ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)

ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ — **สาขา**

จิตวิทยา — **ภาควิชา**

เรื่อง คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง

Job Characteristics, Work-Life Balance, the Five-Factor Model of Personality and Organizational Commitment of Operation Workers at A Vessel Glass Company

นามผู้วิจัย นางสาวกรัณฑรักข์ เติมวิทย์ขจร

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก .....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ถวัลย์ เนียมทรัพย์, ปร.ด.)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม .....

(อาจารย์ศยามล เอกะกุลานันต์, วท.ด.)

หัวหน้าภาควิชา .....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพย์วัลย์ สุรินยา, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

.....

(รองศาสตราจารย์กัญจนา ธีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ ..... **เดือน** ..... **พ.ศ.** .....

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง

Job Characteristics, Work-Life Balance, the Five-Factor Model of Personality and Organizational Commitment of Operation Workers at A Vessel Glass Company

โดย

นางสาวกรัณฑรักษ์ เติมวิทย์ขจร

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)
พ.ศ. 2553

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กรัณฑรักข์ เติมวิทย์ขจร 2553: คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ถวัลย์ เนียมทรัพย์, ปร.ด. 159 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง 2) ศึกษาอำนาจพยากรณ์ของลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง จำนวน 152 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานระดับปฏิบัติการมีคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน และด้านผลย้อนกลับของงานอยู่ในระดับสูง 2) พนักงานระดับปฏิบัติการมีความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานอยู่ในระดับสูง 3) พนักงานระดับปฏิบัติการมีบุคลิกภาพด้านการแสดงตัว ด้านความอ่อนน้อม ด้านความมีสติ และด้านการเปิดรับประสบการณ์อยู่ในระดับสูง ส่วนบุคลิกภาพด้านความหวั่นไหวอยู่ในระดับปานกลาง 4) พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจอยู่ในระดับสูง ส่วนความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องและด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับปานกลาง 5) บุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อม และคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 20.4 6) ไม่พบตัวแปรอิสระใดที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ 7) บุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อม ด้านความมีสติ และคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจของพนักงานระดับปฏิบัติการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 39.0 และ 8) บุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อม และคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานของพนักงานระดับปฏิบัติการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 16.0

_____ _____ ___ / ___ / ___

ลายมือชื่อนิสิต ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Karantharak Termwitkhajorn 2010: Job Characteristics, Work-Life Balance, the Five-Factor Model of Personality and Organizational Commitment of Operation Workers at A Vessel Glass Company. Master of Science (Industrial and Organizational Psychology), Major Field: Industrial and Organizational Psychology, Department of Psychology. Thesis Advisor: Assistant Professor Thawan Nieamsup, Ph.D. 159 pages.

The objectives of this research were: 1) to study job characteristics, work-life balance, the five-factor model of personality and organizational commitment of operation workers at a vessel glass company. 2) to study the influence of personal factors, job characteristics, work-life balance and the five-factor model of personality on organizational commitment of operation workers at a vessel glass company. The sample in this research consisted of 152 operation workers at a vessel glass company. The research data was collected by the application of questionnaires. Analytical statistics employed were percentage, mean, standard deviation and stepwise multiple regression analysis.

The results were as follows : 1) Operation workers have high levels of skill variety, task identity, task significance, autonomy and feedback of job characteristics. 2) Operation workers have high levels of work-life balance. 3) Operation workers have high levels of extraversion, agreeableness, conscientiousness and openness to experience personality and medium levels of neuroticism personality. 4) Operation workers have high levels of overall organizational commitment and affective commitment and moderate levels of continuance and normative commitment. 5) Agreeableness personality and skill variety of job characteristic can jointly predict overall organizational commitment of operation workers around 20.4% at .001 level of significance. 6) no independent variables can jointly predict continuance commitment of operation workers. 7) Agreeableness and conscientiousness personality and task significant of job characteristic can jointly predict affective commitment of operation workers around 39.0% at .001 level of significance. 8) Agreeableness personality and skill variety of job characteristic can jointly predict normative commitment of operation workers around 16.0% at .001 level of significance.

_____ _____ ___ / ___ / ___

Student's signature Thesis Advisor's signature

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยดีเนื่องด้วยความเมตตากรุณาและการเอาใจใส่เป็นอย่างดีจาก ผศ. ดร. ถวัลย์ เนียมทรัพย์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และ อาจารย์ ดร. ศยามล เอกะกุลานันต์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่องของวิทยานิพนธ์จนมีความสมบูรณ์ อีกทั้ง ผศ. น.ท. ดร. หญิง งามลมัย ผิวเหลือง ประธานการสอบ และอาจารย์ ดร. วรพจน์ สุทธิสัย ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ที่กรุณาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะที่ดีทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูง

การวิจัยครั้งนี้ไม่สามารถสำเร็จลุล่วงลงได้หากไม่ได้รับความกรุณาจาก ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง ที่ให้คำแนะนำและความช่วยเหลือในด้านต่างๆเป็นอย่างดี และขอขอบคุณพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเพื่อทำการวิจัยในครั้งนี้

เหนือสิ่งอื่นใดผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณพ่อธวัชชัย - คุณแม่เครือจิตต์ เติมวิทย์ขจร ผู้ให้กำเนิด อบรมเลี้ยงดูผู้วิจัยด้วยความรักและความอบอุ่น รวมถึงโอกาสทางการศึกษาและการส่งเสริมสนับสนุนช่วยเหลือผู้วิจัยอย่างดียิ่ง ตลอดจนขอขอบคุณพี่ชายและพี่สาวที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา อีกทั้งบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ทำให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่นและมีกำลังใจในการทำการวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จด้วยดี

กรัณฑรักข์ เติมวิทย์ขจร

มีนาคม 2553

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง (3)

สารบัญภาพ (5)

บทที่ 1 บทนำ 1
- ความสำคัญของปัญหา 1
- วัตถุประสงค์ของการวิจัย 4
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 4
- ขอบเขตของการวิจัย 5
- นิยามศัพท์ 6

บทที่ 2 การตรวจเอกสาร 11
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ 11
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน 22
- แนวคิดเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน 32
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ 43
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 60
- บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้ว 66
- กรอบแนวคิดการวิจัย 69
- สมมติฐานในการวิจัย 70

บทที่ 3 วิธีการวิจัย 71
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 71
- เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 74
- ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ 81
- การเก็บรวบรวมข้อมูล 83
- สถิติที่ใช้ในการวิจัย 83
- สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 83

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	86
ผลการวิจัย	86
ข้อวิจารณ์	99
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	112
สรุปผลการวิจัย	113
ข้อเสนอแนะ	115
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	119
ภาคผนวก	134
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	135
ภาคผนวก ข ผลการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	151
ประวัติการศึกษา และการทำงาน	159

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะสุ่มจากประชากรของ Krejcie and Morgan	72
2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	73
3	จำนวนและร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอายุงาน	87
4	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ	88
5	ระดับการวัดของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม	91
6	ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของพนักงานระดับปฏิบัติการ	93
7	การวิเคราะห์การถดถอยพหุของลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ	94
8	การวิเคราะห์การถดถอยพหุของลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ	95

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
9	การวิเคราะห์การถดถอยพหุของลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	96
10	สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ	98

ตารางผนวกที่

1	ค่า Item-Total Correlation (r) รายข้อของแบบสอบถามคุณลักษณะงาน	152
2	ค่า Item-Total Correlation (r) รายข้อของแบบสอบถามความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	154
3	ค่า Item-Total Correlation (r) รายข้อของแบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	155
4	ค่า Item-Total Correlation (r) รายข้อของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ	158

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	รูปแบบของความผูกพันต่อองค์การ	18
2	แบบจำลองลักษณะงาน	28

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งในประเทศไทยที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก จากสินค้าหลายประเภทในท้องตลาดที่ใช้การบรรจุภัณฑ์ในรูปของขวดแก้ว เช่น น้ำอัดลม เครื่องดื่มชูกำลัง ยา เป็นต้น และอาจกล่าวได้ว่าในประเทศไทยมีอุตสาหกรรมการผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วเพียง 2 แห่งเท่านั้นที่มีกำลังการผลิตอยู่ในระดับสูงมาก มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในกระบวนการผลิตเพื่อให้สามารถทำงานอย่างต่อเนื่องและสนองความต้องการการบริการตลอด 24 ชั่วโมง (Woodward, 2007: 7) จากการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพของบรรจุภัณฑ์แก้ว ทำให้การผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วมีกระบวนการและขั้นตอนการผลิตที่ละเอียดและซับซ้อนมากยิ่งขึ้นด้วย พนักงานระดับปฏิบัติการหรือพนักงานในสายการผลิตจึงต้องเป็นผู้ที่มีทักษะ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญ รวมถึงมีประสบการณ์ในการทำงานสูง โดยนำความรู้ของตนมาผสมผสานเข้ากับความรู้ที่มีอยู่ภายในองค์การ ทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ลดข้อผิดพลาดในการทำงาน (Bohlander, Snell, and Sherman, 2001: 5-6) ดังนั้นการฝึกอบรมพนักงานระดับปฏิบัติการแต่ละคนจึงใช้เวลาค่อนข้างมาก จากการสัมภาษณ์ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้ว กล่าวว่า “พนักงานใหม่ที่เข้าทำงานในสายการผลิตต้องได้รับการฝึกอบรมในส่วนงานของตนมากกว่า 6 เดือน โดยการเรียนรู้จากการทำงานจริง (Learning by doing) เพื่อให้เกิดทักษะ ความชำนาญในงาน ลดความผิดพลาด และการสูญเสียในกระบวนการผลิต เนื่องจากกระบวนการผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วนั้นมีต้นทุนการผลิตที่สูงมาก” (ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ, 2550) พนักงานระดับปฏิบัติการเหล่านี้จึงเปรียบเสมือนทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญต่อองค์การ มีทักษะความสามารถที่ยากจะเลียนแบบได้ หากองค์การสูญเสียพนักงานเหล่านี้ไปย่อมส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อองค์การอย่างมาก

องค์การจึงต้องหากลยุทธ์ในการดึงดูดพนักงานให้คงอยู่กับองค์การ เพราะหากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การแล้ว พนักงานย่อมทุ่มเทแรงกายและแรงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และพยายามรักษาสถานภาพของการเป็นสมาชิกขององค์การ ดังที่ Porter and Smith (1970 cited in

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Mowday *et al*., 1982: 27) ได้กล่าวถึงผลของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความสัมพันธ์ที่เข้มแข็งของพนักงานต่อองค์การ ส่งผลให้พนักงานมีลักษณะ 3 ประการ คือ มีความเชื่ออย่างแรงกล้าและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความเต็มใจและยินดีจะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้กับองค์การ และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสถานภาพสมาชิกขององค์การไว้

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน คือ คุณลักษณะงานซึ่งเป็นปัจจัยด้านตัวงาน ตามที่ Drafke and Kossen (1988) กล่าวว่า ธรรมชาติของงาน และแนวโน้มของงานที่มีลักษณะเฉพาะและมีความซ้ำซาก อาจส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย ซึ่งปัจจัยที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่างานน่าเบื่องานไม่มีความท้าทาย ได้แก่ การขาดอิสระในการควบคุมงาน พนักงานไม่ได้รับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ งานนั้นขาดความหลากหลายและขาดความท้าทาย ส่งผลให้พนักงานไม่ได้ใช้ทักษะในการทำงานอย่างเต็มที่ ซึ่งมิติของงานเหล่านี้มีอิทธิพลทางจิตวิทยาต่อผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน (Hackman and Oldham, 1976: 250) และความทุ่มเทในงานและองค์การ ดังนั้นองค์การจึงควรให้ความสำคัญกับการออกแบบคุณลักษณะงานให้มีลักษณะงานที่ไม่ซ้ำซาก มีความสำคัญ อีกทั้งงานควรมีความท้าทายและมีอิสระในการทำงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน และมีความพึงพอใจในการทำงาน อันจะส่งให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่เต็มศักยภาพ และพยายามทุ่มเทเพื่องานและองค์การ

และผลของความต้องการการทำงานอย่างต่อเนื่องและการสนองความต้องการการบริการตลอด 24 ชั่วโมง ส่งผลให้พนักงานต้องเป็นผู้รับบทบาทและภาระงานในองค์การเพิ่มขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทำให้เกิดเส้นกั้นระหว่างบ้านและที่ทำงาน (Woodward, 2007: 7) พนักงานเกิดปัญหาการขาดสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ซึ่งพบว่าส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ดังที่ Steven, Brown, and Lee (2004) กล่าวว่า ร้อยละ 94 ของผู้จ้างงาน และร้อยละ 95 ของพนักงานเห็นด้วยกับคำกล่าวที่ว่า บุคคลจะทำงานได้ดีที่สุดเมื่อพวกเขาสามารถสร้างความสมดุลให้เกิดแก่งานและชีวิตส่วนตัว จึงอาจกล่าวได้ว่าเมื่อพนักงานเกิดความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานแล้วย่อมทำงานอย่างมีความสุขทั้งกายและจิตใจ เกิดความผูกพันต่องานที่ทำและเกิดความผูกพันต่อองค์การ หากองค์การสามารถสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานให้เกิดแก่พนักงานในองค์การได้แล้ว ย่อมส่งผลให้พนักงานทุกคนปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มีความสุขในการทำงาน ทุ่มเทกับงานและดึงศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่ไม่ขาดงาน ไม่เลี่ยงงาน แต่อาจกล่าวได้ว่ามีสาเหตุหลาย

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประการที่ส่งผลให้พนักงานขาดความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน เช่น ความกดดันของพนักงานจากชั่วโมงการปฏิบัติงานที่ยาวนานภายใต้ความไม่ยืดหยุ่นในการทำงาน (Department of Trade and Industry, 2002a) การจ่ายและไม่จ่ายค่าล่วงเวลา ความกดดันในงานจากการใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสาร การประเมินผลการปฏิบัติงานและเป้าหมายในการทำงาน ความอ่อนล้าของผู้ทำงาน และการแยกตัวออกจากงาน (Hyman, Scholarios, and Baldry, 2005) อีกทั้งชั่วโมงการทำงานต่อสัปดาห์ที่สูงเป็นผลต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Dex and Bond, 2005) ก่อให้เกิดความขัดแย้งในชีวิตและการทำงาน ซึ่งจะส่งผลเสียต่อพนักงาน ครอบครัวและองค์การ เช่น ผลต่อชีวิตและครอบครัว พบว่า พนักงานเกิดความเหนื่อยล้า (Hughes and Bozionelos, 2007) มีความเสี่ยงด้านสุขภาพสูงขึ้น กิจกรรมและความสัมพันธ์กับครอบครัวลดลง ความเครียดและความเหนื่อยล้าทางอารมณ์สูงขึ้น และความพึงพอใจในชีวิตลดลง ส่วนผลต่อองค์การ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานลดลง อัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงานสูงขึ้น พนักงานมีความผูกพัน ต่อองค์การลดลงและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำลง (Fu and Shaffer , 2001; Allen, *et al*., 2000) ซึ่งการศึกษาของ Iverson and Deery (1997) พบว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับการลาออกของพนักงาน

นอกจากปัจจัยข้างต้นแล้ว พบว่ามีอีกปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในการทำงาน และการคงอยู่หรือความผูกพันต่อองค์การ นั่นคือ บุคลิกภาพซึ่งเป็นปัจจัยด้านตัวบุคล ดังที่ Firth *et al*. (2004) เสนอว่า มิติด้านบุคลิกภาพส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ กล่าวคือ บุคลิกภาพหมายถึง ลักษณะต่างๆของบุคคลที่รวมกันแล้วทำให้บุคคลนั้นแตกต่างจากบุคคลอื่น โดยลักษณะต่างๆเหล่านี้ ได้แก่ อุปนิสัยใจคอ ความสนใจ ทัศนคติ ตลอดจนพฤติกรรมต่างๆที่บุคคลนั้นแสดงออกมา (รวิวงศ์ ศรีทองรุ่ง, 2543: 3) ซึ่งหากพนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานและองค์การแล้ว จะทำงานได้อย่างราบรื่น ไม่ต้องปรับตัวให้เข้ากับงานและองค์การมากนัก (Robbins, 2003: 30) โดยลักษณะบุคลิกภาพที่เลือกศึกษาคือ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ซึ่งพบว่า บุคลิกภาพด้านความหวั่นไหวมีความสัมพันธ์กับความมุ่งหมายที่จะคงอยู่กับองค์การและมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความผูกพันต่อองค์การอีกด้วย (Morrison, 1999 cited in Silva, 2006: 320)

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความผูกพันต่อองค์การ โดยทำการศึกษากับพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ด้วยเหตุที่พนักงานระดับปฏิบัติการเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อกระบวนการผลิต เป็นผู้ขับเคลื่อนกระบวนการดำเนินงานให้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

องค์การบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ในการศึกษาครั้งนี้คาดว่าจะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้ว ในการส่งเสริมคุณลักษณะงานให้เกิดแก่พนักงานในลักษณะของการออกแบบงานที่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน ให้พนักงานเกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน ตลอดจนสร้างความเข้าใจในงานที่ชัดเจนและถูกต้อง สร้างสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานให้เกิดแก่พนักงาน ทั้งในด้านการทำงาน ชีวิตส่วนตัว ครอบครัวและสังคม รวมถึงการพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานให้สอดคล้องกับงานและองค์การ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ อันจะส่งผลให้องค์การมีการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสืบไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง

2. เพื่อศึกษาอำนาจพยากรณ์ของลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์การด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ในแง่ของการสร้างความผูกพันต่อองค์การให้เกิดแก่พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง โดยคำนึงถึงคุณลักษณะงานที่มีความเหมาะสม การสร้างให้เกิดสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของพนักงาน อีกทั้งการพัฒนาบุคลิกภาพ เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การอย่างแท้จริง และเต็มใจที่จะทุ่มเทแรงกายและแรงใจเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายสูงสุด

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 250 คน ที่มีสภาพความเป็นพนักงานอยู่ ณ วันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2552

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จำแนกเป็น

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

2.1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน

2.1.2 คุณลักษณะงาน ประกอบด้วย

1) ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety)

2) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity)

3) ความสำคัญของงาน (Task Significance)

4) ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy)

5) ผลย้อนกลับของงาน (Feedback)

2.1.3 ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance)

2.1.4 บุคลิกภาพ ประกอบด้วย

1) บุคลิกภาพด้านการแสดงตัว (Extraversion)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2) บุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อม (Agreeableness)

3) บุคลิกภาพด้านความมีสติ (Conscientiousness)

4) บุคลิกภาพด้านความหวั่นไหว (Neuroticism)

5) บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience)

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

2.2.1 ความผูกพันต่อองค์การ ประกอบด้วย

1) ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment)

2) ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (Affective Commitment)

3) ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment)

นิยามศัพท์

พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง บุคคลที่ทำงานอยู่ในสายการผลิตของบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานีที่เป็นพนักงานประจำ

ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง คุณสมบัติเฉพาะต่างๆของพนักงานระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วย

เพศ หมายถึง สถานภาพทางเพศของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อายุ หมายถึง ระยะเวลานับตั้งแต่ปีที่เกิดจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถามของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาขั้นสูงสุดที่พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับ

อายุงาน หมายถึง ระยะเวลานับตั้งแต่ปีที่พนักงานระดับปฏิบัติการเข้าทำงานในบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะงาน หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับงานที่พนักงานระดับปฏิบัติการทำอยู่ ซึ่งงานแต่ละชิ้นจะต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย งานมีความเป็นเอกลักษณ์ งานมีความสำคัญ มีอิสระในการทำงาน และได้รับผลย้อนกลับของงาน โดยที่คุณสมบัติเฉพาะของงานส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีการรับรู้เกี่ยวกับงานแตกต่างกัน รวมถึงทำให้งานแต่ละงานมีคุณสมบัติแตกต่างกัน ซึ่งในการศึกษาวิจัยนี้ได้ใช้แนวคิดของ Hackman and Oldham (1976) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

ความหลากหลายของทักษะ หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งพนักงานระดับปฏิบัติการรับรู้ถึงการใช้ทักษะ ความสามารถและความชำนาญหลายๆด้านในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง

ความมีเอกลักษณ์ของงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานที่กำหนดให้พนักงานระดับปฏิบัติการรับรู้ทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงานและได้ปฏิบัติงานในทุกขั้นตอน มีกระบวนการในการดำเนินงานและวิธีการปฏิบัติอย่างชัดเจนตั้งแต่ขั้นต้นจนกระทั่งขั้นสุดท้าย และพนักงานระดับปฏิบัติการสามารถมองเห็นภาพรวมของชิ้นงานนั้น

ความสำคัญของงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานที่ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการรับรู้ถึงผลกระทบ คุณค่าและความหมายของงานชิ้นหนึ่งๆที่ตนเองรับผิดชอบ ซึ่งผลกระทบนั้นอาจจะเกิดขึ้นทั้งต่อตนเอง องค์การ และสังคม

ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานที่กำหนดให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับเสรีภาพในการคิด ควบคุม และตัดสินใจงานในความรับผิดชอบของตน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

โดยมีโอกาสในการใช้วิจารณญาณของตนเองในการตัดสินใจ ตลอดจนสามารถนำสิ่งใหม่ๆ มาทดลองในการปฏิบัติงานของตน ซึ่งอยู่ในขอบเขตที่เหมาะสม

ผลย้อนกลับของงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานที่กำหนดให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับทราบผลการปฏิบัติงานของตนเองที่ได้กระทำไปแล้วทั้งด้านดีและไม่ดี เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาตัวพนักงานระดับปฏิบัติการต่อไป

ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถจัดการและจัดสรรเวลาในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม ซึ่งเป็นผลมาจากการที่พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถจัดการกับสิ่งต่างๆรอบตัวเองไม่ว่าจะเป็นเรื่องงาน เรื่องชีวิตส่วนตัว ชีวิตครอบครัว และชีวิตสังคมได้อย่างเหมาะสม เกิดความสุขในการดำเนินชีวิต โดยที่พนักงานระดับปฏิบัติการจะต้องรับรู้ถึงความความสามารถในการจัดการ จัดสรรสิ่งต่างๆได้อย่างเหมาะสมลงตัวพอดีกับชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงานในแง่ของภาระงานที่ตนเองต้องรับผิดชอบทั้งที่บ้านและที่ทำงาน ความยืดหยุ่นในการทำงานและชั่วโมงการทำงาน

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลที่แสดงออกมาในรูปของความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรม ซึ่งส่งผลให้เกิดความแตกต่างระหว่างบุคคล และบุคคลใช้ในการตอบสนองและปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ซึ่งในการศึกษาวิจัยนี้ได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Costa and McCrae (1992) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

บุคลิกภาพด้านการแสดงตัว หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีลักษณะเปิดเผย ชอบพบปะผู้คนและสังคม ชอบความตื่นเต้นและท้าทาย ช่างพูด กระฉับกระเฉง มีความกระตือรือร้น มีพลังสูง และชอบทำตัวให้โดดเด่น

บุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อม หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีลักษณะเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เป็นมิตร มีน้ำใจ ชอบให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มองโลกในแง่ดี มีลักษณะประนีประนอม เสียสละ ไว้วางใจผู้อื่นง่าย และเห็นแก่ประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าส่วนตน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บุคลิกภาพด้านความมีสติ หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีลักษณะระมัดระวังตัว พึ่งพาอาศัยได้ มีระเบียบวินัยในตนเอง มุ่งใฝ่สัมฤทธิ์ และในการทำสิ่งต่างๆจะต้องมีการคิดและวางแผนเพื่อป้องกันข้อผิดพลาด มีความรอบคอบ และยึดมั่นในหลักจริยธรรม

บุคลิกภาพด้านความหวั่นไหว หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีลักษณะของการแสดงออกซึ่งอารมณ์ต่างๆ จะแสดงออกมาในรูปของความวิตกกังวล โกรธง่าย ซึมเศร้า ประหม่า หุนหันพลันแล่น และมีความไม่มั่นคงในจิตใจ

บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์ หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีลักษณะอยากรู้อยากเห็น เห็นคุณค่าของศิลปะ มีความคิดสร้างสรรค์ มีอารมณ์เหมือนนักศิลปิน มีความสุนทรีย์ มีความคิดแปลกใหม่ เปิดเผยความรู้สึก การปฏิบัติสิ่งใหม่ๆ ยอมรับค่านิยมต่างๆ มีความพึงพอใจในการคิดที่แตกต่างไปจากหลักการ และเป็นการแสดงออกของบุคคลซึ่งการดำเนินชีวิตที่เต็มไปด้วยจินตนาการ

ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกหรือการแสดงออกของพนักงานระดับปฏิบัติการที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เต็มใจที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงาน ทำเพื่อประโยชน์และความสำเร็จขององค์การ ซึ่งในการศึกษาวิจัยนี้ได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์การ ของ Meyer, Allen, and Smith (1993) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่

ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง หมายถึง ความรู้สึกหรือการแสดงออกที่พนักงานระดับปฏิบัติการมีต่อองค์การในลักษณะของการคำนึงถึงผลประโยชน์ ต้นทุน กำไร การลงทุนลงแรงและผลตอบแทนที่จะได้คืนกลับมาจากองค์การ โดยจะแสดงออกในลักษณะของการไม่โยกย้ายเปลี่ยนสถานที่ทำงาน

ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือการแสดงออกอย่างแรงกล้าของพนักงานระดับปฏิบัติการมีต่อองค์การในลักษณะของความยึดมั่นและปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ ทุ่มเทแรงกายและแรงใจอย่างเต็มที่เพื่อให้เป้าหมายขององค์การประสบความสำเร็จ และรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความรู้สึกหรือการแสดงออกที่พนักงานระดับปฏิบัติการมีต่อองค์การในลักษณะของหน้าที่รับผิดชอบต่อองค์การ จึงส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการปฏิบัติงานกับองค์การเนื่องจากแรงกดดันจากสิ่งต่างๆ เช่น บุญคุณที่องค์การมีต่อตนเอง ทำให้มีความกังวลกับการละทิ้งองค์การและกังวลว่าองค์การและเพื่อนร่วมงานจะคิดกับตนเองในทางที่ไม่ดี

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการตรวจเอกสาร ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และข้อมูลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการวิจัย ซึ่งถือเป็นพื้นฐานและแนวทางในการวิจัย โดยแบ่งเนื้อหาในการตรวจเอกสาร 6 หัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ
5. งานวิจัยเกี่ยวข้อง
6. บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้ว

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

Hall, Schneider, and Nygren (1970 cited in Mutasim, Mobd, and Hanafish, 2002: 79) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นกระบวนการที่นำไปสู่เป้าหมายขององค์การ ซึ่งบุคคลภายในองค์การร่วมมือกันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

Sheldon (1971: 143) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์การ ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างความผูกพันของบุคคลแต่ละคนกับองค์การ และมีการประเมิน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

องค์การไปในทางที่ดี ก่อให้เกิดความพยายาม ความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

Hrebiniak and Alutto (1972 cited in Mutasim, Mobd, and Hanafish, 2002: 79) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นปรากฏการณ์ทางธรรมชาติของบุคคลแต่ละคนที่ต้องการผลลัพธ์จากการลงทุนด้านเวลาตามทฤษฎี Side-bet

Mowday, Porter, and Steers (1982: 27) กล่าวถึง ความผูกพันต่อองค์การเป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่เหนี่ยวแน่นและผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์การอยู่ในสถานะที่ดีขึ้น

Allen and Meyer (1990 cited in Curtis and Wright, 2001: 60) ได้แบ่งความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นเนื่องจากการรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่อาจจะสูญเสียไปหากออกจากองค์การ ทำให้บุคคลอยู่กับองค์การเพราะจำเป็นต้องอยู่

2. ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ

3. ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการรับรู้ว่าเป็นพันธะหน้าที่และความรับผิดชอบของตนที่ควรจะอยู่และสนับสนุนกิจกรรมขององค์การให้ดำเนินต่อไป ทำให้บุคคลอยู่กับองค์การเพราะคิดว่าควรจะอยู่

Steers (1991: 79) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นลักษณะการแสดงออกของบุคคลที่มีความสัมพันธ์และการเกี่ยวข้องกันกับองค์การ ซึ่งมีคุณลักษณะทั้ง 3 ประการ คือ ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ และความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์การ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ต่อไป ความผูกพันยังแสดงออกมาทางความจงรักภักดีต่อองค์การ เป็นสิ่งที่บุคคลกระทำต่องานอย่างเต็มที่เพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ จากการวิจัยหลายชิ้นของญี่ปุ่นพบว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นหัวใจของความสำเร็จขององค์การในประเทศญี่ปุ่นเป็นอย่างมาก โดยความผูกพันจะแสดงออกถึงความผูกพันต่องานที่เขาปฏิบัติอย่างเต็มกำลังความสามารถและยังแสดงออกถึงทัศนคติต่องานในรูปแบบของความพึงพอใจในงานด้วย

Muchinsky (1993: 283) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นการแสดงออกหรือความรู้สึกที่สมาชิกแต่ละคนมีต่อองค์การ

Mathis and Jackson (1997: 73) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นระดับของพนักงานที่มีความเชื่อและยอมรับในเป้าหมายขององค์การ และต้องการที่จะคงอยู่กับองค์การ

Newstrom and Davis (2002: 211) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การหรือความภักดีของสมาชิกว่าคือระดับที่สมาชิกตระหนักถึงองค์การและต้องการมีส่วนร่วมต่อไปในองค์การ เป็นการวัดความเต็มใจของสมาชิกที่จะยังคงอยู่กับองค์การในอนาคต สะท้อนความเชื่อของสมาชิกในพันธกิจและเป้าหมายขององค์การ ความตั้งใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงานให้สำเร็จและตั้งใจที่จะทำงานที่นี้ต่อไป ความผูกพันจะมีมากในสมาชิกที่อยู่กับองค์การมาเป็นเวลานานและได้ประสบความสำเร็จในองค์การ และผู้ที่ทำงานอยู่ภายในกลุ่มสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์การจะมีบันทึกการทำงานที่ดี แสดงถึงความเต็มใจที่จะยึดมั่นในนโยบายขององค์การและมีอัตราการลาออกน้อย

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกหรือการแสดงออกของบุคคลที่มีต่อองค์การ เป็นระดับความเชื่อและการยอมรับเป้าหมาย และการพยายามนำองค์การให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งความรู้สึกผูกพันที่บุคคลมีต่อองค์การจะแตกต่างกันออกไปตามการรับรู้และทัศนคติที่มีต่อองค์การ

ทฤษฎีความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การจะกล่าวถึงอารมณ์ของพนักงานที่อุทิศตน และเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (Mowday, Porter, and Steers, 1982) ผู้เชี่ยวชาญด้านพฤติกรรมองค์การกล่าวถึงความ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) เนื่องจากเป็นการอ้างถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์การ ความผูกพันด้านความรู้สึกถูกเรียกว่าเป็นความจงรักภักดีต่อองค์การ เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า หรืออาชีพของตน (Mueller and Lawler, 1999 cited in McShane and Glinow., 2005: 126)

มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดไว้หลายประเด็นแตกต่างกันออกไป โดยผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ดังนี้

Miner (1992: 124) ได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิดของ Mowday, Porter, and Steers โดยแบ่งแนวคิดของความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ความผูกพันทางด้านพฤติกรรม (Behavior Commitment) เป็นความผูกพันต่อองค์การในรูปของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างต่อเนื่อง คงเส้นคงวา คือ เมื่อคนเกิดความผูกพันต่อองค์การจะมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมอย่างต่อเนื่อง คงเส้นคงวาในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงานและพยายามที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพ เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้ผลเสียที่เกิดขึ้นจากการที่เขาได้ลงทุนลงแรงไปในองค์การและเป็นการยากหรือเป็นไปไม่ได้ที่จะเรียกการลงทุนส่วนนั้นกลับคืนมา

2. ความผูกพันทางด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment) เป็นความรู้สึกของบุคคลว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่งต่างจากแนวคิดแรกที่เป็นผลเนื่องจากการเปรียบเทียบผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นมากกว่าคำนึงถึงความรู้สึกที่บุคคลจะแสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์การเชิงทัศนคติในรูปของความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อที่จะทำงานให้กับองค์การ และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสถานภาพของการเป็นสมาชิกขององค์การ

Staw and Salancik (1977 cited in Mowday, Porter, and Steers, 1982: 24-26) ให้ความเห็นสอดคล้องกันโดยอธิบายว่ามีความแตกต่างระหว่างความผูกพันต่อองค์กรที่เสนอโดยนักวิจัยพฤติกรรมองค์การกับนักจิตวิยาสังคม ดังนั้น Straw and Salncik จึงแบ่งความผูกพันขององค์กรเป็น 2 ลักษณะ คือ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1. ความผูกพันด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) เป็นแนวคิดเชิงจิตวิทยาสังคม ซึ่งมองความผูกพันต่อองค์การในรูปของการลงทุนที่บุคคลมอบให้แก่องค์การและผลตอบแทนที่องค์การให้กับบุคคล ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมที่จะอยู่กับองค์การหรือจะลาออกจากองค์การ โดยแนวคิดนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Hrebiniak and Alutto (1972: 556 cited in Mutasim, Mobd, and Hanafish, 2002: 79) ที่ว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ โดยจะอยู่ในรูปของการลงทุนของบุคคลทั้งทางกายและสติปัญญาในการทำงานให้กับองค์การ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Becker ปีค.ศ. 1964 โดยเขาได้เสนอทฤษฎีที่เรียกว่า Side-Bet Theory โดยทฤษฎีนี้เสนอว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นผลมาจากการที่บุคคลได้เปรียบเทียบค่าน้ำหนักของการเป็นสมาชิกขององค์การในช่วงระยะเวลาหนึ่งและการลงทุนด้านเวลา แรงกาย แรงใจและสติปัญญาให้กับองค์การและยอมเสียโอกาสบางอย่างไป เช่น โอกาสจะไปหางานหรือเป็นสมาชิกขององค์การอื่น บุคคลนั้นย่อมหวังผลประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนจากองค์การในระยะยาว เช่น บำเหน็จหรือบำนาญ ซึ่งนอกเหนือไปจากค่าตอบแทนรายเดือน แต่ถ้าลาออกก่อนกำหนดก็เท่ากับการลงทุนแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาไปโดยได้รับผลประโยชน์ตอบแทนไม่คุ้มค่า ดังนั้น การที่บุคคลเข้ามาทำงานในองค์การยิ่งนานเท่าไหร่ก็เท่ากับการลงทุนได้สะสมเพิ่มขึ้น นำมาซึ่งความยากลำบากที่จะตัดสินใจออกจากองค์การ เพราะหากตัดสินใจออกจากองค์การย่อมหมายถึงการสูญเสียที่มากกว่าประโยชน์ที่จะได้รับ (Mowday, Porter, and Steers, 1982: 25)

2. ความผูกพันด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment) เป็นแนวคิดเชิงพฤติกรรมองค์การ ซึ่งเห็นว่าความผูกพันต่อองค์การคือการที่สมาชิกมีความรู้สึกว่าเป้าหมายและค่านิยมของเขากับองค์การมีความสอดคล้องกัน ทำให้เกิดการยอมรับ มีความรู้สึกเป็นเจ้าของและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ โดยแนวคิดด้านทัศนคตินี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Mowday, Porter, and Steers (1982: 24-25) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์การ เป็นการแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและรู้สึกเกี่ยวพันกับองค์การอย่างแนบแน่น เนื่องจากมีความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์การ และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์การ

Steers and Porter (1979: 303 - 330) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นขั้นตอนของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ ในกระบวนการซึ่งเกี่ยวพันกับองค์การ (Organizational Attachment) ได้แก่

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1. การเข้าเป็นสมาชิกขององค์การ (Organizational Entry) เป็นขั้นตอนแรกที่บุคคลเลือกเข้าเป็นสมาชิกในองค์การใดองค์การหนึ่ง เรียกว่า ขั้นที่หนึ่ง (First Stage)

2. การมีความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินที่จะมีความผูกพันที่ลึกซึ้งกับองค์การ โดยความผูกพันต่อองค์การจะเน้นที่ขอบเขตของความรู้สึกของบุคคลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับเป้าหมายขององค์การ ค่านิยมในการเป็นสมาชิกในองค์การและความตั้งใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จโดยรวมขององค์การ ซึ่งในความรู้สึกเช่นนี้ทำให้ความผูกพันต่อองค์การแตกต่างไปจากความเกี่ยวพันกับองค์การหรือความเป็นสมาชิกขององค์การ (Organizational Attachment, Organizational Memberships) โดย Steers and Porter พบว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงจะมีการขาดงานและการลาออกจากงานในระดับต่ำ มีความโน้มเอียงที่จะมีส่วนร่วมกับองค์การ และพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับต่ำจะนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำ และมีความโน้มเอียงที่จะถอยห่างจากองค์การ จะมีการขาดงานและการลาออกจากงานสูง

