



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรม สาขา จิตวิทยา
..... ภาควิชา

เรื่อง ทักษะคิดในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง

Attitude at Work, Self-Efficacy and Working Behavior of Employees
in a Life Insurance Company

นามผู้วิจัย นายพิษณุ ดวงสุทธา

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จำรอง เงินดี, กศ.ม.)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพย์วัลย์ สุรินยา, Ph.D.)

กรรมการ

(อาจารย์ พันตรีหญิง พนมพร พุ่มจันทร์, ปร.ด.)

หัวหน้าภาควิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพย์วัลย์ สุรินยา, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญญา ชีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ทัศนคติในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และพฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง

Attitude at Work, Self-Efficacy and Working Behavior of Employees
in a Life Insurance Company

โดย

นายพิษณุ ดวงสุทธา

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

พ.ศ. 2554

พิษณุ ดวงสุทธา 2554: ทักษะคติในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา ภาควิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ จังหวัดบุรีรัมย์ 144 หน้า

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะคติในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะคติในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง 5) เพื่อศึกษาตัวพยากรณ์ร่วมระหว่างทักษะคติในการทำงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเอง กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็น พนักงานประจำของบริษัทประกันชีวิต แห่งหนึ่ง ในปี พ.ศ.2553 จำนวนทั้งสิ้น 152 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม 4 ส่วน ประกอบด้วย 1) ปัจจัยส่วนบุคคล 2) ทักษะคติในการทำงาน 3) การรับรู้ความสามารถของตนเอง 4) พฤติกรรมการทำงาน ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างนำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ทักษะคติในการทำงาน โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านลักษณะภายในงาน ด้านการกำกับดูแลงาน ด้านลักษณะสังคมในการทำงาน ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 0.1 3) การรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการประเมินความสามารถในการทำงาน ด้านความสามารถในการเป็นตัวแบบให้กับผู้อื่น ด้านความสามารถในการพูด โน้มน้าวจิตใจผู้อื่น และด้านความสามารถในการสร้างความรู้สึกทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) ทักษะคติในการทำงานด้านผลตอบแทน การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการประเมินความสามารถในการทำงานและด้านความสามารถในการสร้างความรู้สึกทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่น เท่านั้น ที่สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 70.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลายมือชื่อนิติ

ลายมือชื่อประธานกรรมการ

Pissanu Duangsuttha 2011: Attitude at Work, Self – Efficacy and Working Behavior of Employees in a Life Insurance Company. Master of Science (Industrial Psychology), Major Field: Industrial Psychology, Department of Psychology. Thesis Advisor: Assistant Professor Jamrong Ngeundee, M.Ed. 144 pages.

The purpose of this research were 1) to study the Personal Factors, Self – Efficacy and Behavior of employees of a Life Insurance Company 2) to compare behavior of employees with different personal factors 3) to study the relationship between attitude at work and behavior of employees of a Life Insurance Company 4) to study the relationship between self – efficacy and behavior of employees of a Life Insurance Company 5) to study the prediction between attitude at work and self - efficacy and behavior of employees of a Life Insurance Company, The sample studied were Annual employees of a Life Insurance Company in 2010, total 152 employees . The research measurement used in collecting data was four parts questionnaire: 1) Personal Factors 2) Attitude at work 3) Self – Efficacy and 4) Working Behavior. The data was analyzed by statistical package of social science computer program. Statistics analyzed were frequency, percentage, mean, t-test, F-test, standard deviation, Pearson’s product moment correlation coefficient, and multiple regression analysis.

The result show that 1) Different Personal Factors in employees of Life Insurance Company was not significant with working behavior at level of .05 2) The attitude at work, e.g. opportunity to advance their work, job characteristic, supervisory work, social nature of work, compensation and working condition was relate behavior to work statistically significant at level of .05 3) The perception of self – efficacy, e.g. evaluation of the ability to work, the ability of a model for others, the ability to create positive feeling to themselves and other associated with behavior to work statistically significant at level of .01 4) The attitude at work in wage, efficacy of self – assessment of the ability to work and the ability to create positive feeling to themselves and others that be only to predict 70.2% of the employees working behavior at level of .01

