนาคม

สมมติฐานที่ 3 บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัท โทรคมนาคม

สมมติฐานที่ 4 ความเชื่อในการควบคุมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัท โทรคมนาคม

ตารางที่ 7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ และประสบการณ์การทำงาน บุคลิกภาพ และความเชื่อในการควบคุม กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม

(n = 208)

ตัวแปร	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	
	r	p
อายุ	.059	.396
ประสบการณ์การทำงาน	.039	.580
บุคลิกภาพ		
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว - เก็บตัว	-.191**	.006
บุคลิกภาพแบบห้วนไหว - มั่นคง	.069	.323
ความเชื่อในการควบคุม	1.000	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 7 พบว่า อายุ และประสบการณ์การทำงานของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัวของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่พบว่าบุคลิกภาพแบบห้วนไหว – มั่นคง ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ความเชื่อในการควบคุมของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 5 ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ และประสบการณ์การทำงาน บุคลิกภาพ และความเชื่อในการควบคุม สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม

ตารางที่ 8 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ค่าถดถอยพหุคูณ โดยใช้เทคนิควิธี Stepwise ของตัวแปร
พยากรณ์ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และประสบการณ์การทำงาน บุคลิกภาพ ความเชื่อ
ในการควบคุมในการพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
(n = 208)

ตัวแปร	b	SE _b	Beta	t	p
ความเชื่อในการควบคุม	1.349	.126	.591	10.68	.000
บุคลิกภาพแสดงตัว - เก็บตัว	-.274	.126	-.120	-2.17	.031
R = .617	R ² = .381	R ² _{adj} = .375	Overall F = 63.157*		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 พบว่า ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์การของพนักงานบริษัท โทรคมนาคม ได้แก่ ความเชื่อในการควบคุม และบุคลิกภาพแสดงตัว -
เก็บตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิก
ที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 38.10 (R² = .381) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .617 (R =
.617) โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงสุดคือ
บุคลิกภาพแสดงตัว - เก็บตัว รองลงมาคือความเชื่อในการควบคุม

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรพยากรณ์รวมทั้ง 2 ตัวแปร ได้แก่ บุคลิกภาพแสดงตัว - เก็บตัวและ
ความเชื่อในการควบคุมนั้น สามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบ
และคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\text{พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ} = 49.103 + 1.349 (\text{ความเชื่อในการควบคุม}) \\ - .174 (\text{บุคลิกภาพแสดงตัว - เก็บตัว})$$

จากสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ
พนักงานบริษัท โทรคมนาคมในรูปคะแนนดิบสามารถอธิบายได้ว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์
ถดถอยในการทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ดีที่สุด เมื่อเทียบกับค่าคงที่ (a) คือ
ความเชื่อในการควบคุม รองลงมาคือบุคลิกภาพแสดงตัว - เก็บตัว และสามารถแสดงสมการ
พยากรณ์ในรูปแบบของถดถอยมาตรฐานได้ดังนี้

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร = .591 (ความเชื่อในการควบคุม) - .120
(บุคลิกภาพแสดงตัว – เก็บตัว)

ถ้าพนักงานบริษัทโทรคมนาคมมีความเชื่อในการควบคุม และบุคลิกภาพแสดงตัว – เก็บตัว
เท่ากัน คาดว่าพนักงานบริษัทโทรคมนาคมจะมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเท่ากับ
49.103

ถ้าพนักงานบริษัทโทรคมนาคมมีบุคลิกภาพแสดงตัว – เก็บตัวเท่ากันและมีความเชื่อในการ
ควบคุมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าพนักงานจะมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เท่ากับ 1.349

ถ้าพนักงานบริษัทโทรคมนาคมมีความเชื่อในการควบคุมเท่ากัน และมีบุคลิกภาพแสดงตัว
– เก็บตัวลดลง 1 หน่วย คาดว่าพนักงานจะมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เท่ากับ .274

ผู้วิจัยทำการสรุปผลการทดสอบสมมติฐานดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

	สมมติฐานทางการวิจัย	เป็นไปตาม สมมติฐาน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1	พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมมีความ แตกต่างกันตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา - เพศ - ตำแหน่งงาน - ระดับการศึกษา		✓ ✓ ✓

ตารางที่ 9 (ต่อ)

	สมมติฐานทางการวิจัย	เป็นไปตาม สมมติฐาน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2	ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ และประสบการณ์ การทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัท โทรคมนาคม - อายุ - ประสบการณ์การทำงาน		✓ ✓
สมมติฐานที่ 3	บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัท โทรคมนาคม - บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว - บุคลิกภาพแบบหัวน้ําไหว – มั่นคง	✓ ✓	✓
สมมติฐานที่ 4	ความเชื่อในการควบคุมมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ พนักงานบริษัท โทรคมนาคม	✓	
สมมติฐานที่ 5	ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ และประสบการณ์ การทำงาน บุคลิกภาพ และความเชื่อในการ ควบคุม สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บริษัท โทรคมนาคม - ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ และ ประสบการณ์การทำงาน - บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว - ความเชื่อในการควบคุม	✓ ✓	✓

ข้อวิจารณ์

ผลการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความเชื่อในการควบคุม และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัท โทรคมนาคม โดยมีพนักงานบริษัท โทรคมนาคม เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 208 คน ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา อายุ และประสบการณ์การทำงาน

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานบริษัท โทรคมนาคม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59.13 โดยพนักงานส่วนมากมีตำแหน่งเป็นวิศวกรจำนวน 245 จากจำนวนประชากร 450 คน และจาก ตำแหน่งงานวิศวกรทั้งหมดมีพนักงานเพศชายจำนวนร้อยละ 82.04 ซึ่งมากกว่าจำนวนเพศหญิงซึ่งมี เพียงร้อยละ 17.96 พนักงานปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 60.10 ระดับการศึกษาต่ำกว่า ปริญญาตรีและ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.90 มีอายุ 30 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.20 และประสบการณ์การทำงาน 1 - 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.50

บุคลิกภาพของพนักงานบริษัท โทรคมนาคม

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท โทรคมนาคมส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว- หวันไหวร้อยละ 42.30 รองลงมาเป็นบุคลิกภาพแบบแสดงตัว-หวันไหว คิดเป็นร้อยละ 24.00 และ บุคลิกภาพแบบเก็บตัว-มั่นคง คิดเป็นร้อยละ 18.80 และน้อยที่สุดเป็นบุคลิกภาพแบบแสดงตัว- มั่นคง คิดเป็นร้อยละ 14.90 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัจจุบันการติดต่อสื่อสารในองค์กรจะเน้นการ ติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว ผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อช่วยประหยัดค่าโทรศัพท์และสามารถใช้จดหมายดังกล่าวเป็นหลักฐานในการติดต่อ ติดตามงานได้สะดวกภายหลัง จึงส่งผลให้พนักงาน ขาดทักษะด้านการติดต่อสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในองค์กรได้ ซึ่งส่งผลให้ พนักงานมีลักษณะบุคลิกภาพแบบเก็บตัวในที่สุด

จากการที่พนักงานส่วนมากขององค์การเป็นพนักงานวิศวกร คือ มีจำนวนร้อยละ 54.44 จากกลุ่มประชากร (ข้อมูล ณ 21 ธันวาคม 2553) ซึ่งลักษณะการทำงานของพนักงานวิศวกรจะต้อง ปฏิบัติงานกับอุปกรณ์โทรคมนาคมและอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ ทำให้มีการติดต่อประสานงานกับ บุคคลน้อย อาจทำให้ขาดทักษะในการติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่น จึงทำให้ขาดทักษะด้านการ

ติดต่อสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในองค์กรได้เช่นเดียวกัน ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีลักษณะบุคลิกภาพแบบเก็บตัว นอกจากนี้ลักษณะงานของวิศวกรเป็นงานที่ต้องมีความละเอียดเป็นอย่างมาก เนื่องจากการทำงานเกี่ยวกับโทรคมนาคมต้องมีความถูกต้อง หากข้อมูลผิดพลาดเพียงเล็กน้อยจะทำให้บริการโทรคมนาคมขัดข้อง ลูกค้าจะไม่สามารถใช้บริการต่างๆ ได้ พนักงานจึงมีลักษณะตั้งใจ เคร่งขรึม จริงจัง ครุ่นคิด วิตกกังวล และเคร่งเครียดอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเป็นลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัวหัวนโหนว

ความเชื่อในการควบคุมของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทโทรคมนาคมมีความเชื่อในการควบคุมระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 67.45) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ลักษณะของธุรกิจองค์กร เนื่องจากในประเทศไทยมีกิจการโทรคมนาคมอยู่น้อยราย พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธุรกิจโทรคมนาคมจะมีความภาคภูมิใจในลักษณะของธุรกิจขององค์กรอันเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัยและช่วยส่งเสริมให้สังคมมีความเจริญก้าวหน้าในการติดต่อสื่อสารทั่วโลก พนักงานจึงมีความเชื่อว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งในองค์กรที่จะช่วยให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า ส่งผลให้พนักงานมีความภาคภูมิใจในตนเองและเชื่อในความรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความเชื่อในการควบคุมภายในระดับสูง

นอกจากนี้ลักษณะธุรกิจโทรคมนาคมเป็นกิจการที่ดำเนินโดยยึดหลักการทางวิทยาศาสตร์ที่ต้องอาศัยความชำนาญและความสามารถในการใช้ความคิดและกระบวนการคิดเพื่อค้นหาความรู้รวมทั้งการแก้ปัญหาต่างๆ พนักงานที่ปฏิบัติงานจึงต้องเป็นคนที่มีเหตุผล มีความเชื่อมั่นในการกระทำของตนเองและยอมรับผลการกระทำของตนเอง