Mowday, Porter, and Steers (1982) กล่าวว่า การจัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้น ความผูกพันต่อองค์การเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่เป็นหัวใจสำคัญที่แสดงถึงความสัมพันธ์อย่างเข้มข้นของแต่ละบุคคลที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวและแสดงออกต่อองค์การ อีกทั้งยังรวมไปถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลในเรื่องเป้าหมายในการดำเนินชีวิตต่อไปในวันข้างหน้าที่เป็นไปตามมาตรฐานของงาน ความผูกพันต่อองค์การจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อพนักงานยอมรับเอกลักษณ์ เป้าหมายและระบบค่านิยมขององค์การอย่างเข้มข้นและรวมถึงผลประโยชน์ที่จะได้จากองค์การ แต่ความผูกพันต่อองค์การนั้นยังรวมถึงประสบการณ์และลักษณะทิศทางของงานด้วย เช่น การเลือกทำงานของบุคคลจะต้องเข้าใจบทบาทหน้าที่ของงานก่อนจึงเลือกทำงานนั้น

Meyer, Allen, and Smith (1993, cited in Greenberg, 2002: 131-132) ได้เสนอรูปแบบของความผูกพันต่อองค์การไว้ 3 รูปแบบ ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) มีคำถามว่า “คุณจะยังคงทำงานต่อไปหรือไม่? หากคุณถูกรบกวนจากบางสิ่งบางอย่าง” หรือถ้าคุณคุ้นชินกับลักษณะความผูกพันต่อองค์การแบบต่อเนื่องอยู่แล้ว นี่จะเป็นการแสดงถึงความเข้มข้นของความต้องการของบุคคลที่จะยังคงทำงานกับองค์การเนื่องจากการรับรู้ถึงความสูญเสียเมื่อออกจาก

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

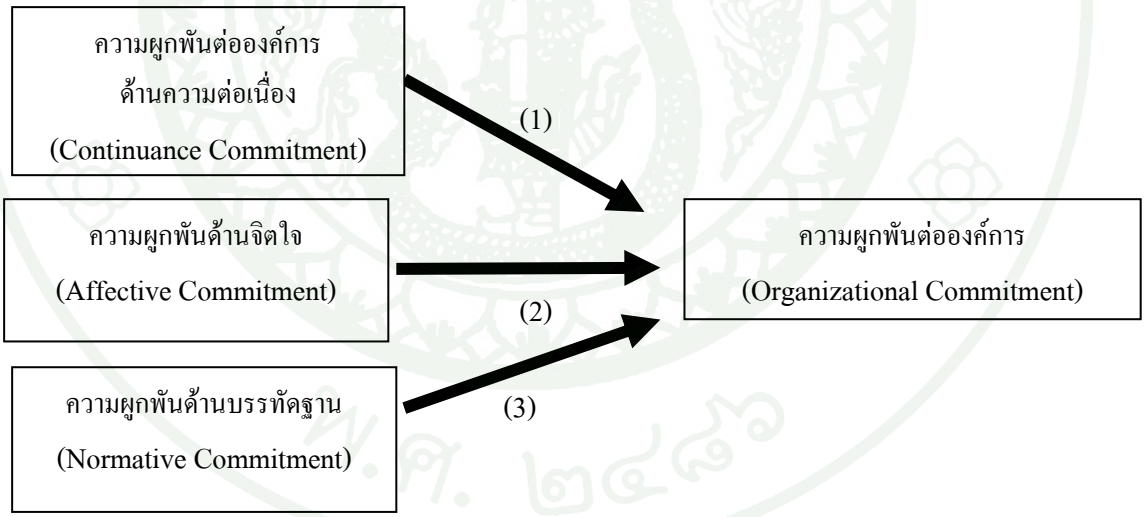
องค์การ บุคคลที่ยังคงอยู่กับองค์การในระยะยาวเนื่องจากการลงทุนที่พวกเขาได้ให้กับองค์การและบุคคลก็จะวางแผนการลาออกและจบความสัมพันธ์ มีพนักงานจำนวนมากที่ยังคงอยู่กับงานและองค์การก็เนื่องมาจากไม่ต้องการอยู่ในภาวะเสี่ยง พนักงานที่มีลักษณะความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องจะมีความผูกพันต่อองค์การด้วยปัจจัยรอบนอกเท่านั้น เช่น การให้เงินบำนาญ ความมีอาวุโส (Meyer and Allen, 1991 cited in Schultz and Schultz, 2002: 253)

โดยทั่วไปแล้วบุคคลจะแสวงหางานที่เป็นลักษณะการจ้างงานระยะยาว พนักงานส่วนใหญ่ต้องการทำงานตลอดชีวิต เริ่มตั้งแต่การทำงานระดับล่างไปจนถึงระดับผู้บริหาร แต่ในปัจจุบันไม่เป็นเช่นนั้นเนื่องจากไม่อาจกล่าวถึงความมั่นคงในงานกับองค์การได้ มีคำกล่าวของผู้บริหารโปรเจคที่ New Jersey ว่า “เมื่อเศรษฐกิจฟื้นตัว ผมจะหางานที่อื่นที่ดีกว่าที่นี่” การลาออกจากงานด้วยความสมัครใจเป็นผลสะท้อนของระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องที่ต่ำ Curtis and Wright (2001: 61-62) กล่าวว่า ค่าตอบแทนถือเป็นการแข่งขันของตลาดแรงงานภายนอกองค์การเป็นอย่างดีและความยุติธรรมของแรงงานภายในองค์การ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องนั้น การทำงานและผลการปฏิบัติงานจะขึ้นอยู่กับอัตราค่าตอบแทน อีกทั้งการพัฒนาอาชีพซึ่งเป็นการพัฒนาศักยภาพภายในตัวของพนักงานก็จะสามารถลดความไม่พึงพอใจในงานและการลาออกจากองค์การได้ และความยืดหยุ่นในการทำงาน การให้สิ่งตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินแก่พนักงาน เช่น รถประจำตำแหน่ง สวัสดิการต่างๆ เหล่านี้จะทำให้พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องคงอยู่กับองค์การ

2. ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (Affective Commitment) เป็นความเข้มข้นของความต้องการในตัวบุคคลที่จะทำงานกับองค์การต่อไป เนื่องจากพนักงานยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ พนักงานจึงมีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจสูงและมีความต้องการที่จะคงอยู่กับองค์การ เพราะเขายึดมั่นต่อองค์การและปรารถนาที่จะทำเป้าหมายขององค์การให้สำเร็จ อาจกล่าวได้ว่าความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจเป็นอารมณ์ดึงดูดให้พนักงานมีความต้องการที่จะคงอยู่กับองค์การ แต่ในทางทฤษฎีแล้วถือเป็นสิ่งที่ยากที่จะสามารถทำได้ การมีส่วนร่วมกันในกลุ่ม การลดความไม่พึงพอใจและความขัดแย้งต่อผู้จัดการหรือหัวหน้างาน การให้ข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน และการให้พนักงานมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งในการแสดงความคิดเห็นในองค์การ เหล่านี้เป็นสิ่งที่จะกระตุ้นให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (Curtis and Wright, 2001: 60-61)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

3. ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) เป็นความรู้สึกของพนักงานที่อยู่ในรูปของพันธะทางใจและมีความรู้สึกว่าตนต้องรับผิดชอบต่อองค์การ จึงส่งผลให้พนักงานคงอยู่กับองค์การเนื่องจากแรงกดดันจากสิ่งต่างๆ พนักงานที่มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานสูงจะกังวลกับการละทิ้งองค์การและกังวลว่าองค์การและเพื่อนร่วมงานจะคิดกับพวกเขาในทางที่ไม่ดี Curtis and Wright (2001: 62) กล่าวว่า องค์การสามารถสร้างความผูกพันด้านบรรทัดฐานให้เกิดแก่พนักงานได้โดยการให้งานเป็นรางวัล กล่าวคือ ควรมอบหมายงานที่ใช้ทักษะที่หลากหลาย (Skill Variety) งานที่มีความสำคัญ (Task Significance) ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) และการให้ข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน (Feedback) อีกทั้งควรให้โอกาสในการเรียนรู้และความก้าวหน้าในงานซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การคนหนึ่ง และการให้การฝึกอบรมแก่พนักงานซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดทักษะและความสามารถในการทำงานมากยิ่งขึ้น และพนักงานสามารถใช้ทักษะ ความสามารถอย่างเต็มที่ในการรับผิดชอบงานของตนได้อย่างเต็มที่ ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานจะรู้สึกว่าองค์การมีบุญคุณต่อพวกเขาเป็นอย่างมาก



(1) ขาดทางเลือก (Lack of Options) บุคคลจะอยู่กับองค์การเนื่องจากไม่ต้องการเสียผลประโยชน์

(2) เห็นพ้องกับองค์การ (Agreement with Organization) บุคคลจะอยู่กับองค์การเนื่องจากต้องการจะอยู่กับองค์การต่อไป

(3) แรงกดดันทางสังคม (Social Pressure to Remain) บุคคลจะอยู่กับองค์การเนื่องจากได้รับแรงกดดันจากสังคม

ภาพที่ 1 รูปแบบของความผูกพันต่อองค์การ

ที่มา: Meyer, Allen, and Smith (1993 cited in Greenberg, 2002: 131)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผลลัพธ์ของความผูกพันต่อองค์การ (Consequences of Organizational Commitment)

การตอบแทนความตั้งใจในการทำงานแก่พนักงานที่จงรักภักดีเป็นเหตุผลที่ดี เนื่องจากเป็นการบ่งชี้ถึงความได้เปรียบทางการแข่งขัน พนักงานที่มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (Affective Commitment) สูงจะไม่ละทิ้งงานของตนเองและไม่ขาดงาน ความผูกพันต่อองค์การนั้นอาจหมายถึงการสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานเช่นเดียวกับที่องค์การต้องสร้างพึงพอใจให้แก่ลูกค้า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจสูงจะมีแรงจูงใจในการทำงานสูงและเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และมีผลการปฏิบัติอยู่ในระดับสูงเช่นกัน (Meyer *et al*., 2002 cited in McShane and Glinow, 2005: 127)

พนักงานที่มีความจงรักภักดีหรือความผูกพันต่อองค์การในระดับต่ำจะมีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การสูง ซึ่งเป็นผลจากข้อจำกัดในโอกาสที่พนักงานจะได้รับความรู้และแนวความคิดใหม่ๆจากองค์การ ความจงรักภักดียังหมายรวมถึงความลงรอยกันทั้งในด้านความคิดสร้างสรรค์และหลักศีลธรรม (Toffler, 2003 cited in McShane and Glinow, 2005: 127)

ผลลัพธ์ของความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง (Consequences of Continuance Commitment) ปัญหาหนึ่งในการพัฒนาความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ คือ การสนับสนุนความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง พนักงานการเงินกล่าวว่าเป็นผลจากการให้กู้ยืมที่ต่ำ (Low-Cost Loans) หรือการไม่ได้รับโบนัส Anglo Irish Bank เชื่อมั่นว่า “โบนัส” เป็นสิ่งที่จะช่วยลดการลาออกจากงาน ซึ่งผู้บริหาร Anglo Irish Bank กล่าวว่าการให้โบนัสช่วยให้พนักงานคงอยู่กับองค์การได้เพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น มีงานวิจัยที่สนับสนุนว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องอยู่ในระดับสูงจะมีผลการปฏิบัติงานต่ำและมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่ำเช่นกัน ซึ่งต่างจากพนักงานที่มีระดับความผูกพันด้านจิตใจสูงจะทุ่มเทกับการแก้ปัญหาขององค์การถึงแม้จะกล่าวได้ว่าปัจจัยการเงินมีความจำเป็น (McShane and Glinow, 2005: 127)

การสร้างความผูกพันต่อองค์การ (Building Organizational Commitment)

Meyer and Allen (1997 cited in McShane and Glinow, 2005: 127-128) กล่าวถึงวิธีการที่จะทำให้บุคคลในองค์การเกิดความจงรักภักดีต่อองค์การ คือ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1. ความยุติธรรมและการให้การสนับสนุน (Justice and Support) ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่สร้างความเต็มใจให้พนักงานทำงานในองค์การอย่างเต็มความสามารถและปฏิบัติตนแบบผู้ที่มนุษยธรรม เช่น ความยุติธรรม (Fairness) มีมารยาท (Courtesy) และมีความซื่อสัตย์ ซึ่งค่านิยมเหล่านี้จะสัมพันธ์กับความยุติธรรมในองค์การ

2. ความมั่นคงในงาน (Job Security) การเลิกจ้างเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน การสร้างความผูกพันต่อองค์การไม่ได้ต้องการการรับประกันถึงชีวิตส่วนตัวจากการจ้างงาน หากแต่เป็นความต้องการการยืนยันถึงความมั่นคงในงานที่พนักงานรู้สึกถึงการปฏิบัติงานและความสัมพันธ์ร่วมกัน

3. ความเข้าใจในองค์การ (Organizational Comprehension) ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกเป็นเอกลักษณ์ของบุคคลซึ่งมีต่อองค์การ ซึ่งเป็นทัศนคติที่เข้มข้นที่พนักงานมีต่อเหตุการณ์ต่างๆในองค์การและผู้ร่วมงาน พนักงานจะเกิดความจงรักภักดีเมื่อเขามีการติดต่อสื่อสารและรับรู้ความเป็นไปขององค์การ

4. การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Involvement) การที่พนักงานรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ โดยพนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจขององค์การและองค์การมีการตอบสนองต่อความคิดเห็นหรือการมีส่วนร่วมของเขา ความเข้มข้นของการมีส่วนร่วมในองค์การถือเป็นส่วนหนึ่งที่สร้างเอกลักษณ์ทางสังคมของพนักงาน การมีส่วนร่วมของพนักงานยังก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์การเนื่องจากพลังแห่งการไว้วางใจในองค์การของพนักงาน

5. การไว้วางใจพนักงาน (Trusting Employees) การไว้วางใจเป็นภาวะทางจิตวิทยา เป็นการยอมรับเจตนาและพฤติกรรมของบุคคลในแง่บวก การไว้วางใจมีความหมายถึงความศรัทธาในบุคคลหรือกลุ่ม และยังรวมถึงการมีกิจกรรมร่วมกัน การรับรู้ความไว้วางใจนั้นพนักงานจะต้องแสดงออกถึงความไว้วางใจ ซึ่งความไว้วางใจถือเป็นสิ่งสำคัญที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การเนื่องจากเป็นสัมผัสทางใจที่สัมพันธ์กับการจ้างงาน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การพัฒนาความผูกพันในองค์การ (Ways to Develop Organizational Commitment)

มีปัจจัยหลายประการของความผูกพันต่อองค์การที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ความผูกพันต่อองค์การอาจมีความโน้มเอียงที่จะลดลงหากโอกาสในการจ้างงานมีสูง พนักงานมีโอกาสที่จะเลือกงานจากองค์การต่างๆ ถึงแม้ว่าองค์การจะไม่สามารถควบคุมสภาพแวดล้อมภายนอกได้แต่องค์การก็สามารถรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์การ โดยการเพิ่มความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (Greenberg, 2002: 133-134) กล่าวคือ

1. การเพิ่มคุณค่าในงาน (Enrich Jobs) บุคคลยอมรับภาระที่มากขึ้น ซึ่งสิ่งนี้พนักงานถือเป็นโอกาสที่ดีที่เขาจะสามารถควบคุมสิ่งต่างๆในงานของเขา

2. สร้างความสนใจในองค์การให้เกิดแก่พนักงาน (Align the Interests of the Company with those of the Employees) การทำบางสิ่งที่ก่อให้เกิดผลดีต่อองค์การและพนักงาน พนักงานเหล่านั้นก็จะมีความรับผิดชอบต่อองค์การในระดับที่สูงขึ้น องค์การจำนวนมากที่แจ้งสิ่งเหล่านี้แก่พนักงานโดยตรง ซึ่งถือเป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานรับรู้ถึงสิ่งที่ตนจะได้รับ สิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์การ

3. การสรรหาและการคัดเลือกพนักงานใหม่ให้เหมาะสมกับองค์การ (Recruit and Select New Employees whose Values Closely Match those of the Organization) การสรรหาพนักงานใหม่มีความสำคัญยิ่ง องค์การจำเป็นต้องเลือกผู้ที่เหมาะสมกับองค์การเนื่องจากพนักงานต้องทำงานให้กับองค์การและรับผิดชอบงานขององค์การ

จากแนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์การ ผู้วิจัยสนใจศึกษาแนวคิดและทฤษฎีของ Meyer, Allen, and Smith (1993) ซึ่งประกอบไปด้วยความผูกพัน 3 ลักษณะ คือ ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน เนื่องจากลักษณะของความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ลักษณะนี้มีโอกาสที่จะเกิดขึ้นได้ในทุกๆองค์การ และหากองค์การใดที่มีระดับความผูกพันด้านจิตใจอยู่ในระดับสูงก็มีแนวโน้มที่พนักงานจะทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถของตนเองเพื่อให้องค์การเจริญก้าวหน้าสูงที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง ว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์การแบบใดและอยู่ในระดับใด เพื่อเป็นแนวทางให้แก่ฝ่าย

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การในการจัดการเพื่อเพิ่มความผูกพันต่อองค์การของพนักงานให้อยู่ในระดับสูง อันจะนำไปสู่ประโยชน์สูงสุดแก่พนักงานและองค์การ อีกทั้งทฤษฎีนี้ยังความครอบคลุมลักษณะของความผูกพันต่อองค์การที่จะเกิดในตัวพนักงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน

ความหมายของคุณลักษณะงาน

Greenberg and Baron (2000: 154-156) กล่าวว่า คุณลักษณะงานเป็นรูปแบบวิธีที่จะเพิ่มคุณค่าในงานซึ่งเน้นมิติงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน การมีอิสระในการทำงาน และผลย้อนกลับของงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดลำดับขั้นทางจิตวิทยาอันจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีคุณประโยชน์สำหรับแต่ละบุคคล เช่น ความพึงพอใจในงาน และสำหรับองค์การ เช่น ลดการลาออก

Hackman and Oldham (1976: 250) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะงานเป็นมิติทางด้านต่างๆของงานที่รวมกันขึ้นเป็นงานหนึ่งๆ โดยงานแต่ละงานจะมีมิติของงานที่แตกต่างกันไป มิติของงานเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะงานที่แตกต่างกัน โดย Hackman and Oldham เสนอว่า มิติของงานแต่ละงานจะครอบคลุมไปถึงความยากง่ายของงาน ความต้องการใช้ทักษะต่างๆในงาน ความมีอิสระในการทำงาน ความสำคัญของงาน ความชัดเจนของงาน รวมถึงผลที่จะเกิดขึ้นตามมาหลังจากทำงานนั้นไปแล้ว มิติของงานเหล่านี้มีอิทธิพลทางจิตวิทยาต่อผู้ปฏิบัติงาน และส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานและผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงานนั้นๆด้วย

Hackman and Oldham (1980: 77-80) ได้กล่าวว่า ลักษณะงานนั้นมีอยู่ 5 ลักษณะด้วยกันคือ

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึง ความหลากหลายในทักษะและความสามารถที่ต้องการในการปฏิบัติงาน งานที่ยิ่งมีความท้าทายมากเท่าใดก็จะยิ่งมีความหมายต่อตัวพนักงานมากขึ้นเท่านั้น

2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึง การที่พนักงานสามารถทำงานทุกขั้นตอนตั้งแต่ต้นจนจบได้ด้วยตนเอง สามารถผลิตผลงานออกมาชิ้นหนึ่งอย่างสมบูรณ์ ซึ่งเป็น

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประสบการณ์ที่มีความหมายมากกว่าการได้ผลิตเพียงส่วนใดส่วนหนึ่งและสามารถระบุได้ว่างานชิ้นนั้นเป็นผลงานของตนเอง

3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง ระดับการยอมรับว่างานนั้นมีความสำคัญ และมีผลกระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของตนเองและบุคคลอื่น หรือองค์การ เช่นงานด้านเครื่องจักรกลทางการบินนั้นมีผลกระทบโดยตรงต่อชีวิตของผู้อื่น และเป็นงานที่มีความหมายมากกว่างานซึ่งมีผลกระทบต่อคนอื่นเพียงเล็กน้อย

4. ความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึง ความเป็นอิสระในการทำงานของพนักงาน ยิ่งพนักงานรับรู้ถึงความพยายาม การริเริ่ม และการกำหนดสิ่งต่างๆด้วยตัวของเขาเองมากเพียงใด พนักงานก็จะยิ่งมีความรู้สึกว่าตนเองได้มีความรับผิดชอบมากขึ้นเท่านั้น และพนักงานจะรู้สึกว่าผลสำเร็จในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับตัวเขาเองมากกว่าที่จะขึ้นอยู่กับหัวหน้างานของพวกเขา

5. ผลสะท้อนกลับของงาน (Feedback) หมายถึง ลักษณะงานที่พนักงานได้รับข้อมูลหรือข่าวสารย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพวกเขาว่าเป็นอย่างไร ทำให้พนักงานสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานของตน

Steers (1991: 261-262) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน (Job Characteristics) โดยกล่าวว่าคุณลักษณะงานเป็นคุณสมบัติต่างๆที่อยู่ในงานแต่ละงานซึ่งรวมเข้าด้วยกัน ก่อให้เกิดเป็นชิ้นงานหนึ่งๆ ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้ประกอบไปด้วย ความยากง่ายของงาน ความซับซ้อนของงาน ความต้องการใช้ความรู้ความสามารถและเทคโนโลยีต่างๆ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ เป็นต้น และงานแต่ละงานจะมีคุณลักษณะงานแตกต่างกัน

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า คุณลักษณะงาน (Job Characteristics) เป็นคุณสมบัติเฉพาะของงานที่ทำให้งานแต่ละงานมีความแตกต่างกัน ซึ่งประกอบไปด้วย ความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน การมีอิสระในการทำงาน และผลย้อนกลับจากงาน โดยที่แต่ละงานก็ต้องการคุณสมบัติเฉพาะมากน้อยต่างกันตามแต่ลักษณะของงานนั้นๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดลำดับขั้นทางจิตวิทยาอันจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ทั้งแก่พนักงาน และองค์การ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน

ทฤษฎีคุณลักษณะงานได้ถูกพัฒนาขึ้นในปี ค.ศ. 1987 โดย Hackman and Oldham กล่าวว่า คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมทั้งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติต่องานของพนักงานอีกด้วย (Schultz and Schultz, 1998: 243-244) ต่อมาพวกเขาก็ได้พัฒนาความสัมพันธ์เหล่านี้มาเป็นแบบจำลองคุณลักษณะของงานให้กว้างขึ้น ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะของงาน สภาวะทางจิตวิทยา และผลลัพธ์ของบุคคลและงาน (Luthans, 1992: 184-189) ซึ่งประเด็นสำคัญของโมเดลคุณลักษณะงาน คือ การรับรู้คุณลักษณะงานที่ทำของพนักงาน มิได้ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาหรือองค์การ พนักงานจะมีพฤติกรรมการทำงานตามการรับรู้คุณลักษณะของงานที่ตนทำอยู่ (Aldag and Streams, 1987: 336) หากพนักงานรับรู้คุณลักษณะงานที่ตนทำในทางบวกก็จะย่อมส่งผลต่อแรงจูงใจ ผลการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์การ (Carmeli and Gefen, 2005: 63) ซึ่งหากพนักงานรับรู้คุณลักษณะงานในทางลบแล้ว พนักงานก็จะแสดงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์แก่องค์การได้เช่นกัน เช่น พฤติกรรมการต่อต้าน การไม่ตั้งใจปฏิบัติงาน (Newstrom and Davis, 1997: 301) ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวอาจนำไปสู่แนวโน้มของการตั้งใจที่ขาดงาน และการลาออกจากงานของพนักงานในองค์การ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 282) กล่าวว่า คนกลุ่มแรกที่บุกเบิกเรื่องการศึกษาคุณลักษณะงานคือ Turn และ Lawrence โดยศึกษาจากงานในหลายๆประเภท ซึ่งเป็นการศึกษาว่าคุณลักษณะของงานเหล่านั้นจะมีผลกระทบต่อการขาดงานหรือความพึงพอใจในการทำงานอย่างไร และคาดการณ์ว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าหรือมีการขาดงานน้อยกว่า ถ้าหากว่างานนั้นๆเป็นงานที่ท้าทายหรือเป็นงานที่มีความสลับซับซ้อน ซึ่งความสลับซับซ้อนของงานมี 6 ลักษณะคือ ความหลากหลาย ความมีอิสระ ความรับผิดชอบ ความรู้และความชำนาญ ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกันและความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคมที่เป็นทางเลือก ยิ่งมีลักษณะเหล่านี้มากเพียงใดความสลับซับซ้อนของงานจะยิ่งมากตามไปด้วย ความสำคัญที่ได้จากการศึกษาลักษณะงานนี้ชี้ว่าพนักงานที่ทำงานที่ท้าทายและมีความสลับซับซ้อนสูงมีแนวโน้มที่จะมาปฏิบัติงานมากกว่าคนที่ทำงานที่ไม่มีความสลับซับซ้อนและสะท้อนให้เห็นลักษณะต่างๆ คือ

1. เป็นการแสดงให้เห็นว่าพนักงานมีการตอบสนองที่แตกต่างกันในลักษณะของงานที่แตกต่างกัน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2. เป็นการกำหนดคุณลักษณะของงานที่สำคัญเพื่อที่จะทำให้งานนั้นๆสำเร็จ

3. เป็นการเน้นถึงความจำเป็นในการพิจารณาถึงความแตกต่างของบุคคลที่มีต่อการทำงาน

Schermerhorn, Hunt, and Osborn (2000: 157-159) ได้เสนอแบบจำลองคุณลักษณะงาน แบ่งเป็น 5 ลักษณะ ที่มีส่วนสำคัญต่อการออกแบบงาน ได้แก่

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้ทำกิจกรรมที่แตกต่างกัน และจำเป็นต้องใช้ทักษะความชำนาญงานและความสามารถหลายๆ อย่าง เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผล

2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนสามารถปฏิบัติงานนั้นๆตั้งแต่ต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการและบังเกิดผลงานให้เห็นอย่างชัดเจน

3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผลของงานมีผลกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่ของบุคคลอื่น ซึ่งอาจจะเป็นบุคคลในองค์การหรือนอกองค์การก็ได้

4. ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระที่จะใช้วิจารณญาณ กำหนดตารางการทำงาน และกระบวนการทำงานด้วยตนเอง

5. ผลย้อนกลับของงาน (Feedback from Job Itself) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งสามารถแสดงให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงผลสะท้อนหรือผลลัพธ์ที่ชัดเจนโดยตรงจากงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วว่ามีประสิทธิผลหรือไม่

Hackman and Oldham (1976: 251-252) ได้เสนอแบบจำลองคุณลักษณะงานที่อธิบายถึงงานที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงาน โดยแบบจำลองคุณลักษณะงาน (Job Characteristics Model) ประกอบไปด้วยคุณลักษณะงาน 5 มิติ คือ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) คือ คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้แสดงพฤติกรรมการทำงานที่หลากหลายและจำเป็นต้องใช้ทักษะ ความชำนาญ และความสามารถหลายๆด้านเพื่อให้บรรลุผลของงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Hackman, Lawler, and Porter (1983: 244) ที่ได้อธิบายลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ คือ ขนาดความมากน้อยของกิจกรรมซึ่งมีความแตกต่างกันซึ่งจำเป็นต้องนำมาใช้ปฏิบัติงาน เพื่อให้งานสำเร็จและเกี่ยวข้องกับการที่พนักงานต้องมีการใช้ทักษะและความสามารถหลายอย่างประกอบกัน อีกทั้งอุปกรณ์การทำงาน วิธีการปฏิบัติงานหลายๆด้าน ซึ่งพิจารณาได้จากเนื้อหาของงานและวิธีการปฏิบัติงานที่กว้างขวาง ระดับความต้องการใช้อุปกรณ์การทำงานต่างๆ (Hackman and Oldham, 1976: 251) เช่นเดียวกับ Miner (1992: 89) ซึ่งกล่าวว่าความหลากหลายของทักษะ คือ ระดับความมากน้อยที่งานนั้นต้องการความหลากหลายของกิจกรรม ทักษะ และความสามารถของพนักงานที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) คือ คุณลักษณะของงานที่มีการกำหนดให้พนักงานทำงานในทุกขั้นตอนของกระบวนการตั้งแต่ต้นจนถึงขั้นสุดท้าย ซึ่งพนักงานจะได้ทำงานจนเสร็จสมบูรณ์ทั้งชิ้นงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Gordon (1993: 623) ที่ให้ความหมายของความมีเอกลักษณ์ของงานว่าเป็นการแสดงให้เห็นถึงระดับความสมบูรณ์ของงานทั้งหมดและสามารถแสดงชิ้นงานได้ โดยพนักงานจะเริ่มทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ และสามารถมองเห็นผลผลิตที่ทำสำเร็จได้หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นผลรวมของงานชิ้นหนึ่งๆที่ประกอบด้วยขั้นตอนหลายๆขั้นตอนประกอบกันเพื่อให้งานนั้นๆสมบูรณ์

3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) คือ คุณลักษณะของงานซึ่งผลของงานนั้นมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของบุคคล งาน องค์การและสังคมที่มีความเกี่ยวข้องกับงานนั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับ Gordon (1993: 623) ที่กล่าวว่าความสำคัญของงานเป็นการแสดงให้เห็นถึงระดับของงานที่พนักงานรับรู้ ซึ่งความสำคัญของงานนั้นขึ้นอยู่กับการรับรู้ของแต่ละบุคคล แม้แต่ในงานเดียวกันแต่ต่างเวลา เช่น ครูเมื่อสอนในห้องเรียนจะรู้สึกว่างานของตนเองมีความสำคัญมากกว่าช่วงเวลาที่ไม่ได้สอน

4. ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) คือ คุณลักษณะของงานที่เปิดโอกาสให้พนักงานมีความอิสระในการคิดวิเคราะห์และควบคุมสิ่งต่างๆเกี่ยวกับงานของตน พิจารณาได้จากขอบเขตในการกำหนดรูปแบบและวิธีการในการทำงาน ระดับการปลอดจากการถูกควบคุมในการปฏิบัติงาน โอกาสในการใช้วิจารณญาณในการตัดสินใจในงาน ขอบเขตในการกำหนดมาตรฐาน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ในการทำงาน ขอบเขตในการทดลองนำสิ่งใหม่ๆไปสู่การปฏิบัติ (Hackman and Oldham, 1976: 252) และเช่นเดียวกับ Johns (1996: 202) ที่กล่าวว่าความมีอิสระในการทำงานเป็นการให้ความอิสระแก่พนักงานในการจัดตารางการทำงาน และการให้อิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการการทำงาน

5. ผลย้อนกลับของงาน (Feedback) คือ คุณลักษณะของงานที่แสดงข้อมูลข่าวสารที่เป็นผลสืบเนื่องจากการปฏิบัติงานให้พนักงานรับรู้โดยตรง (Hackman and Oldham, 1976: 252) เพื่อให้พนักงานทราบว่าตนเองมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพียงใด ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่พนักงานในการพัฒนาตนเอง ซึ่ง Mathis and Jackson (1997: 66-67) กล่าวว่าขนาดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานที่พนักงานจะได้รับจะช่วยให้พนักงานได้รับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานและการสนับสนุนความรู้เกี่ยวกับการทำงาน

แบบจำลองลักษณะงาน

แบบจำลองลักษณะงานที่สร้างขึ้นโดย Hackman and Oldham นี้เป็นการนำเสนอความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน สภาวะทางจิตวิทยา ผลต่อบุคคลและงาน และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อแบบจำลองคือความต้องการก้าวหน้า ความรู้และทักษะ โดยแสดงให้เห็นดังภาพต่อไปนี้ (Anthony *et al*., 1993: 241)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ภาพที่ 2 แบบจำลองลักษณะงาน
ที่มา: Anthony *et al*. (1993: 241)

Hackman and Oldham (1980) ได้เสนอแนวคิดสภาวะจิตวิทยาที่สำคัญและจำเป็นในการที่จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจที่จะทำงานอยู่ 3 สภาวะ โดยเป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดลักษณะงานแต่ละชนิดในเชิงปริมาณ เรียกว่า แบบสำรวจวิเคราะห์งาน (Job Diagnostic Survey หรือ JDS) ซึ่งสามารถคำนวณหาคะแนนศักยภาพของแรงจูงใจ (Motivation Potential Scores หรือ MPS) โดยมีสมการดังนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

$$MPS = \left[\frac{\text{ความหลากหลายของทักษะ} + \text{ความมีเอกลักษณ์ของงาน} + \text{ความสำคัญของงาน}}{3} \right] \text{X ความมีอิสระในการทำงาน X ผลย้อนกลับของงาน}$$

ภาพที่ 3 การคำนวณคะแนนศักยภาพของแรงจูงใจ
ที่มา: Hackman and Oldham (1980)

จากสมการแสดงให้เห็นว่างานที่สามารถจูงใจพนักงานได้จะต้องมีคะแนนค่าเฉลี่ยของ 3 ลักษณะแรกคือ ความหลากหลายของทักษะ ความเด่นชัดของงาน และความสำคัญของงาน แล้วจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีคะแนนจาก 2 ลักษณะหลังเพราะถ้าคะแนนของลักษณะงานด้านความมีอิสระในการทำงาน หรือ ข้อมูลย้อนกลับของงาน มีค่าเป็น 0 ก็จะส่งผลให้ค่าคะแนนศักยภาพของแรงจูงใจมีค่าเป็น 0 ด้วย นั่นคืองานนั้นไม่มีศักยภาพในการจูงใจเป็นสาเหตุให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน กระทบต่อผลการปฏิบัติงาน แต่ถ้างานนั้นมีคะแนนศักยภาพของแรงจูงใจสูงพนักงานก็จะมีความพึงพอใจในการทำงานซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีและโอกาสขาดงานหรือลาออกจะลดลง และ Schermerhorn, Hunt, and Osborn (2000: 158) กล่าวว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้ทำงานจะช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การได้รับข้อมูลย้อนกลับโดยตรงจะช่วยให้พนักงานเกิดการวางแผนและมีความรับผิดชอบ แรงจูงใจที่เกิดขึ้นจะเป็นสภาวะทางจิตวิทยา ประกอบด้วย 3 สภาวะ คือ

1. ประสบการณ์ที่ทำให้รู้สึกว่างานมีความหมาย เป็นสิ่งมีค่าและมีความสำคัญ

2. ประสบการณ์ด้านความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน เป็นความรู้สึกที่แสดงถึงการเป็นเจ้าของผลงานโดยมีการรับรู้ว่าตนมีส่วนรับผิดชอบในการก่อให้เกิดผลลัพธ์ของงาน

3. ความสามารถรับรู้ถึงผลของการกระทำ คือ บุคคลมีความรู้ความเข้าใจในประสิทธิผลจากการปฏิบัติงานของเขา ซึ่งมีผลสะท้อนกลับโดยตรงจากบุคคลที่รับผลงานของเขา

สภาวะทางจิตวิทยาที่ดีนั้นจะส่งผลให้พนักงานสร้างสรรค์ผลงานที่ดี และเป็นการเพิ่มแรงจูงใจให้เกิดแก่บุคคล ผลการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการทำงาน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ทฤษฎีแบบจำลองคุณลักษณะงาน ที่เสนอโดย Hackman and Oldham ในปี 1970 จะเป็นการศึกษาลักษณะเฉพาะของงาน ในส่วนที่เป็นรายละเอียดและเนื้อหาของงานซึ่งจะมีอิทธิพลต่อสภาวะทางจิตวิทยาของบุคคล (George, 1999: 223) โดย Turn and Lawence ได้กำหนดลักษณะของงานไว้ 6 มิติ ซึ่งคุณลักษณะงานเหล่านี้แสดงถึงความซับซ้อนของงาน ถ้าคุณลักษณะงานเหล่านี้มีมากขึ้นเท่าใด ความซับซ้อนของงานก็มีมากตามไปด้วย (Hackman and Oldham, 1976: 251) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความหลากหลาย (Variety) คือ ลักษณะงานที่ต้องการความรู้ ความสามารถ และทักษะหลายๆอย่างในการทำงาน

2. ความมีอิสระ (Autonomy) คือ ระดับความมีอิสระในการทำงาน เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้คิดและตัดสินใจในเรื่องต่างๆที่ตนรับผิดชอบ

3. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility) คือ งานที่มีการกำหนดวิธีการ ขอบเขตและระดับของการใช้อำนาจในงานอย่างชัดเจน รวมถึงการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบตามหน้าที่ของพนักงานอย่างชัดเจน

4. ความรู้และทักษะ (Knowledge and Skill) คือ งานที่ต้องการความรู้และทักษะเฉพาะในการทำงาน ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ การฝึกฝน และประสบการณ์ในการทำงาน

5. การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Require Social Interaction) คือ ระดับของโอกาสที่จะได้พบปะพูดคุย และทำความคุ้นเคยหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่น ซึ่งอาจเป็นเพื่อนร่วมงานหรือผู้ปฏิบัติงานคนอื่นๆ

6. การปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่มีทางเลือก (Optional Social Interaction) คือ ระดับของโอกาสที่จะได้ทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยใช้ตัวงานเป็นสื่อกลางในการสร้างปฏิสัมพันธ์ ซึ่งนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

นอกจากนี้ Turn and Lawrence (n.d. cited in Hackman and Oldham, 1976: 251) คือยังกล่าวว่ามีองค์ประกอบอื่นที่มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะงาน และมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงาน

1. การมีส่วนร่วมในการบริหาร (Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา รวมถึงการยอมรับแนวคิดนั้นๆของผู้บังคับบัญชา

2. โอกาสในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (Opportunity to Relations with Others) หมายถึง โอกาสที่จะได้พบปะพูดคุย ทำความคุ้นเคยหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่น ซึ่งอาจเป็นเพื่อนร่วมงานหรือผู้ปฏิบัติงานคนอื่นๆ

3. โอกาสในความก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity to Growth) หมายถึง โอกาสที่จะได้รับตำแหน่งที่มีความสำคัญสูงขึ้นในองค์การ รวมถึงโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และความชำนาญจากงานที่ได้ปฏิบัติ

Steers (1991: 261-262) กล่าวว่า คุณลักษณะงานเป็นคุณสมบัติต่างๆที่มีอยู่ในงานแต่ละงานที่รวมเข้าด้วยกัน โดยคุณสมบัติเหล่านี้จะประกอบด้วย

1. ความยากง่ายของการทำงาน (Difficulty) หมายถึง ระดับของความยากง่ายของงานที่รับผิดชอบซึ่งมีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และทักษะของพนักงาน

2. ความซับซ้อนของการทำงาน (Complexity) หมายถึง ระดับความต้องการใช้ความรู้ ความสามารถ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงาน และเทคโนโลยีต่างๆที่หลากหลายในการทำงาน

3. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility) หมายถึง ระดับของอำนาจหน้าที่ในงาน รวมไปถึงขอบเขตของความรับผิดชอบในงาน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จากแนวคิดและทฤษฎีคุณลักษณะงานข้างต้น ผู้วิจัยสนใจศึกษาแนวคิดและทฤษฎีของ Hackman and Oldham (1976) ซึ่งถือเป็นทฤษฎีคุณลักษณะงาน (Job Characteristic Theory) เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่มีความน่าเชื่อถือและมีงานวิจัยเชิงประจักษ์สนับสนุน อีกทั้งยังครอบคลุมทุกองค์ประกอบในงาน ซึ่งหากพนักงานรับรู้ว่างานมีคุณค่า มีความสำคัญกับตนเองแล้ว พนักงานเกิดความตั้งใจในการปฏิบัติงานและจะนำไปสู่ความรู้สึกต้องการที่จะทำงานและเกิดความผูกพันต่องานที่ตนทำและต่อองค์การที่ตนอยู่ โดยคุณลักษณะงานประกอบด้วย ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significance) ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) และผลย้อนกลับของงาน (Feedback)

แนวคิดเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

ความหมายของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

มีผู้ให้ความหมายของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานไว้หลากหลาย เนื่องจากแต่ละคนมีความต้องการและบทบาทที่แตกต่างกันไปตามแต่สภาพชีวิตของแต่ละคน ข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้คนในสหราชอาณาจักรครั้งหนึ่ง แสดงให้เห็นว่า คนเข้าใจความหมายของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (WLB) แตกต่างกันไปอย่างหลากหลาย ตั้งแต่การไม่ปะปนกันของชีวิตที่ทำงานกับชีวิตที่บ้าน คุณภาพชีวิตโดยทั่วไป ความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการปรับปรุงสภาวะแวดล้อมในการทำงาน (ภาณุภาคย์ พงศ์อติชาต, 2549ก)

ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance) เป็นรูปของคำอุปมาในภาษาอังกฤษคำว่า “ความสมดุล (balance)” เป็นคำที่ซับซ้อนซึ่งสามารถให้ความหมายหลากหลาย หากเป็นคำนาม ความสมดุลคือชุดของสเกล เป็นเครื่องมือชั่งน้ำหนัก ถ้าใช้เป็นสเกล ความสมดุลจะเกิดขึ้นเมื่อค่าน้ำหนักของการแจกแจงมีค่าเท่ากัน แต่จะนำเสนอถึงปัญหาของการขาดความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานในแง่ของความหนักและเบาเกินไป นอกจากนี้รูปแบบของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานอาจมองในแง่ของความไม่เท่ากันทั้งสองข้าง อย่างไรก็ตามความสมดุลยังหมายถึงความมั่นคงทางด้านร่างกายและจิตใจ การฆ่าตัวตายในบางครั้งก็จะพูดถึงชีวิตของบุคคลซึ่งถูกรบกวนทางจิตใจซึ่งส่งผลต่อสมดุล อย่างไรก็ตาม การนำลักษณะทางกายภาพและด้านจิตใจมาประเมินค่าบุคคลก็สามารถพิสูจน์ลักษณะภายนอกและถือเป็นตัวแทนมนุษย์ อีกแง่หนึ่งเราสามารถสังเกตเมื่อบุคคลขาดความสมดุล และเรายังทราบว่าบุคคลใดมีความสมดุลมากกว่าคนอื่นๆ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

และอาจจะรับรู้ว่าพวกเขามีความสมดุลเป็นอย่างมาก จึงจำเป็นยิ่งที่จะต้องจำแนกความสมดุลให้สามารถวัดได้ทั้งในความหมายที่เป็นนามธรรม (Subjective) และรูปธรรม (Objective) ถือเป็นความแปรปรวนที่กำหนดขึ้นจากสถานการณ์และยังรวมถึงความแปรปรวนของแต่ละบุคคลด้วย (Guest, 2001)

ในภาษาอังกฤษ คำว่า “ความสมดุล” ยังเป็นคำกริยาอีกด้วย กล่าวว่าความสมดุลคือ “การเปรียบเทียบ (Compare) ความเท่ากันหรือความเป็นกลาง (Neutralise) หรือการเข้าสู่ดุลยภาพ (Come into Equilibrium)” ซึ่งจะใช้คำกริยาเป็นตัวแทนมนุษย์ (Human Agency) กล่าวคือ ความสามารถในการจัดการความสมดุลอย่างเป็นขั้นเป็นตอน ทั้งหมดที่กล่าวมาเป็นการบอกเป็นนัยว่าความสมดุลเป็นสิ่งที่ดี ซึ่งจะอ้างถึงความสมดุลในรูปของพลัง (Power) และความรู้สึกนึกคิด (Guest, 2001)

กลยุทธ์ของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานจะนำเสนอความหมายที่หลากหลาย เป็นการลดระดับความเครียดและเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานให้แก่พนักงาน ในขณะที่องค์การก็ได้รับผลประโยชน์ ซึ่งกลยุทธ์ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานจะแสวงหาความสมดุลระหว่างการทำงานและการพักผ่อน

จากข้างต้นอาจมองความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานในแนวคิดที่ว่า “ทำงานเพื่อให้สามารถดำรงชีวิต ไม่ใช่ดำรงชีวิตเพื่อทำงาน (Work to Live. Don’t Live to Work)”

ภาณุภาคย์ พงศ์อติชาต (2549ก) ได้ให้ความหมายของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนกำหนดการรับรู้ถึงระดับความสมดุลดังกล่าวของบุคคล ก็คือ ความรู้สึกว่าตนมีอำนาจที่จะจัดการภาระงาน กิจกรรมการปฏิบัติงานต่างๆ และบริหารเวลาที่จะใช้ในการปฏิบัติงานให้เหมาะกับสภาพความต้องการของตนเอง ซึ่งปัจจัยดังกล่าวอาจจะนำมาใช้กำหนดนิยามของความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

สำนักงาน ก.พ. (2548 อ้างใน ภาณุภาคย์ พงศ์อติชาต, 2549ข) ได้ให้ความหมายของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ว่าคือ การกำหนดเวลาในการดำเนินชีวิตให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมสำหรับงาน ครอบครัว สังคม และตนเอง

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Anonymous (2005) กล่าวว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน คือ การที่บุคคลควบคุมปัจจัยแวดล้อมต่างๆในสถานที่ทำงาน ซึ่งจะบรรลุผลเมื่อบุคคลรู้สึกพึงพอใจในชีวิตส่วนตัวและอาชีพของตน และเป็นผลประโยชน์ร่วมกันของบุคคล องค์การและสังคมเมื่อชีวิตส่วนตัวและงานของบุคคลนั้นมีความสมดุล

Anonymous (2006) กล่าวว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน คือ การที่บุคคลควบคุมสิ่งต่างๆในการทำงานไม่ว่าจะเมื่อใด ที่ไหนและอย่างไร เป็นความสัมฤทธิ์ผลของบุคคลที่สมหวังในชีวิตและการทำงาน และเป็นการยอมรับและเคารพต่อบรรทัดฐาน ซึ่งเป็นผลประโยชน์ร่วมกันของบุคคล องค์การและสังคม

Clutterbuck (2003) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานไว้ดังนี้

1. การทราบความต้องการในช่วงเวลาและความสามารถที่แตกต่างกัน

2. ความสามารถในการจัดสรรเวลาและพลังงานภายในตน

3. การรู้ถึงคุณค่าและใช้ประโยชน์จากสิ่งที่เลือกได้อย่างเหมาะสม

4. การตัดสินใจเลือกสิ่งที่ดีที่สุด

Felstead *et al*. (2002 cited in Hughes and Bozionelos, 2007: 146) ได้ให้ความหมายของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ว่าคือ เป็นความสามารถในการรับผิดชอบกิจกรรมต่างๆและความปรารถนาของตนเอง โดยไม่คำนึงถึงเพศและอายุ

Hansen (n.d.) กล่าวว่าบุคคลทุกคนล้วนต้องเผชิญหน้ากับการบริหารจัดการเวลาไม่ว่าเรื่องใดก็เรื่องหนึ่ง ขณะที่บุคคลอีกหลายต่อหลายคนต้องทำงานหนึ่งหรือมากกว่าหนึ่งงาน ต้องทำสิ่งต่างๆ ในแต่ละวันแข่งขันกับเวลา ต้องจัดการเรื่องภายในบ้าน เข้าร่วมกับระบบการศึกษาหรือการฝึกอบรมต่างๆ การมีบุตร การตอบสนองต่อการเพิ่มขึ้นของปริมาณงานและความกดดันเรื่องเวลา

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

และการดูแลครอบครัว ดูเหมือนว่าแต่ละวันของการดำเนินชีวิตเป็นช่วงเวลาที่ค่อนข้างยาวนาน และเวลาว่างหลังการทำงานก็เป็นความปรารถนาของบุคคลเป็นอย่างมาก

Bruce Katcher ประธานกลุ่ม Discovery ที่ปรึกษาฝ่ายบริหารองค์การแห่งหนึ่ง กล่าวว่าจากการศึกษากับพนักงานกว่า 50,000 คน ในอุตสาหกรรมการผลิตและองค์การ พบว่า 2 ใน 5 ของพนักงานไม่มีความพอใจในชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน เพราะการขาดสมดุล คือ “ช่วงเวลาการทำงานที่ยาว การเปลี่ยนแปลงของจำนวนประชากร การใช้เวลาส่วนมากบนท้องถนน ความห่างเหินระหว่างที่ทำงานและที่บ้าน และการเพิ่มขึ้นของความกดดันในการทำงาน” (Hansen, n.d.)

ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานอาจมีความหมายได้หลากหลายตามแต่ผู้นิยามจะกำหนดให้เหมาะสมกับบริบทขององค์การนั้นๆ แต่จากข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถจัดการกับปัจจัยแวดล้อมต่างๆในการทำงานไม่ว่าจะเมื่อใด ที่ไหนและอย่างไร อีกทั้งยังสามารถกำหนดสัดส่วนเวลาการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม อันจะนำไปสู่การทำงานอย่างมีความสุขและมีชีวิตส่วนตัว ชีวิตครอบครัว และชีวิตสังคมที่ราบรื่น

มุมมองดั้งเดิมของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

O’Driscoll (1996 cited in Guest, 2001) กล่าวว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานจะประกอบไปด้วย 5 แบบจำลองหลักๆ ซึ่งแบบจำลองที่หนึ่งและสองจะใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานและชีวิตนอกเหนือการทำงาน โดย 2 แบบจำลองหลักๆ คือ การทำงาน (Work) และนอกเหนือการทำงาน (Non-Work) โดยแบ่งแยกอย่างสมบูรณ์และไม่มีอิทธิพลต่อปัจจัยอื่นๆ และดูเหมือนว่าเป็นทฤษฎีที่เป็นไปได้มากกว่าแบบจำลองที่มีหลักฐานสนับสนุน ในทางกลับกันแบบจำลองหนึ่งๆอาจมีอิทธิพลได้ทั้งทางบวกและลบ แบบจำลองที่สามเป็นแบบจำลองการจ่ายค่าตอบแทนซึ่งได้รวมมิติความต้องการหรือความพึงพอใจเข้าไว้ด้วย แบบจำลองที่สี่เป็นแบบจำลองที่ใช้เป็นเครื่องมือที่ทำให้ประสบความสำเร็จในสิ่งอื่นๆ ตัวอย่างของแบบจำลองที่สี่จะเป็นเครื่องมือสำหรับผู้ทำงานซึ่งแสวงหารายได้ในรูปแบบของข้อผูกพันในลักษณะงานประจำและการทำงานในชั่วโมงที่ยาว แบบจำลองสุดท้ายเป็นแบบจำลองความขัดแย้งซึ่งเสนอว่าหากมีความต้องการอยู่ในระดับสูงก็จะมีผลต่อชีวิต มีทางเลือกบางทางซึ่งยากที่จะทำและมีความขัดแย้งบางอย่างและมีความเป็นไปได้ที่จะใช้งานบุคคลมากเกินไป

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จึงต้องเริ่มศึกษาธรรมชาติของ “ความสมดุล” มากยิ่งขึ้น ซึ่งต่อมาจึงทำการบันทึกสิ่งที่อาจช่วยแยกความแตกต่างระหว่างตัวชี้วัดที่เป็นรูปธรรม (Objective) และนามธรรม (Subjective) เพื่อจำแนกตัวชี้วัดที่เป็นรูปธรรม (Objective) ตัวอย่างเช่น ชั่วโมงการทำงานซึ่งเป็นตัวสะท้อนค่านิยมทางสังคม การบันทึกตัวชี้วัดที่เป็นนามธรรมอาจเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์หุ้นส่วน ซึ่งอาจหมายถึงความสมดุลของบุคคลหนึ่งแต่อาจไม่ใช่กับหุ้นส่วนหรือหัวหน้างานของเขาหรือเธอ

Guest (2001) กล่าวว่า แบบจำลองทั้งห้าสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและผลที่จะเกิดตามมา ผลที่จะได้จากกรอบแนวคิดนี้คือการทราบขอบเขตของการทำงานและชีวิตส่วนตัว มีแนวคิดหนึ่งที่อธิบายถึงกรอบทฤษฎี (Clark, 2000) ซึ่งมีการโต้แย้งว่าบุคคลจะมีปัญหาระหว่างบ้านและที่ทำงาน ประเด็นที่น่าสนใจจะเกี่ยวกับการทำงานจากที่บ้าน การวิเคราะห์ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานจะทำในขอบเขตที่สามารถทำให้บุคคลควบคุมประเด็นที่กำหนดความสมดุล ยังรวมถึงการวิเคราะห์การควบคุมทางร่างกายและจิตใจของบุคคลด้วย เมื่อเร็วๆนี้มีเอกสารที่เสนอว่าเทคโนโลยีและการแข่งขันเป็นผลลัพธ์ที่เข้มข้นและครอบคลุมการทำงาน การวิเคราะห์จำเป็นต้องกระทำให้เหมาะสมกับตัวแทนมนุษย์

แนวคิดความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance: WLB) เป็นหัวข้อที่ได้รับการกล่าวถึงมากว่า 2 ทศวรรษ เนื่องจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์การและการเพิ่มขึ้นของการแข่งขันทางธุรกิจ (Green, 2001 cited in Hughes and Bozionelos, 2007: 145) อีกทั้งรูปแบบการจ้างงานที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อรองรับความต้องการของตลาดโลก ส่งผลให้พนักงานต้องทำงานตลอด 24 ชั่วโมง (Woodward, 2007: 7) และการตอบสนองต่อปัจจัยแวดล้อม องค์การต้องการผลการปฏิบัติงานและความผูกพันจากพนักงานในระดับสูง ซึ่งเชื่อมโยงไปถึงความคาดหวังต่อการทำงานในชั่วโมงการทำงานที่ยาวและการให้ความสำคัญกับการทำงานมากกว่าชีวิตส่วนตัว (White *et al*., 2003 cited in Hughes and Bozionelos, 2007: 145) ซึ่งพบว่าความกดดันของพนักงานจากชั่วโมงการทำงานที่ยาวและไม่มีความยืดหยุ่นในตารางการทำงานมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น (Department of Trade and Industry, 2002b) ส่งผลต่อการขาดสมดุลระหว่างการทำงานและกิจกรรมที่นอกเหนือจากการทำงาน (Non-Work) และสัมพันธ์กับความเสื่อมของสุขภาพกายและจิตใจ ซึ่งพบว่าตัวชี้วัดความต้องการในการทำงานไปสู่ชีวิตส่วนตัว เช่น การทำงานในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์มีความสัมพันธ์ระดับสูงกับความเครียดและ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อารมณ์เหนื่อยล้าของพนักงาน และพนักงานก็ยังรับรู้ถึงการล่วงล้ำในความรับผิดชอบในงานไปสู่ชีวิตส่วนตัวซึ่งส่งผลกระทบทางลบต่อสุขภาพ

มีนักวิจัยหลายคนได้เสนอถึงความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานว่าเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ “การทำงาน” และ “กิจกรรมที่นอกเหนือการทำงาน” โดย Hyman and Summers (2004: 419) กล่าวว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานเป็นปัญหาเชิงปฏิบัติการในเรื่องนโยบาย ซึ่งค่าตอบแทน “การทำงาน” ไม่ได้ประกอบด้วยชั่วโมงการจ้างงานเท่านั้น หากแต่บ่อยครั้งจะครอบคลุมถึงกิจกรรมที่ไม่ได้รับค่าตอบแทน เช่น เวลาการเดินทาง ในขั้นต้น “ชีวิตส่วนตัว” ค่อนข้างเกี่ยวพันกับ “ชีวิตครอบครัว” และยังรวมถึงเวลาว่าง (Free) และเวลาที่ว่างจากการทำงาน (Leisure time) และการไม่คำนึงถึงความผูกพันภายในครอบครัว ผลที่ตามมาในเชิงหลักการคือกรอบแนวคิดของ “มิตรภาพภายในครอบครัว” ซึ่งส่งผลต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Dex and Scheibl, 2002: 3) อย่างไรก็ตามกรอบแนวคิดของความสมดุลในตัวของมันเองก็สามารถวัดได้ทั้งลักษณะทางนามธรรมและรูปธรรม ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน กล่าวได้ว่าเป็นปัญหาด้านการจัดสรรเวลาในรูปของความจำกัด (Finite) และความเจาะจง (Fixed) (Jacobs and Gerson, 2001; Thompson and Bunderson, 2001 cited in Hyman and Summers, 2004: 419) ปัญหาในเรื่องธรรมชาติของงานและความมีอิสระในตารางการทำงานของพนักงาน และความไม่ผูกพันในงาน (Lambert, 1990: 240) และความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจในการควบคุม ซึ่งมีความหมายเกินกว่าความต้องการจากที่บ้านและที่ทำงาน ปัจจัยเหล่านี้จะสัมพันธ์ไปถึงความมั่นคงในงานและความทุ่มเทในงาน เช่น การเพิ่มชั่วโมงการทำงานเพื่อความก้าวหน้า (Lambert, 1990: 247) ท้ายที่สุด สิ่งที่ควรพิจารณาคือความจำเป็นของผู้จ้างงาน ซึ่งต้องการให้แรงงานของตนสามารถเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน ซึ่งมองไปถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงานและความพยายามสร้างความผูกพันต่อองค์การให้เกิดแก่พนักงาน (Wood, 1999 cited in Hyman and Summers, 2004: 419)

Guest (2001) กล่าวว่า ปัญหาในการวิเคราะห์เรื่องความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance) จำเป็นต้องพิจารณาถึงการทำงานและชีวิต ซึ่งการทำงาน (Work) มีความหมายครอบคลุมถึงการจ่ายค่าจ้าง แต่จะสิ้นสุดลงเมื่อบุคคลไม่ได้รับค่าจ้างจากการทำงานในชั่วโมงการทำงานที่ยาวกว่าปกติ ซึ่งเป็นช่วงเวลาแห่งการพักผ่อนจากการทำงาน ความสนใจประการหนึ่งในเรื่องของการทำงานจากที่บ้าน และจากความสะดวกสบายในเรื่องเทคโนโลยีใหม่ๆ ทำให้เส้นกั้นระหว่างบ้านและที่ทำงานลดน้อยลง

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ต่อมาจะกล่าวถึงชีวิตที่นอกเหนือการทำงาน (Life or Non-Work) ซึ่งมีงานวิจัยจำนวนมากที่มีความสัมพันธ์กับการทำงานที่มากเกินไปซึ่งส่งผลต่อชีวิตครอบครัว อย่างไรก็ตามชีวิตครอบครัวเป็นเพียงประเด็นหนึ่งของชีวิตที่นอกเหนือการทำงาน ชีวิตที่นอกเหนือการทำงานยังรวมถึงเวลาว่าง เป็นเวลาที่ไม่ผูกพันกับสิ่งอื่นๆ ซึ่งจะแตกต่างจากเวลาที่ว่างจากงาน คือจะพิจารณาถึงงานอดิเรกที่เป็นกิจกรรมเฉพาะของบุคคล และครอบคลุมถึงธรรมชาติและผลที่จะตามมาของกิจกรรมยามว่างจากการทำงานและจะเกี่ยวข้องกับสุขภาพกายและจิตใจที่ใช้ไปในเวลาว่างซึ่งนอกเหนือจากเวลาว่างหลังการทำงาน (Haworth, 1997)

เป็นความท้าทายที่จะต้องหาวิธีการวัดความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ซึ่งความหมายแรกเริ่มอาจจะเป็นรูปแบบของ “เป็นความสัมพันธ์ของเวลาที่ถูกใช้ไปกับกิจกรรมที่บ้านและที่ทำงานอย่างเพียงพอ” ซึ่งต้องผสมผสานทั้งความหมายที่เป็นนามธรรมและรูปธรรม ซึ่งความหมายในเชิงนามธรรม (Subjective) จะเป็นความหลากหลายของลักษณะภายนอก ซึ่งเป็นการใช้เวลาอย่างมากไปกับการทำงาน อาจเนื่องจากช่วงการทำงาน (Career Stage) หรือข้อจำกัดของชีวิตที่นอกเหนือการทำงาน การขาดสมดุลยังรวมถึงการขาดงาน อย่างไรก็ตาม มีหลักฐานเกี่ยวกับผลที่จะตามมาของรูปแบบพฤติกรรมเหล่านั้น เช่น ชั่วโมงการทำงานที่ยาว ในทางสังคมศาสตร์ก็พยายามให้ความหมายของความสมดุลให้เป็นเชิงรูปธรรมมากยิ่งขึ้น Clark (2000) ให้ความหมายของความสมดุลว่าเป็น “ความพึงพอใจและความขัดแย้งกันน้อยที่สุดในบทบาทหน้าที่ที่ดีในที่ทำงานและที่บ้าน” ดังนั้น ความหมายจึงมุ่งไปที่เวลาและบทบาทตามกฎหมาย ซึ่งกฎหมายยุโรปให้บุคคลทำงานไม่เกินสัปดาห์ละ 48 ชั่วโมง และจากการทบทวนเอกสารในเรื่องชั่วโมงการทำงานและสุขภาพ (Sparks *et al*., 1997) ซึ่งกำหนดตัวชี้วัดว่าเมื่อบุคคลทำงานมากเกินเวลาที่กำหนด จะส่งผลให้สุขภาพและผลการปฏิบัติงานแย่ลง

จึงจำเป็นอย่างยิ่งในการสร้างตัวชี้วัดความสมดุลที่สามารถวัดออกมาในเชิงรูปธรรม

ภาณุภาคย์ พงศ์อติชาต (2549ก) ได้เสนอมิติของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานดังนี้

1. ความยืดหยุ่นในการทำงาน

2. การลาหยุดงานทั้งที่ได้รับค่าตอบแทนและไม่ได้รับค่าตอบแทน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

3. การส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี

4. การดูแลผู้ที่อยู่ในอุปการะ

5. ความช่วยเหลือทางการเงิน

6. การมีส่วนร่วมในชุมชน

8. การมีส่วนร่วมในการบริหารและการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การ

Hyman, Scholarios, and Baldry (2005) กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานว่าประกอบด้วย

1. การมีชั่วโมงการทำงานต่อวันที่ยาว

2. การได้รับค่าตอบแทนและไม่ได้รับค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลา

3. ความกดดันอย่างสูงจากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการติดต่อสื่อสารเพื่อการทำงาน

4. การประเมินผลการปฏิบัติงานและเป้าหมายในการทำงาน

5. การลาออกของผู้ปฏิบัติงานที่มีความเหนื่อยล้า

6. การแยกตัวออกจากงาน

Hyman and Summers (2004: 418-429) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ดังนี้

1. ความไม่เป็นธรรม (Uneven Adoption) คือ การเผชิญหน้ากับนโยบายขององค์การที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งถูกกำหนดโดยขนาดและกลุ่มองค์การ จากการสำรวจของ WERS ในปี 1998

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พบว่าหนึ่งในสี่ของอุตสาหกรรมการผลิตไม่มีนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance: WLB) ซึ่งมีองค์การส่วนน้อยที่คำนึงถึงเรื่องความยืดหยุ่นในการทำงาน การสร้างความผูกพันในที่ทำงานและที่บ้าน มีการศึกษาจำนวนมากที่กล่าวถึงนโยบายของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับรูปแบบวัฒนธรรมและขนาดของสถานที่ทำงาน

2. การขาดความเป็นระเบียบแบบแผน (Lack of Formalization) เป็นปัญหาที่เกี่ยวกับนโยบายที่ไม่ชัดเจน ภายใต้การควบคุมโดยตรงจากผู้บริหาร มีหลายคนที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมและขาดการตระหนักรู้และความเข้าใจในประเด็นของมิตรภาพในครอบครัวและความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ซึ่งจะพบว่าองค์การขนาดเล็กจะขาดนโยบายที่ชัดเจนมากกว่าองค์การขนาดใหญ่

3. การจำกัดการออกสิทธิ์ออกเสียงของพนักงาน (Restricted Employee Voice) การขาดการมีส่วนร่วมในการคิดและการออกสิทธิ์ออกเสียงของพนักงานต่อองค์การ

4. ความกดดันทางธุรกิจ (Business Pressures) ปัญหาสำคัญที่มีผลต่อการจ้างงานคือ ปัจจัยการแข่งขันทางธุรกิจ ในขณะที่ความกดดันได้สะสมขึ้นในตัวพนักงานและนโยบายด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานก็ไม่มีความชัดเจน ดังนั้นผู้บริหารส่วนใหญ่จึงต้องอธิบายความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานในลักษณะของความยืดหยุ่นและผลที่จะตามมาของฐานการเปลี่ยนแปลง เช่น ชั่วโมงการทำงาน (Time working) การพักงาน (Career break) การทำงานที่บ้าน (Home working)

5. ชั่วโมงการทำงาน (Working Time) ความยืดหยุ่นในการทำงานเป็นปัญหาทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน คือ ความสามารถในการควบคุมสิ่งที่นอกเหนือจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีการศึกษาพบว่าพนักงานที่สามารถควบคุมได้ดีจะส่งผลต่อการทำงานและสิ่งแวดล้อม และจะมีระดับความเครียดต่ำ ซึ่งความสามารถในการควบคุมจะรวมถึงการทำงานในแต่ละวัน สถานที่ทำงาน และจำนวนชั่วโมงการทำงาน หากสิ่งเหล่านี้ได้จัดอย่างเหมาะสมแล้วพนักงานก็จะเกิดสมดุลระหว่างความต้องการที่บ้านและที่ทำงาน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

6. การปรับตัว (Temporal Adjustments) กล่าวคือ เป็นการปรับตัวต่อชั่วโมงการทำงาน ความยืดหยุ่นในการทำงานและความกดดันจากที่ทำงานและที่บ้านของบุคคลซึ่งจะส่งผลต่อการขาดสมดุล

7. การทำงานในช่วงเวลาต่อมา (Persistence of Second Shift) โดยมากจะพบในผู้หญิง ซึ่งต้องรับผิดชอบงานจากที่ทำงานแล้ว และเมื่อกลับถึงบ้านก็มีอีกภาระงานหนึ่งที่ต้องรับผิดชอบ คือ งานที่เกี่ยวข้องภายในครอบครัว ไม่ว่าจะเป็นงานบ้าน การเลี้ยงดูบุตรและผู้สูงอายุ ซึ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียด

Woodward (2007: 6-17) ทำการศึกษากลยุทธ์ของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้หญิงวัยทำงาน ที่ปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยชั้นนำในประเทศอังกฤษ จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน คือ

1. ภาระงานที่มากเกินไป (Workload) เป็นภาระงานทั้งที่ทำงานและที่บ้าน กล่าวคือ การรับผิดชอบต่อตำแหน่งหน้าที่การงานซึ่งต้องปฏิบัติในแต่ละวัน อีกทั้งภาระงานที่บ้าน ได้แก่ การทำความสะอาดบ้าน การดูแลบุตร การสอนการบ้านบุตร การทำครัว เป็นต้น และในวันทำการบุคคลจะใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่ที่ทำงานเพื่อทำงานและวันหยุดสุดสัปดาห์ก็ถูกใช้ไปกับการทำงานบ้าน การดูแลบ้าน ซึ่งบางครั้งภาระงานที่ได้รับผิดชอบไม่สามารถทำได้เสร็จสมบูรณ์ในแต่ละวัน

2. การชดเชยในแต่ละวัน (The Daily Commute) เป็นไปไม่ได้ที่บุคคลจะใช้เวลาในการเดินทางจากที่ทำงานโดยไม่คิดถึงงาน บุคคลส่วนใหญ่จะพยายามหลีกเลี่ยงชั่วโรงเร่งด่วน การมาถึงที่ทำงานตั้งแต่เช้าก็เพื่อหลีกเลี่ยงรถติดและการทำงานโดยปราศจากการรบกวนจากบุคคลอื่นที่ยังมาไม่ถึง

3. การสูญเสีย (Trips Away) กล่าวคือ ในผู้หญิงที่มีภาระเรื่องบุตรจะขาดเวลาส่วนตัวในการหยุดพักผ่อน ไปเที่ยวและช๊อปปิ้ง

4. การสันทนาการและความสุข (Recreation and Well-Being) เวลาว่างจากการทำงานถูกใช้ไปอย่างหลากหลายรูปแบบ รวมถึงกิจกรรมทางสังคม บ้างก็ใช้เวลาว่างหลังจากการทำงานพาครอบครัวไปเที่ยวหรือทำกิจกรรมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการขับรถเล่น ฟังเพลงหรือออกกำลังกาย หรือ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อาจจะพักผ่อนอยู่กับบ้านหรือไปเยี่ยมเยียนเพื่อนฝูง มีบุคคลหลายคนกล่าวว่าความรู้สึกเหนื่อยล้าจากการทำงานและต้องการการพักผ่อน เวลาที่ต้องการเติมพลังงานให้กับชีวิตนั้นจะถูกใช้ไปกับกิจกรรมการหาความบันเทิงและกิจกรรมที่เกี่ยวกับสุขภาพ

5. เส้นกั้น (Boundaries) ถึงแม้ว่าบุคคลจะมีความสุขกับการทำงาน แต่ทั้ง 2 คำก็มีเส้นกั้นระหว่างกันซึ่งจำแนกเป็น “การทำงาน” และ “ชีวิตส่วนตัว” ซึ่งทำให้เกิดช่องว่างระหว่างที่ทำงานและที่บ้าน

Hughes and Bozionelos (2007: 145-154) กล่าวว่า ปัญหาของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานจะส่งผลถึงการขาดงาน การลาออกจากงานและผลการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงการแกล้งป่วย (Fake illness or sickness) ของพนักงานเพื่อเลี่ยงงานและขาดงาน จากการศึกษาของ Hughes and Bozionelos (2007: 147, 150) กับพนักงานขับรถประจำทางที่ทำงานเต็มเวลาของบริษัทแห่งหนึ่งในประเทศอังกฤษ พบว่าบริษัทขนส่งมีชั่วโมงการทำงานที่ยาวกว่า 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ และพบว่าปัญหาของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของพนักงาน คือ

1. ความลำบากในการเปลี่ยนกะการทำงาน

2. ความไม่สามารถจัดระบบชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม

3. ความไม่สามารถทำกิจกรรมนอกเหนือจากการทำงานที่ตนเองสนใจ

ซึ่งพนักงานจะมีความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง เนื่องจากพนักงานอยู่กับองค์การ เพราะการรับรู้ถึงการขาดความสามารถของตนเองในการหางานใหม่ที่ดีกว่าและการรับรู้ถึงผลทางลบที่จะเกิดตามมาของการลาออกจากงาน

เนื่องจากแนวคิดและทฤษฎีความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานเป็นหัวข้อที่กำลังได้รับความสนใจในการศึกษาวิจัยเป็นอย่างมากในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา อีกทั้งองค์การจำนวนมากก็เริ่มให้ความสำคัญกับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของพนักงานอันเป็นทุนมนุษย์ที่สำคัญที่จะเป็นตัวขับเคลื่อนให้องค์การประสบความสำเร็จ ดังนั้นจากแนวคิดและทฤษฎีความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานข้างต้น ผู้วิจัยสนใจศึกษาแนวคิดความสมดุลระหว่างชีวิตและ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การทำงาน ของ Woodward (2007) ในองค์ประกอบ ภาระงานที่มากเกินไป การสันทนาการและความสุข ของ ภานุภาคย์ พงศ์อติชาติ (2549) ในองค์ประกอบ ความยืดหยุ่นในการทำงาน และองค์ประกอบที่ผู้วิจัยคิดว่ามีความสอดคล้องกับบริบทขององค์การ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นนี้มีความครอบคลุมในประเด็นเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานในบริบทขององค์การที่ผู้วิจัยเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งหากพนักงานมีความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานแล้ว ก็ย่อมทำงานอย่างมีความสุข สามารถทุ่มเทให้กับงานและองค์การได้อย่างเต็มที่ เกิดความผูกพันต่อองค์การ อีกทั้งก็ยังมีความสุขกับกิจกรรมและ/หรือชีวิตที่นอกเหนือจากการทำงาน โดยเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุง รวมทั้งการส่งเสริมความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานให้เกิดแก่พนักงานในองค์การต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

ความหมายของบุคลิกภาพ

คำว่า “บุคลิกภาพ” ไม่ได้หมายความถึงผู้ที่มีเสน่ห์ มีทัศนคติที่ดีต่อชีวิต มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มหรือเป็นผู้มีความสุข นักจิตวิทยาได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่าเป็นการเจริญเติบโตและพัฒนาการของบุคคลทั้งหมด ในระบบจิตวิทยาไม่ได้มองเพียงส่วนใดส่วนหนึ่งของบุคคลเท่านั้น แต่จะหมายถึงส่วนรวมของทุกสิ่งทุกอย่างในตัวบุคคล

บ่อยครั้งที่ใช้ความหมายของบุคลิกภาพจากนิยามของ Allport ซึ่งมากกว่า 70 ปีมาแล้ว เขากล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นระบบขับเคลื่อนภายในของบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการปรับตัวและสิ่งแวดล้อม (Robbins, 2005: 100)