Student’s signature

Thesis Advisor’s signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจากคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์จำรอง เงินดี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทิพย์วัลย์ สุรินยา และอาจารย์พันตรีหญิง ดร.พนมพร พุ่มจันทร์ และ รองศาสตราจารย์ไฉไล ศักดิวงษ์ ผู้แทนจากบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งทุกท่านได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ พร้อมทั้งตรวจแก้ไขและปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ คุณสมพิศ พงศ์ธราพัฒน์ ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล และพนักงานของบริษัทประกันชีวิตที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลและอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บแบบสอบถาม ตลอดจนให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี และขอขอบคุณเพื่อนๆ ปริญญาโทสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม รุ่นที่ 10 ภาคพิเศษ ที่เป็นกำลังใจ ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ การทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่กรุณาถ่ายทอดวิชาความรู้แก่ผู้วิจัย ตลอดระยะเวลาของการศึกษา และขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อและคุณแม่ น้องชาย น้องสาว ที่ให้ทั้งโอกาสในการศึกษา และเป็นกำลังใจที่สำคัญตลอดมา

พิษณุ ดวงสุทธา

เมษายน 2554

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(5)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง	23
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน	40
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	49
กรอบแนวคิดในการวิจัย	54
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	55
สมมติฐานในการวิจัย	55
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	58
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	58
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	59
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	72
การเก็บรวบรวมข้อมูล	74
การวิเคราะห์ข้อมูล	74

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	75
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	76
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	77
ผลการวิจัย	77
ข้อวิจารณ์	92
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	101
สรุปผลการวิจัย	101
ข้อเสนอแนะ	103
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	106
ภาคผนวก	116
ภาคผนวก ก แบบสอบถามในการวิจัย	117
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	127
ภาคผนวก ค ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประกันชีวิต	132
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	144

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ตัวอย่างรูปแบบแห่งพฤติกรรมที่แสดงออก	46
2	สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำแนกตามสายงาน	69
3	จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อายุการทำงาน และระดับการศึกษา	77
4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติในการทำงาน	79
5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความสามารถของตนเอง	80
6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการทำงาน	81
7	แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จำแนกตามเพศของพนักงาน	82
8	แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จำแนกตามอายุของพนักงาน	82
9	เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จำแนกตามสถานภาพสมรสของพนักงาน	83
10	เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงาน	83

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
11	เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจำแนกตามอายุการทำงานของพนักงาน	84
12	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน	85
13	แสดงการวิเคราะห์เพื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน	87
14	แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธีการของ Stepwise เมื่อทัศนคติในการทำงาน การรับรู้ความสามารถในตนเอง เป็นตัวพยากรณ์ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานเป็นตัวแปรตาม	89
15	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย	91
ตารางผนวกที่		
1	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Reliability) ของแบบสอบถามทัศนคติในการทำงานรายด้าน	128
2	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Reliability) ของแบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองรายด้าน	130
3	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Reliability) ของแบบสอบถามพฤติกรรมการทำงานรายด้าน	131

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แสดงแบบจำลองแนวคิดทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล	22
2	แสดงโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง 3 องค์ประกอบ ซึ่งมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน	31
3	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น	32
4	พฤติกรรมและสภาวะทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น จากการกระทำในระดับที่แตกต่างกัน	33

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

แม้ว่าเทคโนโลยีจะมีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานของธุรกิจในยุคการแข่งขันแบบไร้พรมแดน แต่ปัจจัยที่มีบทบาทเหนือกว่าก็คือ ทรัพยากรมนุษย์ เพราะมนุษย์เป็นผู้ควบคุมเทคโนโลยีทั้งหมด ดังนั้นองค์การใดที่มีวิธีการบริหารจัดการบุคคลที่เหมาะสมจึงถือเป็นข้อได้เปรียบด้านการแข่งขันประการหนึ่ง(ชนวรรช ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550: 9) ทั้งนี้เพราะการที่องค์การหนึ่งๆ จะบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานได้นั้น จะต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในองค์การนั้นๆ นอกจากนั้นเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยอื่นๆ ของการดำเนินงาน อันได้แก่ เงิน วัสดุคิบ เครื่องจักร การตลาด และการจัดการแล้ว ทรัพยากรมนุษย์คือปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดของการแข่งขันทางธุรกิจ กล่าวคือ หากองค์การต่างๆ มีทรัพยากรด้านอื่นๆ เหมือนกัน แต่มีผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารต่างกันแล้ว ผลการดำเนินงานย่อมต่างกัน (จำเนียร จวงตระกูล, 2536: 27)