จากความสำเร็จในการดำเนินการของบริษัทโทรคมนาคมนั้น พบว่าพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บริษัทเป็นผู้นำในกิจการโทรคมนาคมแห่งหนึ่งของประเทศไทย พนักงานจึงมีความเชื่อมั่นในการกระทำของตนเองและยอมรับผลของการกระทำของตนเองว่าตนเองมีส่วนที่ทำให้กิจการของบริษัทประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับ Baron and Greenberg (1990) ที่กล่าวว่าบุคคลที่เชื่อในการควบคุมภายในเป็นบุคคลที่เชื่อว่าผลของสิ่งต่างๆ มีรากฐานมาจากการกระทำของตนเอง ดังนั้น พนักงานที่เชื่อว่าตนเองเป็นผู้มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ที่ยากให้สำเร็จได้ โดยตนเองเป็นผู้กำหนดวิธีการหรือหลีกเลี่ยงเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงานได้ และเชื่อมั่นว่าสามารถทำงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบได้อย่างครบถ้วน ถูกต้องและทันตามเวลาที่กำหนด แม้ว่า

ตนเองจะไม่เคยทำงานลักษณะนั้นมาก่อนก็ตาม เนื่องจากพนักงานเชื่อว่าตนมีความสามารถในการเรียงลำดับความสำคัญของงาน มีการกำหนดขั้นตอนในการทำงานและพยายามค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง เพื่อให้ผลของการปฏิบัติงานสำเร็จตามที่หน่วยงานและองค์กรต้องการ และหากเกิดปัญหาจากการทำงาน พนักงานสามารถคิดวิธีแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งนำเสนอวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นแก่เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานได้ โดยอาศัยความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงานของตนเอง

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท โทรคมนาคมมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 133.75) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก บริษัทให้บริการ โทรคมนาคมมีการพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งในเรื่องความรู้ความสามารถเฉพาะด้านเพื่อนำมาใช้ในการทำงาน เช่น ความรู้ด้านวิศวกรรมโทรคมนาคม ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ หรือความรู้ทางด้านภาษาอักษของพนักงานบัญชี นอกจากนี้แล้วองค์กรยังให้การสนับสนุนการพัฒนาพนักงานจากหลักสูตรต่างๆ ไป โดยเฉพาะเรื่องของการทำงานเป็นทีม การทำงานร่วมกันกับบุคคลอื่น ปรับตัวเพื่อการทำงานในองค์กร เพื่อให้พนักงานยอมรับและเห็นถึงประโยชน์ของการทำงานเป็นทีม อันจะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่ดีในการทำงาน อันได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และเมื่อพนักงานได้ตระหนักถึงประโยชน์ของการทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแล้ว พนักงานก็จะกระทำอย่างต่อเนื่องด้วยความสมัครใจ จนกลายเป็นวัฒนธรรมที่ดีขององค์กรต่อไป

จากการที่บริษัท โทรคมนาคมมีการจัดตั้งคณะกรรมการการทำงานเพื่อช่วยเหลือกันในการดำเนินกิจการภายในต่างๆ ของบริษัท เช่น คณะกรรมการสวัสดิการ คณะกรรมการความปลอดภัยในการทำงาน คณะกรรมการจัดงานปีใหม่ และคณะกรรมการจัดงานสัมมนาของบริษัท เป็นต้น โดยคณะกรรมการดังกล่าวจะได้มาจากความสมัครใจเข้าร่วมของพนักงาน โดยองค์กรไม่มีสิ่งตอบแทนหรือให้รางวัลแก่พนักงาน ส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการให้ความร่วมมือภายในบริษัท ซึ่งการกระทำที่เกิดขึ้นไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของข้อกำหนดในงานที่ต้องทำอย่างเป็นทางการแต่อย่างใด แต่เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นจากความสมัครใจ

บริษัท โทรคมนาคมมีโครงการกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคม โดยนำอุปกรณ์เครื่องรับสัญญาณ โทรคมนาคม อุปกรณ์การเรียนการสอน และสิ่งของ ตลอดจนความรู้เกี่ยวกับ โทรคมนาคม ไปมอบให้แก่ นักเรียนใน โรงเรียนต่างจังหวัดอย่างต่อเนื่อง ซึ่งโครงการนี้ช่วยสนับสนุนให้พนักงาน มีโอกาสแสดงพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพราะพนักงานจะเป็นผู้สมัครเข้าร่วมโครงการดังกล่าวด้วยความสมัครใจ ยินดีให้ความช่วยเหลือเพื่อนพนักงานเพื่อให้งานส่วนรวม สำเร็จด้วยดี มีความเสียสละประโยชน์ส่วนบุคคลเพื่อประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร มีความอดทน ต่อความไม่สะดวกสบายที่อาจเกิดขึ้นในการทำกิจกรรม และพยายามมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร

จากการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย ปรากฏผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัท โทรคมนาคม มีความแตกต่างกันตามข้อมูลส่วนบุคคลในด้าน เพศ ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา

จากการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท โทรคมนาคมเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานเพศชายและเพศหญิงได้รับการอบรมและชี้แจงให้ทราบถึงเป้าหมาย และทิศทางการดำเนินงานขององค์กร ทำให้พนักงานมีแนวทางในการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือในการทำงานเพื่อให้งานของตนเองและองค์กรสำเร็จ นอกจากนี้พนักงาน ทั้งเพศชายและเพศหญิงอยู่ในสถานะแวดล้อมการทำงานที่คล้ายคลึงกัน มีแนวปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน พนักงานจึงสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนพนักงานคนอื่นได้เป็นอย่างดี ทำให้พนักงานบริษัท โทรคมนาคมเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรีย์ อยู่เจริญ (2546) โดยผลการวิจัยพบว่าบุคลากรเพศชายและเพศหญิงสาย ค. มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน ในงานวิจัยของฐปนรรณ์ แสงศิลา (2551) พบว่า บุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลอุดรธานีที่มีเพศต่างกัน มีการปฏิบัติเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ Piercy *et al.*, (2002) พบว่าพนักงานชายและหัวหน้าพนักงานชายที่มีเพศต่างกัน แสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ Okediji *et al.*, (2009) พบว่าข้าราชการจากกระทรวงการคลัง กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงที่ดินและการสำรวจ และ

สำนักเลขาธิการของรัฐบาลในประเทศไทย ในจีเรีย เพศชายและหญิงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจำแนกตามตำแหน่งงานของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรมีการจัดทำคำอธิบายลักษณะงานของพนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจน กล่าวถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ หน่วยงานภายในและภายนอกที่พนักงานต้องติดต่อประสานงานเพื่อให้งานสำเร็จ ซึ่งทำให้พนักงานรับทราบหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง ทราบว่าตนเองต้องประสานงานกับหน่วยงานหรือบุคคลใด เพื่อให้ทำงานได้สำเร็จ ซึ่งต้องมีพฤติกรรมทำให้ความช่วยเหลือ สำนักในหน้าที่ อดทนอดกลั้น คำนึงถึงผู้อื่น และให้ความร่วมมือ ประกอบกับองค์กรให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในด้านต่างๆ เช่น กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรและสังคม ซึ่งเปิดโอกาสให้พนักงานทุกตำแหน่งงานมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมได้หลากหลายตามความรู้ความสามารถของตนเอง พนักงานจึงมีความรู้สึกภูมิใจที่ตนเองเป็นสมาชิกขององค์กร และแสดงพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือและให้ความร่วมมือในกิจกรรมอย่างเต็มที่ จึงทำให้พนักงานบริษัทโทรคมนาคมที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรีย์ อยู่เจริญ (2546) ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรสาย ค. มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน งานวิจัยของฐปนรรักษ์ แสงศิลา (2551) พบว่า บุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลอุดรธานีที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีการปฏิบัติเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่าง

จากการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัทให้การส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร เช่น กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยไม่แบ่งแยกระดับการศึกษา ซึ่งพนักงานจะเข้าร่วมกิจกรรมตามความสมัครใจและความสามารถ พนักงานมีความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองอย่างเป็นระบบ สามารถทำงานร่วมกัน ช่วยเหลือกันได้เป็นอย่างดีเพื่อให้งานสำเร็จ อันเป็นการแสดงความมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องการความช่วยเหลือ จึงทำให้พนักงานบริษัทโทรคมนาคมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

มีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Paoching and Chichun (2009) ทำการศึกษาพนักงานของบริษัทประกันในประเทศไทยได้หวั่น พบว่าการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการทำงานให้ความร่วมมือและพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ และประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของอายุกับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานในทุกช่วงอายุตั้งใจทำงานเพื่อสร้างความมั่นคงเจริญก้าวหน้าให้กับตนเองและองค์กร ซึ่งส่งผลถึงพฤติกรรมแสดงออกต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ในด้านการให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน ให้ความช่วยเหลือต่อเพื่อนร่วมงานเพื่อให้งานสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chughtai (2008) ผลการวิจัยพบว่าอายุของอาจารย์มหาวิทยาลัยในเมืองใหญ่ 5 เมืองของประเทศปากีสถานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ Mishra *et al.*, (2010) ทำการศึกษาพบว่าอายุของหัวหน้างานระดับกลางจากบริษัทต่างๆ ในเมืองอัลลาฮาบาด ในประเทศอินเดียไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของประสบการณ์การทำงานกับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม พบว่า ประสบการณ์การทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัทโทรคมนาคมมีนโยบายในการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากรทุกระดับที่ชัดเจน โดยองค์กรจัดการฝึกอบรมให้พนักงานเพื่อเสริมสร้างความรู้ ทักษะเพื่อประโยชน์ในการทำงานตามหน้าที่ อีกทั้งจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพฤติกรรมด้านอื่นๆ ที่นอกเหนือจากการทำงาน อันเป็นการกระตุ้นให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ และสนับสนุนให้พนักงานแสดงพฤติกรรมมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ จึงทำให้พนักงานบริษัทโทรคมนาคมที่มีประสบการณ์ทำงานในบริษัทต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษรา ชัยรัมย์เลิศ (2546) ผลการวิจัยพบว่าอายุงานพนักงานบริษัทเอกชนขนาดกลางที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการรับเหมาเดินระบบไฟฟ้าแรงต่ำแรงสูง และเครื่องจักรกลในกรุงเทพมหานคร ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดี

ขององค์กร และ Mishra *et al.*, (2010) ทำการศึกษาพบว่าระยะเวลาการทำงานของหัวหน้างานระดับกลางจากบริษัทต่างๆ ในเมืองอัลลาฮาบาด ในประเทศอินเดียไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3 บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม

ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าบุคลิกภาพแบบหัวน้ําไหว-มั่นคง ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่า พนักงานที่มีบุคลิกมีแนวโน้มไปในทางเก็บตัวมาก คือ เป็นบุคคลที่มีลักษณะไว้ตัว เงียบขรึม ซื่อสัตย์ สนใจเรื่องภายในตนเอง ชอบชีวิตที่มีระเบียบ กึ่งยั้งทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะธุรกิจโทรคมนาคมมีลักษณะงานที่ต้องอาศัยหลักการทางวิทยาศาสตร์เป็นส่วนมาก ต้องการผลของงาน ข้อมูลที่เป็นจริงและถูกต้องชัดเจน พนักงานจึงมีแนวโน้มให้ความสำคัญในเรื่องการทำงานของตนเองมากเพื่อให้ผลงาน ไม่มีความผิดพลาด ส่งผลให้เกิดความสำเร็จในงานของตนและองค์กร แต่หากต้องทำงานติดต่อกับประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้งานสำเร็จก็พยายามทำให้ดีที่สุด พนักงานจึงแสดงออกต่อเพื่อนร่วมงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรด้วยความเคารพและให้เกียรติกัน จึงทำให้บุคลิกภาพแบบเก็บตัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอาภาภรณ์ พิทักษ์กำพล (2546) โดยผลการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพแบบหัวน้ําไหวของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนที่ประกอบกิจการด้านการให้คำปรึกษาทางธุรกิจและตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ในทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และจากงานวิจัยของสุจิตรา เกษสุวรรณ (2550) พบว่า บุคลิกภาพด้านเปิดเผยตัวเอง ด้านความรับผิดชอบ ด้านการเปิดรับประสบการณ์ และด้านความเข้าใจผู้อื่น ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิสเซอ จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 บุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ บุคลิกภาพด้านเปิดเผยตัวเอง และด้านการเปิดรับประสบการณ์ มีอำนาจร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 4 ความเชื่อในการควบคุมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม

ผลการวิจัยพบว่า ความเชื่อในการควบคุมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีความเชื่อในการควบคุมในระดับสูง จะมีความเชื่อว่าสิ่งต่างๆ เกิดขึ้นกับตนเองในด้านการงานเกิดจากการกระทำของตนเองเป็นหลัก ตนเองสามารถเรียงลำดับความสำคัญในการทำงานได้ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลาและมีประโยชน์ต่อองค์กร นอกจากนี้ มีการวางแผนการทำงานเพื่อควบคุมวิธีการและผลของการทำงาน อีกทั้งสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ด้วยตนเอง

พนักงานที่เชื่อว่าความตั้งใจในการทำงานของตนเอง และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร จะส่งผลให้ตนเองและองค์กรมีความเจริญก้าวหน้า ทำให้พบว่า ความเชื่อในการควบคุมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์นิษฐ์ ไหลพณิชถาวร (2550) ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปาง มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเชื่ออำนาจการควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความเชื่ออำนาจการควบคุมมีอำนาจในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับการค้นคว้าแบบอิสระของสิริรัตน์ พงษ์สงวน (2550) ผลการค้นคว้าพบว่า ความเชื่อในปัจจุบันวิจัยควบคุมของพยาบาลวิชาชีพและกลุ่มบุคลากรสำนักงาน ของโรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 7 โรงพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และงานวิจัยของชูชัย สมิทธิไกร (2551) ทำการศึกษาปัจจัยที่พยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่างๆ ทั้งในภาครัฐและเอกชนที่ตั้งอยู่ในเขตภาคเหนือตอนบน พบว่าความเชื่ออำนาจการควบคุมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการวิจัยของ Barbuto and Bugenhagen (2006) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ขั้นต้นระหว่างความเชื่อในการควบคุมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานราชการ ผลการศึกษาพบว่าความเชื่อในการควบคุมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 5 ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ และประสบการณ์การทำงาน บุคลิกภาพ และความเชื่อในการควบคุม สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม

ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว และความเชื่อในการควบคุม สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าหากพนักงานมีบุคลิกภาพที่มีแนวโน้มไปทางเก็บตัวมาก ก็จะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงขึ้น และหากพนักงานมีความเชื่อในการควบคุมระดับสูง ก็จะส่งให้ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงขึ้นด้วย อาจเป็นเพราะเมื่อพนักงานส่วนมากขององค์กรมีความระมัดระวัง ใช้ความคิดในการทำงานและการตัดสินใจ สามารถควบคุมตนเองได้ ก็จะมีแนวโน้มเชื่อว่าผลงานต่างๆ ที่เกิดขึ้นเกิดจากพฤติกรรมส่วนบุคคล และตนเองสามารถมีส่วนช่วยในการดำเนินการขององค์กร ซึ่งจะมีพฤติกรรมการแสดงออกเป็นพฤติกรรมการให้ความร่วมมือในการทำงานหรือกิจกรรมต่างๆ ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและการดำเนินการขององค์กร มีความอดทนอดกลั้นต่อสิ่งที่ไม่พอใจเพื่อให้งานส่วนรวมสำเร็จ มีความคำนึงถึงผู้อื่น และมีความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง

บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว และความเชื่อในการควบคุมสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริรัตน์ พงษ์สงวน (2550) ผลการค้นคว้าพบว่า ความเชื่อในปัจจัยควบคุมของพยาบาลวิชาชีพและกลุ่มบุคลากรสำนักงาน ของโรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 7 โรงพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของพนัญญ์ ไหลพนิชถาวร (2550) ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเชื่ออำนาจการควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความเชื่ออำนาจการควบคุมมีอำนาจในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของอาภาภรณ์ พิทักษ์กำพล (2546) โดยผลการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพแบบหัวน้ําใจของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนที่ประกอบกิจการด้านการให้คำปรึกษาทางธุรกิจและตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการวิเคราะห์สมการพหุคูณของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม แสดงให้เห็นว่า องค์กรสามารถเพิ่มระดับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรให้สูงขึ้นได้ โดยต้องให้ความสำคัญต่อตัวแปรบุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว และความเชื่อในการควบคุม เพราะสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงบุคลิกภาพ ระดับความเชื่อในการควบคุม และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในบริษัท โทรคมนาคม ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัท โทรคมนาคม ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อในการควบคุม กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัท โทรคมนาคม และศึกษาปัจจัยพยากรณ์ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัท โทรคมนาคม ได้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานในบริษัท โทรคมนาคม จำนวน 208 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 450 คน โดยผู้วิจัยใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ซึ่งคำนวณตามสัดส่วนของประชากรในบริษัท โทรคมนาคม ที่ทำการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบทดสอบและแบบสอบถาม ประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบทดสอบบุคลิกภาพ Maudsley Personality Inventory หรือ MPI ของ Eysenck แบบสอบถามความเชื่อในการควบคุมตามแนวคิดความเชื่อในการควบคุมของ Rotter และแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ Organ ซึ่งแบบสอบถามทั้งหมดได้ตรวจสอบและปรับปรุงให้เข้ากับการศึกษาวิจัยโดยคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ แล้วนำไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น และวิเคราะห์ค่าความสอดคล้องภายใน หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ส่งแบบทดสอบและแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการเก็บข้อมูล เมื่อได้รับแบบทดสอบและแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบทดสอบและแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ตามกระบวนการทางสถิติที่กำหนดไว้

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความเชื่อในการควบคุม และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัท โทรคมนาคม มีข้อสรุปดังนี้

1. ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่าพนักงานบริษัท โทรคมนาคม ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59.13 ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 60.10 ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.90 มีอายุ 30 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.20 และ ประสบการณ์การทำงาน 1 – 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.50
2. บุคลิกภาพ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานบริษัท โทรคมนาคม มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว – ห้วนใจ มากที่สุด
3. ความเชื่อในการควบคุม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท โทรคมนาคมมีความเชื่อในการ ควบคุมในระดับสูง
4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท โทรคมนาคม มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง
5. ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่าพนักงาน บริษัท โทรคมนาคมที่มีข้อมูลส่วนบุคคลในด้านเพศ ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มี พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
6. ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ และประสบการณ์การทำงาน ผลการวิจัยพบว่าข้อมูลส่วน บุคคลในด้านอายุ และประสบการณ์การทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05
7. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัวของพนักงานบริษัท โทรคมนาคม มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่พบว่า บุคลิกภาพ