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2544: 112) ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลทั้งทางการกระทำและทางจิตใจ เป็นการปรับตัวตอบสนองต่อสภาพการณ์และสิ่งแวดล้อม

Pervin and John (1997: 4) ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง สิ่งที่แทนคุณลักษณะต่างๆของบุคคล ซึ่งมีลักษณะคงที่ทั้งในด้านความรู้สึก ความคิด และการประพฤติ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Schermerhorn, Hunt, and Osborn (2000: 64) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง การแสดงออกของทั้งหมดหรือการรวมกลุ่มของคุณลักษณะที่สามารถสังเกตเห็นได้ ซึ่งเป็นธรรมชาติของแต่ละบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งต่างๆ

Cook and Hunsaker (2001: 182) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง คุณลักษณะและพฤติกรรมซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล

George and Jones (2005: 39) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง รูปแบบของความสัมพันธ์ที่คงที่ของความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของบุคคล บุคลิกภาพเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สามารถอธิบายถึงการกระทำของบุคคลในองค์การและทัศนคติที่ดีและไม่ดีของบุคคลต่องานและองค์การ บุคลิกภาพยังมีอิทธิพลต่อการเลือกอาชีพ ความพึงพอใจในงาน ความเครียด ภาวะผู้นำ และผลการปฏิบัติงาน

McShane and Glinow (2005: 87) ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง รูปแบบที่ค่อนข้างจะคงที่ของพฤติกรรมและมีลักษณะของความคงที่ภายใน ซึ่งใช้อธิบายแนวโน้มของการเกิดพฤติกรรมของบุคคล

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปของความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรม และลักษณะบุคลิกภาพนี้ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกัน ถึงแม้จะได้รับมรดกทางพันธุกรรมเหมือนกันหรืออยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ใกล้เคียงกัน และบุคคลจะใช้ลักษณะเหล่านี้ในการตอบสนองและปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อบุคลิกภาพ

George and Jones (2005: 39-40) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นผลมาจากปัจจัยธรรมชาติ หรือมรดกทางชีววิทยา (Biological Heritage) ยีนส์ (Genes) ที่ถูกถ่ายทอดมาทางพันธุกรรมจะเป็นตัวกำหนดลักษณะบุคลิกภาพส่วนหนึ่งของบุคคลและยังมีปัจจัยการอบรมเลี้ยงดูหรือประสบการณ์ชีวิต (Life Experiences) ที่เป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพของบุคคลด้วย อาจกล่าวได้ว่าบุคลิกภาพของบุคคลเกิดจากปัจจัยทางชีววิทยาและปัจจัยด้านการอบรมเลี้ยงดูอย่างละครึ่ง (50 : 50) และบุคคลที่ได้รับมรดกทางชีววิทยาเหมือนกันหากอยู่ในสภาพแวดล้อมหรือได้รับประสบการณ์

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ที่ต่างกันก็มีแนวโน้มที่จะมีลักษณะบุคลิกภาพแตกต่างกันทั้งในแง่ของความรู้สึก ความคิดและการปฏิบัติ

บุคลิกภาพของบุคคลจะมีการพัฒนาตลอดเวลา โดยประสบการณ์ตั้งแต่วัยเด็กจนกระทั่งวัยผู้ใหญ่ ปัจจัยต่างๆ เช่น ความเข้มงวดของผู้ปกครองเด็ก จำนวนสมาชิกในครอบครัว ความต้องการของผู้ปกครองและครูอาจารย์ต่อเด็ก ซึ่งหมายถึงความสำเร็จและความล้มเหลวในการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อน การทำงานและการอาศัยอยู่ในแหล่งวัฒนธรรมต่างๆ และการดำรงชีวิต เหล่านี้เป็นผลให้เกิดบุคลิกภาพ ซึ่งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลเป็นการกล่าวถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ในองค์การจำเป็นที่จะต้องรับรู้ถึงบุคลิกภาพและความแตกต่างระหว่างบุคคลของพนักงาน เพื่อเข้าใจความรู้สึก

แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

แนวความคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (Five Factor Model) ได้ถูกพัฒนามาจากทฤษฎีวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analytic Theory) ของ Raymond Bernard Cattel ซึ่งมีนักวิจัยทางบุคลิกภาพหลายท่านที่ใช้ทฤษฎีของ Cattell เป็นพื้นฐาน ซึ่ง Costa and McCrae ก็เช่นเดียวกัน แต่จุดมุ่งหมายในการพัฒนาทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Costa and McCrae คือ การบรรยายลักษณะของบุคลิกภาพ ไม่ใช่สาเหตุของการเกิด (Cloninger, 2000: 251)

Sir Francis Galton นักวิทยาศาสตร์คนแรกที่ศึกษาเกี่ยวกับคำศัพท์ เป็นแนวความคิดที่สัมพันธ์กับความแตกต่างของบุคลิกภาพในตัวบุคคลซึ่งออกมาในรูปของรหัสทางภาษา ข้อสันนิษฐานของเขาออกมาในรูปของกลุ่มตัวอย่างทางภาษาซึ่งมีความเป็นไปได้ที่จะทำให้เกิดความเข้าใจถึงประเภทของบุคลิกภาพของมนุษย์

Allport and Odbert (1936) ได้อธิบายถึงข้อสันนิษฐาน กลุ่มคำเหล่านั้นมาจากพจนานุกรมภาษาอังกฤษ จำนวน 18,000 คำ เป็นคำที่อธิบายบุคลิกภาพ พวกเขาลดจำนวนคำศัพท์ให้เหลือเพียง 4,500 คำ ซึ่งใช้อธิบายสิ่งที่สังเกตเห็นและมีความสัมพันธ์กับอุปนิสัยที่คงทน

Cattel (1957) ได้นำเอาชื่อคุณลักษณะต่างๆ ของ Allport and Odbert มาเรียบเรียงตามรายการและได้กำหนดแง่มุมของบุคลิกภาพโดยให้ความสำคัญกับ การเก็บตัว แสดงตัว ความมีวุฒิ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ภาวะทางอารมณ์ และบุคลิกภาพอื่นๆ ซึ่ง Cattell กล่าวว่าพจนานุกรมของ Allport และ Odbert นั้น อาจนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้นอีก จึงตัดสินใจคัดเลือกคำที่บ่งชี้ถึงคุณลักษณะอย่างมีระบบ ในขั้นแรกเลือกออกมาได้ 171 มิติ จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์อย่างมีระบบถึง 60 ชั้น จนสามารถลดจำนวนคำลงมาได้เหลือคำตรงกันข้ามเพียง 35 มิติ และเป็น 12 องค์ประกอบหลักของบุคลิกภาพ และ Cattell ได้ทำการใส่คุณลักษณะเข้าไปอีก 10 คุณลักษณะจากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องทางจิตวิทยา รวมเป็น 45 มิติ และเขาก็ได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้หลักทางสถิติในการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) ผลลัพธ์จากการวิเคราะห์ของเขาทำให้เหลือองค์ประกอบของบุคลิกภาพเพียง 16 องค์ประกอบหลักๆ และได้นำมาพัฒนาจนกลายเป็นแบบสอบถามบุคลิกภาพ 16 PF

ในปี ค.ศ. 1961 Tupes and Christal นักจิตวิทยาการคัดเลือกบุคลากรของกองทัพอากาศอเมริกา ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลบุคลิกภาพจากกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ จำนวน 8 กลุ่ม โดยใช้แบบวัดของ Cattell เขาพบองค์ประกอบทั้งห้า และ Norman (1963) เป็นอีกคนหนึ่งที่พบปัจจัยสำคัญที่เป็นชุดของบุคลิกภาพ ซึ่งเขาเรียกปัจจัยเหล่านั้นว่า การปกปิดซ่อนเร้น (Surgency) ความอ่อนน้อม (Agreeableness) ความมีสติ (Conscientiousness) ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) และวัฒนธรรม (Culture)

ปี ค.ศ. 1981 การประชุมที่ Honolulu มีนักวิจัยที่มีชื่อเสียง 4 ท่าน คือ Lewis Goldberg, Naomi Takemoto-Chock, Andrew Comrey and John M. Digman ได้กล่าวถึงที่มาของแบบทดสอบบุคลิกภาพในปัจจุบัน ซึ่งข้อสรุปจากการประชุม คือ แบบวัดที่ได้รับการยอมรับมากที่สุดเป็นปัจจัย 5 องค์ประกอบ ซึ่ง Norman ได้ค้นพบเมื่อปี ค.ศ. 1963 ดังนั้นแบบจำลองบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบจึงแพร่หลายในหมู่นักวิจัยบุคลิกภาพระหว่างปี ค.ศ. 1980 เช่นเดียวกับแบบทดสอบ NEO PI-R ของ Costa and McCrae ในปี ค.ศ. 1985

การวิเคราะห์เมต้า (meta-analyses) ได้ยืนยันความสามารถในการทำนายพฤติกรรมขององค์ประกอบทั้งห้าของบุคลิกภาพ Saulsman and Page (2004) ได้ทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างมิติทั้งห้าของบุคลิกภาพและบุคลิกภาพที่ผิดปกติ 10 ประเภทใน Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM-IV) พบว่าการแสดงออกซึ่งความผิดปกติแต่ละอย่างนั้นมีลักษณะเฉพาะและสามารถทำนายด้วยองค์ประกอบทั้งห้าได้ แต่ตัวทำนายที่มีความคงที่มากที่สุด

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ภายใต้บุคลิกภาพที่ผิดปกตินั้นจะสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบด้านความหวั่นไหว (Neuroticism) และมีความสัมพันธ์ทางลบกับองค์ประกอบด้านความอ่อนน้อม (Agreeableness)

ในส่วนของผลการปฏิบัติงาน Barrick and Mount (1991) ตรวจสอบจากการศึกษาจำนวน 117 ชิ้น 162 กลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 23,994 คน พบว่า องค์ประกอบด้านความมีสติมีความสัมพันธ์กับเกณฑ์ผลการปฏิบัติงานของทุกกลุ่มอาชีพ องค์ประกอบด้านการแสดงตัวเป็นตัวทำนายที่มีความเที่ยงตรงสำหรับอาชีพที่มีส่วนร่วมหรือมีปฏิสัมพันธ์กับสังคม (เช่น พนักงานขาย) นอกจากนี้ องค์ประกอบด้านการแสดงตัวและองค์ประกอบการเปิดรับประสบการณ์ยังมีความเที่ยงตรงในการทำนายความสามารถในการฝึกอบรม

ปี ค.ศ. 1970 Costa and McCrae ได้ศึกษาการเปลี่ยนแปลงของบุคลิกภาพในช่วงวัย รายการของบุคลิกภาพนับว่าเป็นส่วนหนึ่งของผู้มีส่วนร่วมในการประเมินจาก Normative Aging Study (Bell, Rose, and Damon, 1972) Costa and McCrae ได้รายงานถึงการวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบของทฤษฎีคุณลักษณะเฉพาะของบุคลิกภาพ โดยเริ่มต้นจากคุณลักษณะความมั่นคงทางอารมณ์หรือความหวั่นไหว (Neuroticism: N) การแสดงออก (Extraversion: E) และการเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience: O) Costa and McCrae (1976 cited in Lawrence and Oliver, 1999: 109) ซึ่งแบบทดสอบฉบับแรกนั้น เรียกว่า NEO ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบเท่านั้น

ต่อมา Costa and McCrae (1985 cited in Lawrence and Oliver, 1999: 110) ได้เพิ่มอีก 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านความอ่อนน้อม (Agreeableness: A) และองค์ประกอบด้านความมีสติ (Conscientiousness: C) ในปี ค.ศ. 1992 เขาได้ทำการปรับปรุงคู่มือแบบทดสอบ NEO โดยในแต่ละองค์ประกอบจะมี 6 ด้าน

ในปี ค.ศ. 1985 กล่าวได้ว่าแบบทดสอบ NEO ประสบความสำเร็จจากการวัดบุคลิกภาพแบบปกติ (Normal Personality)

รูปแบบของแบบทดสอบ NEO มี 2 แบบ คือ แบบการรายงานตนเอง (Self report: S) และแบบการให้คะแนนจากผู้สังเกต (Observer rating: R) ทั้ง 2 แบบจะประกอบด้วยข้อคำถาม 240 ข้อ (เป็นการอธิบายพฤติกรรม) ให้ตอบโดยมีสเกลให้ 5 ระดับ เรียงลำดับจาก“ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง”

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จนถึง "เห็นด้วยอย่างยิ่ง" สุดท้ายเหลือข้อคำถาม 60 ข้อในการประเมิน ซึ่งเรียกว่า NEO-FFI ประกอบไปด้วยแบบทดสอบที่เป็นกระดาษและการทดสอบผ่านทางคอมพิวเตอร์

แบบทดสอบฉบับเต็มจะมีเวลาการทำระหว่าง 30 และ 40 นาที Costa and McCrae กล่าวว่าจะไม่สามารถประเมินผลจากการทำแบบทดสอบได้หากพบข้อผิดพลาด (Missing) มากกว่า 40 ข้อ การให้คะแนนจะแปลผลคะแนนเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ ในแต่ละองค์ประกอบ

องค์ประกอบทั้งห้าของบุคลิกภาพ

การอธิบายถึงตัวบุคคลนั้น ไม่สามารถกล่าวว่า "บุคคลนั้นมีหลายบุคลิกภาพ แต่อีกบุคคลหนึ่งเป็นผู้ไม่มีบุคลิกภาพ" แต่ทุกๆคนจะมีรูปแบบเฉพาะของบุคลิกภาพ เนื่องจากบุคลิกภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ทราบความคิด ความรู้สึก และการกระทำของบุคคล เป็นสิ่งที่ช่วยจำแนกความแตกต่างในรูปแบบของบุคลิกภาพ ซึ่งนักวิจัยจะอธิบายบุคลิกภาพออกเป็นคุณลักษณะเฉพาะ (Trait) คุณลักษณะเฉพาะเป็นส่วนประกอบเฉพาะของบุคลิกภาพที่ใช้อธิบายแนวโน้มของความคิด ความรู้สึก และการกระทำของบุคคล เช่น พวกขี้อาย – พวกสบายๆ พวกต่อต้าน – ให้การยอมรับ พวกเจ้าระเบียบ – พวกปล่อยตามสบายๆ ซึ่งนักวิจัยได้จำแนกลักษณะบุคลิกภาพไว้เป็นจำนวนมาก และนักจิตวิทยาก็ให้การยอมรับ ในทางจิตวิทยานั้นบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบเป็นคุณลักษณะที่ประกอบด้วย 5 มิติ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงประจักษ์ เช่นเดียวกับ Costa and McCrae (1992) ที่จำแนกบุคลิกภาพออกเป็นห้าองค์ประกอบ โดยเรียกว่าแบบจำลองทั้งห้าของบุคลิกภาพ (Big Five Model of Personality) ประกอบด้วย

1. บุคลิกภาพด้านการแสดงตัว (Extraversion)

บุคลิกภาพแบบแสดงตัวเป็นความทุ่มเทให้กับโลกภายนอก พวกแสดงตัวจะมีความเพลิดเพลินกับการอยู่กับสังคม เป็นผู้เปี่ยมไปด้วยพลังงาน และบ่อยครั้งที่ได้รับประสบการณ์ที่ก่อให้เกิดอารมณ์ทางบวก มีความโน้มเอียงที่จะเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้น ชอบกิจกรรมที่มีความตื่นเต้น เมื่ออยู่ในกลุ่มเพื่อนจะชอบพูดคุย ดูแลพวกพ้องและชอบดึงดูดความสนใจ (Anonymous, n.d.)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ซึ่งแตกต่างจากพวกที่ชอบเก็บตัว (Introverts) จะเป็นผู้ไม่เบิกบาน ไม่มีพลังงานและไม่ชอบเข้าร่วมกิจกรรมที่เหมือนกับพวกชอบแสดงตัว มีความโน้มเอียงที่จะเป็นผู้ที่เงียบครึม สุขุม รอบคอบ ปิดกั้นตัวเองและไม่ยอมตามสังคม พวกชอบเก็บตัวจะขาดการมีส่วนร่วมทางสังคมแต่ไม่ได้หมายความว่าพวกเขาจะเป็นคนขี้อายหรือซึมเศร้า พวกชอบเก็บตัวจะไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง (Anonymous, n.d.)

McShane and Glinow (2005: 59) กล่าวว่า องค์ประกอบด้านการแสดงตัวเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีลักษณะง่ายๆสบายๆ (Outgoing) ช่างพูด (Talkative) ชอบสังคม (Sociable) และชอบแสดงสิทธิ์ของตน (Assertive)

Zhao and Seibert (2006: 260) กล่าวว่า บุคลิกภาพด้านการแสดงตัวจะอธิบายในลักษณะของผู้ที่มีความมั่นใจสูง (Assertive) ชอบทำตัวเด่น (Dominant) มีพลังสูง (Energetic) กระฉับกระเฉง (Active) ช่างพูด (Talkative) และมีความกระตือรือร้น (Enthusiastic) ซึ่งบุคคลที่มีระดับคะแนนในมิตินี้สูงจะมีลักษณะร่าเริง (Cheerful) ชอบอยู่ในหมู่คนและชอบกลุ่มขนาดใหญ่ (Like People and Large Groups) และแสวงหาความตื่นเต้นและสิ่งกระตุ้นต่างๆ (Seek Excitement and Stimulation) สำหรับบุคคลที่มีระดับคะแนนในมิตินี้ต่ำจะชอบให้เวลากับตัวเอง สงบเสงี่ยม (Reserved) เงียบ (Quite) และรักความอิสระ (Independent)

2. บุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อม (Agreeableness)

ความอ่อนน้อมจะสะท้อนถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลซึ่งสัมพันธ์กับการให้ความร่วมมือและการกลมกลืนไปในสังคม ความอ่อนน้อมของบุคคลจะเป็นค่านิยมที่ติดตัวบุคคลนั้นเป็นเวลานาน เพราะฉะนั้นผู้ที่มีบุคลิกภาพเช่นนี้จะเป็นผู้ที่เห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Considerate) เป็นมิตร (Friendly) มีน้ำใจ (Generous) ชอบให้ความช่วยเหลือ (Helpful) และมีลักษณะของความประนีประนอมยอมตามผู้อื่น (Compromise) บุคคลที่มีบุคลิกภาพอ่อนน้อมจะเป็นผู้ที่มองโลกในแง่ดี พวกเขาเชื่อว่าทุกคนในโลกใบนี้เป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ สุภาพและไว้วางใจได้ (Anonymous, n.d.)

ซึ่งต่างจากผู้ที่ไม่มีความอ่อนน้อมที่จะให้ความสนใจแต่เรื่องของตน ไม่สนใจหรือเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คุณลักษณะความอ่อนน้อมถือเป็นความได้เปรียบสำหรับการบรรลุเป้าหมายและการรักษาชื่อเสียง ซึ่งบุคคลที่มีลักษณะอ่อนน้อมจะดีกว่าผู้ที่ไม่มีความอ่อนน้อม แต่หากมองอีกแง่หนึ่ง ความอ่อนน้อมไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้ในสถานการณ์ที่ต้องการการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ซึ่งผู้ที่ไม่มีความอ่อนน้อมจะแก้ปัญหาและตัดสินใจได้ดีกว่า (Anonymous, n.d.)

Robbins (2005: 104) กล่าวว่า บุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อมเป็นมิติที่อ้างถึงความโน้มเอียงของบุคคลที่คล้อยตามสิ่งอื่นๆ บุคคลที่มีบุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อมอยู่ในระดับสูงจะเป็นผู้ที่ให้ความร่วมมือแก่ผู้อื่น มีลักษณะอบอุ่นและไว้วางใจได้

Zhao and Seibert (2006: 261) กล่าวว่า เป็นการประเมินการแก้ปัญหาของการมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคล บุคคลที่มีระดับความอ่อนน้อมสูงจะมีลักษณะความไว้วางใจ (Trusting) เสียสละ (For giving) เอาใจใส่ (Caring) เห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่น (Altruistic) และถูกหลอกง่าย (Gullible) สำหรับบุคคลที่ได้คะแนนของบุคลิกภาพด้านนี้สูงสุดสามารถอธิบายได้ว่า บุคคลนี้เห็นคุณค่าของการให้ความร่วมมือและชอบที่จะมีปฏิสัมพันธ์ทางบวกกับผู้อื่น แต่หากบุคคลได้คะแนนต่ำสุดของมิตินี้ก็สามารถอธิบายได้ว่าเป็นผู้ที่ไม่ยอมเสียเปรียบ (Manipulative) ยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง (Self-centered) หวาดระแวง (Suspicious) และไม่มีความเมตตา (Ruthless)

3. บุคลิกภาพด้านความมีสติ (Conscientiousness)

ความมีสติจะสัมพันธ์กับวิธีทางที่บุคคลเลือกในการควบคุมสิ่งต่างๆ การกำหนดและแนวทางที่เกิดจากการกระตุ้นภายในตนเอง แรงกระตุ้นเหล่านี้ไม่ได้มีมาแต่กำเนิด แต่เป็นการตัดสินใจอย่างฉับพลันของบุคคลต่อเหตุการณ์ บุคคลมีความโน้มเอียงที่จะตอบสนองต่อเหตุการณ์ต่างๆอย่างมีประสิทธิผล ความมีสติยังรวมถึงปัจจัยที่จำเป็นต่อการสัมฤทธิ์ผลด้วย (Anonymous, n.d.)

บุคคลที่มีบุคลิกภาพด้านความมีสติจะเป็นผู้ที่หลีกเลี่ยงปัญหาและประสบความสำเร็จสูง โดยการวางแผนอย่างมีจุดหมายและมีความหนักแน่นในสิ่งที่ทำและจะทำสิ่งต่างๆด้วยการใช้สติปัญญาและความน่าเชื่อถือ บุคคลที่มีระดับความมีสติสูงอาจเป็นผู้ที่มีลักษณะโอ้อวดและน่าเบื่อหน่าย (Anonymous, n.d.)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Robbins (2005: 104) กล่าวว่า บุคลิกภาพด้านความมีสติเป็นมิติที่วัดความน่าเชื่อถือ บุคคลที่มีบุคลิกภาพด้านนี้สูงจะเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ ทำสิ่งต่างๆอย่างเป็นระบบ ไว้วางใจได้ และดื้อรั้น

McShane and Glinow (2005: 58) กล่าวว่า บุคลิกภาพด้านความมีสตินั้น บุคคลจะมีความระมัดระวังตัว เป็นผู้พึ่งพาอาศัยได้ และมีระเบียบวินัยในตนเอง นักวิชาการหลายคนยังกล่าวว่ามิตินี้ยังรวมถึงความมุ่งมั่นสู่ความสัมฤทธิ์ผลด้วย

Zhao and Seibert (2006: 261) กล่าวว่า ความมีสติเป็นตัววัดระดับองค์การ ความดื้อรั้น (Persistence) การทำงานหนัก (Hard Work) และแรงจูงใจในการมุ่งสู่เป้าหมาย นักวิจัยบางคนมองว่ามิติด้านความมีสติเป็นตัวชี้วัดความปรารถนาหรือความสามารถในการทำงานอย่างหนัก บุคลิกภาพด้านความมีสติสามารถใช้ทำนายผลการปฏิบัติงานในทุกงานและอาชีพ ซึ่งนักวิชาการกล่าวว่ามิติของความมีสติมองได้ 2 ด้านคือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความสามารถพึ่งพาอาศัยได้

4. บุคลิกภาพด้านความหวั่นไหว (Neuroticism)

บุคลิกภาพด้านความหวั่นไหวจะกล่าวถึงความโน้มเอียงของการมีประสบการณ์ด้านลบที่ส่งผลต่อภาวะทางอารมณ์ บุคคลที่มีบุคลิกภาพด้านนี้สูงจะมีลักษณะกังวล โกรธง่าย และซึมเศร้า บุคคลที่มีบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์สูงจะมีปฏิกิริยาทางอารมณ์ ซึ่งจะตอบสนองทางอารมณ์ต่อเหตุการณ์ที่รุนแรงกว่าปกติ ปฏิกิริยาจากอารมณ์ทางลบจะมีแนวโน้มที่จะเกิดเป็นช่วงเวลาที่ยาว บ่อยครั้งออกมาในรูปของอารมณ์ไม่ดี (Bad Mood) เหล่านี้เป็นปัญหาทางอารมณ์ที่จะทำให้ความสามารถในการคิด การตัดสินใจลดลงและเกิดความเครียดสูงขึ้น (Anonymous, n.d.)

บุคคลที่ได้คะแนนบุคลิกภาพแบบนี้อยู่ในระดับต่ำจะมีความโน้มเอียงที่จะเป็นผู้ที่สงบ (Calm) มีความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stable) และอิสระจากความรู้สึกเชิงลบ (Freedom from Negative Feeling) แต่การเป็นอิสระจากความรู้สึกเชิงลบก็ไม่ได้หมายความว่าจะเป็นผู้ที่มีประสบการณ์เชิงบวกสูง และบ่อยครั้งอารมณ์เชิงบวกจะเป็นส่วนประกอบของมิติของบุคลิกภาพด้านการแสดงตัว (Anonymous, n.d.)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

McShane and Glinow (2005: 59) กล่าวว่า บุคคลที่มีลักษณะความมั่นคงทางอารมณ์ต่ำจะเป็นผู้ที่มีระดับความวิตกกังวล (Anxiety) และความไม่เป็นมิตร (Hostility) สูง

Robbins (2005: 104) กล่าวว่า บุคคลที่มีความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) จะสามารถทนต่อความเครียด บุคคลที่มีความมั่นคงทางอารมณ์เชิงบวกจะมีความโน้มเอียงที่จะสงบ เชื่อมั่นในตนเอง และเชื่อถือได้ (Secure)

Zhao and Seibert (2006: 260) กล่าวว่า ความหวั่นไหว (Neuroticism) เป็นการอธิบายถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลในการปรับตัวและความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) ซึ่งบุคคลที่มีระดับความหวั่นไหวสูงมีความโน้มเอียงที่จะเป็นผู้ที่ได้รับประสบการณ์ของอารมณ์ทางลบสูง รวมถึงมีความวิตกกังวล (Anxiety) ไม่เป็นมิตร (Hostility) ซึมเศร้า (Depression) ประหม่า (Self-consciousness) อารมณ์หุนหันพลันแล่น (Impulsiveness) และอ่อนแอ (Vulnerability) ต่างจากบุคคลที่มีระดับความหวั่นไหวต่ำซึ่งจะมีลักษณะของความมั่นใจในตนเอง (Self-confident) สงบเยือกเย็น (Calm) มีอารมณ์คงที่ (Even Tempered) และมีความผ่อนคลาย (Relaxed)

5. บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience)

การเปิดรับประสบการณ์จะอธิบายมิติของบุคลิกภาพถึงการจำแนกมโนภาพ ความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลจากต่ำไปสูง (Down to Earth) การเปิดรับของบุคคลเป็นความอยากรู้อยากเห็น (Curious) เห็นคุณค่าของศิลปะ (Appreciative of Art) และอ่อนไหวต่อความงาม (Sensitive to Beauty) มีความโน้มเอียงที่จะเชื่อตัวเอง บุคคลที่ได้คะแนนในมิตินี้ต่ำจะเป็นผู้ใจแคบ (Narrow) สนใจสิ่งทั่วไป (Common Interests) ชอบความตรงไปตรงมา (Plain) ไม่อ้อมค้อม (Straightforward) และชัดเจนไม่ซับซ้อน (Obvious Over the Complex) (Anonymous, n.d.)

McShane and Glinow (2005: 59) กล่าวว่า มิตินี้มีความซับซ้อนเป็นอย่างมากและมีข้อถกเถียงจากนักวิชาการด้วยกันเป็นอย่างยิ่ง โดยทั่วไปแล้วมิตินี้จะอ้างถึงความรู้สึกทางอารมณ์ (Sensitive) ความยืดหยุ่น (Flexible) ความคิดสร้างสรรค์ (Creative) และความอยากรู้อยากเห็น (Curious) บุคคลที่ได้คะแนนในมิตินี้ต่ำมีความโน้มเอียงที่จะต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ไม่เปิดรับความคิดใหม่ๆ และทำสิ่งต่างๆแบบเดิมๆ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Robbins (2005: 104) กล่าวว่า เป็นความสนใจและหลงใหลประสบการณ์ใหม่ๆ บุคคลที่มีลักษณะเปิดรับประสบการณ์ในระดับสูงจะเป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative) อยากรู้อยากเห็น (Curious) และมีอารมณ์ศิลปิน (Artistically Sensitive)

Zhao and Seibert (2006: 261) กล่าวว่า บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์เป็นมิติที่อธิบายถึงบุคคลที่มีคุณลักษณะการเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีความโน้มเอียงที่จะแสวงหาประสบการณ์ใหม่ๆ และสำรวจความคิดใหม่ๆ ซึ่งบุคคลที่มีระดับการเปิดรับประสบการณ์สูงจะสามารถอธิบายได้ว่าเป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ สร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ มีจินตนาการ ไม่ยึดติดประเพณีดั้งเดิม และสำหรับบุคคลที่มีระดับการเปิดรับประสบการณ์ต่ำจะสามารถอธิบายได้ว่าเป็นผู้ที่ปฏิบัติตนตามประเพณี (Conventional) มีความสนใจอยู่ในวงจำกัด (Narrow in Interests) และไม่คิดวิเคราะห์ (Unanalytical) ความเปิดเผย (Openness) จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสติปัญญา โดยเฉพาะอย่างยิ่งสติปัญญาที่สัมพันธ์กับความคิดสร้างสรรค์ เช่น ความคิดที่แตกต่าง (Divergent Thinking)

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Costa และ McCrae

แบบวัดของ Costa and McCrae (1992) ที่ได้ทำการพัฒนาขึ้นนั้นมีชื่อว่า NEO-PI, NEO PI-R, และ NEO-FFI ก็เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป โดยคุณลักษณะของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีดังต่อไปนี้ (Costa and Widgier, 1994: Appendix D)

1. บุคลิกภาพด้านการแสดงตัว (Extraversion) ประกอบด้วย

1.1 ความอบอุ่น (Warmth) บุคคลที่มีระดับคะแนนสูงจะมีลักษณะคือ มีลักษณะเป็นมิตร มีความจริงใจกับผู้อื่นและสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่นได้ง่าย บุคคลที่มีระดับคะแนนต่ำจะมีลักษณะคือ ชอบอยู่ตามลำพัง มีพิธีรีตองมากและเจ้าระเบียบ องค์ประกอบนี้มีความใกล้ชิดกับองค์ประกอบด้านความอ่อนน้อมในแง่มุมของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล แต่แตกต่างกันที่ความรักใคร่จริงใจและความเต็มอกเต็มใจ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1.2 การสังสรรค์ (Gregariousness) บุคคลที่มีระดับคะแนนสูงจะมีลักษณะคือ ชอบอยู่ในวงสมาคมหรืออยู่ท่ามกลางคนจำนวนมากและมีความสุขเมื่อได้สังสรรค์กับบุคคลอื่น บุคคลที่มีระดับคะแนนต่ำจะมีลักษณะคือ ชอบอยู่ตามลำพังหรือพยายามเลี่ยงตนเองจากสังคม

1.3 แสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertiveness) บุคคลที่มีระดับคะแนนสูงจะมีลักษณะคือ มีความโดดเด่นในท่ามกลางกลุ่มคน สามารถโน้มน้าวผู้อื่นให้มีความเห็นหรือคล้อยตาม มีอิทธิพลเหนือผู้อื่นและมักจะมีลักษณะความเป็นผู้นำกลุ่ม สำหรับบุคคลที่มีระดับคะแนนต่ำจะมีลักษณะคือ ชอบเป็นผู้อยู่เบื้องหลังโดยปล่อยให้ผู้อื่นแสดงบทบาท

1.4 ความกระฉับกระเฉง (Activity) บุคคลที่มีระดับคะแนนสูงจะมีลักษณะคือ มีความคล่องแคล่วว่องไวในการทำสิ่งต่างๆ เป็นบุคคลที่มีพลังและต้องการทำสิ่งต่างๆตลอดเวลา บุคคลที่มีระดับคะแนนต่ำจะมีลักษณะคือ ไม่เร่งรีบ มีจังหวะการทำงานอย่างค่อยเป็นค่อยไปแต่ไม่ใช่ความเกียจคร้าน

1.5 แสวงหาความน่าตื่นเต้น (Excitement Seeking) บุคคลที่มีระดับคะแนนสูงจะมีลักษณะคือ ปรารถนาและแสวงหาความตื่นเต้นและความเร้าใจ ชอบสภาพแวดล้อมที่มีสีสันสดใสเต็มไปด้วยเสียงอึกทึก บุคคลที่มีระดับคะแนนต่ำจะมีลักษณะคือ ไม่ต้องการแสวงหาสิ่งที่ทำให้เกิดความตื่นเต้น

1.6 อารมณ์ด้านบวก (Positive Emotion) บุคคลที่มีระดับคะแนนสูงจะมีลักษณะคือ มีจิตใจเบิกบาน มีความสุข หัวเราะง่ายและบ่อย ร่าเริง มองโลกในแง่ดี บุคคลที่มีระดับคะแนนต่ำจะมีลักษณะคือ เฉยเมย ไม่ร่าเริง

2. บุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อม (Agreeableness) ประกอบด้วย

2.1 ความไว้วางใจ (Trust) บุคคลที่มีระดับคะแนนสูงจะมีลักษณะคือ ไว้วางใจผู้อื่น เชื่อว่าผู้อื่นมีความซื่อตรงมีความประสงค์ดี บุคคลที่มีระดับคะแนนต่ำจะมีลักษณะคือ ชอบดูหมิ่นผู้อื่นและหวาดระแวงผู้อื่น มีความคิดประสงค์ร้ายหรือเป็นอันตราย

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2.2 ความตรงไปตรงมา (Straightforwardness) บุคคลที่มีระดับคะแนนสูงจะมีลักษณะคือ ตรงไปตรงมา ไม่มีเลศนัย จริงใจ ไม่มีเล่ห์เหลี่ยม ให้ความสำคัญกับทักษะทางสังคมที่จะทำให้ผู้อื่นยอมรับโดยการปฏิบัติกับผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา ไม่มีเล่ห์กลแอบแฝง บุคคลที่มีระดับคะแนนต่ำจะมีลักษณะคือ ปฏิบัติกับผู้อื่นอย่างไม่บริสุทธิ์ใจ ประจบสอพลอ มีเล่ห์เหลี่ยม หลอกลวง ขยายความตีความเพื่อให้ตนเองถูก ทำทุกอย่างรวมทั้งหลอกลวงตนเองเพื่อให้รู้สึกว่าตนเองเป็นผู้ถูกต้อง แต่ไม่ได้หมายความถึงการเป็นคนคดโกง ต้มตุ๋น หรือคนชอบพูดโกหก

2.3 การเห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่น (Altruism) บุคคลที่มีระดับคะแนนสูงจะมีลักษณะคือ คำนึงถึงความสุขสบายของผู้อื่น ไม่เห็นแก่ตัว เห็นอกเห็นใจผู้อื่น เต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้อื่น สำหรับบุคคลที่มีระดับคะแนนต่ำจะมีลักษณะคือ มุ่งสนใจแต่ตัวเอง ไม่เต็มใจช่วยแก้ปัญหาของผู้อื่น

2.4 การยอมให้ (Compliance) บุคคลที่มีระดับคะแนนสูงจะมีลักษณะคือ เมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลสามารถที่จะผ่อนปรนประนีประนอมกับผู้อื่น แสดงความคับข้องใจของตนเองต่อผู้อื่นด้วยท่าทีที่สุภาพ สามารถควบคุมอารมณ์ขุ่นเคืองของตนเอง ยกโทษให้กับผู้อื่นได้ และไม่เจ้าคิดเจ้าแค้น บุคคลที่มีระดับคะแนนต่ำจะมีลักษณะคือ แข็งกร้าว ยึดมั่นในความคิดของตนเอง ไม่ผ่อนปรนให้กับผู้อื่น

2.5 ความสุภาพอ่อนน้อม (Modesty) บุคคลที่มีระดับคะแนนสูงจะมีลักษณะคือ ถ่อมตน แสดงความสุภาพกับผู้อื่น มีความเชื่อมั่นในตนเอง นับถือตนเอง บุคคลที่มีระดับคะแนนต่ำจะมีลักษณะคือ เชื่อว่าตนเองเหนือกว่าผู้อื่น มักถูกคนรอบข้างลงความเห็นว่าเป็นคนหยิ่ง ทะนงตนมากเกินไป หลงตนเอง