ดังนั้นพนักงานหรือบุคคลในองค์การจึงมีความสำคัญกับผลการดำเนินการขององค์การเป็นอย่างยิ่ง อย่างไรก็ตาม ในแต่ละองค์การก็ย่อมมีบุคลากรแตกต่างกันไป ความแตกต่างของบุคคลนี้ทำให้เกิดการจัดบุคคลให้เหมาะกับงาน การนำบุคคลที่มีความสามารถไม่เหมาะสมกับงานมาทำงานเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดปัญหาในหน่วยงานขึ้น การคัดเลือกบุคคลในปัจจุบันจึงมีความสำคัญและมีความสลับซับซ้อนขึ้นมากโดยที่มีบุคคลมากขึ้น งานมีความแตกต่างกัน สถานที่ทำงานแตกต่างกัน พฤติกรรมการทำงานจึงแตกต่างกันไป การศึกษาเรื่องบุคคลในองค์การ โดยเฉพาะพฤติกรรมกับการทำงานจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้เข้าใจธรรมชาติของบุคคล และมอบหมายงานให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานนั้น (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2542: 61)

นอกจากนี้แล้วทัศนคติยังมีส่วนสำคัญ จากการที่ เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540: 7-9) ได้กล่าวว่าทัศนคติเป็นสภาพความพร้อมทางจิตของบุคคล ซึ่งเป็นผลรวมของความคิดเห็น ความเชื่อของบุคคลที่ถูกกระตุ้นด้วยอารมณ์ ความรู้สึก และทำให้บุคคลพร้อมที่จะกระทำการสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้น ซึ่งในองค์การมีองค์ประกอบเกี่ยวกับงานหลายอย่างที่มี

อิทธิพลต่อทัศนคติของบุคคล การศึกษาทัศนคติของบุคคลต่อองค์ประกอบเกี่ยวกับงาน จะช่วยให้สามารถเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ต่างๆ เพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดี และเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์ประกอบของงานได้ จึงเห็นได้ว่าทัศนคติเป็นสิ่งที่สำคัญในองค์การ เพราะจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ดีจะทำให้พนักงานมุ่งสร้างสรรค์สิ่งที่ดีให้กับองค์การและตนเอง ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ไม่ดีหรือมีทัศนคติด้านลบต่องานหรือองค์การ อาจทำให้เขาไม่ตั้งใจทำงาน ไม่เห็นคุณค่าของงาน และลาออกไปในที่สุด ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์การโดยรวม (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550: 63) ดังนั้น ถ้าองค์การสามารถพัฒนาและส่งเสริมพนักงานในองค์การให้มีทัศนคติที่ดีในการทำงานได้ องค์การนั้นก็จะมีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น และประสบความสำเร็จในการแข่งขันในที่สุด

อีกประการหนึ่ง พฤติกรรมของบุคคลยังเกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self Efficacy) จากแนวคิดของ Bandura (อ้างใน สมโภชน์ โชติวิทย์ธารากร, 1977: 57-58) มีความเชื่อว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองนั้น มีผลต่อการกระทำของบุคคล บุคคล 2 คน อาจมีความสามารถไม่ต่างกัน แต่อาจแสดงออกในคุณภาพที่แตกต่างกันได้ ถ้าพบว่าคน 2 คนนี้มีการรับรู้ความสามารถของตนเองแตกต่างกัน นั่นคือถ้าคนเรามีการรับรู้ว่ามีความสามารถ เราก็จะแสดงออกถึงความสามารถนั้นออกมา บุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถจะมีความอดทนอดสาหัส ไม่ท้อถอย และจะประสบความสำเร็จในที่สุด ตรงกันข้ามถ้าบุคคลรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ มักจะทำงานลักษณะง่ายๆ ขาดความพยายาม หลีกเลี้ยงงาน มักท้อถอยเมื่อพบอุปสรรคต่างๆ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นมีความสำคัญสำหรับบุคคลากรในองค์การที่ต้องการประสบความสำเร็จ ดังนั้น ถ้าเราสามารถพัฒนาบุคคลในองค์การของเราให้มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับที่เหมาะสม จะช่วยให้บุคคลสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพ และมีความมั่นใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ได้

ธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ ทั้งในแง่สถาบันการเงินที่มีศักยภาพสูงในการระดมเงินออมจากภาคครัวเรือนภายในประเทศ และสถาบันรับเสียดภัยที่ช่วยสร้างความมั่นคงพื้นฐานแก่บุคคล ครอบครัว และธุรกิจ นอกจากนี้ยังเป็นกลไกสำคัญอย่างหนึ่งในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศ และปัจจุบันรัฐบาลได้เตรียมการเปิดเสรีทางการค้า (Free Trade Area: FTA) ทำให้บริษัทประกันในประเทศไทยต้องเตรียมความพร้อมในการแข่งขันที่จะรุนแรงขึ้น ทั้งด้านการสร้างศักยภาพทางธุรกิจ การพัฒนา