แบบห้วนไหว – มั่นคง ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

8. ความเชื่อในการควบคุมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

9. ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ และประสบการณ์การทำงาน บุคลิกภาพ และความเชื่อในการควบคุม สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมได้ ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม ได้แก่ ความเชื่อในการควบคุม และบุคลิกภาพแสดงตัว - เก็บตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 38.10 โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงสุดคือความเชื่อในการควบคุม รองลงมาคือบุคลิกภาพแสดงตัว – เก็บตัว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอแนะความคิดเห็นที่ได้จากการทำวิจัยดังนี้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัว-เก็บตัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้นการคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานในบริษัท โทรคมนาคม ควรคัดเลือกพนักงานที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเก็บตัว เพราะเป็นลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานที่จะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยองค์กรสามารถให้ผู้สมัครงานทำแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพก่อนเข้ารับการสัมภาษณ์ เพื่อใช้เป็นแนวทางพิจารณาประกอบการสัมภาษณ์เพิ่มเติม

2. เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัวจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูง แต่พนักงานส่วนใหญ่ขององค์กรมีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว – ห้วนไหว ซึ่งบุคลิกภาพแบบเก็บตัวจะมีลักษณะยึดมั่นถือมั่น เกรงครัด มองโลกในแง่ร้าย ไว้ตัว

ไม่ชอบสังสรรค์ เจียบ และบุคลิกภาพแบบหัวนั้ ไหวจะมีลักษณะจีโมโห กระวนกระวาย ซึ่งหากพนักงานกลุ่มนี้ต้องเผชิญหน้ากับปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง ก็อาจจะเก็บปัญหานั้นไว้กับตน ไม่นำเสนอเพื่อหาทางแก้ไขต่อหัวหน้า ส่งผลให้การดำเนินงานขาดประสิทธิภาพ และอาจส่งผลให้พนักงานขาดความมั่นใจในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาอื่นตามมา ดังนั้น องค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานกลุ่มนี้ได้รับการฝึกอบรมเพื่อเรียนรู้และฝึกฝนเรื่องการปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพและแนวคิด เช่น จัดกิจกรรมเกี่ยวกับการนั่งสมาธิเพื่อช่วยเสริมสร้างพนักงานให้มีความมั่นคงทางอารมณ์ มีจิตใจที่สงบ รู้จักควบคุมอารมณ์ตนเอง หรือจัดกิจกรรมสันทนาการนอกสถานที่ระหว่างหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีโอกาสได้สร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

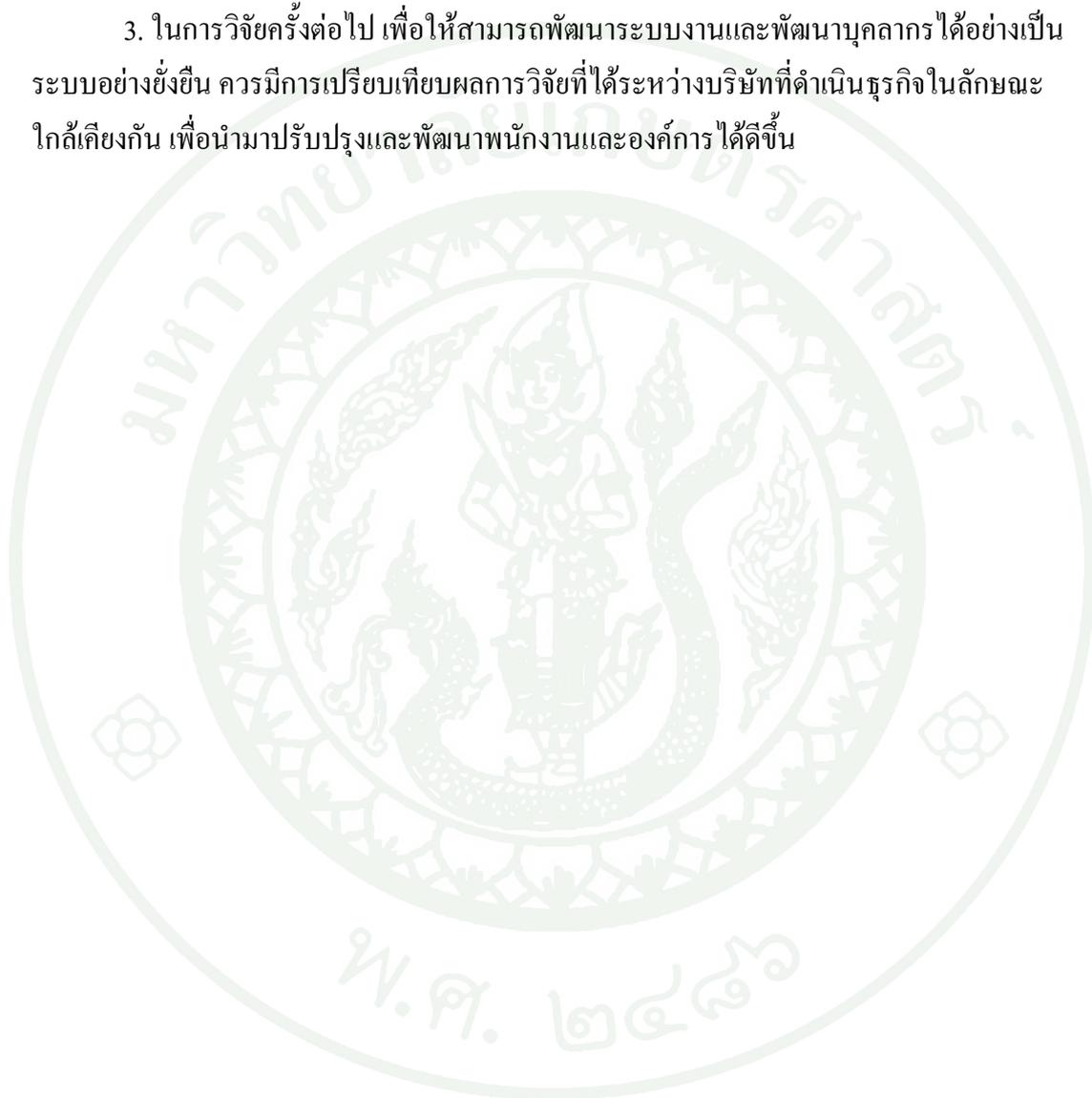
3. ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความเชื่อในการควบคุมอยู่ในระดับสูงซึ่งเป็นสิ่งดี และองค์กรควรให้ความสำคัญกับความเชื่อในการควบคุม โดยทำการศึกษาเพิ่มเติมถึงประโยชน์ในระยะยาวในการประยุกต์ใช้ร่วมกับทักษะอื่นในการทำงาน เช่น ทักษะการคิดอย่างเป็นระบบ ทักษะการแก้ไขปัญหา เป็นต้น เพื่อให้พนักงานแสดงศักยภาพในการทำงานได้อย่างเต็มที่ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กรได้ นอกจากนี้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง องค์กรควรรักษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรให้อยู่ในระดับสูงต่อไป ฝ่ายบริหาร ฝ่ายพัฒนาบุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องควรมีนโยบายที่ชัดเจนในการส่งเสริมและปลูกฝังให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างต่อเนื่อง เช่น ให้รางวัลแก่พนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยให้พนักงานทั่วไปเป็นผู้เสนอพนักงานที่สมควรได้รับรางวัล อันเป็นการสร้างกำลังใจ และจูงใจให้พนักงานเห็นความสำคัญของการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้ตัวแปรบุคลิกภาพ ความเชื่อในการควบคุม ศึกษาร่วมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัท โทรคมนาคม ดังนั้นเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่การบริหาร ปรับปรุงพัฒนาระบบงานและพัฒนาบุคลากร จึงควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติมด้วย เช่น รายได้ อารมณ์ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง คุณธรรมจริยธรรม เป็นต้น

2. ทั้งนี้ ควรศึกษาในเรื่องของผลการปฏิบัติงานว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรหรือไม่ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ในการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อให้สามารถพัฒนาระบบงานและพัฒนาบุคลากรได้อย่างเป็นระบบอย่างยั่งยืน ควรมีการเปรียบเทียบผลการวิจัยที่ได้ระหว่างบริษัทที่ดำเนินธุรกิจในลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาพนักงานและองค์กรได้ดีขึ้น



เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- เกษรา ชัยรังสีเลิศ. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม ทัศนคติ
ต่องาน และภาวะผู้นำกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ. วิทยานิพนธ์วิทยา
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รูปนรินทร์ แสงศิลา. 2551. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรทางการแพทย์
โรงพยาบาลอุดรธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการเชิงกลยุทธ์,
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชูชัย สมितिไกร. 2551. ปัจจัยที่พยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและพฤติกรรม
ต่อต้านการปฏิบัติงาน. รายงานการวิจัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (Online).
<http://www.human.cmu.ac.th/>, 5 พฤษภาคม 2554.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2551. กิจการโทรคมนาคมไทย. รายงานเศรษฐกิจ. (Online).
<http://knowledge.eduzones.com>, 6 พฤษภาคม 2554.
- ทัศนาก ทอภักดี. 2531. “ความเชื่ออำนาจในตน: หนึ่งในพฤติกรรมที่ควรส่งเสริม.” วารสาร
เอกสารฉบับพิเศษในวันครบรอบปีที่ 33 สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ พ.ศ. 2531.
- นพมาศ อึ้งพระ (ธีรเวคิน). 2546. ทฤษฎีบุคลิกภาพและการปรับตัว. พิมพ์ครั้งที่ 3.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิภาภรณ์ เปรมสงวนศิลป์. 2552. ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่
ดีขององค์การ การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจกับการปฏิบัติบทบาทของหัวหน้า
หอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชน. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการ
พยาบาล, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ประไพพร สิงหเดช. 2539. การศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและ
พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร: ศึกษากรณีข้าราชการกรมคุมประพฤติ.