2.6 ความอ่อนโยน (Tender-Mindedness) บุคคลที่มีระดับคะแนนสูงจะมีลักษณะคือ เห็นอกเห็นใจห่วงใยผู้อื่น ให้ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์ บุคคลที่มีระดับคะแนนต่ำจะมีลักษณะคือ ไม่มีความเมตตาสงสารผู้อื่น ไม่สนใจการร้องขอความปราณี ตัดสินใจด้วยหลักการและเหตุผลที่แข็งกร้าวโดยไม่มีความปราณีสงสารหรือยึดหลักมนุษยธรรมเข้ามาใช้ในการตัดสิน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

3. บุคลิกภาพด้านความมีสติ (Conscientiousness) ประกอบด้วย

3.1 ความมีสมรรถนะ (Competence) บุคคลที่มีระดับคะแนนสูงจะมีลักษณะคือ มีความสามารถ มีเหตุผล มีไหวพริบ มองการณ์ไกล มีประสิทธิภาพในการทำสิ่งต่างๆ มีการเตรียมการ จัดการชีวิตของตนเองได้ บุคคลที่มีระดับคะแนนต่ำจะมีลักษณะคือ มีความเข้าใจไม่ถูกต้องเกี่ยวกับความสามารถของตน ไม่มีการเตรียมการ และมักทำสิ่งต่างๆอย่างไม่ถูกต้องเหมาะสม ส่วนประกอบของสมรรถนะนี้จะมีความสัมพันธ์กับความเชื่ออำนาจภายในตนเองและความภาคภูมิใจในตนเอง

3.2 ความมีระเบียบ (Order) บุคคลที่มีระดับคะแนนสูงจะมีลักษณะคือ มีระเบียบ มีการจัดระบบที่ดี จัดเก็บสิ่งของให้อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม บุคคลที่มีระดับคะแนนต่ำจะมีลักษณะคือ ไม่มีความสามารถในการจัดระบบ เป็นพวกไม่มีระเบียบแบบแผนและขาดวินัยในตนเอง

3.3 ความรับผิดชอบเคารพต่อหน้าที่ (Dutifulness) บุคคลที่มีระดับคะแนนสูงจะมีลักษณะคือ มีความเคารพต่อหน้าที่ ยึดมั่นในหลักจริยธรรม มีศีลธรรมประจำใจ บุคคลที่มีระดับคะแนนต่ำจะมีลักษณะคือ ไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอนต่อเรื่องราวต่างๆ และเป็นผู้ที่ไม่น่าเชื่อถือและไว้วางใจ

3.4 ความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ (Achievement Striving) บุคคลที่มีระดับคะแนนสูงจะมีลักษณะคือ มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าและลงมือปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีความขยันหมั่นเพียร มีเป้าหมายหรือทิศทางของชีวิต ถ้าคะแนนสูงมากจะเป็นคนที่ทุ่มเทให้กับงานหรืออาจเป็นพวกบ้างาน บุคคลที่มีระดับคะแนนต่ำจะมีลักษณะคือ เฉื่อยชา ขี้เกียจ ไม่มีแรงขับด้านความต้องการความสำเร็จ ไม่มีความทะเยอทะยานและไม่มีจุดมุ่งหมาย

3.5 ความมีวินัยในตนเอง (Self-discipline) บุคคลที่มีระดับคะแนนสูงจะมีลักษณะคือ มีความสามารถเริ่มต้นปฏิบัติงานและดำเนินการจนสำเร็จลุล่วง แม้ว่าต้องเผชิญกับความเบื่อหน่ายและสิ่งรบกวนจิตใจอื่นๆ มีความสามารถที่จะจูงใจตนเองให้ทำงาน บุคคลที่มีระดับคะแนนต่ำจะมีลักษณะคือ เป็นคนผัดวันประกันพรุ่ง หมดกำลังใจง่าย ไม่สามารถควบคุมตนเองเพื่อจะทำสิ่งที่ต้องการให้บรรลุผลสำเร็จ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

3.6 ความรอบคอบ (Deliberation) บุคคลที่มีระดับคะแนนสูงจะมีลักษณะคือ การคิดไตร่ตรองอย่างรอบคอบก่อนลงมือทำ สุขุมรอบคอบ ระมัดระวัง บุคคลที่มีระดับคะแนนต่ำจะมีลักษณะคือ ชอบทำสิ่งต่างๆอย่างเร่งรีบ ลวกๆ มักจะพูดหรือกระทำโดยไม่คิดถึงผลที่จะตามมา แต่ถ้ามองในแง่ดีแล้วบุคคลที่มีคะแนนต่ำจะสามารถใช้สัญชาตญาณของตนเองในการตัดสินใจในสถานการณ์คับขันได้อย่างรวดเร็ว

4. บุคลิกภาพด้านความหวั่นไหว (Neuroticism) ประกอบด้วย

4.1 ความวิตกกังวล (Anxiety) บุคคลที่มีระดับคะแนนสูงจะมีลักษณะคือ กลัวในสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น มีแนวโน้มที่จะมีอาการทุกข์ใจ วิตกกังวล มีอาการทางประสาท ตกใจง่าย หงุดหงิด เครียด กระวนกระวาย หวาดกลัวง่าย มักกังวลใจโดยไม่มีสาเหตุ กระสับกระส่าย บุคคลที่มีระดับคะแนนต่ำจะมีลักษณะคือ สุขุมเยือกเย็น ผ่อนคลาย ไม่หมกมุ่นอยู่กับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ความวิตกกังวลนี้ไม่ได้หมายรวมถึงความกลัวต่อบางสิ่งเป็นพิเศษ

4.2 ความโกรธแค้น (Angry Hostility) บุคคลที่มีระดับคะแนนสูงจะมีลักษณะโกรธง่ายเมื่อต้องเผชิญภาวะคับข้องใจ ขมขื่นใจ บุคคลที่มีระดับคะแนนต่ำจะมีลักษณะคือ เกิดความโกรธได้ยาก ซึ่งบุคคลที่ได้คะแนนในส่วนนี้ต่ำ จะมีคะแนนด้านความอ่อนน้อมสูง

4.3 ความซึมเศร้า (Depression) บุคคลที่มีระดับคะแนนสูงจะมีลักษณะคือ มีความโน้มเอียงที่จะมีอาการซึมเศร้า เกิดความรู้สึกผิด เศร้าโศก สิ้นหวังและรู้สึกโดดเดี่ยว ท้อใจง่ายและมักเศร้าโศกอยู่ตลอดเวลา บุคคลที่มีระดับคะแนนต่ำจะมีลักษณะคือ ยากที่จะเกิดอารมณ์ดังกล่าวแต่ไม่ได้หมายถึงการมีลักษณะร่าเริงแจ่มใส ซึ่งเป็นลักษณะที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพด้านการแสดงตัว

4.4 ความประหม่า (Self-Consciousness) บุคคลที่มีระดับคะแนนสูงจะมีลักษณะคือ ขี้อายและขวยเขิน เป็นลักษณะสำคัญขององค์ประกอบความหวั่นไหว บุคคลที่มีความประหม่าจะรู้สึกอึดอัดเมื่ออยู่ต่อหน้าผู้อื่น รู้สึกอ่อนไหวต่อการถูกหัวเราะเยาะและมักรู้สึกว่าตนเองด้อยกว่าผู้อื่น ความประหม่ามีลักษณะคล้ายกับความอายและความวิตกกังวลต่อสังคมรอบตัว สำหรับบุคคลที่มีระดับคะแนนต่ำจะมีลักษณะคือ สามารถเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆได้อย่างไม่อึดอัด การประเมินความประหม่านี้ไม่ได้ประเมินจากทักษะทางสังคม

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

4.5 ความหุนหันพลันแล่น (Impulsiveness) บุคคลที่มีระดับคะแนนสูงจะมีลักษณะคือ ไม่สามารถควบคุมความปรารถนาของตนได้ เช่น ความอยากรับประทานอาหาร สูบบุหรี่หรือสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความต้องการอย่างสูง ความอยากจะมีอิทธิพลเหนือสิ่งรอบข้าง ถึงแม้ผู้นั้นจะทราบดีว่าผลจากการกระทำนั้นส่งผลเสียก็ตาม บุคคลที่มีระดับคะแนนต่ำจะมีลักษณะคือ สามารถทนต่อความกดดัน ความคับข้องใจ ความหมายของความหุนหันพลันแล่นในที่นี้แตกต่างกับความหมายในทฤษฎีอื่น จึงไม่ควรสับสนกับพฤติกรรมอัตโนมัติตามธรรมชาติ การชอบความเสี่ยงภัยหรือการตัดสินใจรวดเร็ว

4.6 ความไม่มั่นคงในจิตใจหรือความอ่อนแอ (Vulnerability) บุคคลที่มีระดับคะแนนสูงจะมีลักษณะคือ ไม่สามารถจัดการกับความเครียด เมื่ออยู่ในภาวะคับขันจะแสดงถึงความไร้ความสามารถในการจัดการกับสิ่งต่างๆ ปล่อยให้สิ่งต่างๆเป็นไปโดยไม่ควบคุม รู้สึกไร้ความหวังหรือตกใจเสียขวัญเมื่อต้องเผชิญกับภาวะฉุกเฉิน สำหรับบุคคลที่มีระดับคะแนนต่ำจะมีลักษณะคือ สามารถควบคุมตนเองและสามารถเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่ยุ่งยาก

5. บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) ประกอบด้วย

5.1 มีจินตนาการ (Fantasy) บุคคลที่มีระดับคะแนนสูงจะมีลักษณะคือ มีจิตใจเปิดกว้างต่อจินตนาการ มีจินตนาการที่ชัดเจน มีการดำเนินชีวิตที่เต็มไปด้วยจินตนาการ การฝันกลางวันไม่ใช่เป็นแค่เพียงการหลบหนีจากโลกความจริงเท่านั้น แต่เป็นการสร้างสรรค์สิ่งที่น่าสนใจขึ้นภายในโลกส่วนตัว บุคคลที่มีลักษณะดังกล่าวจะพัฒนาต่อเติมรายละเอียดของจินตนาการ และเชื่อมั่นว่าจินตนาการจะช่วยให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างสร้างสรรค์และสมบูรณ์ บุคคลที่มีระดับคะแนนต่ำจะมีลักษณะคือ มีการดำเนินชีวิตอย่างเรียบง่าย ใช้ความคิดกับสิ่งที่อยู่ใกล้ตัว

5.2 มีสุนทรียภาพ (Aesthetics) บุคคลที่มีระดับคะแนนสูงจะมีลักษณะคือ เปิดกว้างต่อสุนทรียภาพ ตระหนักถึงคุณค่าของศิลปะและความงาม มีอารมณ์คล้อยตามไปกับกวีนิพนธ์ ซาบซึ้งกับดนตรีและประทับใจในผลงานศิลปะ การที่บุคคลมีความสนใจในงานศิลปะจะโน้มน้าวให้บุคคลขยายความรู้ไปอย่างกว้างขวางและมีความหยั่งรู้มากกว่าบุคคลโดยทั่วไป ซึ่งผู้มีสุนทรียภาพไม่จำเป็นต้องมีความสามารถทางศิลปะ ไม่จำเป็นต้องชอบในสิ่งที่คนทั่วไปเชื่อว่าเป็นรสนิยมที่ดี

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บุคคลที่มีระดับคะแนนต่ำจะมีลักษณะคือ ขาดความรู้สึกต่อศิลปะและความสวยงาม ไม่สนใจศิลปะและความงาม

5.3 อารมณ์ความรู้สึก (Feelings) บุคคลที่มีระดับคะแนนสูงจะมีลักษณะคือ เปิดกว้างต่ออารมณ์ความรู้สึก สามารถรับรู้ถึงอารมณ์ความรู้สึกภายในของตนเอง เห็นความสำคัญของอารมณ์ว่าเป็นสิ่งสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต มีประสบการณ์เกี่ยวกับอารมณ์ในลักษณะที่ลึกซึ้งและรูปแบบอารมณ์ต่างๆอย่างหลากหลาย บุคคลที่มีระดับคะแนนต่ำจะมีลักษณะคือ มีความรู้สึกทางอารมณ์น้อยและไม่เชื่อว่าอารมณ์เป็นสิ่งสำคัญ

5.4 การปฏิบัติจริง (Actions) บุคคลที่มีระดับคะแนนสูงจะมีลักษณะคือ เต็มใจทดลองทำกิจกรรมที่แตกต่างไปจากสิ่งที่เคยทำ ไปในสถานที่ที่ไม่เคยไป กินอาหารชนิดที่ไม่เคยกิน ชอบที่จะแสวงหาวิธีการที่แปลกใหม่ มีงานอดิเรกหลายอย่างแตกต่างกัน บุคคลที่มีระดับคะแนนต่ำจะมีลักษณะคือ เปลี่ยนแปลงยากและยึดติดกับการกระทำเดิมๆ

5.5 ความคิดแปลกใหม่ (Ideas) บุคคลที่มีระดับคะแนนสูงจะมีลักษณะคือ มีจิตใจที่เปิดกว้างพร้อมจะคิดสิ่งใหม่ๆ คำนึงถึงสิ่งใหม่ ไม่ยึดติดกับความคิดหรือแนวคิดดั้งเดิม มีความพึงพอใจในการคิดที่แตกต่างไปจากหลักการ ชอบท้าทายความสามารถทางสมองของตนเอง พยายามเพิ่มพูนสติปัญญาของตนเอง แต่ไม่ได้หมายถึงการมีเชาว์ปัญญาสูง สำหรับบุคคลที่มีระดับคะแนนต่ำจะมีลักษณะคือ มีมุมมองความคิดที่แคบ และถ้าเป็นผู้มีเชาว์ปัญญาสูงก็จะถูกปิดกั้นตนเองจากการยึดติดกับหลักเกณฑ์ต่างๆ

5.6 ค่านิยม (Values) บุคคลที่มีระดับคะแนนสูงจะมีลักษณะคือ เปิดกว้างต่อการคิดวิเคราะห์ค่านิยมต่างๆ มีความสงสัย และชอบที่จะตรวจสอบแนวความคิดทางสังคมและความเชื่อค่านิยมที่สังคมเลื่อมใส ไม่ยึดถือกฎเกณฑ์ทางสังคม บุคคลที่มีระดับคะแนนต่ำจะมีลักษณะคือ ยอมรับความเชื่อที่สืบต่อกันมา ยอมรับสิ่งที่นับถือกันมาจนเป็นประเพณีและมีลักษณะอนุรักษ์นิยม

สรุปได้ว่าบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่นิยมใช้โดยทั่วไปจะประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบหลักๆ ได้แก่ บุคลิกภาพด้านการแสดงตัว (Extraversion) ด้านความอ่อนน้อม (Agreeableness) ด้านความมีสติ (Conscientiousness) ด้านความหวั่นไหว (Neuroticism or Emotional Stability) และด้านการเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จากแนวคิดและทฤษฎีบุคลิกภาพข้างต้น ผู้วิจัยสนใจศึกษาแนวคิดและทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Costa and McCrae (1992) เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่มีความครอบคลุมในเกือบทุกองค์ประกอบของบุคลิกภาพ อีกทั้งยังเป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับและมีความทันสมัยเป็นปัจจุบันและมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีพื้นฐานทฤษฎีที่หนักแน่นอีก ซึ่งลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบนี้น่าจะสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การที่พนักงานมีต่อองค์การได้เป็นอย่างดี เนื่องจากความชัดเจนของเนื้อหาแต่ละประเภทของบุคลิกภาพ อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุง รวมทั้งการส่งเสริมบุคลิกภาพที่เหมาะสมในงานให้แก่พนักงานต่อไป ซึ่งบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบจะประกอบไปด้วยบุคลิกภาพด้านการแสดงตัว (Extraversion) ด้านความอ่อนน้อม (Agreeableness) ด้านการมีสติ (Conscientiousness) ด้านความหวั่นไหว (Neuroticism) และด้านการเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กฤษกร ดวงสว่าง (2540) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในธุรกิจปิโตรเลียม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย จำนวน 610 คน พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือขององค์การ ความรู้สึกว่าหน่วยงานมีชื่อเสียง ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน ความมีอิสระในการทำงาน อายุ และเพศ สามารถอธิบายความผันแปรความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 61.67

ภัทรา หิรัญรัตนพงศ์ (2542) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ไดกิ้น อินดัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 329 คน พบว่า พนักงานที่มีอายุมาก อายุงานมาก และสมรสแล้ว จะมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย อายุงานน้อยและโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .003 .001 และ .08 ตามลำดับ และพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง จะมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำ แต่ไม่ถึงกับมีนัยสำคัญทางสถิติ

วิไลวรรณ แพรกสงฆ์ (2542) ศึกษาการเพิ่มอำนาจในงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตยางรถยนต์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 308 คน พบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตยางรถยนต์มีระดับความผูกพันต่อองค์การในระดับ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์การ

ฐิติมา วงศ์นาค (2544) ศึกษาการรับรู้ลักษณะวัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 198 คน พบว่า การรับรู้ลักษณะวัฒนธรรมองค์การด้านสร้างสรรค์ สถานภาพสมรส และเพศ สามารถอธิบายความแปรผันของความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 58.20

พิชญา ทองคำพงษ์ (2544) ศึกษาคุณลักษณะงาน ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 172 คน พบว่า หัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอมีคุณลักษณะงานอยู่ในระดับสูง 5 ด้าน คือ ความยากง่ายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ และผลป้อนกลับของงาน และคุณลักษณะงานด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สามารถ ศุภรัตน์อาภรณ์ (2544) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณีฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานปฏิบัติการคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 269 คน พบว่า ตัวแปรความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความตระหนักว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์การและอายุงานในองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 17.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ตัวแปรด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและโอกาสความก้าวหน้าในงาน อายุงานในองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจของพนักงานระดับปฏิบัติการคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 22.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ตัวแปรด้านความตระหนักว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์การ อายุงานในองค์การ และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องของพนักงานระดับปฏิบัติการคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 13.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และตัวแปรด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและอายุงาน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ในองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานของพนักงานระดับปฏิบัติการคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 9.60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เอกชัย พราหมณกุล (2545) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีกองบัญชาการตำรวจนครบาล กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ จำนวน 400 คน พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่มีความแตกต่างเกี่ยวกับอายุ ชั้นยศ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน ลักษณะงานและประสบการณ์ในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ และลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และประสบการณ์ในงานอธิบายความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมได้

ละออ อริยกุลนิมิต (2546) ศึกษาการวิเคราะห์ตัวประกอบที่ทำให้เกิดการคงอยู่ในกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานอย่างน้อย 5 ปี จำนวน 951 คน ประกอบด้วยพยาบาลระดับผู้บริหาร จำนวน 240 คน พยาบาลระดับประจำการ จำนวน 711 คน จากโรงพยาบาลศูนย์ทั่วประเทศ จำนวน 25 แห่ง ตัวประกอบที่ทำให้เกิดการคงอยู่ในกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ คือ การให้อิสระในงาน เป็นตัวประกอบที่ทำให้เกิดการคงอยู่ที่สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 9.7 และการมีความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและงาน เป็นตัวประกอบที่ทำให้เกิดการคงอยู่ที่สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 4.0

ศุภมิตร บัวเสนาะ (2546) ศึกษาปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาบริษัท ซิว-เนชั่นแนล จำกัด โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ซิว-เนชั่นแนล จำกัด จำนวน 185 คน พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะและผลย้อนกลับของงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 17.90 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

อาภาภรณ์ พิทักษ์กำพล (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์การ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ของบริษัทเอกชนที่ประกอบกิจการด้านการให้คำปรึกษาทางธุรกิจและตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 383 คน พบว่า บุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์ บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบและบุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 .01 .05 ตามลำดับ และพบว่าสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาร่วมกับบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การได้

พณิชา ปรีชา (2547) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิตการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่บริษัท สยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นเจ้าหน้าที่บริษัท สยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) จำนวน 276 คน พบว่า ความผูกพันโดยรวมของเจ้าหน้าที่บริษัท สยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านชีวิตการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังบคม การรวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับสังคมในองค์การ และการให้โอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคง สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของเจ้าหน้าที่บริษัทสยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ 33.50

ษมาภรณ์ ปลื้มจิตร (2547) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมดุสิตรีสอร์ท แอนด์โปโลคลับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 200 คน พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมดุสิตรีสอร์ท แอนด์โปโลคลับอยู่ในระดับสูง จากการทดสอบสมมติฐานไม่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ทำให้ความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน นอกจากนี้ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์การ บรรยากาศขององค์การ และความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อารีรัตน์ พะลัง (2548) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การ ศึกษากรณีบริษัท มินีแบไทย จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท มินีแบไทย จำกัด เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่ปฏิบัติ ประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน บรรยากาศขององค์การ และความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์การ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 227 คน พบว่า พนักงานบริษัท มินีแบไทย จำกัด มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

องค์การของพนักงาน ได้แก่ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน และประสบการณ์ในงาน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จุลพงศ์ ศิริไพโรจน์ (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีแห่งหนึ่ง จำนวน 210 คน พบว่า การรับรู้คุณลักษณะงานด้านการรับรู้ผลการปฏิบัติการสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมได้ร้อยละ 71.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การรับรู้คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกได้ร้อยละ 61.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการรับรู้คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานและความมีอิสระในการทำงานสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องได้ร้อยละ 62.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .001 ตามลำดับ

ทิพวรรณ ศุภภักดี (2550) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทโรงแรมเซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 230 คน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และบุคลิกภาพด้านการแสดงออกสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกได้ร้อยละ 35.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอายุงาน และบุคลิกภาพแบบมั่นคงสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านต่อเนื่องได้ร้อยละ 31.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ บุคลิกภาพด้านการแสดงออกสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 43 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

Stone and Porter (1975: 57-94) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การกับลักษณะงานและทัศนคติต่องานของพนักงานองค์การโทรศัพท์ในเขตภาคตะวันออกของสหรัฐอเมริกา พบว่า ลักษณะงานใน 3 มิติ คือ ความหลากหลายของงาน ความมีอิสระในงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ และพนักงานที่มีทัศนคติที่ดีต่องานที่รับผิดชอบจะมีความผูกพันต่อองค์การในระดับที่สูง

Bhuian *et al*. (1996) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงานและคุณลักษณะงาน กรณีศึกษาพนักงานที่อพยพมาปฏิบัติงานในประเทศซาอุดิอาราเบีย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิจัยเป็นพนักงานที่อพยพมาปฏิบัติงานในประเทศซาอุดิอาราเบียจำนวน 504 คน พบว่า ความหลากหลายของงานสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่อพยพมาปฏิบัติงานในประเทศซาอุดิอาราเบียได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Hughes and Bozionelos (2007) ศึกษาความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ต้นกำเนิดของความไม่พึงพอใจในงานและทัศนคติที่ไม่ดี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานขับรถของบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศอังกฤษ จำนวน 20 คน พบว่า ความไม่ยืดหยุ่นในการทำงาน ชั่วโมงการทำงานที่ยาวเกินไปและชั่วโมงการทำงานต่อสัปดาห์ที่สูงกว่าเกณฑ์ ความยากของการสับเปลี่ยนช่วงเวลาการทำงาน การขาดความสามารถในการจัดการเรื่องส่วนตัว ครอบครัว และงาน เป็นปัญหาที่สัมพันธ์กับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และเป็นสาเหตุให้พนักงานขาดงาน ความอ่อนล้าอ่อนเพลียในการทำงาน ซึ่งรวมถึงการแสร้งป่วยของพนักงานเพื่อหยุดงาน ประเด็นของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน กล่าวคือ ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาตามสภาพธรรมชาติ และกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่ทำงานประจำที่เดียวคือ เป็นพนักงานประจำขับรถให้แก่บริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในประเทศอังกฤษ ซึ่งเป็นบริษัทที่ประสบความสำเร็จทางการเงินและการตลาด ความสำเร็จที่เกิดขึ้นกล่าวได้ว่าเป็นเพราะพนักงานขับรถเป็นหลัก และพบว่าความไม่พอใจอย่างมากจากตารางการทำงานของพวกเขา ส่งผลถึงความสามารถในการจัดระบบและการหาความบันเทิงให้แก่ชีวิตส่วนตัวของพวกเขา แม้ว่าปัญหาประการหนึ่งจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับธรรมชาติของงาน แต่ก็เป็นที่แน่ชัดว่าปัญหาเกิดจากการขาดการบริหารจัดการภายในองค์การ พนักงานรับรู้ว่าเขาไม่สามารถร่วมกำหนดนโยบายของบริษัท ข้อจำกัดนี้ส่งผลถึงเรื่องศีลธรรมและความผูกพันต่อองค์การ และการลาออกจากงานที่บริษัท อัตราการลาออกที่สูงของพนักงานจะสัมพันธ์กับการมีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจที่ต่ำ ซึ่งจะสะท้อนถึงระดับความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและความพยายามทุ่มเทเพื่อองค์การของพนักงาน และยังพบว่าพนักงานขับรถมีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องในระดับสูงและน้อยครั้งที่คิดจะทำงานนี้ต่อไป อีกทั้งความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานยังเป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพชีวิตและผลการปฏิบัติงานอีกด้วย

Hossam (2009) ศึกษาคุณลักษณะงาน ทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในองค์การขนาดใหญ่ในประเทศดูไบจำนวน 350 คน พบว่า คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้ว

บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง ถือเป็นผู้ผลิตที่ทันสมัยที่สุดแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชีย ซึ่งเป็นบริษัทร่วมลงทุนระหว่างบริษัท บุญรอดริวเวอรี่ จำกัด บริษัท Saint – Gobain Oberland Glass AG กลุ่มอุตสาหกรรมผู้ใช้บรรจุภัณฑ์แก้ว และผู้ถือหุ้นรายย่อยอื่นๆ ซึ่งบริษัทมีเนื้อที่ประมาณ 280 ไร่ โดยเริ่มแรกบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งนี้ ได้เริ่มดำเนินโครงการสร้างโรงงานและเตาหลอมแก้ว เตาที่ 1 โดยที่เครื่องจักรและอุปกรณ์ส่วนใหญ่นำเข้าจากประเทศสหพันธรัฐเยอรมัน ณ ขณะนั้นบริษัทมีพนักงานทั้งที่เป็นพนักงานรายเดือนและรายวัน จำนวน 270 คน ต่อมาบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์ได้เจริญเติบโตและขยายกำลังการผลิตมาโดยตลอด จนปัจจุบันบริษัทมีโรงงานสาขาย่อยที่ใช้ในการผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วหลายแห่ง เช่น ที่จังหวัดปทุมธานี จังหวัดระยอง และจังหวัดขอนแก่น เป็นต้น

ปัจจุบัน บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งนี้ มีกำลังการผลิตที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ใช้บรรจุภัณฑ์แก้วทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีพนักงานทั้งสิ้น (ปทุมธานี ระยอง และขอนแก่น) ณ วันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2552 รวมพนักงานทั้งสิ้นเป็นจำนวนประมาณ 2,000 คน ซึ่งประกอบไปด้วยพนักงานในสายการผลิตและพนักงานในกลุ่มสายการบริการโรงงาน และตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ทางบริษัทได้ทำการคิดค้นและพัฒนาเทคโนโลยีการผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วให้ทันสมัยมีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยตลอด จนเป็นที่ยอมรับของลูกค้าผู้ใช้บรรจุภัณฑ์แก้วจนก้าวมาเป็นผู้นำในการผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วในประเทศไทยและในภูมิภาคเอเชีย โดยยึดหลักว่า “เราห่วงใยและใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างเป็นธรรม” (บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง , 2552)

กระบวนการผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วนั้นมีขั้นตอนที่ซับซ้อน ต้องอาศัยความรอบคอบ แม่นยำ ละเอียดและความอดทนของพนักงานในทุกขั้นตอนการดำเนินงาน เนื่องจากลักษณะงานบางแผนก เช่น การหลอม และการขึ้นรูป จะเป็นลักษณะงานที่พนักงานระดับปฏิบัติการต้องอยู่ในสภาพอากาศที่ร้อน และมีเสียงดังเกินกว่าระดับปกติ ซึ่งพนักงานระดับปฏิบัติการจะต้องทนต่อแรงกดดันเหล่านี้ โดยมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ช่วยในการสร้างความปลอดภัยในการทำงานให้แก่พนักงาน การทำงานทุกขั้นตอนต้องมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี เนื่องจากทุกส่วนงานมีการเชื่อมโยงกัน ดังนั้นลักษณะการทำงานทั้งในส่วนตนที่พนักงานจำเป็นต้องปฏิบัติอย่างถูกต้อง แม่นยำ และ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เชี่ยวชาญแล้ว พนักงานยังต้องสามารถทำงานเชื่อมโยงประสานกันกับหน่วยงานอื่นๆได้เป็นอย่างดีด้วย

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าลักษณะการปฏิบัติงานในเรื่องการผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วต้องอาศัยความละเอียด รอบคอบ และความเชี่ยวชาญชำนาญการของพนักงานเป็นอย่างมาก เพื่อให้ได้บรรจุภัณฑ์แก้วที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ ทันตามกำหนดเวลาและความต้องการของลูกค้า อีกทั้งเพื่อลดความเสียหายทั้งในเรื่องของค่าใช้จ่าย เวลา วัสดุต่างๆ ซึ่งลักษณะงานของการผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วจะประกอบด้วยหน่วยงานต่างๆที่มีความเกี่ยวโยงกัน ประกอบด้วย หน่วยงานในสายการผลิต คือ การผสมวัตถุดิบและเตาหลอม การขึ้นรูปขวดแก้ว การควบคุมคุณภาพ การปฏิบัติการให้ห้องปฏิบัติการเคมี การบรรจุ หน่วยงานในสายการสนับสนุนสายการผลิต คือ การซ่อมบำรุงเครื่องขึ้นรูป การซ่อมบำรุงแบบพิมพ์ การวิศวกรรมบริการ ไฟฟ้า อิเลคทรอนิกส์ พลังงาน การซ่อมบำรุง และหน่วยงานในสายการบริการโรงงาน คือ ลูกค้าสัมพันธ์ การบุคคล ธุรการ คลังสินค้า/จัดส่ง/พนักงานขับรถโฟล์คลิฟท์ เป็นต้น ซึ่งเหล่านี้จะต้องประสานงานร่วมกันอย่างเป็นระบบเพื่อให้บรรจุภัณฑ์แก้วออกมามีคุณภาพมากที่สุด

จากข้างต้น จะเห็นได้ว่างานทุกส่วนมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันและลักษณะงานก็ค่อนข้างมีความซับซ้อน ถ้างานส่วนใดผิดพลาดหรือเกิดการติดขัดก็จะส่งผลถึงงานส่วนอื่นๆ ดังนั้นองค์การควรตระหนักถึงสิ่งเหล่านี้และสิ่งหนึ่งที่จะทำให้งานราบรื่นคือ การให้ความสำคัญกับตัวพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้งานดำเนินไปได้ด้วยดี องค์การจึงควรสร้างความผูกพันต่อองค์การให้เกิดแก่พนักงานระดับปฏิบัติการ โดยการสร้างคุณลักษณะงานที่มีความเหมาะสม ไม่ซ้ำซาก จำเจ ลักษณะงานที่มีความท้าทาย มีการให้ข้อมูลย้อนกลับจากการปฏิบัติงาน รวมถึงการสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานให้เกิดแก่พนักงาน โดยเข้าใจถึงลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ อันจะนำไปสู่การปรับปรุง พัฒนาให้เกิดพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงาน การเลือกบุคคลให้เหมาะสมกับลักษณะงานและลักษณะบุคลิกภาพ เหล่านี้จะช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ เกิดความรู้สึกว่าองค์การเข้าใจและให้สิ่งที่เสริมสร้างคุณค่าในชีวิตและความเป็นอยู่ของพวกเขา อันจะส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการทุ่มเทที่จะปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานอย่างมีความสุข มีความผูกพันต่อองค์การ อันจะส่งเสริมให้เป้าหมายขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จากการตรวจเอกสารข้างต้น ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องต่างๆที่คิดว่ามีความเหมาะสมกับการศึกษาและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ดังนี้

1. คุณลักษณะงาน ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของ Hackman and Oldham (1976) ประกอบด้วยคุณลักษณะงาน 5 ด้าน ได้แก่ คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน และด้านผลย้อนกลับของงาน

2. ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองโดยศึกษาจากแนวคิดของผู้วิจัยหลายๆท่านและสร้างให้ครอบคลุมบริบทขององค์การ

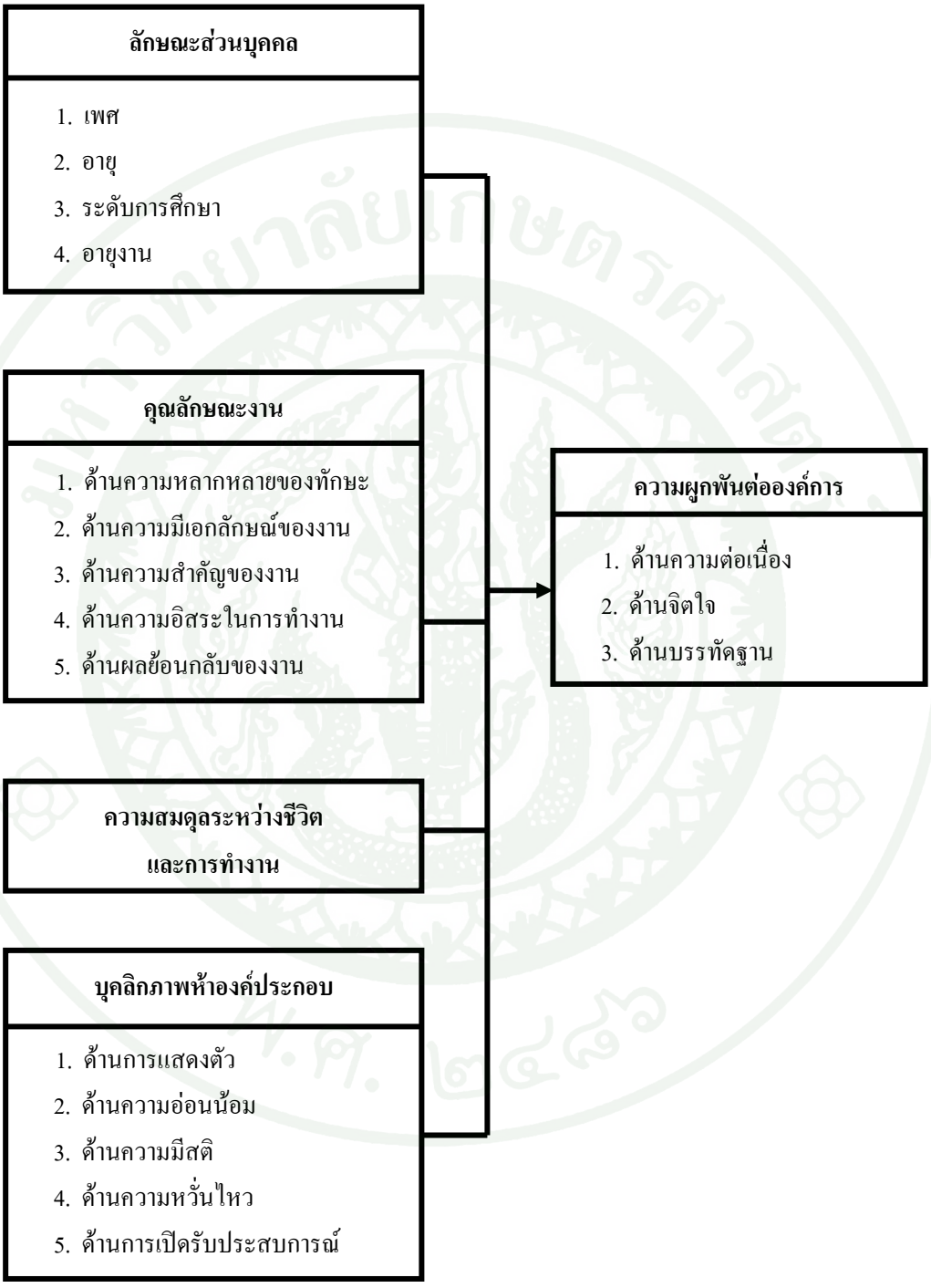
3. บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของ Costa and McCrae (1992) ประกอบด้วยบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพด้านการแสดงตัว ด้านความอ่อนน้อม ด้านความมีสติ ด้านความหวั่นไหว และด้านการเปิดรับประสบการณ์

4. ความผูกพันต่อองค์การ ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของ Meyer, Allen, and Smith (1993) ประกอบด้วยความผูกพันต่อองค์การ 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง ด้านจิตใจ และด้านบรรทัดฐาน

แล้วนำสิ่งที่เลือกแล้วนั้นมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังภาพต่อไปนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กรอบแนวคิดการวิจัย



ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สมมติฐานในการวิจัย

ลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง โดยมีการสำรวจ ศึกษาวิเคราะห์ตัวแปรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตามการดำเนินการ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง จำนวน 250 คน ที่มีสภาพเป็นพนักงานอยู่ ณ วันที่ 15 มกราคม 2552 โดยใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตารางการสุ่มกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970 อ้างใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 303) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 ที่ได้จัดทำตารางระบุจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะสุ่มเมื่อทราบจำนวนประชากร ตั้งแต่ 10 คนไปจนถึง 1 แสนคน ซึ่งเป็นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ว่ามากเพียงพอที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากร และได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้จำนวน 152 คน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะสุ่มจากประชากรของ Krejcie and Morgan

จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
10	10	150	108	460	210	2200	327
15	14	160	113	480	214	2400	331
20	19	170	118	500	217	2600	335
25	24	180	123	550	226	2800	338
30	28	190	127	600	234	3000	341
35	32	200	132	650	242	3500	346
40	36	210	136	700	248	4000	351
45	40	220	140	750	254	4500	354
50	44	230	144	800	260	5000	357
55	48	240	148	850	265	6000	361
60	52	**250**	**152**	900	269	7000	364
65	56	260	155	950	274	8000	367
70	59	270	159	1000	278	9000	368
75	63	280	162	1100	285	10000	370
80	66	290	165	1200	291	15000	375
85	70	300	169	1300	297	20000	377
90	73	320	175	1400	302	30000	379
95	76	340	181	1500	306	40000	380
100	80	360	186	1600	310	50000	381
110	86	380	191	1700	313	75000	382
120	92	400	196	1800	317	10000	384
130	97	420	201	1900	320		
140	103	440	205	2000	322		

ที่มา: Krejcie and Morgan (1970 อ้างใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 303)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การสุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาในครั้งนี้ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามแผนก จากนั้นจึงคำนวณหากลุ่มตัวอย่างจากประชากรตามสัดส่วน โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

พนักงานในแผนก	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
Production Line		
ผสมวัตถุดิบและเตาหลอม	43	26
ขึ้นรูปขวดแก้ว	17	10
ควบคุมคุณภาพ	11	7
ห้องปฏิบัติการเคมี	5	3
การบรรจุ	14	9
Production Support		
ซ่อมบำรุงเครื่องขึ้นรูป	39	24
ซ่อมบำรุงแบบพิมพ์	49	30
วิศวกรรมบริการ	4	2
ช่างไฟฟ้า	20	12
อิเล็กทรอนิกส์	22	13
ด้านพลังงาน	16	10
ซ่อมบำรุง	10	6
รวม	250	152

หลังจากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการนำบัญชีรายชื่อพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง มาจับฉลากโดยวิธีการจับสลากแล้วใส่คืน และแจกจ่ายแบบสอบถามตามรายชื่อของพนักงานระดับปฏิบัติการที่จับได้ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มที่กำหนดไว้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน เป็นข้อคำถามแบบตรวจคำตอบ (Check List) และเติมข้อความที่เกี่ยวข้องตามความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน จากการตรวจสอบเอกสาร แนวคิด และทฤษฎี ผู้วิจัยได้สร้างข้อคำถามที่ครอบคลุมองค์ประกอบของคุณลักษณะงานที่ประกอบด้วย 5 ด้าน ตามแนวคิดของ Hackman and Oldham (1976) ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน และด้านผลย้อนกลับของงาน โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราของลิเคิร์ท (Likert Scale) จำแนกเป็น 5 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีรายละเอียดของแบบสอบถาม ดังนี้

1. ความหลากหลายของทักษะ	จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-5
2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน	จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 6-10
3. ความสำคัญของงาน	จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 11-16
4. ความมีอิสระในการทำงาน	จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 17-22
5. ผลย้อนกลับของงาน	จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 23-27

ลักษณะของข้อคำถามประกอบด้วยข้อคำถามทางบวกและข้อคำถามทางลบ ดังนี้

1. ข้อคำถามทางบวก จำนวน 20 ข้อ ได้แก่ 3, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 12, 13, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 และ 27

2. ข้อคำถามทางลบ จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ 1, 2, 9, 10, 14, 15 และ 16

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เกณฑ์การให้คะแนน

ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราของลิเคิร์ท (Likert Scale) โดยพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

คำตอบ	ข้อคำถามทางบวก	ข้อคำถามทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน	1 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน	2 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน	4 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน	5 คะแนน

การพิจารณาระดับคุณลักษณะงานในแต่ละองค์ประกอบ ผู้วิจัยแบ่งคุณลักษณะงานออกเป็น 3 ระดับ คือ คุณลักษณะงานระดับต่ำ คุณลักษณะงานระดับปานกลาง และคุณลักษณะงานระดับสูง โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2543: 88)

$$\text{พิสัย} = \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= \frac{5 - 1}{3}$$

$$= 1.33$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถกำหนดระดับคุณลักษณะงานโดยรวมและแต่ละด้าน ดังนี้

ระดับต่ำ	มีคะแนนระหว่าง	1.00 – 2.33
ระดับปานกลาง	มีคะแนนระหว่าง	2.34 – 3.67
ระดับสูง	มีคะแนนระหว่าง	3.68 – 5.00

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน จากการตรวจสอบเอกสาร แนวคิด ผู้วิจัยได้สร้างข้อคำถามขึ้นเองโดยครอบคลุมบริบทขององค์การ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราของลิเคิร์ท (Likert Scale) จำแนกเป็น 5 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีทั้งหมด 23 ข้อ

ลักษณะของข้อคำถามประกอบด้วยข้อคำถามทางบวกและข้อคำถามทางลบ ดังนี้

1. ข้อคำถามทางบวก จำนวน 15 ข้อ ได้แก่ 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 19, 20, 21 และ 23

2. ข้อคำถามทางลบ จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ 1, 2, 3, 4, 5, 16, 18 และ 22

เกณฑ์การให้คะแนน

ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราของลิเคิร์ท (Likert Scale) โดยพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

คำตอบ	ข้อคำถามทางบวก	ข้อคำถามทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน	1 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน	2 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน	4 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน	5 คะแนน

การพิจารณาระดับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ผู้วิจัยได้แบ่งความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานออกเป็น 3 ระดับ คือ ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานระดับต่ำ ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานระดับปานกลาง และความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานระดับสูง โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2543: 88)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

$$\text{พิสัย} = \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= \frac{5 - 1}{3}$$

$$= 1.33$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถกำหนดระดับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ดังนี้

ระดับต่ำ	มีคะแนนระหว่าง	1.00 – 2.33
ระดับปานกลาง	มีคะแนนระหว่าง	2.34 – 3.67
ระดับสูง	มีคะแนนระหว่าง	3.68 – 5.00

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ จากการตรวจสอบเอกสาร แนวคิด และทฤษฎี ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงและพัฒนามาจากแบบวัดบุคลิกภาพของ นัยนา นิลน้อย (2549: 137-140) ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่ประกอบด้วย 5 ด้าน ตามแนวคิดของ Costa and McCrae (1992) ได้แก่ บุคลิกภาพด้านการแสดงตัว บุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อม บุคลิกภาพด้านความมีสติ บุคลิกภาพด้านความหวั่นไหว และบุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราของลิเคิร์ท (Likert Scale) จำแนกเป็น 5 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง ดังนี้

1. บุคลิกภาพด้านการแสดงตัว	จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-10
2. บุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อม	จำนวน 11 ข้อ ได้แก่ ข้อ 11-21
3. บุคลิกภาพด้านความมีสติ	จำนวน 11 ข้อ ได้แก่ ข้อ 22-32
4. บุคลิกภาพด้านความหวั่นไหว	จำนวน 11 ข้อ ได้แก่ ข้อ 33-43
5. บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์	จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ข้อ 44-53

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ลักษณะของข้อคำถามประกอบด้วยข้อคำถามทางบวกและข้อคำถามทางลบ ดังนี้

1. ข้อคำถามทางบวก จำนวน 39 ข้อ ได้แก่ 1, 2, 3, 9, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 44, 45, 46, 47, 51, 52 และ 53

2. ข้อคำถามทางลบ จำนวน 14 ข้อ ได้แก่ 4, 5, 6, 7, 8, 12, 14, 25, 26, 36, 43, 48, 49 และ 50

เกณฑ์การให้คะแนน

ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราของลิเคิร์ท (Likert Scale) โดยพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

คำตอบ	ข้อคำถามทางบวก	ข้อคำถามทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน	1 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน	2 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน	4 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน	5 คะแนน

การพิจารณาระดับบุคลิกภาพในแต่ละองค์ประกอบ ผู้วิจัยได้แบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 3 ระดับ คือ บุคลิกภาพระดับต่ำ บุคลิกภาพระดับปานกลาง และบุคลิกภาพระดับสูง โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2543: 88)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

$$\text{พิสัย} = \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= \frac{5 - 1}{3}$$

$$= 1.33$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถกำหนดระดับบุคลิกภาพในแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

ระดับต่ำ	มีคะแนนระหว่าง	1.00 – 2.33
ระดับปานกลาง	มีคะแนนระหว่าง	2.34 – 3.67
ระดับสูง	มีคะแนนระหว่าง	3.68 – 5.00

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ จากการตรวจสอบเอกสาร แนวคิด และทฤษฎี ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาตรฐานจากบทความเรื่อง Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three – Component Conceptualization ตามแนวคิดของ Meyer, Allen, and Smith (1993) มาแปลและเรียบเรียง ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราของลิเคิร์ท (Likert Scale) จำแนกเป็น 5 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-6
2. ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 7-12
3. ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 13-18

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ลักษณะของข้อคำถามประกอบด้วยข้อคำถามทางบวกและข้อคำถามทางลบ ดังนี้

1. ข้อคำถามทางบวก จำนวน 14 ข้อ ได้แก่ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 12, 14, 15, 16, 17 และ 18

2. ข้อคำถามทางลบ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ 9, 10, 11 และ 13

เกณฑ์การให้คะแนน

ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราของลิเคิร์ท (Likert Scale) โดยพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

คำตอบ	ข้อคำถามทางบวก	ข้อคำถามทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน	1 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน	2 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน	4 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน	5 คะแนน

การพิจารณาระดับความผูกพันต่อองค์การในแต่ละองค์ประกอบ ผู้วิจัยได้แบ่งความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 3 ระดับ คือ ความผูกพันต่อองค์การระดับต่ำ ความผูกพันต่อองค์การระดับปานกลาง และความผูกพันต่อองค์การระดับสูง โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2543: 88)

$$\text{พิสัย} = \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= \frac{5 - 1}{3}$$

$$= 1.33$$

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถกำหนดระดับความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมและแต่ละด้าน ดังนี้

ระดับต่ำ	มีคะแนนระหว่าง	1.00 – 2.33
ระดับปานกลาง	มีคะแนนระหว่าง	2.34 – 3.67
ระดับสูง	มีคะแนนระหว่าง	3.68 – 5.00

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน บุคลิกภาพ และความผูกพันต่อองค์การ มีลำดับขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีจากตำราและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเป็นแนวทางการสร้างข้อคำถาม

2. รวบรวมข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และสร้างเป็นข้อคำถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่หนึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล สร้างเป็นแบบสอบถามคำถามปลายเปิด และแบบตรวจรายการ (Check List) ส่วนที่สองเป็นคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน บุคลิกภาพ และความผูกพันต่อองค์การ สร้างเป็นแบบสอบถามแบบมาตราของลิเคิร์ท (Likert Scale)

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ โดยประธานกรรมการวิทยานิพนธ์และกรรมการวิทยานิพนธ์ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีความเที่ยงตรงมากที่สุด

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีความคล้ายคลึงกับกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 คน จาก บริษัท เบทาโกร เซฟตี้ มีท แพกกิ้ง จำกัด เพื่อหาค่าความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมแต่ละด้าน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

(Item Total Correlation) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) รายด้านและค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังนี้

คุณลักษณะงาน		
ด้านความหลากหลายของทักษะ	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.8406
ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.8079
ด้านความสำคัญของงาน	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.8902
ด้านความมีอิสระในการทำงาน	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.8650
ด้านผลย้อนกลับของงาน	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.8466
ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.8962
บุคลิกภาพ		
ด้านการแสดงตัว	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.8340
ด้านความอ่อนน้อม	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.9023
ด้านความมีสติ	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.8818
ด้านความหวั่นไหว	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.8790
ด้านการเปิดรับประสบการณ์	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.8886
ความผูกพันต่อองค์การ		
ด้านความต่อเนื่อง	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.8367
ด้านจิตใจ	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.8698
ด้านบรรทัดฐาน	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.9075
ทั้งฉบับ	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.8823

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำการติดต่อขออนุญาตกับหัวหน้าฝ่ายบุคคลของบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง เพื่อชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ รายละเอียด รวมถึงขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล และขอหนังสืออนุญาตเก็บข้อมูลจากภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ถึงบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้ว

2. ส่งแบบสอบถามจำนวน 180 ชุด ไปยังแผนกต่างๆ และผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์คืนจำนวน 152 ชุด คิดเป็นร้อยละ 84.4

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และทำการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายของข้อมูล

3. Multiple Regression Analysis โดยใช้วิธี Stepwise ในการพยากรณ์ตัวแปรตามตัวหนึ่งซึ่งส่งผลมาจากตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลและความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลผลได้ตรงกัน จึงได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อดังนี้

$\bar{x}$ แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาค่าเฉลี่ย

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

S.D.	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
t	แทน	ค่า t-test ที่ใช้ในการทดสอบนัยสำคัญของตัวพยากรณ์
F	แทน	ค่า F-test ที่ใช้ในการทดสอบนัยสำคัญของตัวพยากรณ์
p	แทน	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
R^2_{Adj}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่ได้รับการปรับแก้แล้ว
SEb	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ b
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
SEX	แทน	เพศ (0 = ชาย และ 1 = หญิง)
AGE	แทน	อายุ (หน่วยเป็นปี)
EDU	แทน	ระดับการศึกษา (หน่วยเป็นปี)
EXP	แทน	อายุงาน (หน่วยเป็นปี)
JC_SKI	แทน	คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ
JC_IDE	แทน	คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน
JC_SIG	แทน	คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน
JC_AUT	แทน	คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการทำงาน
JC_FEE	แทน	คุณลักษณะงานด้านผลย้อนกลับของงาน
WLB	แทน	ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน
P_EXT	แทน	บุคลิกภาพด้านการแสดงตัว
P_AGR	แทน	บุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อม
P_CON	แทน	บุคลิกภาพด้านความมีสติ
P_NEU	แทน	บุคลิกภาพด้านความหวั่นไหว
P_OPE	แทน	บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

OC	แทน	ความผูกพันต่อองค์การ
OC_CON	แทน	ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง
OC_AFF	แทน	ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ
OC_NOR	แทน	ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอผลการวิจัยเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน

ตอนที่ 2 คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน

(n = 152)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	132	86.8
หญิง	20	13.2
อายุ		
ต่ำกว่า 31 ปี	39	25.7
31 – 40 ปี	54	35.5
41 ปีขึ้นไป	59	38.8
อายุเฉลี่ย = 37.58 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 8.178 อายุต่ำสุด = 22 ปี อายุสูงสุด = 56 ปี		
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาตอนต้น	3	2.0
ประถมศึกษาตอนปลาย	2	1.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	7	4.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย	17	11.2
ปวช.	20	13.2
ปวส.	52	34.2
ปวท.	2	1.3
อนุปริญญา	3	2.0
ปริญญาตรี	44	28.9
ปริญญาโท	2	1.3

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุงาน		
ต่ำกว่า 11 ปี	51	33.6
11 – 20 ปี	72	47.3
21 ปีขึ้นไป	29	19.1
อายุงานเฉลี่ย = 14.05 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 8.234		
อายุงานต่ำสุด = 1 ปี อายุงานสูงสุด = 29 ปี		

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำการศึกษาในครั้งนี้เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 86.8 มีอายุเฉลี่ย 37.58 ปี มีการศึกษาระดับปวส. มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 34.2 และมีอายุงานเฉลี่ย 14.05 ปี

ตอนที่ 2 คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตัวแปร	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
คุณลักษณะงาน			
ด้านความหลากหลายของทักษะ	4.22	.68	สูง
ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	3.75	.63	สูง
ด้านความสำคัญของงาน	4.24	.61	สูง
ด้านความมีอิสระในการทำงาน	3.83	.61	สูง
ด้านผลย้อนกลับของงาน	4.01	.53	สูง

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ตัวแปร	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน			
ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานโดยรวม	3.72	.54	สูง
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ			
ด้านการแสดงตัว	3.82	.52	สูง
ด้านความอ่อนน้อม	4.03	.40	สูง
ด้านความมีสติ	4.18	.45	สูง
ด้านความหวั่นไหว	2.35	.60	ปานกลาง
ด้านการเปิดรับประสบการณ์	3.89	.49	สูง
ความผูกพันต่อองค์การ			
ด้านความต่อเนื่อง	3.48	.71	ปานกลาง
ด้านจิตใจ	4.00	.69	สูง
ด้านบรรทัดฐาน	3.60	.75	ปานกลาง
โดยรวม	3.69	.56	สูง

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีการรับรู้คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความผูกพันต่อองค์การ ดังนี้

พนักงานระดับปฏิบัติการมีการรับรู้คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน และด้านผลย้อนกลับของงานอยู่ในระดับสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 3.75 4.24 3.83 และ 4.01 ตามลำดับ)

พนักงานระดับปฏิบัติการมีความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พนักงานระดับปฏิบัติการมีบุคลิกภาพด้านการแสดงตัว ด้านความอ่อนน้อม ด้านความมีสติ และด้านการเปิดรับประสบการณ์อยู่ในระดับสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 4.03 4.18 และ 3.89 ตามลำดับ) ส่วนบุคลิกภาพด้านความหวั่นไหวอยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.35)

พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องและด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และ 3.60 ตามลำดับ) ส่วนความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจอยู่ในระดับสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง

การศึกษาครั้งนี้เพื่อให้ทราบว่า ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง ได้หรือไม่ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยตัวแปรทุกตัวที่นำเข้าสมการถดถอยพหุจะต้องเป็นตัวแปรเชิงปริมาณเท่านั้น ดังนั้นตัวแปรเชิงคุณภาพ คือ เพศ ซึ่งไม่สามารถวัดหรือประเมินออกมาในเชิงปริมาณได้โดยตรง จึงต้องเปลี่ยนให้เป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) เสียก่อน ดังตารางที่ 5

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 5 ระดับการวัดของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ตัวแปร	ระดับการวัด (Level of Measurement)
- เพศ	Dummy (0 เป็นเพศชาย, 1 เป็นเพศหญิง)
- อายุ	มาตราอัตราส่วน (Ratio Scale) (นับหน่วยเป็นปี)
- ระดับการศึกษา	มาตราอัตราส่วน (Ratio Scale) (นับหน่วยเป็นปี)
- อายุงาน	มาตราอัตราส่วน (Ratio Scale)
- คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
- คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
- คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
- คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการทำงาน	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
- คุณลักษณะงานด้านผลย้อนกลับของงาน	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
- ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
- บุคลิกภาพด้านการแสดงตัว	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
- บุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อม	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
- บุคลิกภาพด้านความมีสติ	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
- บุคลิกภาพด้านความหวั่นไหว	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
- บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
- ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
- ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)
- ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน	มาตราอันตรภาค (Interval Scale)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) นั้น สามารถแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ประเด็นหลักๆ ดังนี้

1. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง ทั้งนี้ในการทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ต้องทำการตรวจสอบข้อกำหนด (Assumption) ของการวิเคราะห์การถดถอยพหุก่อนว่าตัวแปรอิสระทุกตัวจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 โดยทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เพื่อดูว่าปัจจัยเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 หรือไม่ เพราะถ้าตัวแปรอิสระต่างๆ ไม่เป็นอิสระต่อกันแล้วจะทำให้แยกอิทธิพลของตัวแปรหนึ่งออกจากอีกตัวแปรหนึ่งไม่ได้ เกิดปัญหาที่เรียกว่า “Multicollinearity Problem” ขึ้นได้ ซึ่งถ้าเกิดปัญหานี้จะต้องแก้ไขด้วยการตัดตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันสูงออกไป (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540: 86) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 6

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของพนักงานระดับปฏิบัติการ

	SEX	AGE	EDU	EXP	JC_SKI	JC_IDE	JC_SIG	JC_AUT	JC_FEE	WLB	P_EXT	P_AGR	P_CON	P_NEU	P_OPE
SEX	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AGE	.034	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EDU	.054	-.165*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EXP	.079	.793**	-.282**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
JC_SKI	-.046	.052	.086	.083	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
JC_IDE	.113	.136	-.071	.189*	.415**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
JC_SIG	.049	.152	-.002	.135	.565**	.430**	-	-	-	-	-	-	-	-	-
JC_AUT	.053	.146	.134	.166*	.243**	.415**	.277**	-	-	-	-	-	-	-	-
JC_FEE	-.015	.161*	-.055	.188*	.381**	.404**	.461**	.595**	-	-	-	-	-	-	-
WLB	.061	.041	-.023	.121	.148	.368**	.261**	.352**	.484**	-	-	-	-	-	-
P_EXT	.026	-.013	.077	-.008	.341**	.403**	.395**	.427**	.511**	.557**	-	-	-	-	-
P_AGR	.097	.045	-.041	.047	.253**	.311**	.409**	.301**	.566**	.555**	.671**	-	-	-	-
P_CON	.031	.108	-.042	.136	.328**	.283**	.376**	.267**	.510**	.567**	.548**	.654**	-	-	-
P_NEU	.014	-.090	.055	-.152	-.183*	-.335**	-.405**	-.207*	-.456**	-.511**	-.533**	-.553**	-.474**	-	-
P_OPE	-.014	-.094	.006	-.001	.203*	.260**	.315**	.356**	.404**	.466**	.522**	.581**	.553**	-.518**	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง จากตารางที่ 6 ไม่พบว่ามีตัวแปรอิสระใดมีค่าความสัมพันธ์กันเกิน .80 ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระทั้ง 15 ตัวแปร ไปเป็นตัวแปรอิสระเพื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนต่อไป

2. การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยศึกษาตัวแปรพยากรณ์ อันได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบว่ามีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการหรือไม่

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์การถดถอยพหุของลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตัวแปร	b	SE b	Beta	t	p
บุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อม (P_AGR)	.491	.103	.357	4.756	.000
ความหลากหลายของทักษะ (JC_SKI)	.179	.062	.218	2.903	.004
ค่าคงที่ (Constant) = .959					
R = .463 R^2 = .214 R^2_{Adj} = .204		Overall F = 20.316		p = .000	

จากตารางที่ 7 พบว่า บุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อม (P_AGR) และคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ (JC_SKI) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ร้อยละ 20.4 (R^2_{Adj} = .204) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 เมื่อนำตัวแปรทั้ง 2 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการมาเขียนเป็นสมการวิเคราะห์ถดถอยพหุในรูปคะแนนดิบได้สมการดังนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม (OC) = .959 + .491(P_AGR) + .179(JC_SKI)

สมการวิเคราะห์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐานได้สมการดังนี้

Z_{OC} = .357(P_AGR) + .218(JC_SKI)

จากสมการความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่าตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ดีที่สุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ คือ บุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อม (P_AGR) รองลงมา คือ คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ (JC_SKI)

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุของลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องของพนักงานระดับปฏิบัติการ ไม่พบว่าตัวแปรอิสระตัวใดที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องของพนักงานระดับปฏิบัติการได้

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์การถดถอยพหุของลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตัวแปร	b	SE b	Beta	t	p
บุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อม (P_AGR)	.549	.147	.323	3.737	.000
ความสำคัญของงาน (JC_SIG)	.239	.079	.213	3.028	.003
บุคลิกภาพด้านความมีสติ (P_CON)	.367	.131	.239	2.814	.006
ค่าคงที่ (Constant) = -.755					
R = .634	R^2 = .403	R^2_{Adj} = .390	Overall F = 33.245		p = .000

จากตารางที่ 8 พบว่า บุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อม (P_AGR) คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน (JC_SIG) และบุคลิกภาพด้านความมีสติ (P_CON) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ร้อยละ 39.0 (R^2_{Adj} = .390)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อนำตัวแปรทั้ง 3 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจของพนักงานระดับปฏิบัติการมาเขียนสมการวิเคราะห์ถดถอยพหุในรูปคะแนนดิบได้สมการดังนี้

ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (OC_AFF) = -.755 + .549(P_AGR) + .239(JC_SIG) + .367(P_CON)

สมการวิเคราะห์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐานได้สมการดังนี้

Z_{OC_AFF} = .323(P_AGR) + .213(JC_SIG) + .239(P_CON)

จากสมการความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่าตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ดีที่สุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ คือ บุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อม (P_AGR) รองลงมา คือ บุคลิกภาพด้านความมีสติ (P_CON) และคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน (JC_SIG) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์การถดถอยพหุของลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตัวแปร	b	SE b	Beta	t	p
บุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อม (P_AGR)	.523	.144	.281	3.643	.000
ความหลากหลายของทักษะ (JC_SKI)	.267	.086	.240	3.112	.002
ค่าคงที่ (Constant) = .369					
R = .413 R^2 = .171 R^2_{Adj} = .160	Overall F = 15.328			p = .000	

จากตารางที่ 9 พบว่า บุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อม (P_AGR) และคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ (JC_SKI) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ร้อยละ 16.0 (R^2_{Adj} = .160) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ที่ระดับ .001 เมื่อนำตัวแปรทั้ง 2 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานของพนักงานระดับปฏิบัติการมาเขียนสมการวิเคราะห์ถดถอยพหุในรูปคะแนนดิบได้สมการดังนี้

ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน (OC_NOR) = .369 + .523(P_AGR) + .267(JC_SKI)

สมการวิเคราะห์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐานได้สมการดังนี้

Z_{OC_NOR} = .281(P_AGR) + .240(JC_SKI)

จากสมการความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่าตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ดีที่สุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ คือ บุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อม (P_AGR) รองลงมา คือ คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ (JC_SKI)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 10 สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ	ความผูกพันต่อองค์การ			
	ด้านความต่อเนื่อง	ด้านจิตใจ	ด้านบรรทัดฐาน	โดยรวม
ลักษณะส่วนบุคคล				
เพศ	-	-	-	-
อายุ	-	-	-	-
ระดับการศึกษา	-	-	-	-
อายุงาน	-	-	-	-
คุณลักษณะงาน				
ด้านความหลากหลายของทักษะ	-	-	✓	✓
ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	-	-	-	-
ด้านความสำคัญของงาน	-	✓	-	-
ด้านความมีอิสระในการทำงาน	-	-	-	-
ด้านผลย้อนกลับของงาน	-	-	-	-
ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	-	-	-	-
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ				
ด้านการแสดงตัว	-	-	-	-
ด้านความอ่อนน้อม	-	✓	✓	✓
ด้านความมีสติ	-	✓	-	-
ด้านความหวั่นไหว	-	-	-	-
ด้านการเปิดรับประสบการณ์	-	-	-	-

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ข้อวิจารณ์

การวิจัยเรื่อง คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยขอนำเสนอข้อวิจารณ์ดังต่อไปนี้

คุณลักษณะงาน

ผลการศึกษาการรับรู้คุณลักษณะงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีการรับรู้คุณลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งการรับรู้คุณลักษณะงานรายด้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน และด้านผลย้อนกลับของงานก็อยู่ในระดับสูงเช่นกัน

พนักงานระดับปฏิบัติการมีการรับรู้คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้น่าจะเป็นเพราะการผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วเป็นศาสตร์ที่ยาก มีกระบวนการและขั้นตอนการทำงานที่ละเอียดและซับซ้อน พนักงานระดับปฏิบัติการต้องใช้ทักษะและความสามารถหลายๆด้านในการทำงาน ซึ่งเป็นทักษะและความสามารถเฉพาะทางในงาน อีกทั้งพนักงานระดับปฏิบัติการยังต้องมีทักษะการติดต่อสื่อสารเพื่อให้การประสานงานเป็นไปด้วยดี รวมถึงทักษะการใช้อุปกรณ์และการควบคุมเครื่องจักรขนาดใหญ่ที่มีความทันสมัย เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามมาตรฐานขององค์การ ดังนั้นในการผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วจึงต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย พนักงานระดับปฏิบัติจึงรับรู้ว่างานที่ตนเองรับผิดชอบนั้นต้องอาศัยทักษะหลายๆอย่างประกอบกันเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ

พนักงานระดับปฏิบัติการมีการรับรู้คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้น่าจะเป็นเพราะกระบวนการและขั้นตอนการผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วมีความชัดเจน ลักษณะการทำงานมีความเฉพาะเจาะจง พนักงานระดับปฏิบัติการแต่ละคนทราบหน้าที่รับผิดชอบและขอบข่ายงานของตนเองอย่างชัดเจน อีกทั้งงานที่พนักงานระดับปฏิบัติการรับผิดชอบนั้นยังมีความสมบูรณ์ในตัวมันเอง ซึ่งพนักงานระดับปฏิบัติการสามารถบอกได้ว่าผลงานชิ้นนั้นเป็นความสำเร็จของตนเองและแผนกของตน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พนักงานระดับปฏิบัติการมีการรับรู้คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้น่าจะเป็นเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการทราบว่างานที่ตนเองรับผิดชอบนั้นมีความสำคัญเนื่องจากส่งผลกระทบต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและอาชีพ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์การ รวมถึงคุณภาพของบรรจุภัณฑ์ที่ต้องส่งมอบให้แก่ลูกค้า อีกทั้งหากเกิดความผิดพลาดในส่วนใดส่วนหนึ่งของกระบวนการผลิตบรรจุภัณฑ์ก็จะส่งผลกระทบต่อทั้งกระบวนการผลิต นั่นหมายถึงการสูญเสียต้นทุน วัตถุดิบและการด้อยคุณภาพของบรรจุภัณฑ์แก้ว ดังนั้นพนักงานระดับปฏิบัติการจึงรับรู้ว่างานที่ตนรับผิดชอบนั้นมีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อตนเอง ต่องานและองค์การเป็นอย่างมาก

พนักงานระดับปฏิบัติการมีการรับรู้คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการทำงานอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้น่าจะเป็นเพราะขอบข่ายงานและหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนถูกแบ่งอย่างชัดเจน พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในส่วนงานใดก็จะทราบว่าตนเองต้องทำอะไร อย่างไร และผลที่ได้ต้องเป็นเช่นไร ประกอบกับพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ปฏิบัติงานกับองค์การมาเป็นเวลานานจึงมีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการทำงานเป็นอย่างดี และมีความเชี่ยวชาญในงานสูง ดังนั้นพนักงานระดับปฏิบัติการจึงมีอิสระในการรับผิดชอบงานของตนเอง สามารถวางแผนการคิด วิเคราะห์และตัดสินใจงานในขอบเขตที่ตนรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ โดยอยู่บนพื้นฐานของเกณฑ์ประสิทธิภาพและคุณภาพของชิ้นงานที่องค์การตั้งไว้ คือ ต้องได้ชิ้นงานที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพไม่น้อยกว่า 90%

พนักงานระดับปฏิบัติการมีการรับรู้คุณลักษณะงานด้านผลย้อนกลับของงานอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้น่าจะเป็นเพราะหัวหน้างานในแต่ละแผนกจะจัดประชุมพนักงานระดับปฏิบัติการทุกคนอย่างสม่ำเสมอเพื่อดูความก้าวหน้าในงาน สำรวจจุดเด่น จุดด้อยในงานที่อาจส่งผลต่อมาตรฐานในงาน เพื่อหาข้อสรุปในงานและวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงการร่วมกันให้ข้อมูลย้อนกลับจากการทำงานแก่พนักงานโดยหัวหน้างาน ผู้ร่วมงานและตนเอง ดังนั้นพนักงานระดับปฏิบัติการจึงทราบผลการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง

ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

ผลการศึกษาความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความสมดุลระหว่างชีวิตและการ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ทำงานอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้น่าจะเป็นเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการได้รับผิดชอบในงานที่สอดคล้องกับความรู้และความสามารถของตนเอง มีเวลาการทำงานที่แน่นอน ภาระงานที่ได้รับมอบหมายมีความสอดคล้องกับเวลาและความสามารถในการรับผิดชอบ สามารถแลกเปลี่ยนกะการทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้ตามกรณี รวมถึงมีวันหยุดพักผ่อนที่เหมาะสม และยังได้เข้าร่วมกิจกรรมที่เสริมสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงาน ผู้บริหารและสังคมภายนอก เช่น กิจกรรมการแข่งขันกีฬาทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน นอกจากนี้องค์การยังมีสวัสดิการที่เกื้อหนุนไปยังครอบครัวของพนักงาน พนักงานระดับปฏิบัติการมีเวลาในการทำกิจกรรมส่วนตัว กิจกรรมภายในครอบครัว รวมถึงกิจกรรมกับสังคมกลุ่มเพื่อน ดังนั้นพนักงานระดับปฏิบัติการจึงมีความสุขกับงานและการดำเนินชีวิต สามารถบริหารจัดการเวลาของตนเองทั้งในด้านการทำงาน ส่วนตัว ครอบครัวและสังคมได้เป็นอย่างดี

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

ผลการศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีบุคลิกภาพด้านการแสดงตัว ด้านความอ่อนน้อม ด้านความมีสติ และด้านการเปิดรับประสบการณ์อยู่ในระดับสูง มีเพียงบุคลิกภาพด้านความหวั่นไหวเท่านั้นที่อยู่ในระดับปานกลาง สามารถอภิปรายได้ว่า เนื่องจากลักษณะงานการผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วเป็นงานที่มีความเฉพาะเจาะจง องค์การจึงให้ความสนใจกับกระบวนการสรรหาคัดเลือกพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับลักษณะงานและองค์การซึ่งจะเป็นตัวส่งเสริมให้พนักงานระดับปฏิบัติการแสดงบุคลิกภาพตามบทบาทในการทำงานของตนเองได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน (Work Socialization) ของ Stryker (1978 อ้างถึงใน ปัญญฎา ประดิษฐบาทุกา, 2552) ที่กล่าวว่าบุคคลจะซึมซับวัฒนธรรมของอาชีพ ค่านิยม บรรทัดฐาน และจริยธรรมของอาชีพของตน รวมทั้งยกเลิกลักษณะบางอย่างทางสังคมที่เขามี และเกิดลักษณะบางอย่างทางสังคมที่ถูกยึดถือโดยสมาชิกในอาชีพนั้นๆ ส่งผลให้บุคคลแสดงบุคลิกภาพตามบทบาทในการทำงานนั้นๆ ดังนั้น การที่พนักงานระดับปฏิบัติการมีบุคลิกภาพด้านการแสดงตัวอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้น่าจะเป็นเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการต้องทำงานกับคน และต้องสามารถแสดงความคิดเห็นในงานกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้เป็นอย่างดี ดังนั้นพนักงานระดับปฏิบัติการจึงต้องสามารถสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดี เข้ากับคนได้ง่าย มีความกล้าแสดงออก มีความกระตือรือร้นในการทำงาน รวมถึงมีความคล่องแคล่ว กระฉับกระเฉงและคล่องตัว

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พนักงานระดับปฏิบัติการมีบุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อมอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้น่าจะเป็นเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการต้องทำงานโดยอาศัยความร่วมมือและการติดต่อสื่อสารระหว่างกันในทีมและจากผู้ร่วมงานในหลายๆแผนก ดังนั้นพนักงานระดับปฏิบัติการจึงต้องมีความอ่อนน้อมถ่อมตน ให้ความเคารพเชื่อฟัง ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในงาน และมุ่งทำเพื่อประโยชน์และผลผลิตโดยรวมขององค์การ เพื่อให้งานออกมามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งบุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อมจะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับการยอมรับและความเอ็นดูจากบุคคลในองค์การ

พนักงานระดับปฏิบัติการมีบุคลิกภาพด้านความมีสติอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้น่าจะเป็นเพราะในกระบวนการผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วมีต้นทุนการผลิตสูง การทำงานต้องการความถูกต้องและแม่นยำ พนักงานระดับปฏิบัติการจึงต้องมีความรับผิดชอบในงานของตนเป็นอย่างมาก มีความรอบคอบ และมีระเบียบวินัยในตนเองและการทำงาน รวมถึงมีการคิดและวางแผนการทำงานเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นได้

พนักงานระดับปฏิบัติการมีบุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้น่าจะเป็นเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการต้องพัฒนาคุณภาพของบรรจุภัณฑ์แก้วให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถแข่งขันทางธุรกิจกับองค์การอื่นๆได้ และตระหนักถึงการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ดังนั้นพนักงานระดับปฏิบัติการจึงต้องเปิดรับความรู้ใหม่ๆ และแสวงหานวัตกรรมใหม่ๆที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในงานของตนและองค์การอย่างต่อเนื่อง

พนักงานระดับปฏิบัติการมีบุคลิกภาพด้านความหวั่นไหวอยู่ในระดับปานกลางเกือบต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.35 นั่นหมายถึงพนักงานระดับปฏิบัติมีความมั่นคงทางอารมณ์ดีพอสมควร ทั้งนี้น่าจะเป็นเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการมีความเชี่ยวชาญและชำนาญในงาน ประกอบกับกระบวนการคัดเลือกพนักงานให้มีบุคลิกภาพที่สอดคล้องกับงานและองค์การ ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่กดดันได้ ทั้งเรื่องเสียง ความร้อน และความเสี่ยงจากอุปกรณ์เครื่องจักรกลต่างๆ รวมถึงการทำงานที่ต้องแข่งขันกับเวลาและการได้ชิ้นงานที่มีคุณภาพ และการทำงานร่วมกับคนจำนวนมาก หลากหลายอุปนิสัย จึงทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีบุคลิกภาพด้านความหวั่นไหวอยู่ในระดับปานกลางเกือบต่ำ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ความผูกพันต่อองค์การ

ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมและด้านจิตใจอยู่ในระดับสูง ส่วนความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องและด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับปานกลาง สามารถอภิปรายได้ว่า

พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้น่าจะเป็นเพราะองค์การมีเป้าหมายและค่านิยมในการทำงาน และมีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานเกื้อหนุนให้พนักงานมีสุขภาพจิตที่ดี เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในคิดและแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ รวมถึงมีการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ยุติธรรม พนักงานระดับปฏิบัติการจึงยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ทุ่มเทแรงกายและแรงใจในการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้ชิ้นงานออกมาได้มาตรฐานและองค์การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้น่าจะเป็นเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีอายุและอายุงานค่อนข้างมาก มองเห็นการเจริญเติบโตขององค์การและเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จนั้น ดังนั้นพนักงานระดับปฏิบัติการจึงมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ Newstrom and Davis (2002: 211) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การจะมีมากในสมาชิกที่อยู่กับองค์การมาเป็นเวลานานและได้ประสบความสำเร็จในองค์การ อีกทั้งองค์การยังมีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ เช่น การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมกันระหว่างพนักงานและผู้บริหาร การให้โอกาสพนักงานระดับปฏิบัติการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และการเรียนรู้ รวมถึงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะในงาน ซึ่งทักษะการผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วถือเป็นทักษะและความสามารถเฉพาะทางที่ไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ การจัดกิจกรรมรื่นเริงในวันสำคัญต่างๆ เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้มีกิจกรรมร่วมกันและได้ผ่อนคลายจากการทำงานอย่างหนักตลอดทั้งปี จะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่ง Curtis and Wright (2001) กล่าวว่า การที่พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งงาน จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ทั้งนี้น่าจะเป็นเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับ ปวส. และมีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไปซึ่งเป็นวัยกลางคน โอกาสในการหางานใหม่อาจมีน้อยกว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับสูงและมีพลังในการทำงานมากกว่า ทำให้มีทางเลือกไม่มากนักกับการเปลี่ยนงาน อีกทั้งในการทำงานกับองค์การขนาดใหญ่ ย่อมต้องเกิดแรงกดดันจากทั้งภายในและภายนอกองค์การในระดับสูง พนักงานระดับปฏิบัติการต้องใช้ทักษะและความสามารถอย่างมากในการทำงานเพื่อความอยู่รอดของตนเองและเพื่อให้ผลงานออกมาดีที่สุด แต่ในขณะเดียวกันค่าตอบแทนที่ได้รับก็ไม่ได้เพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย ดังนั้นพนักงานระดับปฏิบัติการจึงอาจไม่พึงพอใจกับผลตอบแทนที่ตนได้รับจากองค์การ พนักงานระดับปฏิบัติการจึงมีความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ทั้งนี้น่าจะเป็นเพราะการทำงานกับองค์การที่มีชื่อเสียงและมีภาพลักษณ์ที่ดี จะทำให้พนักงานได้รับประสบการณ์การทำงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ในงานและโอกาสความก้าวหน้าในงานอาชีพ รวมถึงได้รับความเชื่อถือว่าเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ ประกอบกับประสบการณ์และความสามารถเฉพาะทางที่ไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้เปรียบและแตกต่างจากพนักงานคนอื่นๆ แต่สิ่งที่พนักงานได้รับนั้นก็ต้องแลกมากับการทุ่มเทความรู้ ความสามารถอย่างมากในการทำงาน จึงทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานหลัก ลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการได้

ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรบุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อม และคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 20.4 (R^2_{Adj} = .204) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ที่ระดับ .001 โดยตัวแปรบุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อมสามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์การโดยรวมได้ดีที่สุด รองลงมาคือ คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ

จากผลการวิจัยที่มีเพียงบุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อมที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ สามารถอธิบายได้ว่าการที่พนักงานระดับปฏิบัติการมีความอ่อนน้อม เคารพเชื่อฟังผู้อาวุโสในงานที่มีประสบการณ์การทำงานที่สูงกว่า คล้อยตามความคิด ค่านิยมและการทำงานของกลุ่มและองค์การ ไม่แสดงอาการต่อต้านหรือก้าวร้าวต่อผู้ร่วมงานและองค์การ ให้ความร่วมมือในการทำงานเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายจะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมสูงขึ้น ทั้งนี้น่าจะเป็นเพราะการที่พนักงานระดับปฏิบัติการมีบุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อม ย่อมทำให้กระบวนการทำงานเกิดความร่วมมือ งานสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น และการติดต่อประสานงานเกิดความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ร่วมงานและงาน อันจะนำไปสู่ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในงาน เกิดมิตรภาพที่ดีในองค์การ ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการเกิดความรู้สึกรักและผูกพันต่องานและองค์การ ดังนั้นบุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อมจึงเป็นปัจจัยที่มีส่วนช่วยให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวม

ส่วนคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการได้นั้น สามารถอธิบายได้ว่าการที่พนักงานระดับปฏิบัติการทำงานที่ต้องใช้ทักษะและความสามารถหลายๆอย่าง งานแต่ละอย่างประกอบด้วยหลายกิจกรรม ซึ่งเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ จะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมสูงขึ้น ทั้งนี้น่าจะเป็นเพราะการผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วนั้นเป็นศาสตร์ที่ยาก พนักงานระดับปฏิบัติการต้องรับผิดชอบในงานที่ใช้ทักษะและความสามารถเฉพาะทางหลายๆด้าน ซึ่งเป็นทักษะที่ต้องเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมงานและการพัฒนาขีดความสามารถในงานของตนเอง ส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการรู้สึกเห็นคุณค่าในความสามารถของตน นำไปสู่การทุ่มเทแรงกายและแรงใจในการทำงานอย่างเต็มศักยภาพเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภมิตร บัวเสนาะ (2546) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาบริษัท ซิว-เนชั่นแนล จำกัด พบว่า คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานได้ รวมถึงงานวิจัยของ Bhuian *et al*. (1996) ที่ศึกษาความผูกพันต่อองค์การ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ความพึงพอใจในงานและคุณลักษณะงานของพนักงานที่อพยพมาปฏิบัติงานในประเทศซาอุดิอาราเบีย พบว่า ความหลากหลายของงานสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่อพยพมาปฏิบัติงานที่ประเทศซาอุดิอาราเบียได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และงานวิจัยของ Hossam (2009) ที่ศึกษาคุณลักษณะงาน ทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในองค์การขนาดใหญ่ในประเทศดูไบจำนวน 350 คน พบว่า คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ดังนั้นคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะจึงเป็นปัจจัยที่มีส่วนช่วยให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวม

สมมติฐานย่อยที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องของพนักงานระดับปฏิบัติการได้

ผลการวิจัยไม่พบว่ามีตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ สามารถอธิบายได้ว่าอาจมีตัวแปรอิสระอื่นนอกเหนือจากที่ผู้วิจัยได้ศึกษาที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องของพนักงานระดับปฏิบัติการ และพบว่ามีงานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงให้เห็นว่าตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องได้ ได้แก่ งานวิจัยที่ สามารถ ศุภรัตน์อาภรณ์ (2544) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณีฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าอายุงานสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องได้ ส่วนงานวิจัยของ จุลพงศ์ ศิริไพโรจน์ (2550) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีแห่งหนึ่ง พบว่าคุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานและความมีอิสระในการทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องได้ และสุดท้าย ทิพวรรณ ศุภภักดี (2550) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโรงแรมเซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน) พบว่าลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอายุงาน และบุคลิกภาพแบบมั่นคงสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านต่อเนื่องได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยนี้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความแตกต่างในบริบทของตัวพนักงาน บริบทของตัวงาน บริบทของวัฒนธรรมความเป็นอยู่ สภาพแวดล้อมในการทำงานและบริบทขององค์การ ทำให้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ไม่มีตัวแปรอิสระใดที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องของพนักงานระดับปฏิบัติการได้

สมมติฐานย่อยที่ 2 ลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจของพนักงานระดับปฏิบัติการได้

ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรบุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อม ด้านความมีสติ และคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 39.0 (R^2_{Adj} = .390) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยตัวแปรบุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อมสามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจได้ดีที่สุด รองลงมา คือ บุคลิกภาพด้านความมีสติและคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน ตามลำดับ

การที่บุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อมสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ สามารถอธิบายได้ว่าการที่พนักงานระดับปฏิบัติการมีความสุภาพอ่อนน้อม เป็นผู้ที่รับฟัง เคารพและให้เกียรติในข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นของผู้ร่วมงาน ให้ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และมีทัศนคติที่ดีต่องานและองค์การจะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจสูงขึ้น ทั้งนี้น่าจะเป็นเพราะเมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการมีบุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อมก็จะส่งผลให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน พนักงานระดับปฏิบัติการทุกคนสามารถมีส่วนร่วมในการคิดวางแผนและแสดงความคิดเห็นในงาน รวมถึงการสนับสนุนส่งเสริมในงานซึ่งกันและกัน นำไปสู่การลดความไม่พึงพอใจหรือความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นจากการติดต่อประสานงานและการทำงาน ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างเต็มที่ และเป็นส่วนหนึ่งในงานและองค์การ พนักงานระดับปฏิบัติการจึงเกิดความรักและมีทัศนคติที่ดีทั้งต่อตนเอง ต่องานและองค์การ ดังนั้นบุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อมจึงเป็นปัจจัยที่มีส่วนช่วยให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ

ส่วนบุคลิกภาพด้านความมีสติที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ สามารถอธิบายได้ว่าการที่พนักงานระดับปฏิบัติการทำงานอย่างมีระบบ คิดและวางแผนก่อนการลงมือทำงานจริง ทำงานอย่างมีวินัย มีความรอบคอบและมีความ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

รับผิดชอบ รวมถึงมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ จะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจสูงขึ้น ทั้งนี้น่าจะเป็นเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการมีอายุและอายุงานมาก โดยมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 37.58 ปี และมีอายุงานเฉลี่ยเท่ากับ 14.05 ปี ย่อมมีวุฒิภาวะ (Maturity) เป็นผู้ใหญ่ มีความรู้ ความสามารถ และมีความรับผิดชอบในงานสูง มีความมุ่งมั่นในงาน สามารถรับผิดชอบในงานที่ตนเองได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี จะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับความไว้วางใจและความเชื่อมั่นจากองค์การ ส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีส่วนร่วมในงานและองค์การสูงขึ้น รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งและเป็นหน้าที่ของตนในการดูแลรับผิดชอบและใส่ใจความสำเร็จขององค์การด้วย ดังนั้นบุคลิกภาพด้านความมีสติจึงเป็นปัจจัยที่มีส่วนช่วยให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ

สำหรับคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ สามารถอธิบายได้ว่าการที่พนักงานระดับปฏิบัติการรับรู้และต้องรับผิดชอบในงานที่มีคุณค่าและมีความหมาย งานนั้นส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ขององค์การและความน่าเชื่อถือของลูกค้า รวมถึงส่งผลกระทบต่อตัวพนักงานเอง ต่องานและองค์การทั้งในด้านบวกและด้านลบจะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจสูงขึ้น ทั้งนี้น่าจะเป็นเพราะเมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการรับรู้ว่างานที่ตนทำนั้นมีความหมายต่อตนเอง ครอบครัวและองค์การ พนักงานระดับปฏิบัติการย่อมทำงานด้วยความตั้งใจ ระมัดระวังไม่ให้เกิดความผิดพลาด และพยายามทุ่มเทแรงกายและแรงใจเพื่อให้งานออกมาดีที่สุด และลักษณะงานการผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วมีลักษณะเป็นสายการผลิตยาวต่อเนื่องในลักษณะ Assembly line หากกระบวนการใดผิดพลาดก็จะส่งผลกระทบต่อกระบวนการอื่นๆในสายการผลิต อีกทั้งการที่พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับผิดชอบในงานที่มีความสำคัญจากองค์การ นั้นแสดงให้เห็นว่าองค์การเล็งเห็นศักยภาพในตัวพนักงาน จะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการรู้สึกถึงความสำคัญและการมีคุณค่า รวมถึงการมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ จึงทุ่มเทและใส่ใจในงานอย่างดีที่สุด นำไปสู่การเกิดความรักและความผูกพันในงานและองค์การด้วยจิตใจ ดังนั้นคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานจึงเป็นปัจจัยที่มีส่วนช่วยให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ

สมมติฐานย่อยที่ 3 ลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานของพนักงานระดับปฏิบัติการได้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรบุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อม และคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 16.0 (R^2_{Adj} = .160) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยตัวแปรบุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อมสามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานได้ดีที่สุด รองลงมา คือ คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ

การที่บุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อมสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ สามารถอธิบายได้ว่าการที่พนักงานระดับปฏิบัติการมีความอ่อนน้อม ให้ความเคารพเชื่อฟังผู้มีอาวุโสและผู้มีประสบการณ์ในการทำงานที่สูงกว่า มีทัศนคติที่มุ่งสู่ความสำเร็จขององค์การร่วมกันจะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานสูงขึ้น ทั้งนี้น่าจะเป็นเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีบุคลิกลักษณะสนับสนุนและเกื้อหนุนความสำเร็จขององค์การจะได้รับโอกาสที่ดีกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีพฤติกรรมต่อต้านองค์การ มีความคิดแปลกแยก ก้าวร้าว และไม่ให้เกียรติผู้อาวุโสในองค์การ โดยพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีบุคลิกภาพอ่อนน้อมก็มีโอกาสได้รับการส่งเข้าฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ในงาน โอกาสความก้าวหน้าทางด้านอาชีพ ซึ่งส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการรู้สึกว่าองค์การมีบุญคุณต่อพวกเขา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Erdheim, Wang, and Zickar (2006) พบว่า บุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน ดังนั้นบุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อมจึงเป็นปัจจัยที่มีส่วนช่วยให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน

ส่วนคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ สามารถอธิบายได้ว่าในการทำงานที่ต้องใช้ทักษะและความสามารถหลายๆด้าน ต้องพัฒนาทักษะและความสามารถในการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานสูงขึ้น ทั้งนี้น่าจะเป็นเพราะการที่พนักงานระดับปฏิบัติการได้พัฒนาตนเองในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ได้รับโอกาสในการเรียนรู้และความก้าวหน้าในงาน รวมถึงได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในงาน พนักงานระดับปฏิบัติการได้ใช้ทักษะและความรู้ในการทำงานของตนเองอย่างเต็มที่ มีประสบการณ์และความสามารถเฉพาะทางที่ลอกเลียนแบบได้ยาก จะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการรู้สึกว่าองค์การมีบุญคุณ ซึ่งสอดคล้องกับ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

แนวคิดของ Curtis and Wright (2001) ที่กล่าวว่าการให้งานเป็นรางวัล การมอบหมายงานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย การให้โอกาสพนักงานในการใช้ทักษะและความสามารถของตนในการทำงานอย่างเต็มที่จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าองค์การมีบุญคุณต่อพวกเขาอย่างมาก ดังนั้นคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะจึงเป็นปัจจัยที่มีส่วนช่วยให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน

กล่าวโดยสรุป จากการวิจัยพบว่ามีเพียงตัวแปรคุณลักษณะงาน และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การ ทั้งนี้น่าจะเป็นเพราะคุณลักษณะงานที่มีความท้าทาย ไม่น่าเบื่อจะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานและปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ ในขณะที่บุคลิกภาพที่เหมาะสมและสอดคล้องกับงานและองค์การจะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการทำงานอย่างมีความสุข ราบรื่น พนักงานระดับปฏิบัติการจึงพึงพอใจในงานและองค์การ ดังนั้นคุณลักษณะงานที่เหมาะสมและบุคลิกภาพที่สอดคล้องกับงานและองค์การ จึงสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การได้ ยกเว้นความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง แต่อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2_{Adj}) ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสามารถในการพยากรณ์ของลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการมีค่าไม่สูงมาก ทั้งนี้เนื่องจากอาจมีตัวแปรอื่นๆที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การได้ แต่ผู้วิจัยไม่ได้นำมาศึกษา

ส่วนลักษณะส่วนบุคคลและความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานไม่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การได้ ทั้งนี้น่าจะเป็นเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการรู้สึกว่าลักษณะงานที่ตนได้รับผิดชอบนั้นเป็นงานที่ตนพึงพอใจ ได้รับประสบการณ์ที่ดีในการทำงานจากองค์การนี้ มีผู้ร่วมงาน ผู้บริหารและระบบการบริหารจัดการที่ดี รวมถึงความสะดวกในเรื่องการเดินทาง ที่พักอาศัย ประกอบกับองค์การมีชื่อเสียงและเป็นองค์การขนาดใหญ่ มีความมั่นคงในการทำงาน ดังนั้นลักษณะส่วนบุคคลจึงไม่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การได้

สำหรับตัวแปรความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่ไม่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การได้ ทั้งนี้น่าจะเป็นเพราะอาจมีตัวแปรอื่นที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การมากกว่า ตัวแปรความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานจึงไม่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การได้ แต่อย่างไรก็ตามผู้วิจัยมีความเห็นว่าตัวแปรความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานถือเป็นตัวแปรหนึ่ง

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ที่น่าสนใจ เพราะองค์การในปัจจุบันต้องการจะลดคนแต่ในขณะเดียวกันก็ต้องการจะเพิ่มปริมาณงาน เพื่อให้องค์การมีผลกำไร ดังนั้นพนักงานระดับปฏิบัติการจึงอาจมีความเครียดและความกดดันในงานมากขึ้น ส่งผลให้ต้องทำงานในชั่วโมงที่ยาวขึ้นและมีเวลาส่วนตัว ครอบครัวและสังคมลดน้อยลง

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความผูกพันต่อองค์การ และศึกษาอำนาจพยากรณ์ของลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง ปี พ.ศ. 2552 จำนวน 152 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามแผนกและทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง จำนวน 27 ข้อ ตามแนวคิดของ Hackman and Oldham (1976) โดยแบ่งองค์ประกอบของคุณลักษณะงานออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน และด้านผลย้อนกลับของงาน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง จำนวน 23 ข้อ โดยศึกษาจากแนวคิดของผู้วิจัยหลายๆ ท่านและสร้างให้ครอบคลุมบริบทขององค์การ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงและพัฒนามาจากแบบวัดบุคลิกภาพตามแนวคิดของ Costa and McCrae (1992) ของ นัยนา นิลน้อย (2549) จำนวน 53 ข้อ โดยแบ่งองค์ประกอบของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการแสดงตัว ด้านความอ่อนน้อม ด้านความมีสติ ด้านความหวั่นไหว และด้านการเปิดรับประสบการณ์

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การที่ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาตรฐานมาแปลและเรียบเรียง จำนวน 18 ข้อ ตามแนวคิดของ Meyer, Allen, and Smith (1993) โดยแบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความต่อเนื่อง ด้านจิตใจ และด้านบรรทัดฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. พนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 152 คน เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 86.8 มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 38.8 ซึ่งมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 37.58 ปี โดยมีระดับการศึกษาประมาณ 1 ใน 3 อยู่ในระดับปวส. คิดเป็นร้อยละ 34.2 และมีอายุงานอยู่ระหว่าง 11 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.3 ซึ่งมีอายุงานเฉลี่ยเท่ากับ 14.05 ปี

2. พนักงานระดับปฏิบัติการมีการรับรู้คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านผลย้อนกลับของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน และด้านความมีเอกลักษณ์ของงานอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 4.22 4.01 3.83 และ 3.75 ตามลำดับ

3. พนักงานระดับปฏิบัติการมีความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

4. พนักงานระดับปฏิบัติการมีบุคลิกภาพด้านความมีสติ ด้านความอ่อนน้อม ด้านการเปิดรับประสบการณ์ และด้านการแสดงตัวอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 4.03 3.89 และ 3.82 ตามลำดับ ส่วนบุคลิกภาพด้านความหวั่นไหวอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.35

5. พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ส่วนความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน และด้านความต่อเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และ 3.48 ตามลำดับ

6. ความสามารถในการพยากรณ์ของลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า

6.1 บุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อมและคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถพยากรณ์ได้ ร้อยละ 20.4 (R^2_{Adj} = .204)

6.2 ไม่พบว่ามีตัวแปรอิสระที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องของพนักงานระดับปฏิบัติการได้

6.3 บุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อม คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน และบุคลิกภาพด้านความมีสติสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจของพนักงานระดับปฏิบัติการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 39.0 (R^2_{Adj} = .390)

6.4 บุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อมและคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานของพนักงานระดับปฏิบัติการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 16.0 (R^2_{Adj} = .160)

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่องคุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยขอเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะซึ่งอาจเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานและพัฒนาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการขององค์การ โดยพิจารณาจากผลการศึกษา ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า บุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อมสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐานของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ ทั้งนี้แนวทางในการพัฒนาพนักงานระดับปฏิบัติการให้มีบุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อมเพิ่มขึ้น อาจทำได้โดย

1.1 กระบวนการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน องค์การควรให้ผู้สมัครทุกคนได้ทำแบบวัดบุคลิกภาพและเข้ารับการสัมภาษณ์เพื่อสังเกตบุคลิกลักษณะ พฤติกรรม และทัศนคติต่องานและองค์การของผู้สมัครว่ามีแนวโน้มเป็นบุคคลที่มีบุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อมหรือไม่

1.2 องค์การควรจัดการปฐมนิเทศเพื่อให้พนักงานใหม่ตระหนักและเข้าใจโครงสร้างและวัฒนธรรมภายในองค์การ ลักษณะการทำงาน รวมถึงความเป็นอยู่ วิถีการดำเนินชีวิตและการทำงานในองค์การอย่างมีความสุข

1.3 จัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อม โดยการให้ความรู้ ความเข้าใจในลักษณะบุคลิกภาพด้านนี้ และให้พนักงานทดลองแสดงบทบาทสมมติของผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อม ให้พนักงานได้ทราบถึงข้อดีและข้อด้อยของบุคลิกภาพในแบบต่างๆ เช่น ผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านความอ่อนน้อมและบุคลิกภาพก้าวร้าวแตกต่างกันอย่างไรและส่งผลอย่างไร เป็นต้น

1.4 คณะผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการแสดงบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนของตนเองและแสดงออกซึ่งลักษณะบุคลิกภาพที่เหมาะสม รวมถึงให้ความสำคัญกับการเป็นตัวแบบในการ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมนั้นแก่พนักงานระดับปฏิบัติการ จะทำให้พนักงานเห็นกรอบแนวทางในการแสดงพฤติกรรมของตนเอง นำไปสู่การหล่อหลอมบุคลิกภาพที่องค์การต้องการ

2. จากผลการวิจัย พบว่า บุคลิกภาพด้านความมีสติสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจได้ ทั้งนี้แนวทางในการพัฒนาพนักงานระดับปฏิบัติการให้มีบุคลิกภาพด้านความมีสติเพิ่มขึ้น อาจทำได้โดย

2.1 การออกแบบโครงสร้างการทำงานให้มีความเป็นระบบ มีการกำหนดขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน โดยให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับผิดชอบงานในส่วนของตนเองอย่างชัดเจน และให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีส่วนในการคิดและออกแบบการทำงานทั้งในส่วนของตนและร่วมแสดงข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ในงานส่วนอื่นด้วย รวมถึงการออกแบบงานของพนักงานจะต้องมีการลำดับขั้นความคืบหน้าก่อนหลังของชิ้นงาน กำหนดการเสร็จสิ้นของชิ้นงาน และองค์การต้องมีเกณฑ์มาตรฐานของความสำเร็จของชิ้นงานด้วย

2.2 จัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการมีสติและทักษะการคิดอย่างเป็นระบบ เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถทำงานอย่างมีระบบ มีการวางแผนการจัดการอย่างเป็นลำดับขั้นตอน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

2.3 การแต่งตั้งผู้ตรวจสอบการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการว่าพนักงานระดับปฏิบัติการทำงานอย่างเป็นระบบ ระเบียบหรือไม่ มีความรอบคอบ มุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานเพียงใด และมีความรับผิดชอบในงานมากน้อยขนาดไหน ซึ่งการตรวจสอบการทำงานนี้องค์การอาจให้เป็นหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานทุกคน โดยองค์การต้องมีการกำหนดเกณฑ์การตรวจสอบการทำงานให้อยู่ในมาตรฐานเดียวกัน เพื่อป้องกันการตรวจสอบในลักษณะของการจับผิด หรือไม่เป็นไปตามมาตรฐาน

3. จากผลการวิจัย พบว่า คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมและด้านบรรทัดฐานได้ ซึ่งถือเป็นสิ่งที่ดีที่แสดงว่างานที่ต้องใช้ทักษะ ความรู้ และความสามารถหลายๆด้านประกอบกันในการทำงานภายในองค์การส่งเสริมให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้ใช้ความสามารถและศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ ทั้งนี้แนวทางใน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การพัฒนาพนักงานระดับปฏิบัติการให้มีการรับรู้คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายเพิ่มขึ้น อาจทำได้โดย

3.1 การให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับผิดชอบภาระงานที่ต้องใช้ทักษะและความสามารถเพิ่มสูงขึ้น มอบหมายงานที่ยากและท้าทายมากขึ้นและให้รับผิดชอบในงานเพิ่มขึ้น โดยองค์การควรดูจากผลการปฏิบัติงานของพนักงาน หากพนักงานระดับปฏิบัติการคนใดมีผลการทำงานที่ดี มีความเชี่ยวชาญในงานที่ทำอยู่เป็นอย่างดีแล้ว ก็ควรเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และให้รับผิดชอบงานที่สูงขึ้น ยากขึ้นและต้องใช้ทักษะเพิ่มขึ้น

3.2 จัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพ ทักษะ ความรู้และความสามารถในงานอย่างต่อเนื่อง โดยให้พนักงานระดับปฏิบัติการทุกคนมีโอกาสในการเข้ารับฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานของตนเอง

3.3 ให้พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีความสามารถและมีความเชี่ยวชาญในการทำงานสอนงานให้แก่พนักงานใหม่ รวมถึงการให้โอกาสพนักงานในการเป็นวิทยากรให้ความรู้แก่บุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์การ เพื่อฝึกและเพิ่มทักษะทางสังคมและการถ่ายทอดองค์ความรู้ของตนเองให้แก่ผู้อื่น อีกทั้งยังเป็นการพัฒนาองค์ความรู้และทักษะของตนเองอย่างต่อเนื่อง

4. จากผลการวิจัย พบว่า คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจได้ ทั้งนี้แนวทางในการพัฒนาพนักงานระดับปฏิบัติการให้มีการรับรู้คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานเพิ่มขึ้น อาจทำได้โดย

4.1 ชี้แจง กระตุ้นให้พนักงานระดับปฏิบัติการเกิดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การ ระบบการทำงานภายในองค์การ ซึ่งงานทุกส่วนมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน หากงานส่วนใดผิดพลาดหรือพนักงานระดับปฏิบัติการคนใดทำให้งานผิดพลาดก็จะส่งผลให้ส่วนงานอื่นไม่สามารถทำงานต่อได้ เป็นต้น

4.2 การให้ข้อมูลย้อนกลับแก่พนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อทราบถึงผลของความสามารถในการรับผิดชอบภาระงานของตนเอง รวมถึงผลที่จะเกิดขึ้นจากการประสบความสำเร็จและความล้มเหลวในหน้าที่รับผิดชอบนั้นๆ ซึ่งส่งผลต่อความก้าวหน้าทางด้านอาชีพ

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

และความอยู่รอดในบริษัท การปรับเลื่อนขั้นหรือปรับขั้นเงินเดือน รวมถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดแก่องค์การ

4.3 การกำหนดค่าน้ำหนักของความสำคัญของแต่ละภาระงานในแต่ละแผนกให้พนักงานระดับปฏิบัติการทราบว่าภาระงานใดมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด งานใดมีผลกระทบต่องานใดบ้าง และภาระงานนั้นๆต้องการความสมบูรณ์ในงานอยู่ในระดับใด และยอมรับความผิดพลาดของภาระงานนั้นได้ในระดับใด ซึ่งจะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการทราบว่าภาระงานใดมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด และมีผลกระทบต่องาน ตนเอง และองค์การอย่างไรบ้าง

4.4 การจัดให้มีนักจิตวิทยามาเป็นที่ปรึกษาพูดคุยกับพนักงานระดับปฏิบัติการเพื่อเสริมสร้างให้พนักงานระดับปฏิบัติการเกิดความมั่นใจและภาคภูมิใจในตนเองและในงานที่ตนรับผิดชอบ โดยให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองเป็นผู้ที่มีความสามารถและได้รับการคัดเลือกให้รับผิดชอบในงานที่มีความสำคัญขององค์การ เพราะองค์การเล็งเห็นถึงความสามารถในตัวพนักงานเหล่านั้นว่าจะสามารถทำงานได้อย่างบรรลุเป้าหมาย และเป็นผู้นำพาองค์การสู่ความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอิสระอื่นๆที่อาจสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การได้เพื่อให้ได้ข้อมูลใหม่ๆสำหรับการวิจัยในครั้งต่อๆไป เช่น วัฒนธรรมองค์การ ความไว้วางใจในองค์การ แรงจูงใจในการทำงาน เป็นต้น เพื่อให้กรอบแนวคิดการวิจัยกว้างขวางขึ้น

2. ควรมีการศึกษาตัวแปรตามความผูกพันต่อองค์การโดยอาจใช้แนวคิดอื่นที่นอกเหนือจากแนวคิดของ Meyer, Allen, and Smith (1993) และอาจสร้างแบบสอบถามขึ้นมาเองตามบริบทขององค์การนั้นๆ เพื่อเพิ่มองค์ความรู้ในเรื่องความผูกพันต่อองค์การให้กว้างขวางขึ้น

3. ควรมีการศึกษาเรื่องคุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความผูกพันต่อองค์การกับกลุ่มประชากรขององค์การอื่นที่มีลักษณะธุรกิจที่แตกต่างกัน เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยครั้งนี้

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กฤษกร ดวงสว่าง. 2540. **ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในธุรกิจปิโตรเลียม.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จุลพงศ์ ศิริไพโรจน์. 2550. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีแห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ฐิติมา วงศ์นาค. 2544. **การรับรู้ลักษณะวัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ทิพวรรณ ศุภภักดี. 2550. **ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโรงแรมเซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน)**. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นัยนา นิลน้อย. 2549. **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ เชาวน์อารมณ์และพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งของผู้นำหมู่บ้าน อำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง. 2552. **ประวัติบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้ว.** ม.ป.ท.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543. **สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์.

ปัญญฎา ประดิษฐบาทุกา. 2552. **การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน**. (Online). http://gotoknow.org/blog/punyada16556/304656., 26 ธันวาคม 2552.

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ. 2550. **สัมภาษณ์,** 9 เมษายน 2550.

พณิชา ปรีชา. 2547. **ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิตการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่บริษัท สยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พิชญา ทองคำพงษ์. 2544. **คุณลักษณะงาน ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภาณุภาคย์ พงศ์อติชาต. 2549ก. “ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของบุคลากรภาครัฐ ของไทย.” **ผู้จัดการรายสัปดาห์** (1-5 เมษายน 2549) (Online). www.ocsc.go.th, 15 พฤษภาคม 2550.

_____. 2549ข. “ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน.” **ผู้จัดการรายสัปดาห์** (24-29 เมษายน 2549) (Online). http://www.ocsc.go.th/pr/pr_news_detail.asp?nNewsID=626, 15 พฤษภาคม 2550.

ภัทรา หิรัญรัตนพงศ์. 2542. **การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทไดกิ้น อินดัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รวิวงศ์ ศรีทองรุ่ง. 2543. **เอกสารคำสอนวิชาการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการประชาสัมพันธ์.** พิมพ์ครั้งที่ 3. เพชรบุรี: ภาควิชาการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ คณะวิทยาการจัดการ สถาบัน ราชภัฏเพชรบุรี.

รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2544. **เอกสารประกอบการสอนวิชา การทดสอบและการวัดทางจิตวิทยา**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ละออ อริยกุลนิมิต. 2546. **การวิเคราะห์ตัวประกอบที่ทำให้เกิดการคงอยู่ในกลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์.** วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิไลวรรณ แพรกสงฆ์. 2542. **การเพิ่มอำนาจในงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตยางรถยนต์.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

ศุภมิตร บัวเสนาะ. 2546. **ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาบริษัท ชิว-เนชั่นแนล จำกัด.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ยมาภรณ์ ปลื้มจิตร. 2547. **ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมดุสิตรีสอร์ท แอนด์โปโลคลับ.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สามารถ ศุภรัตน์อาภรณ์. 2544. **ความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณีฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้าบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2540. **เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และพฤติกรรมศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เลี่ยงเชียง.

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สำนักงาน ก.พ. 2548. **“รายงานการศึกษาโครงการเสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคลากรภาครัฐ: ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน? ระบบการหยุดราชการทดแทน**.” อ้างใน ภาณุภาคย์ พงศ์อติชาต. 2549ข. “ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน.” **ผู้จัดการรายสัปดาห์** (24-29 เมษายน 2549) (Online). http://www.ocsc.go.th/pr/pr_news_detail.asp?nNewsID=626, 15 พฤษภาคม 2550.

อาภาภรณ์ พิทักษ์กำพล. 2546. **ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและบุคลิกภาพของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อารีรัตน์ พะลัง. 2548. **ความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณีบริษัท มินีแบไทย จำกัด.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เอกชัย พราหมณกุล, ร.ต.อ. 2545. **ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณีกองบัญชาการตำรวจนครบาล.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Aldag, R.J. and T. M. Streams. 1987. **Management**. Ohio: South-Western Publishing Company.

Allen, N.J. and J.P. Meyer. 1990. “The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization.” **Jounal of Occupational Psychology** 22: 453-474. cited in Curtis, S. and D. Wright. 2001. “Retaining employees: the fast track to commitment.” **Management Research News** 24 (8/9): 59-64.

Allen, T.D et al. 2000. “Consequences of associated with work-to-family conflict: A review and agenda for future research.” **Journal of Occupational Health Psychology** 5 (2): 278-308.

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Allport, G. W. and H.S. Odbert. 1936. "Trait names: A psycholexical study." **Psychological Monographs** 47: 211 (Online). http://en.wikipedia.org/wiki/Big_Five_ personality_traits., May 13, 2007.

Anonymous. n.d. **Big Five Personality Traits** (Online). http://en.wikipedia.org/wiki/ Big_Five_personality_traits., May 20, 2007.

Anonymous. 2005. **Work/Life Balance** (Online). http://en.wikipedia.org/wiki/Work-life_ balance., May 15, 2007.

_____. 2006. **Work-Life Balance** (Online). http://www.employersforwork-life balance.org.uk/work/definition.html., May 15, 2007.

Anthony, W.P. et al. 1993. **Strategic Human Resource Management**. Fort Worth, TX: The Dryden Press.

Barrick, M. R. and M.K. Mount. 1991. "The Big Five personality dimensions and job performance: A meta-analysis." **Personnel Psychology** 44: 1-26 (Online). http://en.wikipedia.org/wiki/Big_Five_personality_traits., May 13, 2007.