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ประภาพร ดำรงสุข. 2541. ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อในการควบคุมและรูปแบบการใช้อำนาจ
ของผู้บังคับบัญชากับความผูกพันต่องานของผู้ใต้บังคับบัญชา: ศึกษากรณี
ธนาคารนครธน จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปรัชญานันท์ เทียงจรรยา. 2539. ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นอิสระแห่งตน ความเชื่ออำนาจ
ภายในตน พฤติกรรมกรดูแลของอาจารย์พยาบาลกับการเป็นอิสระแห่งวิชาชีพของ
นักศึกษาพยาบาล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปัทมา พุ่มมาพันธุ์. 2542. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความรู้ด้านการจัดการความปลอดภัย
ความพึงพอใจต่อการจัดการความปลอดภัย และพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน
ของพนักงานในโรงงานผลิตเหล็กกล้าไร้สนิม. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. 2529. ระเบียบวิธีวิจัยทางวิทยาศาสตร์สังคม : การสังเคราะห์และ
บูรณาการ. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ลักษณ์.

สุสติ พุกกะวัน. 2547. การพัฒนาบุคลิกภาพ. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงจันทร์
การพิมพ์.

พจนีย์ ไหลพนิชถาวร. 2550. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความเชื่อ
อำนาจการควบคุมและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล
ชุมชนจังหวัดลำปาง. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- พัชรี สายสาคูดี. 2546. “การมีส่วนร่วมในงาน พหุกิจกรรมการเป็นสมาชิกองค์การกับพหุกิจกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร.” วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีที่ 15 (2): 54-66.
- รัชดา ไชโยธธา. 2543. ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในและภายนอก กับพหุกิจกรรมการเผชิญปัญหาของผู้ถูกคุมความประพฤติในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วัชรีย์ อยู่เจริญ. 2546. การศึกษาปัจจัยทางจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพหุกิจกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกรณีศึกษาบุคลากร สาย ค. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. 2551. ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 15. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี กรุงเทพมหานคร.
- ศศิวิมล อุปนันไชย. 2551. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค และพหุกิจกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาสำนักงานอธิการบดีของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สญา ธีระวณิชตระกูล. 2547. การส่งเสริมพหุกิจกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผู้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การอย่างยั่งยืน (Online). www.edu.buu.ac.th, 26 พฤศจิกายน 2552.
- สมร พลศักดิ์. 2550. บุคลิกภาพ วัฒนธรรมองค์การ และพหุกิจกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานโรงงานอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สิทธิโชค วรรณสันติกุล. ม.ป.ป. จิตวิทยาการจัดการพหุกิจกรรมมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: บริษัทอักษราพิพัฒน์ จำกัด.

สิริรัตน์ พงษ์สงวน. 2550. **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความเชื่อในปัจจัยควบคุม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.** การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สิริวรรณ สารนาค. 2530. **ทฤษฎีบุคลิกภาพ.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สิริอร วิชชาวุธ และคณะ. 2547. **จิตวิทยาทั่วไป.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุจิตรา เกษสุวรรณ. 2550. **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน).** การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุชา จันทน์เอม. 2536. **จิตวิทยาทั่วไป.** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: บริษัท โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

อัญพร พูลทรัพย์. 2546. **บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษากองรายได้ การปราบปรามหลวง.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อัมพร พิพิธเจริญพร. 2545. **ลักษณะบุคลิกภาพแบบ “The Big Five” พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และคุณภาพการบริการของพนักงาน ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน: กรณีศึกษาศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อาภาภรณ์ พิทักษ์กำพล. 2546. **ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและบุคลิกภาพของพนักงาน กับความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.** การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อุษณีย์ จิตตะปาโต และ นุตประวีณ์ เลิศกาญจนวัตติ. 2541. **จิตวิทยาทั่วไป.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จิตรวัดน์.

Aiken L. R. 1993. **Personality, Theories, Research, and Application.** New Jersey: Prentice – Hall, Inc.

Baker, B. A. 2005. **The Good, The Bad and the Ugly: The Mediating Role of Attributional Style in the Relationship between Personality and Performance** (Online). www.lib.ncsu.edu, 24 July 2010.

Barbuto, J. E., and M. J. Bugenhagen. 2006. “Preliminary Relation between Followers’ Locus of Control and Organizational Citizenship Behaviors.” **Psychology Reports** 98: 882-884.

Baron, R. A., and J. Greenberg. 1990. **Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work.** 3rd ed. New Jersey: Prentice-Hall.

Bolon, D. S. 1997. “Organizational Citizenship Behavior among Hospital Employee: A Multidimensional Analysis involving Job Satisfaction and Organizational Commitment.” **Hospital & Health Service Administration.** 42: 221-241.

Camarata, M. R. M. 1997. **An Empirical Investigation of the Effects of Quality of Work Life and Organizational Citizenship Behavior on Service Quality on CD-Rom.** (AAC 9817706). UMI Company.

- Chou, S. Y. and J. Pearson. 2011. "A Demographic Study of Information Technology Professionals' Organizational Citizenship Behavior." **Journal of Management Research** 3 (2): 1-15.
- Chughtai, A. A. 2008. "Impact of Job Involvement on In-Role Job Performance and Organizational Citizenship Behavior." **Journal of Behavioral and Applied Management: 169-183.**
- Crow, L. D. and A. Crow. 1971. **Reading in General Psychology.** The United States of America: Barnes & Noble, Inc.
- Elanain, H. A. 2007. **Relationship between Personality and Organizational Citizenship Behavior: Does Personality Influence Employee Citizenship?** (Online): www.bizresearchpapers.com, 1 February 2010.
- Fernald, L. D. and P. S. Fernald. 1966. **Overview of General Psychology.** The United States of America: Houghton Mifflin Company.
- Franken, R. E. 1982. **Human Motivation.** California: Brook Cole Publishing.
- Gershaw, D. A. 1989. **Line of Life, Locus of Control** (Online). www3.azwestern.edu, 10 June 2005.
- Johns, G. 1996. **Organizational Behavior: Understanding and Managing Life at Work.** 4th ed. New York: Harper Collins College.
- Kagan, J. and E. Havemann. 1972. **Psychology: An Introduction.** 2nd ed. The United States of America: Harcourt Brace Jovanovich, Inc.

Karlins, M. 1971. **Psychology and Society Reading for General Psychology**. The United States of America: John Wiley & Sons, Inc.

Mearns, J. 2007. **The Social Learning Theory of Julian B. Rotter** (Online).
www://psych.fullerton.edu/jmearns/rotter.htm, 14 March 2008.

Mishra, S. K., B. Mishra, and P. Kumar. 2010. "Traditional Attitudinal Variables matters for Organizational Citizenship Behavior among Middle Level Mangers." **Journal of the Indian Academy of Applied Psychology** 36 (2): 255-261.

Okediji, A. A., P. A. Esin, K. B. Sanni, and O. O. Umoh. 2009. "The Influence of Personality Characteristics and Gender on Organizational Citizenship Behavior." **Global Journal of Social Science** 8 (2): 69-76.

Organ, D. W. 1991. **Organizational Behavior**. Illinois: Richard D Irwin.

Organ, D. W. and T. S. Bateman. 1991. **Organizational Behavior**. 4th ed. Boston: Irwin.

Ortiz, L. 1999. **A Comprehensive Literature Review of Organization Justice and Organizational Citizenship Behavior: Is there a Connection to Internal Business & Cross-Cultural Research?** (Online). www.sbaer.uca.edu, 27 January 2002.

Paoching, C. and H. Chichun. 2009. "The Relationship of Paternalistic Leadership and Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Effect of Upward Communication." **The Journal of Human Resource and Adult Learning** 5 (2): 66-73.

Piercy, N. F., Lane, N., and D. W. Cravens. 2002. "A Gender Perspective on Salesperson Organizational Citizenship Behavior, Sales Manager Control Strategy and Sales Unit Effectiveness." **Women in Management Review** 17 (8): 373-391.

- Pettijohn, T. F. 1989. **Psychology a Concise Introduction**. 2nd ed. Connecticut: The Dushkin Publishing Group, Inc.
- Robbins. S. P. and N. Langton. 2004. **Organizational Behavior**. 3rd ed. Canada: Pearson Education Canada, Inc.
- Rotter, J. B. 1982. **The Development and Applications of Social Learning Theory**. New York: Praeger Publishers.
- Smith, C. A., Organ, D. W., and J. P. Near. 1983. "Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents." **Journal of Applied Psychology** 68 (4): 653-663.
- Spector, P. E. 1996. **Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice**. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Wager, J. A. and J. R. Hollenbeck. 1992. **Management of Organizational Behavior**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Wanee, S., Sukirno, and S. Sununta. 2011. **The Study of Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior (OCB) in the Retail Industry in Indonesia** (Online). www.wbiconpro.com/477-Sununtha.pdf, 18 May 2011.
- Wolman, B. B. 1973. **Dictionary of Behavioral Science**. The United States of America: Litton Educational Publishing, Inc.
- World Development Report. 1994. **World Development Report 1994: Infrastructure for Development, Volume 1** (Online). <http://econ.worldbank.org>, 23 November 2009.



ภาคผนวก



ข้อมูลทั่วไปของกิจการโทรคมนาคม

กิจการโทรคมนาคม คือการติดต่อสื่อสารด้วยเสียง ข้อมูล ภาพ ฯลฯ โดยสามารถจำแนกได้ 2 ประเภทคือ โครงข่ายการติดต่อสื่อสารแบบใช้สาย (Fixed-line Communication Networks) และ โครงข่ายการติดต่อสื่อสารแบบไร้สาย (Wireless Communication Networks)

กิจการโทรคมนาคมเป็นสาขาการผลิตหนึ่งของประเทศที่เริ่มมีบทบาทต่อการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจไทยมากขึ้นเป็นลำดับ แม้จะมีสัดส่วนเพียงประมาณร้อยละ 3 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (Gross Domestic Product : GDP) แต่การให้บริการโทรศัพท์ซึ่งเป็นบริการหลัก การให้บริการเสริมบนเครือข่ายโทรคมนาคม อาทิ บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) บริการธนาคารผ่านอิเล็กทรอนิกส์ (Banking in E-Commerce) บริการสื่อสารข้อมูลเพื่อธุรกิจผ่านดาวเทียม บริการอินเทอร์เน็ต และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) บริการเหล่านี้ล้วนเป็นธุรกรรมโทรคมนาคมที่มีอัตราการเจริญเติบโตสูงและพัฒนาอย่างรวดเร็วสอดคล้องกับยุคการสื่อสารไร้พรมแดน ซึ่งกิจการโทรคมนาคมดังกล่าว ถือเป็นโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ที่สำคัญในสาขาการผลิตอื่นๆ ประกอบกับในอนาคตอันใกล้จะเป็นจุดเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของกิจการโทรคมนาคมไทย เนื่องจากประเทศไทยเจรจาจัดทำข้อตกลงทั่วไปว่าด้วยการค้าและบริการ (General Agreement on Trade in Services : GATS) และกำหนดเปิดเสรีโทรคมนาคมกับต่างประเทศในปี 2549 ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ประกอบการในไทยได้เตรียมความพร้อมในการแข่งขัน จึงมีแผนนโยบายเปิดเสรีโทรคมนาคมในประเทศไทยในปี 2543 เป็นอันดับแรกก่อน

โครงสร้างกิจการโทรคมนาคมไทย

ปัจจุบันกิจการโทรคมนาคมของไทยอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท. หรือ TOT) การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท. หรือ CAT) กรมไปรษณีย์โทรเลข และกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อย่างไรก็ตาม ผลจากภาวะเศรษฐกิจที่ขยายตัวอย่างรวดเร็วในช่วงปี 2534-2538 ประกอบกับการที่ภาครัฐมีข้อจำกัดในด้านการขายเงินลงทุนและประสิทธิภาพในการจัดการ ทำให้การให้บริการโทรคมนาคมของภาครัฐไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่เพิ่มขึ้นได้ จึงได้เปิดโอกาสให้ภาคเอกชน เข้าทำสัญญาร่วมในรูปแบบสัมปทาน BTO (Build-Transfer-Operate)

กิจการโทรคมนาคม ประกอบด้วยธุรกรรมหลากหลายชนิด ซึ่งในการจำแนกประเภทของกิจการโทรคมนาคมนั้น สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. โครงการการติดต่อสื่อสารแบบไร้สาย เช่น โทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์ระหว่างประเทศ โทรศัพท์สาธารณะ โทรศัพท์รหัสส่วนตัว การสื่อสารผ่านเคเบิลใยแก้วนำแสง อินเทอร์เน็ต
2. โครงการการติดต่อสื่อสารแบบไร้สาย เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรศัพท์ติดตามตัว วิทยุคมนาคม ดาวเทียมสื่อสาร

เทคโนโลยีโทรคมนาคมที่ทันสมัย

ด้วยเทคโนโลยีที่ได้รับการพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้บริการโทรคมนาคมของประเทศไทยได้วิวัฒนาการจากการติดต่อด้วยเสียง (Voice) เพียงอย่างเดียว มาสู่ระบบเสียง-ข้อมูล พร้อมบริการพิเศษต่างๆ โดยกิจการโทรคมนาคมไทยในอนาคตจะมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงตามเทคโนโลยี ดังนี้

1. ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) เป็นเทคโนโลยีที่สามารถเชื่อมต่อคู่สายโทรศัพท์ทั่วไปกับการสื่อสารความเร็วสูงทั้งใกล้และไกลได้ ทำให้คู่สายโทรศัพท์สามารถใช้งานได้ทั้งมัลติมีเดียและรับส่งข้อมูล โดยสาย ADSL 1 คู่สายสามารถให้บริการหลายๆ อย่างในเวลาเดียวกัน และรองรับความต้องการได้เป็นรายๆ ไป โดยไม่จำเป็นต้องติดตั้งระบบใหม่ สามารถใช้ได้ทั้งภาคธุรกิจและครัวเรือน
2. ATM (Asynchronous Transfer Mode) เป็นระบบสลับสาย (Switching) ความเร็วสูงเหมาะสำหรับบริการโทรคมนาคมที่เป็น Broadband Multimedia เช่น การติดตั้งใช้งานในระบบศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์กลางหรือศูนย์สารสนเทศกลางของหน่วยงานต่างๆ การประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (Video Conference) Video on Demand เป็นต้น
3. ระบบเครือข่ายอัจฉริยะ (Intelligent Networks: IN) เป็นระบบซอฟต์แวร์ใหม่ที่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยนำมาใช้ในการเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานของระบบสื่อสารทางโทรศัพท์พื้นฐานในลักษณะที่เป็นบริการเสริมแบบอัตโนมัติต่างๆ มากขึ้น เช่น

บริการ Universal Access Number, Credit Card Cell เป็นต้น เช่น มีการประยุกต์ใช้ระบบเครือข่าย อัจฉริยะกับโทรศัพท์ PCT โดยให้เลขหมายโทรศัพท์ PCT เป็นเลขหมายเดียวกับโทรศัพท์พื้นฐานที่บ้าน เพื่อให้สามารถโอนสายการติดต่อให้กับผู้ใช้บริการได้ทั้งภายในและภายนอกบ้าน เป็นต้น

4. โทรศัพท์ทางไกลราคาประหยัด (IP Telephony or Y-TEL 1234) องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้เปิดให้บริการโทรศัพท์ทางไกลราคาประหยัด เพื่อเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลผ่าน Internet Gateway โดยคิดค่าบริการโทรศัพท์ทางไกลถูกกว่าการใช้บริการแบบปกติ เพียงแต่คุณภาพเสียงจะด้อยกว่าระบบโทรศัพท์ทางไกลธรรมดา

5. โทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่สาม ปัจจุบัน ประเทศไทยอยู่ในช่วงของโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่สอง ซึ่งเป็นระบบ Digital ที่สามารถเพิ่มบริการเสริมแบบต่างๆ และมีคุณภาพเสียงที่ชัดเจนขึ้น โทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่สาม เป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ Digital ความถี่ 2000 MHz ซึ่งกำหนดให้ใช้โดยสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (International Telecommunications Union : ITU) ที่ต้องการให้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ในโลกเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยเป็นการรวมบริการแบบต่างๆ เข้าด้วยกัน เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรศัพท์ติดตามตัว ISDN Internet E-Mail โดยเชื่อมเครือข่ายภาคพื้นดินกับเครือข่ายดาวเทียม ทำให้สามารถให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วโลก นอกจากนี้ยังสามารถให้บริการแบบ Bandwidth on Demand ซึ่งเป็นการกำหนดความเร็ว สำหรับการให้บริการรับ-ส่งข้อมูลตามลักษณะการใช้งานของผู้ใช้ ทั้งนี้ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในยุคที่สามจะช่วยให้ผู้ใช้ปลายทางสามารถติดต่อกับผู้อื่นในลักษณะ Multimedia (บริการเสียง ข้อมูล และภาพ) โดยตัวเครื่องมีขนาดเล็ก น้ำหนักเบา และใช้กำลังไฟน้อย เพื่อให้แบตเตอรี่มีอายุการใช้งานนานขึ้น

สำหรับประเทศไทย ทั้งองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย การสื่อสารแห่งประเทศไทย และ ผู้ประกอบการภาคเอกชนต่างอยู่ในระหว่างการศึกษาติดตามเทคโนโลยี พร้อมทั้งวิเคราะห์ถึงความต้องการของผู้บริโภค เนื่องจากการพัฒนาสู่เครือข่ายในยุคที่สาม จำเป็นต้องใช้เงินลงทุนสูง เพื่อรองรับกับจำนวนสถานีฐานที่เพิ่มขึ้น การใช้ภาษา HTML (Hyper Text Markup Language) สำหรับการแสดงบนเครื่อง ตลอดจนการปรับปรุงในเรื่องความกว้างแถบคลื่น (Bandwidth) ที่มีจำกัด จึงมีความเป็นไปได้ว่า ผู้ประกอบการจะใช้วิธีการติดตั้งเครือข่ายยุคที่สามซ้อนทับลงไปบนเครือข่ายยุคที่สองแทนที่จะลงทุนสร้างเครือข่ายขึ้นใหม่ โดยอาศัยการเรียนรู้เทคโนโลยีจากต่างประเทศ และประยุกต์ให้เหมาะสมกับประเทศไทยต่อไป