Bell, B., C. L. Rose, and A. Damon. 1972. "The normative aging study: An interdisciplinary and longitudinal study of health and aging." **Aging & Human Development** 3 (1): 5-17 (Online). http://en.wikipedia.org/wiki/NEO_PI-R., May 13, 2007.

Bhuian, S.N.et al. 1996. "Organizational commitment, job satisfaction and job characteristics: An empirical study of expatriates in Saudi Arabia." **International Journal of Commerce and Management** 6(3/4): 57-80.

Bohlander, G. W., S.A. Snell, and A.W. Sherman. 2001. **Managing Human Resources.** 12th ed. Ohio: South-Western College Publishing.

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Carmeli, A. and D. Gefen. 2005. "The relationship between work commitment models and employee withdrawal intentions." **Journal of Managerial Psychology** 20 (2): 63-86.

Cattell, R. B. 1957. "Personality and motivation: Structure and measurement." **Journal of Personality Disorders** 19 (1): 53-67 (Online). http://en.wikipedia.org/wiki/Big_Five_personality_traits., May 13, 2007.

Clark, S.C. 2000. "Work/family border theory: A new theory of work/life balance." **Human Relations** 53 (6): 747-770.

Cloninger, C.S. 2000. **Theories of Personality: Understanding Persons**. 3rd ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Clutterbuck, D. 2003. **Managing Work-life Balance: A Guide for HR in Achieving Organizational and Individual Change.** London: CIPD.

Cook, C. W. and P.L. Hansaker. 2001. **Management and Organization Behavior**. 3rd ed. New York: McGraw-Hill, Inc.

Costa, P. T. and R.R. McCrae. 1976. "Age differences in personality structure: A cluster analytic approach." **Journal of Gerontology** 31 (5): 564-570. cited in Lawrence, A.P. and P.J. Oliver. 1999. **Handbook of Personality: Theory and Research**. 2nd ed. New York: Guilford Press.

_____. 1985. **The NEO Personality Inventory Manual**. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources. cited in Lawrence, A.P. and P.J. Oliver. 1999. **Handbook of Personality: Theory and Research**. 2nd ed. New York: Guilford Press.

Costa, P. T. and T.A. Widiger. 1994. **Personality Disorders and The Five-Factor Model of Personality.** Washington, DC: American Psychological Association (APA).

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Costa, P.T., Jr. and R.R. McCrae. 1992. **Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) and NEO Five Factor Inventory (NEO-FFI) professional manual**. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources, Inc.

Curtis, S. and D. Wright. 2001. "Retaining employees: the fast track to commitment." **Management Research News** 24 (8/9): 59-64.

Department of Trade and Industry. 2002a. **UK industry loosing millions without work-life balance** (Online). http://164.36.164.20/work-lifebalance/press300802.html., May 15, 2007.

_____. 2002b. **UK workers struggle to balance work and quality of life as long as hours and stress take hold** (Online). http://164.36.164.20/work-lifebalance /press300802.html., May 15, 2007.

Dex, S. and F. Scheibl. 2002. **SMEs and Flexible Working Arrangements**. Bristol: Policy Press and Joseph Rowntree Foundation.

Dex, S. and S. Bond. 2005. "Measuring work-life balance and its correlates." **Work, Employment and Society** 19 (3): 627-637.

Drafke, M.W. and S. Kossen. 1998. **The Human Side of Organizations**. 7th ed. New York: Addison Wesley.

Erdheim, J., M. Wang, and M.J. Zickar. 2006. "Linking the Big Five personality constructs to organizational commitment." **Personality and Individual Differences** 41 (5): 959-970.

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Felstead, A. et al. 2002. "Opportunities to work at home in the context of work-life balance." **Human Resource Management Journal** 12: 54-76. cited in Hughes, J. and N. Bozionelos. 2007. "Work-life balance as source of job dissatisfaction and withdrawal attitudes: An exploratory study on the views of male workers." **Personnel Review** 36 (1): 145-154.

Firth, L. et al. 2004. "How can managers reduce employee intention to quit?" **Journal of Managerial Psycholoty** 19: 447-488.

Fu, C.K. and M.A. Shaffer. 2001. "The tug of work and family: direct and indirect domain-specific determinants of work-family conflict." **Personnel Review** 30 (5): 502-522.

George, J.M. 1999. **Understanding and Managing Organization Behavior**. 2nd ed. New York: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.

George, J.M. and G.R. Jones. 2005. **Understanding and Managing Organizational Behavior**. 4th ed. New Jersey: Pearson Education, Inc.

Gordon, J.R. 1993. **A Diagnostic Approach to Organization**. 4th ed. New York: Allyn and Bacon, A Division of Simon & Schuster, Inc.

Green, F. 2001. "It's been a hard day's night: The concentration and intensification of work in late twentieth-century Britain." **British Journal of Industrial Relations** 39: 53-80. cited in Hughes, J. and N. Bozionelos. 2007. "Work-life balance as source of job dissatisfaction and withdrawal attitudes: an exploratory study on the views of male workers." **Personnel Review** 36 (1): 145-154.

Greenberg, J. 2002. **Managing Behavior in Organizations**. 3rd ed. New Jersey: Prentice-Hall.

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Greenberg, J. and R.A. Baron. 2000. **Behavior in Organization.** 7th ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Guest, D.E. 2001. "Perspectives on the study of work-life balance." **Discussion Paper for the 2001 ENOP Symposium** Paris, 29-31 March.

Hackman, J.R. and G.R. Oldham. 1976. "Motivation through the design of work: Test of a theory." **Organizational Behavior and Human Performance** 16: 250-279.

Hackman, J.R. and G.R. Oldham. 1980. **Work Redesign.** Massachusetts: Addison -Wesley.

Hackman, J.R., E.E. Lawler, and L.W. Porter. 1983. **Organization Behavior**. New York: McGraw-Hill, Inc.

Hall, D.T., B. Schneider, and H.T. Nygren. 1970. "Personal factors in organizational identification." **Administrative Science Quarterly** 15: 176-190. cited in Mutasim, N., R. Mobd and H. Hanafish. 2002. "Commitment to organization versus commitment to profession: conflict or compatibility." **Journal of Management** 21: 77-94.

Hansen, S.R. n.d. **Is Your Life in Balance?** (Online). http://www.quintcareers.com/work-life_balance_quiz.html, May 15, 2007.

Haworth, J. 1997. **Work, Leisure and Well-Being**. London: Routledge.

Hossam M.A. 2009. "Job characteristics, work attitudes and behaviors in a non-western context: Distributive justice as a mediator." **Journal of Management Development** 28 (5): 457-477.

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Hrebiniak, L.G. and J.A. Alutto. 1972. "Personal and role-related factors in the development of organizational commitment." **Administrative Science Quarterly** 17: 555-573. cited in Mutasim, N., R. Mobd, and H. Hanafish. 2002. "Commitment to organization versus commitment to profession: conflict or compatibility." **Journal of Management** 21: 77-94.

Hughes, J. and N. Bozionelos. 2007. "Work-life balance as source of job dissatisfaction and withdrawal attitudes: an exploratory study on the views of male workers." **Personnel Review** 36 (1): 145-154.

Hyman, J. and J. Summers. 2004. "Lacking balance? Work-life employment practices in the modern economy." **Personnel Review** 33 (4): 418-429.

Hyman, J., D. Scholarios, and C. Baldry. 2005. "Daddy, I don't like these shifts you're working because I never see you: Coping strategies for home and work." In Houston, D. n.d. **Work- Life Balance in the 21st Century**, Palgrave-Macmillan/ESRC, Basingstoke. cited in Woodward, D. 2007. "Work-life balance strategies used by women managers in British "modern" Universities." **Equal Opportunities International** 26 (1): 6-17.

Iverson, R.D. and M. Deery. 1997. "Turnover culture in the hospitality industry." **Human Resource Management Journal** 7: 251-273.

Jacobs, J. and K. Gerson. 2001. "Overworked individuals or overworked families?" **Work & Occupations** 28 (1): 40-64. ; Thompson, J. and J. Bunderson. 2001. "Work-non-work conflict and the phenomenology of time." **Work & Occupations** 28 (1): 17-40. cited in Hyman, J. and J. Summers. 2004. "Lacking balance? Work-life employment practices in the modern economy." **Personnel Review** 33 (4): 418-429.

Johns, G. 1996. **Organizational Behavior.** 4th ed. New York: Harper Collins College Publishers.

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Krejcie, R. V. and D. W. Morgan. 1970. "Determining sample size for research activities." **Educational and Psychological Measurement** 30: 607-610. อ้างใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: สำนักทดสอบการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

Lambert, S.J. 1990. "Processes linking work and family: A critical review and research agenda." **Human Relations** 43 (3): 239-257.

Luthans, F. 1992. **Organizational Behavior.** 6th ed. New York: McGraw-Hill, Inc.

Mathis, R.L. and J.H. Jackson. 1997. **Human resource Management**. 8th ed. New York: West Publishing Company.

McShane, S. and M.V. Glinow. 2005. **Organizational Behavior**. 3rd ed. New York : McGraw-Hill/Irwin.

Meyer, J. and N. Allen. 1991. "A three-component conceptualization of organizational commitment." **Journal of Applied Psychology** 78 (4): 538 – 551. cited in Schultz, D.P and S.E. Schultz. 2002. **Psychology & Work Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology**. 8th ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

_____. 1997. **Commitment in the Workplace: Theory, Research and Application**. Thousand Oaks, CA: Sage Publications. Cited in McShane, S. and M.V. Glinow. 2005. **Organizational Behavior**. 3rd ed. New York : McGraw-Hill/Irwin.

Meyer, J.P., N. Allen and C.A. Smith. 1993. "Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three – component conceptualization." **Journal of Applied Psychology** 28 (4): 538-551.

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Meyer, J.P., N. Allen and C.A. Smith. 1993. "Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three – component conceptualization." **Journal of Applied Psychology** 28 (4): 538-551. cited in Greenberg, J. 2002. **Managing Behavior in Organizations**. 3rd ed. New Jersey: Prentice-Hall.

Meyer, J.P. et al. 2002. "Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences." **Journal of Vocational Behavior** 61: 20 – 52. cited in McShane, S. and M.V. Glinow. 2005. **Organizational Behavior**. 3rd ed. New York : McGraw-Hill/Irwin.

Miner, J.B. 1992. **Industrial and Organizational Psychology**. New York: McGraw-Hill, Inc.

Morrison, K.A. 1997. "How franchise job satisfaction and personality affects performance, organizational commitment, franchisor relations, and intention to remain." **Journal of Small Business Management** 35 (3): 39-67. cited in Silva, P. 2006. "Effects of disposition on hospitality employee job satisfaction and commitment**." International Journal of Contemporary Hospitality Management** 18 (4): 317-328.

Mowday, R.T., L.W. Porter, and R.M. Steers. 1982. **Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover**. New York: Academic Press, Inc.

Muchinsky, P.M. 1993. **Psychology Applied to Work: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology**. 4th ed. California: Brooks/Cole Publishing Co.

Mueller, C.W. and E.J. Lawler. 1999. "Commitment to nested organizational units: Some basic principles and preliminary findings." **Social Psychology Quarterly** 62 (4): 325-346. cited in McShane, S. and M.V. Glinow. 2005. **Organizational Behavior**. 3rd ed. New York: McGraw-Hill/Irwin.

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Newstrom, J.W. and K. Davis. 1997. **Organization Behavior**. 10th ed. New York: McGraw-Hill, Inc.

_____. 2002. **Organizational Behavior: Human Behavior at Work.** 11th ed. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.

Norman, W. T. 1963. "Toward an adequate taxonomy of personality attributes: Replicated factor structure in peer nomination personality ratings." **Journal of Abnormal and Social Psychology** 66: 574-583 (Online). http://en.wikipedia.org/wiki/Big_Five_personality_traits, May 13, 2007.

O'Driscoll, M. 1996. "The interface between job and off-job roles: enhancement and conflict." cited in Cooper, C. and I. Robertson. n.d. **International Review of Industrial and Organizational Psychology**. Chichester, UK: John Wiley & Sons. cited in Guest, D.E. 2001. "Perspectives on the study of Work-life balance." **Discussion Paper for the 2001 ENOP Symposium** Paris, 29-31 March.

Pervin, L.A. and O.P. John. 1997. **Personality: Theory and Research**. 7th ed. New York: John Wiley & Sons.

Porter, L.W. and F.J. Smith. 1970. **The etiology of organizational commitment**. Unpublished paper. University of California, Irvine. cited in Mowday, R.T., L.W. Porter, and R.M. Steers. 1982. **Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover**. New York: Academic Press, Inc.

Robbins, S.P. 2003. **Essentials of Organizational Behavior**. 7th ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Robbins, S.P. 2005. **Organizational Behavior**. 11th ed. New Jersey: Pearson Education, Inc.

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Saulsman, L. M. and A.C. Page. 2004. "The five-factor model and personality disorder empirical literature: A meta-analytic review." **Clinical Psychology Review** 23: 1055-1085 (Online). http://en.wikipedia.org/wiki/Big_Five_personality_traits, May 13 , 2007.

Schermerhorn, J.R., J.G. Hunt, and R.N. Osborn. 2000. **Organizational Behavior.** 7th ed. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Schultz, D.P and S.E. Schultz. 1998. **Psychology and Work Today: An Introduction to Industrial and Organization Psychology.** 7th ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Sheldon, M. 1971. "Investments and involvement as mechanisms producing commitment to the organization." **Administrative Science Quarterly** 16 (3): 143-150.

Sparks, K. et al. 1997. "The effects of hours of work on health: A meta-analytic review." **Journal of Occupational and Organizational Psychology** 70: 391-408.

Staw, B. and G.R. Salancik (Eds). 1977. **New Directions in Organizational Behavior.** Chicago: St. Clair Press. cited in Mowday, R.T., L.W. Porter, and R.M. Steers. 1982. **Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover**. New York: Academic Press, Inc.

Steers, R.M. 1991. **Introduction to Organizational Behavior**. 4th ed. New York: Harper Collin Publishers, Inc.

Steers, R.M. and L.W. Porter. 1979. **Motivation and Work Behavior**. New York: McGraw-Hill Book Company.

Stevens, J., J. Brown, and C. Lee. 2004. "The Second Work-Life Balance Study: Results from the Employees' Survey." **National Centre for Social Research**. London: Department for Trade and Industry.

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Stone, E.F. and W.P. Porter. 1975. **Motivation and Work Behavior**. New York: McGraw-Hill Company.

White, M. et al. 2003. "High-performance, management practices, working hours and work-life balance." **British Journal of Industrial Relations** 41 (2): 175-195. cited in Hughes, J. and N. Bozionelos. 2007. "Work-life balance as source of job dissatisfaction and withdrawal attitudes: an exploratory study on the views of male workers." **Personnel Review** 36 (1): 145-154.

Wood, S. 1999. "Family-friendly management: testing the various perspectives." **National Institute Economic Review** 168 (1): 99-116. cited in Hyman, J. and J. Summers. 2004. "Lacking balance? Work-life employment practices in the modern economy." **Personnel Review** 33 (4): 418-429.

Woodward, D. 2007. "Work-life balance strategies used by women managers in British "modern" universities." **Equal Opportunities International** 26 (1): 6-17.

Zhao, H. and E.S. Seibert. 2006. "The Big Five personality dimensions and entrepreneurial status: A meta-analytical review." **Journal of Applied Psychology** 91 (2): 259-271.

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

โครงการบัณฑิตศึกษา
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2 เมษายน 2552

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยดิฉัน นางสาวกรัณฑรักข์ เติมวิทย์ขจร นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง

ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงด้วยตัวท่านเอง คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่าน และผู้วิจัยจะไม่นำข้อมูลไปเปิดเผยในที่ใดๆ เป็นรายบุคคล นอกจากจะแสดงผลในภาพรวมและนำไปใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

งานวิจัยนี้จะสำเร็จไม่ได้หากปราศจากความอนุเคราะห์จากท่าน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวกรัณฑรักข์ เติมวิทย์ขจร)
ผู้วิจัย

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 คุณลักษณะงาน
ตอนที่ 3 ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน
ตอนที่ 4 บุคลิกภาพ
ตอนที่ 5 ความผูกพันต่อองค์การ

2. แบบสอบถามนี้ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด โปรดตอบคำถามทุกข้อให้ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

3. คำตอบของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ

4. กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อด้วยตัวท่านเอง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความ หรือเขียนข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

( ) ชาย
( ) หญิง

2. อายุ.....ปี.....เดือน

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

( ) ประถมศึกษาตอนต้น ปีที่.....
( ) ประถมศึกษาตอนปลาย ปีที่.....
( ) มัธยมศึกษาตอนต้น ปีที่.....
( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย ปีที่.....
( ) ปวช.
( ) ปวส.
( ) ปวท.
( ) อนุปริญญา
( ) ปริญญาตรี
( ) ปริญญาโท
( ) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

4. อายุงานในบริษัทปัจจุบัน.....ปี.....เดือน

5. ตำแหน่งงาน.....

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตอนที่ 2 คุณลักษณะงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความตามความเป็นจริงของท่านเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น **(กรุณาตอบทุกข้อ)**

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.	งานของท่านมีลักษณะซ้ำซากจำเจจึงไม่ต้องใช้ความชำนาญเฉพาะก็ทำได้					
2.	งานที่ท่านทำเป็นงานง่ายๆ ไม่ต้องใช้ความสามารถมากนัก					
3.	ท่านต้องใช้ความชำนาญและความสามารถหลายอย่างในการทำงาน					
4.	งานที่ท่านทำต้องใช้ความสามารถอย่างมากเพื่อให้งานออกมาสำเร็จด้วยดี					
5.	ท่านจำเป็นต้องพัฒนาความสามารถของตนเองในหลายๆ ด้าน เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง					
6.	งานที่ท่านทำมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
7.	งานของท่านมีกระบวนการการดำเนินงานและวิธีการปฏิบัติอย่างชัดเจนตั้งแต่ขั้นต้นจนกระทั่งขั้นสุดท้าย					
8.	ท่านมองเห็นภาพรวมของขั้นตอนการทำงานได้อย่างชัดเจน					
9.	กระบวนการดำเนินงานไม่ชัดเจน ทำให้ท่านมองไม่เห็นภาพรวมของชิ้นงาน					
10.	ท่านมองไม่เห็นภาพรวมของชิ้นงาน					

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
11.	งานที่ท่านรับผิดชอบส่งผลถึงความก้าวหน้าขององค์การ					
12.	หากงานในความรับผิดชอบของท่านไม่สำเร็จ จะเกิดผลกระทบต่องานในส่วนอื่นๆ					
13.	งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่มีคุณค่าแก่ส่วนรวม					
14.	งานที่ท่านทำไม่ค่อยมีความสำคัญต่อองค์การ					
15.	แม้ว่างานจะออกมาดีเพียงใดท่านก็รู้สึกว่าเป็นเพียงหน้าที่ที่ต้องทำเท่านั้น ไม่ได้มีความสำคัญต่อท่าน					
16.	งานที่ท่านรับผิดชอบไม่มีประโยชน์หรือส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์การมากนัก					
17.	ท่านได้รับอิสระในการปฏิบัติงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย					
18.	ท่านสามารถคิด ตัดสินใจในงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเองได้อย่างเต็มที่					
19.	ท่านสามารถนำสิ่งใหม่ๆ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของตน โดยอยู่ในขอบเขตที่เหมาะสม					
20.	ท่านสามารถเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานได้					
21.	ท่านมีอิสระในการกำหนดวิธีการทำงานในความรับผิดชอบของตนเอง					

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
22.	ท่านสามารถออกแบบวิธีการทำงานด้วยตนเองได้					
23.	ท่านทราบผลการปฏิบัติงานทันที หลังจากทำงานเสร็จ					
24.	ข้อมูลย้อนกลับจากงานทำให้ท่านสามารถปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาตนเองได้ดีขึ้น					
25.	ท่านทราบว่างานที่ท่านทำอยู่มีคุณภาพดีหรือไม่ดีในระดับใด					
26.	โดยทั่วไปท่านจะรู้ว่างานที่ท่านทำไปแล้วนั้นได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจหรือไม่					
27.	ท่านจะได้รับข้อมูลย้อนกลับจากการทำงานเป็นระยะๆ เพื่อให้ท่านนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานต่อไป					

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตอนที่ 3 ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความตามความเป็นจริงของท่านเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น **(กรุณาตอบทุกข้อ)**

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.	ท่านไม่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายภายในเวลาที่กำหนด เนื่องจากภาระงานมีมากจนเกินไป					
2.	ภาระงานที่ท่านรับผิดชอบทำให้ท่านต้องเบียดบังเวลาส่วนตัวของท่าน					
3.	งานที่ท่านต้องรับผิดชอบมีมากเกินกว่าที่ท่านสามารถทำได้					
4.	บ่อยครั้งที่ท่านรู้สึกเหนื่อยล้าอย่างมาก จากการทำงานตลอดสัปดาห์ จนส่งผลถึงกิจกรรมส่วนตัว					
5.	ภาระงานที่ท่านต้องรับผิดชอบส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัว					
6.	ท่านสามารถจัดการกับเวลาว่างหลังจากการทำงานได้เป็นอย่างดี					
7.	ท่านมีเวลาเพียงพอหลังจากการทำงานในการทำกิจกรรมสันทนาการของตนเอง					
8.	ท่านมีเวลาเพื่อส่งเสริมสุขภาพกายและใจของตนเอง					
9.	ท่านมีเวลาว่างเพื่อทำกิจกรรมส่วนตัวอย่างเพียงพอ					
10.	ท่านสามารถจัดสรรเวลาส่วนตัวได้เป็นอย่างดี					

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
11.	ท่านสามารถใช้เวลาส่วนตัวในการทำกิจกรรมที่ท่านสนใจได้อย่างเต็มที่					
12.	ภาระงานไม่มีผลกระทบต่อการทำกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในครอบครัวของท่าน					
13.	ท่านและครอบครัวมีเวลาทำกิจกรรมร่วมกัน					
14.	ภาระงานไม่มีผลกระทบต่อการดูแลเอาใจใส่สมาชิกในครอบครัว					
15.	ภาระงานที่ทำไม่ได้ส่งผลต่อการแสดงบทบาทการเป็นสมาชิกที่ดีในครอบครัว					
16.	ท่านไม่มีเวลาให้กับครอบครัวอย่างเพียงพอเนื่องจากภาระงานจากที่ทำงานมีมากเกินไป					
17.	ท่านมีเวลาเพียงพอกับการดูแลสมาชิกในครอบครัวและการจัดการงานบ้าน					
18.	หลังเวลางาน ท่านรู้สึกเหนื่อยล้าจนไม่อยากไปสังสรรค์กับกลุ่มเพื่อน					
19.	ท่านสามารถจัดสรรเวลาเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมกับกลุ่มเพื่อนของท่านได้เป็นอย่างดี					
20.	เวลาที่ใช้ไปกับกิจกรรมกับกลุ่มเพื่อน ช่วยให้ท่านรู้สึกผ่อนคลายจากความเครียดในการทำงาน					
21.	ทุกครั้งที่ท่านได้ร่วมกิจกรรมกับกลุ่มเพื่อนท่านจะรู้สึกมีพลังในการทำสิ่งต่างๆ ทั้งเรื่องงานและส่วนตัว					

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
22.	ท่านรู้สึกว่าเวลาถูกใช้ไปกับกิจกรรมส่วนตัว ครอบครัว การทำงาน จนท่านไม่มีเวลาเพื่อการเข้าสังคมของท่านเลย					
23.	ท่านสามารถจัดการเวลาทุกส่วน ไม่ว่าจะเป็นเวลาสำหรับการทำงาน ส่วนตัว ครอบครัวและสังคมได้เป็นอย่างดี					

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตอนที่ 4 บุคลิกภาพ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความตามความเป็นจริงของท่านเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น **(กรุณาตอบทุกข้อ)**

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.	ท่านเป็นมิตรกับทุกคนไม่ว่าเขาจะยากดีมีจน					
2.	ผู้อื่นให้ท่านเป็นผู้ปลอบใจเมื่อบุคคลนั้นมีปัญหา					
3.	ท่านชอบเข้าร่วมงานเลี้ยงสังสรรค์					
4.	ท่านรู้สึกอึดอัดเมื่อต้องอยู่ท่ามกลางกลุ่มคนจำนวนมาก					
5.	ท่านชอบทำงานคนเดียวมากกว่างานที่ต้องทำเป็นทีม					
6.	ท่านไม่ค่อยพูดไม่ค่อยจา แม้จะอยู่ในกลุ่มเพื่อน ผู้ร่วมงาน					
7.	ท่านไม่กล้าแสดงออกอย่างตรงไปตรงมากับผู้อื่น เพราะเกรงว่าผู้อื่นจะรับไม่ได้					
8.	ท่านไม่กล้าแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม					
9.	ท่านเป็นคนกระฉับกระเฉง					
10.	ท่านมีพลังอย่างมากที่จะทำสิ่งต่างๆ ร่วมกับสังคม					
11.	ท่านรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เมื่อเขาเดือดร้อน					
12.	บ่อยครั้งที่ท่านพูดจาทำร้ายน้ำใจผู้อื่น					
13.	ท่านให้ความช่วยเหลือผู้อื่น เมื่อบุคคลอื่นได้รับความเดือดร้อน					

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
14.	ท่านไม่ช่วยเหลือใครเพราะคิดว่าไม่ใช่ธุระของท่าน					
15.	เมื่อเกิดปัญหา ท่านจะใช้การพูดจาประนีประนอม เพื่อให้ปัญหายุติลงด้วยดี					
16.	ท่านเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อผู้อื่นได้					
17.	ท่านจะพูดกับผู้อื่นด้วยวาจาสุภาพ อ่อนโยน					
18.	ท่านรู้สึกว่าคนรอบข้างเป็นมิตรที่ดีของท่าน					
19.	ท่านจะให้อภัยผู้อื่นเมื่อเขาทำไม่ดีต่อท่าน					
20.	ไม่ว่าท่านจะทำสิ่งใด ท่านจะนึกถึงประโยชน์ส่วนร่วมก่อนเสมอ					
21.	ท่านคิดว่าน้ำใจเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้คนในสังคม และท่านก็มีน้ำใจที่ดีให้แก่ผู้อื่นเสมอ					
22.	ท่านทำทุกอย่างอย่างมีขั้นมีตอน					
23.	ท่านยึดมั่นในหลักจริยธรรม					
24.	เมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานใด ท่านจะทำอย่างรอบคอบ เพื่อป้องกันงานผิดพลาด					
25.	ท่านทำสิ่งใดๆ อยู่ในความประมาท					
26.	ท่านไม่ค่อยใส่ใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย					
27.	ก่อนจะทำงานใดๆ ท่านจะคิดและวางแผนก่อนเสมอ					
28.	ท่านมีสมาธิในการทำงานเพื่อให้ผลงานออกมาดีที่สุด					
29.	ถ้าท่านรับปากว่าจะทำสิ่งใดให้ใคร ท่านจะทำให้ได้ตามที่รับปากไว้					
30.	ไม่ว่างานจะยากเพียงใด ท่านก็จะทำให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี					

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
31.	ท่านคิดว่าการไตร่ตรองก่อนการลงมือปฏิบัติจะช่วยลดปัญหาที่อาจจะตามมา					
32.	ไม่ว่าจะทำสิ่งใด ท่านจะยึดหลักความถูกต้องเสมอ					
33.	ท่านจะแสดงอารมณ์โกรธออกมาทันที เมื่อเกิดความโกรธ					
34.	แม้เรื่องหงุดหงิดใจเพียงเล็กน้อย ท่านก็จะแสดงอารมณ์โกรธอย่างมาก					
35.	ท่านเป็นคนขี้หงุดหงิด					
36.	ท่านจะไม่อารมณ์เสียกับเรื่องเพียงเล็กน้อย					
37.	ท่านจะหลบเลี่ยงปัญหามากกว่าหาทางฟันฝ่าอุปสรรครอบคอบ เพื่อป้องกันงานผิดพลาด					
38.	เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ไม่คุ้นชิน ท่านมักจะประหม่า					
39.	ท่านรู้สึกว่าตนเองมีอารมณ์แปรปรวนง่าย					
40.	ท่านมักจะวิตกกังวลกับเรื่องเล็กๆน้อยๆ					
41.	ท่านคิดว่าผู้อื่นคิดร้ายต่อท่าน					
42.	ท่านจะหมกมุ่นกับสิ่งที่คนอื่นพูดถึงตัวท่าน					
43.	ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ของท่านได้เป็นอย่างดี แม้จะต้องเผชิญหน้ากับสิ่งเลวร้าย					
44.	ท่านเป็นคนช่างคิด ช่างฝัน					
45.	ท่านเป็นคนที่มีความคิดแหวกแนวไปจากของเดิม					
46.	ท่านอยากรู้อยากเห็นในสิ่งแปลกใหม่					
47.	ท่านเปิดกว้างให้ตนเองได้คิดเรื่องใหม่ๆ ด้วยเหตุและผล					

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
48.	ท่านไม่ชอบอะไรที่แปลกใหม่					
49.	ท่านไม่ชอบทำอะไรที่แปลกใหม่ไปจากของเดิม					
50.	ท่านจะปิดกั้นตัวเองจากค่านิยมใหม่ๆ					
51.	ท่านชอบที่จะแสวงหาความแปลกใหม่ให้กับชีวิตตนเอง					
52.	เมื่อท่านสงสัยในเรื่องใด ท่านจะพยายามค้นหาคำตอบด้วยความอยากรู้อยากเห็น					
53.	สิ่งแปลกใหม่ ทำให้ท่านรู้สึกว่าชีวิตของท่านมีสีสัน					

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตอนที่ 5 ความผูกพันต่อองค์การ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความตามความเป็นจริงของท่านเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น **(กรุณาตอบทุกข้อ)**

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.	การที่ท่านยังคงทำงานอยู่ในองค์การขณะนี้เป็นสิ่งจำเป็นพอๆกับเป็นความต้องการของตัวท่านเอง					
2.	เป็นการยากมากสำหรับท่านที่จะลาออกจากองค์การในขณะนี้ แม้ว่าท่านอยากจะลาออกก็ตาม					
3.	เป็นเรื่องยุ่งยากมากหากท่านตัดสินใจลาออกจากองค์การในตอนนี้					
4.	ท่านรู้สึกว่าท่านมีทางเลือกน้อยเกินกว่าที่จะคิดลาออกจากองค์การ					
5.	ถ้าท่านไม่ได้ทุ่มเทตนเองให้กับองค์การนี้เป็นอย่างมากแล้ว ท่านอาจพิจารณาที่จะไปทำงานที่องค์การอื่น					
6.	ผลทางลบประการหนึ่งของการลาออกจากองค์การ คือ โอกาสที่ท่านจะได้งานใหม่มีน้อยมาก					
7.	ท่านมีความสุขมากถ้าได้ทำงานให้กับองค์การแห่งนี้ตลอดไป					
8.	ท่านรู้สึกว่าปัญหาขององค์การก็คือปัญหาของท่าน					
9.	ท่านไม่รู้สึกว่า “ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ”					

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
10.	ท่านไม่รู้สึกผูกพันกับองค์การนี้					
11.	ท่านไม่ได้รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ					
12.	องค์การนี้มีความหมายต่อตัวท่านอย่างมาก					
13.	ท่านไม่ได้รู้สึกว่าเป็นหน้าที่ ที่จะต้องทำงานอยู่กับองค์การนี้					
14.	ท่านรู้สึกว่าเป็นการไม่สมควรที่ท่านจะลาออกจากองค์การในขณะนี้ ถึงแม้ว่าท่านจะได้รับผลประโยชน์จากองค์การอื่นมากกว่าก็ตาม					
15.	ท่านรู้สึกผิดถ้าลาออกจากองค์การในขณะนี้					
16.	องค์การนี้สมควรได้รับความจงรักภักดีจากท่าน					
17.	ท่านจะไม่ลาออกจากองค์การในขณะนี้ เนื่องจากท่านรู้สึกว่าบุคคลในองค์การมีบุญคุณต่อท่าน					
18.	ท่านเป็นหนี้องค์การของท่านอย่างมาก					

ขอขอบพระคุณในความร่วมมืออย่างดียิ่งของท่าน

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ภาคผนวก ข

ผลการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางผนวกที่ 1 ค่า Item-Total Correlation (r) รายข้อของแบบสอบถามคุณลักษณะงาน

คุณลักษณะงาน	ข้อที่	ค่า Item-Total Correlation (r)
ความหลากหลายของทักษะ	1	.7108
	2	.7063
	3	.6384
	4	.5206
	5	.6916
	ค่าความเชื่อมั่น = .8406	
ความมีเอกลักษณ์ของงาน	6	.7134
	7	.6169
	8	.5745
	9	.5197
	10	.5783
	ค่าความเชื่อมั่น = .8079	
ความสำคัญของงาน	11	.6754
	12	.8077
	13	.7100
	14	.7086
	15	.6623
	16	.8393
	ค่าความเชื่อมั่น = .8902	
ความมีอิสระในการทำงาน	17	.6586
	18	.6430
	19	.7183
	20	.5042
	21	.7898

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

คุณลักษณะงาน	ข้อที่	ค่า Item-Total Correlation (r)
ความมีอิสระในการทำงาน (ต่อ)	22	.7647
	ค่าความเชื่อมั่น = .8650	
ผลย้อนกลับของงาน	23	.5414
	24	.7741
	25	.6795
	26	.8116
	27	.6506
	ค่าความเชื่อมั่น = .8466	

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = .9043

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางผนวกที่ 2 ค่า Item-Total Correlation (r) รายข้อของแบบสอบถามความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	ข้อที่	ค่า Item-Total Correlation (r)
ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	1	.7395
	2	.9181
	3	.7353
	4	.4806
	5	.7956
	6	.4808
	7	.6183
	8	.7857
	9	.6425
	10	.5783
	11	.5234
	12	.6575
	13	.7962
	14	.6182
	15	.5570
	16	.4493
	17	.6216
	18	.8602
	19	.7243
	20	.6731
	21	.5315
	22	.5068
	23	.7799

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = .8962

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางผนวกที่ 3 ค่า Item-Total Correlation (r) รายข้อของแบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	ข้อที่	ค่า Item-Total Correlation (r)
การแสดงตัว	1	.5375
	2	.4978
	3	.6881
	4	.6106
	5	.4882
	6	.7664
	7	.4022
	8	.4599
	9	.4827
	10	.4495
	ค่าความเชื่อมั่น = .8340	
ความอ่อนน้อม	11	.7527
	12	.6107
	13	.7926
	14	.5452
	15	.6505
	16	.7302
	17	.7090
	18	.5206
	19	.5285
	20	.6370
	21	.7064
	ค่าความเชื่อมั่น = .9023	

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	ข้อที่	ค่า Item-Total Correlation (r)
ความมีสติ	22	.7469
	23	.5937
	24	.7237
	25	.5162
	26	.5708
	27	.5818
	28	.6498
	29	.7721
	30	.4637
	31	.5572
	32	.4923
	ค่าความเชื่อมั่น = .8818	
ความหวั่นไหว	33	.6642
	34	.8443
	35	.6972
	36	.6002
	37	.7511
	38	.4396
	39	.4562
	40	.5075
	41	.5067
	42	.4800
	43	.5992
	ค่าความเชื่อมั่น = .8790	

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	ข้อที่	ค่า Item-Total Correlation (r)
การเปิดรับประสบการณ์	44	.7141
	45	.5082
	46	.8660
	47	.6580
	48	.7246
	49	.5949
	50	.6828
	51	.3918
	52	.7426
	53	.5671
	ค่าความเชื่อมั่น = .8886	

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = .8705

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางผนวกที่ 4 ค่า Item-Total Correlation (r) รายข้อของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การ	ข้อที่	ค่า Item-Total Correlation (r)
ด้านความต่อเนื่อง	1	.5846
	2	.7643
	3	.7316
	4	.6569
	5	.4333
	6	.5566
	ค่าความเชื่อมั่น = .8367	
ด้านจิตใจ	7	.5503
	8	.6468
	9	.7382
	10	.6804
	11	.7906
	12	.6614
	ค่าความเชื่อมั่น = .8698	
ด้านบรรทัดฐาน	13	.5561
	14	.7242
	15	.8056
	16	.8154
	17	.8121
	18	.8033
	ค่าความเชื่อมั่น = .9075	

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = .8823

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ –นามสกุล	นางสาวกรัณฑรักข์ เติมวิทย์ขจร
วัน เดือน ปี ที่เกิด	วันที่ 13 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2527
สถานที่เกิด	จังหวัดยะลา
ประวัติการศึกษา	การศึกษาบัณฑิต (จิตวิทยาการแนะแนว) มหาวิทยาลัยทักษิณ
ทุนการศึกษาที่ได้รับ	ทุนสนับสนุนคุณภาพงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อการตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติและระดับนานาชาติ ปี 2551

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์