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบัน ผู้ผลิตอุปกรณ์เครือข่ายและเครื่องลูกข่ายในไทย เช่น โนเกีย ซิเมนส์ อีริคสัน ได้เริ่มนำเทคโนโลยี WAP (Wireless Application Protocol) เข้ามาทดลองให้บริการ โดยเป็นการเชื่อมต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่กับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและประยุกต์กับการให้บริการของธนาคารในรูปแบบธนาคารบนมือถือ (Mobile Banking) หรือ ธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Banking in E-Commerce) เพื่อเป็นการให้บริการทางการเงินต่างๆ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี อัตราแลกเปลี่ยน โอนเงินผ่านบัญชี ตลอดจนให้บริการในด้านการจองเที่ยวบิน ตั๋วชมภาพยนตร์ และรายงานทางอากาศ เป็นต้น

บทสรุปและแนวโน้มในอนาคต

1. ผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการจัดรายการส่งเสริมการขาย ประกอบกับพื้นที่การให้บริการที่ครอบคลุมได้ทั่วประเทศมากกว่าโทรศัพท์พื้นฐาน ทำให้โทรศัพท์เคลื่อนที่ได้รับความนิยมจากผู้บริโภคมากขึ้นเป็นลำดับ และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อเทคโนโลยี WAP ได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้กับโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตก็ยิ่งทำให้มีแนวโน้มการติดต่อสื่อสารด้วยระบบไร้สายทดแทนระบบใช้สายมากยิ่งขึ้น
2. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและกระแสการเชื่อมโยงโลกในยุคโลกาภิวัตน์ ทำให้ความนิยมในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแพร่หลายขึ้นอย่างรวดเร็ว พร้อมกับมีบริการทางธุรกิจในรูปแบบใหม่ เช่น การเช่าใช้อินเทอร์เน็ตรายชั่วโมง ตลอดจนบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ที่มีประสิทธิภาพสูง อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ธุรกิจ และทำให้สินค้าและบริการเป็นที่รู้จักของคนทั่วโลก
3. ถึงแม้ว่าการสื่อสารแห่งประเทศไทยจะเป็นองค์กรหลักทางด้าน Gateway สำหรับการเชื่อมต่อระหว่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์ระหว่างประเทศ หรือการให้บริการอินเทอร์เน็ตแต่เพียงผู้เดียวในประเทศไทย แต่ปัจจุบันการสื่อสารแห่งประเทศไทย เริ่มเผชิญกับการแข่งขันจากองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ที่เข้ามามีบทบาทในการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะในประเทศ และต่างประเทศด้วย

ที่มา: รายงานเศรษฐกิจ ธนาคารแห่งประเทศไทย



ภาคผนวก ข
เครื่องมือแบบสอบถาม

โครงการปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
 ภาคพิเศษ ภาควิชาจิตวิทยา
 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม
 เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยดิฉัน นางสาวจิตติณี เกตุจุมพล กำลังศึกษาต่อระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรม ภาคพิเศษ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และอยู่ระหว่างการดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความเชื่อในการควบคุม และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัท โทรคมนาคม” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการทำวิจัยประกอบวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตร และผลของการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลในการให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหารหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาบุคลากรและองค์กรได้ต่อไป

การศึกษาครั้งนี้จะสำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามเอกสารที่แนบมานี้ทุกข้อตรงตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อหน้าที่การงานของท่านและจะไม่มีเปิดเผยข้อมูลใดๆ เป็นรายบุคคล นอกจากจะนำเสนอผลการศึกษาด้านต่างๆ ในภาพรวมเท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณที่ท่านได้กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวจิตติณี เกตุจุมพล

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม

ธันวาคม 2553

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () และเติมข้อความลงในช่องว่างซึ่งตรงกับลักษณะเฉพาะของท่านตามความเป็นจริงในปัจจุบัน ณ วันที่ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. ตำแหน่งงาน

() พนักงานปฏิบัติการ	() ผู้ชำนาญการ
() ผู้จัดการ	() อื่นๆ ระบุ.....
3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี	() ปริญญาตรี
() ปริญญาโท	() ปริญญาเอก
() อื่นๆ ระบุ.....	
4. อายุตัวของท่าน ปี เดือน
5. ประสบการณ์การทำงาน..... ปี เดือน

ตอนที่ 2

เนื่องจากแบบทดสอบ MPI เป็นแบบทดสอบมาตรฐานที่ใช้วัดบุคลิกภาพ ซึ่งในการวัดผลบุคลิกภาพ ต้องได้รับการควบคุมจากผู้เชี่ยวชาญเท่านั้น แบบทดสอบนี้จึงไม่สามารถเปิดเผยได้ ทั้งนี้หาก ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับแบบทดสอบ MPI เพิ่มเติม สามารถติดต่อผู้วิจัยได้โดยตรง

ตอนที่ 3

คำชี้แจง โปรดตอบทุกข้อโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยแต่ละข้อมีระดับความคิดเห็นให้เลือก 5 ระดับ ความหมายในแต่ละระดับมีดังนี้

ถ้าท่านเห็นด้วยมากที่สุด	ให้ตอบว่า	“มากที่สุด”
ถ้าท่านเห็นด้วยมาก	ให้ตอบว่า	“มาก”
ถ้าท่านเห็นด้วยปานกลาง	ให้ตอบว่า	“ปานกลาง”
ถ้าท่านเห็นด้วยน้อย	ให้ตอบว่า	“น้อย”
ถ้าท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้ตอบว่า	“น้อยที่สุด”

ข้อ	ข้อความ	ระดับความเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ข้าพเจ้าเชื่อว่า...					
1	ข้าพเจ้าสามารถทำงานที่ยากให้สำเร็จได้ แม้ว่าจะไม่เคยทำงานนั้นมาก่อนก็ตาม					
2	ความสำเร็จในหน้าที่การงานที่ข้าพเจ้าได้รับ เกิดจากความตั้งใจทำงานของตัวเอง					
3	ข้าพเจ้าสามารถเรียงลำดับความสำคัญของงานเพื่อจะได้ทำงานครบตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้า					
4	การค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองของข้าพเจ้ามีประโยชน์มากกว่าการรอให้คนอื่นมาบอก					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5	สิ่งต่างๆ ที่ข้าพเจ้ากระทำในอดีตเป็นตัวกำหนดให้ข้าพเจ้ามีชีวิตที่เป็นอย่างทุกวันนี้					
6	เมื่อข้าพเจ้าคิดวางแผนการทำงานใดๆ ข้าพเจ้ามั่นใจว่าจะทำได้สำเร็จ					
7	ผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นมาจากความตั้งใจในการทำงานของข้าพเจ้าเป็นสำคัญ					
8	ข้าพเจ้าถูกหัวหน้างานตำหนิ เพราะความผิดพลาดในการทำงานที่ข้าพเจ้ากระทำขึ้นเอง					
9	การที่ข้าพเจ้าได้เลื่อนตำแหน่ง เป็นเพราะข้าพเจ้าตั้งใจทำงาน					
10	สาเหตุสำคัญของการทำงานผิดพลาดคือข้าพเจ้าไม่ใช้ความพยายามให้มากเพียงพอ					
11	ผลการประเมินประจำปีที่ข้าพเจ้าได้รับได้มาจากความสามารถ					
12	การทำงานหนักทำให้ข้าพเจ้าประสบความสำเร็จ					
13	ความผิดพลาดในการทำงานจะไม่เกิดขึ้น หากข้าพเจ้ามีความรอบคอบ					
14	ความสำเร็จที่ข้าพเจ้าได้รับไม่ได้เกิดจากความบังเอิญ					
15	ความผิดพลาดในการทำงาน เกิดจากการที่ข้าพเจ้าขาดความรู้ในงานที่ทำอย่างเพียงพอ					
16	เหตุการณ์อะไรที่กำลังจะเกิดขึ้นกับข้าพเจ้าก็ต้องเกิดขึ้นเสมอ ข้าพเจ้าไม่สามารถขัดขวางได้					
17	เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ข้าพเจ้าสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง					
18	เมื่อต้องแก้ไขปัญหา ข้าพเจ้าสามารถหาทางเลือกในการแก้ปัญหาได้หลายๆ ทาง ก่อนนำเสนอทางเลือกนั้นแก่หัวหน้า					

ตอนที่ 4

คำชี้แจง โปรดตอบทุกข้อโดยทำเครื่องหมาย ✓ เพียงแห่งเดียวซึ่งตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยแต่ละข้อมีระดับความคิดเห็นให้เลือก 5 ระดับ ความหมายในแต่ละระดับมีดังนี้

ถ้าท่านเห็นด้วยมากที่สุด	ให้ตอบว่า	“มากที่สุด”
ถ้าท่านเห็นด้วยมาก	ให้ตอบว่า	“มาก”
ถ้าท่านเห็นด้วยปานกลาง	ให้ตอบว่า	“ปานกลาง”
ถ้าท่านเห็นด้วยน้อย	ให้ตอบว่า	“น้อย”
ถ้าท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้ตอบว่า	“น้อยที่สุด”

ข้อ	ข้อความ	ระดับความเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ข้าพเจ้าอาสาที่จะปฏิบัติงานนอกเหนือจากหน้าที่ด้วยความเต็มใจเพื่อให้งานของส่วนรวมสำเร็จได้					
2	ข้าพเจ้าให้คำแนะนำต่อเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน					
3	ข้าพเจ้าช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาในการทำงานเท่าที่ทำได้					
4	ข้าพเจ้าอาสาที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทันหรือมีงานล้นมือ					
5	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่หยุดงานหรือไม่สามารถมาทำงานได้					
6	ข้าพเจ้าช่วยเพื่อนร่วมงานแก้ไขปัญหาเสมอ แม้ว่าข้าพเจ้าจะกำลังทำงานยุ่งอยู่ก็ตาม					
7	ข้าพเจ้าไม่ปฏิเสธการขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน แม้จะเป็นงานที่ข้าพเจ้าไม่ถนัด					
8	ข้าพเจ้าแสดงความเห็นอกเห็นใจต่อเพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหา					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9	ข้าพเจ้าพยายามสร้างระบบการทำงานของตนเองเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหากับผู้อื่น					
10	ข้าพเจ้าให้ความเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน					
11	ข้าพเจ้าให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงานเมื่อถูกหัวหน้างานตำหนิ แม้จะเป็นคนที่ข้าพเจ้าไม่ชอบ					
12	ข้าพเจ้าเป็นผู้ไกล่เกลี่ยเมื่อเกิดปัญหาระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
13	เมื่อเกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ข้าพเจ้าโต้เถียงโดยใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์เสมอ					
14	ข้าพเจ้าไม่นำความเรื่องส่วนตัวของเพื่อนร่วมงานไปเล่าต่อให้บุคคลอื่นฟัง					
15	ข้าพเจ้าสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้เมื่อเกิดความขัดแย้งกับบุคคลในที่ทำงาน					
16	ข้าพเจ้ามีความอดทนต่อการทำงาน					
17	ข้าพเจ้าพยายามทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุดแม้ว่าจะ เป็นงานที่ทำให้เกิดความเครียด					
18	ข้าพเจ้าอดทนต่อข้อจำกัดและความไม่สะดวกต่างๆ ที่เกิดขึ้นในบริษัท เพื่อให้งานสำเร็จไปได้ อย่างดี					
19	ข้าพเจ้าให้ความยอมรับความคิดเห็นของกลุ่มเสมอ แม้ว่าข้าพเจ้าจะเชื่อในความคิดของตนเอง					
20	ข้าพเจ้ายึดถือความคิดของกลุ่มเป็นสำคัญ แม้ข้าพเจ้าจะไม่เห็นด้วยก็ตาม					
21	ข้าพเจ้าเสียสละความสนใจส่วนตัวของตนเอง เพื่อกลุ่มเป็นสำคัญ					
22	ข้าพเจ้ายังคงทำงานด้วยความรู้สึกเต็มใจ แม้ข้าพเจ้าต้องทำงานหนักเป็นเวลาหลายวันติดต่อกัน					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
23	ข้าพเจ้าพยายามทำงานของตนให้ดีที่สุดแม้ว่าจะเป็นงานที่หนัก					
24	ข้าพเจ้าจะหยุดงานเมื่อได้รับอนุญาตจากหัวหน้างาน					
25	ข้าพเจ้าจะทำงานที่ได้รับมอบหมายจนเสร็จ แม้ว่า จะเลยเวลาพักหรือเวลาเลิกงานก็ตาม					
26	ข้าพเจ้าปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด					
27	ข้าพเจ้ายินดีมาทำงานในช่วงวันหยุด เพื่อให้งาน สำเร็จ					
28	ข้าพเจ้าจะใช้กระดาษ recycle ในการสำเนาเอกสาร ที่ไม่สำคัญเสมอ					
29	ข้าพเจ้าให้ความร่วมมือในการทำงานด้วยความเต็มใจ แม้ว่าเพื่อนร่วมงานจะอยู่คนละแผนกกับข้าพเจ้า					
30	ข้าพเจ้าจะแจ้งไปยังแผนกที่เกี่ยวข้องทันที หากพบว่าอุปกรณ์สำนักงานชำรุด					
31	ข้าพเจ้ามีส่วนช่วยในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของบริษัท					
32	ข้าพเจ้าทำกิจกรรมที่ช่วยสร้างภาพพจน์ให้แก่บริษัท โดยไม่ต้องร้องขอ					
33	ข้าพเจ้าติดตามข่าวสารต่างๆ ของบริษัท เพื่อจะได้รู้ สถานการณ์ของบริษัท					
34	ข้าพเจ้าไม่ให้ข่าวเกี่ยวกับบริษัทในทางเสื่อมเสีย					
35	ข้าพเจ้าแสดงความคิดเห็นต่อหัวหน้างาน เพื่อช่วย ปรับปรุงวิธีการทำงาน					

ตอนที่ 5

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความตามความคิดเห็นของท่าน

โดยส่วนใหญ่เมื่อท่านต้องตัดสินใจทำเรื่องใดเรื่องหนึ่งท่านมักจะ

.....

.....

.....

***** ขอขอบพระคุณทุกท่านที่อนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามค่ะ *****





ภาคผนวก ค
ผลการทดสอบเครื่องมือ

ตารางผนวกที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบบุคลิกภาพ ด้านบุคลิกภาพหัวไหล่-มั่นคง
เป็นรายข้อ

ลำดับข้อ	ค่า Item Total Correlation
2	.5683
3	.2762
6	.6200
7	.3118
10	.6384
11	.6375
13	.3602
15	.4276
17	.7160
19	.3555
21	.2207
23	.6031
25	.2891
27	.3721
29	.6303
31	.3675
33	.4103
35	.7060
37	.3521
39	.3215
41	.2726
43	.3045
45	.6295
47	.4834

ค่า alpha รวมทั้งฉบับ = .8722

ตารางผนวกที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบบุคลิกภาพ ด้านบุคลิกภาพแสดงตัว-เก็บตัว
เป็นรายชื่อ

ลำดับข้อ	ค่า Item Total Correlation
1	.4874
4	.3050
5	.4229
8	.2876
9	.3600
12	.2313
14	.3158
16	.2243
18	.3188
20	.2458
22	.2842
24	.3113
26	.2452
28	.4248
30	.3951
32	.3578
34	.6115
36	.5652
38	.2386
40	.2434
42	.2263
44	.3667
46	.5357
48	.4206

ค่า alpha รวมทั้งฉบับ = .8099

ตารางผนวกที่ 3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความเชื่อในการควบคุมเป็นรายข้อ

ลำดับข้อ	ค่า Item Total Correlation
1	.3523
2	.4240
3	.2609
4	.2836
5	.4582
6	.4956
7	.5287
8	.4798
9	.5493
10	.4853
11	.5563
12	.5732
13	.4434
14	.3601
15	.5470
16	.2291
17	.3119
18	.3900

ค่า alpha รวมทั้งฉบับ = .8323

ตารางผนวกที่ 4 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
เป็นรายข้อ

ลำดับข้อ	ค่า Item Total Correlation
1	.5637
2	.6038
3	.6636
4	.5229
5	.4996
6	.2816
7	.5657
8	.5080
9	.3081
10	.5477
11	.4506
12	.3893
13	.4173
14	.2369
15	.5465
16	.4467
17	.3805
18	.5486
19	.5007
20	.4338
21	.6273
22	.4993
23	.6027
24	.3466
25	.6342
26	.6472

ตารางผนวกที่ 4 (ต่อ)

ลำดับข้อ	ค่า Item Total Correlation
27	.4267
28	.4417
29	.5238
30	.3420
31	.5531
32	.3460
33	.5263
34	.5385
35	.4170
ค่า alpha รวมทั้งฉบับ = .9170	



ตารางผนวกที่ 5 ตารางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

	อายุ		EXP		Scale E		Scales N		LOC	
	r	p	r	p	r	p	r	p	r	p
อายุ	1	.	.757	.000	.172	.013	.047	.502	.059	.396
EXP	.757	.000	1	.	.117	.092	.029	.682	.039	.580
Scale E	.172	.013	.117	.092	1	.	-.154	.026	-.191	.006
Scale N	.047	.502	.029	.682	-.154	.026	1	.	.069	.323
LOC	.059	.396	.039	.580	-.191	.006	.069	.323	1	.

EXP = ประสบการณ์การทำงาน

Scale E = บุคลิกภาพแสดงตัว-เก็บตัว

Scales N = บุคลิกภาพหัวน้ไหว-มั่นคง

LOC = ความเชื่อในการควบคุม



ภาคผนวก จ

สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan

ตารางผนวกที่ 6 ตารางคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan

ประชากร	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง								
10	10	120	92	340	181	1200	291	8000	367
15	14	130	97	360	186	1300	297	9000	368
20	19	140	103	380	191	1400	302	10000	370
25	24	150	108	400	196	1500	306	15000	375
30	28	160	113	420	201	1600	310	20000	377
35	32	170	118	440	205	1700	313	30000	379
40	36	180	123	460	210	1800	317	40000	380
45	40	190	127	480	214	1900	320	50000	381
50	44	200	132	500	217	2000	322	75000	382
55	48	210	136	550	226	2200	327	100000	384
60	52	220	140	600	234	2400	331		
65	56	230	144	650	242	2600	335		
70	69	240	148	700	248	2800	338		
75	68	250	152	750	254	3000	341		
80	66	260	155	800	260	3500	346		
85	70	270	159	850	265	4000	351		
90	73	280	162	900	269	4500	354		
95	76	290	165	950	274	5000	357		
100	80	300	169	1000	278	6000	361		
110	86	320	175	1100	285	7000	364		

ที่มา: ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2529) ปรับมาจาก Krejcie, R.V., and Morgan D.W. "Determining Sample Size for Research Activities." Psychological Measurement (1970)

ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ – นามสกุล	นางสาวจิตติณี เกตุจุมพล
วัน เดือน ปี ที่เกิด	วันที่ 10 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2521
สถานที่เกิด	จังหวัดสมุทรสงคราม
ประวัติการศึกษา	คณะอักษรศาสตร์ สาขาวิชาเอกภาษาไทย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ไทยคม จำกัด (มหาชน)