บุคลากร และสร้างคุณภาพในการบริการต่างๆ ให้สูงขึ้น (ศิริกาญจน์ คำศรีระภาพ และ ชัยนต์ ภูสันติสัมพันธ์, 2549: 3) จึงเห็นได้ว่าธุรกิจประกันภัยซึ่งแบ่งเป็นประกันวินาศภัยและประกันชีวิตนั้นมีความสำคัญยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจ และในปี 2551 ที่ผ่านมาธุรกิจประกันชีวิตมีจำนวนเบี้ยประกันรับรวม 221,970 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 10.1 จะเห็นได้ว่า ถึงแม้ประเทศจะประสบปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ แต่ธุรกิจประกันชีวิตก็ยังมีอัตราที่เติบโตได้อย่างต่อเนื่อง และมั่นคง (สมาคมประกันชีวิตไทย, 2552: 11) จึงเห็นได้ว่าธุรกิจประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจ และมีการแข่งขันที่สูงมากขึ้นเมื่อพิจารณาจากการขยายตัวทางการค้าและเบี้ยประกันรับที่ผ่านมา นอกจากนี้การเปิดเสรีทางการค้าว่าด้วยธุรกิจประกันภัยในอนาคตก็จะทำให้การแข่งขันในธุรกิจเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะธุรกิจประกันชีวิตเป็นที่ทราบกันดีว่าในปัจจุบันมีช่องทางการขายหลากหลายมากขึ้นทั้งจากทางช่องทางธนาคาร ทางโทรศัพท์ ซึ่งในอดีตจะขายผ่านช่องทางตัวแทนประกันชีวิตเป็นช่องทางหลักเท่านั้น ดังนั้นบุคลากรในธุรกิจประกันชีวิตจึงมีความสำคัญยิ่งต่อการแข่งขันดังกล่าว องค์กรต่างๆ ในธุรกิจประกันชีวิตต้องมีการสรรหา พัฒนา และรักษา ไว้ซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพไว้กับองค์กรของตนให้มากที่สุด

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะคติในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในบริษัทประกันชีวิต เพื่อเป็นประโยชน์ ต่อผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตหรือธุรกิจอื่น ในการหาแนวทางวางกลยุทธ์ กำหนดนโยบาย และบริหารทรัพยากรบุคคลของตนให้มีพฤติกรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ ทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรเพิ่มสูงขึ้นตามเป้าหมายที่วางไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงาน ทักษะคติในการทำงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะคติในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง

5. เพื่อศึกษาตัวพยากรณ์ร่วมระหว่างทัศนคติในการทำงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเอง กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน และความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

2. เพื่อให้ทราบตัวพยากรณ์ร่วมระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ทัศนคติในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง กับพฤติกรรมการทำงาน และใช้เป็นแนวทางในการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานต่อไป

3. สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารองค์กรต่างๆ กำหนดนโยบาย แนวทางปรับปรุงทัศนคติในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง เพื่อพฤติกรรมการทำงานที่ดีของพนักงานในองค์กรของตนต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานประจำของ บริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ตัวแปรต้น ได้แก่ปัจจัยส่วนบุคคล ทัศนคติในการทำงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเอง ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการทำงาน

นิยามศัพท์

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ให้ความหมายและจำกัดขอบเขตของศัพท์ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

พนักงานประกันชีวิต หมายถึง พนักงานประจำของบริษัทประกันชีวิตที่ผ่านการทดลองงานแล้ว

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะของพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีความแตกต่างกันออกไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน

- **เพศ** หมายถึง ลักษณะทางเพศของพนักงานบริษัทประกันชีวิต แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ หญิง และ ชาย

- **อายุ** หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่ปีที่พนักงานบริษัทประกันชีวิตเกิดจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม คือ อายุ 20 – 30 ปี 31 – 40 ปี และ มากกว่า 40 ปี

- **สถานภาพสมรส** หมายถึง สถานะการใช้ชีวิตคู่ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตปัจจุบัน ในวันที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ โสด สมรส และหย่าหรือหม้ายหรือแยกกันอยู่

- **ระดับการศึกษา** หมายถึง การศึกษาในระดับสูงสุดที่พนักงานบริษัทประกันชีวิตได้รับการจากสถาบันการศึกษา จำแนกเป็น 3 กลุ่ม คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี

- **อายุการทำงาน** หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่พนักงานเริ่มปฏิบัติงานเป็นพนักงานของบริษัทประกันชีวิตแห่งนี้ จนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น 3 กลุ่ม คือ น้อยกว่า 3 ปี ระหว่าง 3-7 ปี และมากกว่า 7 ปี

ทัศนคติในการทำงาน หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานของตนและพร้อมที่จะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในการทำงาน ได้แก่

- **ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน** หมายถึง การที่พนักงานมีความคิดหรือความรู้สึกว่างานที่เขาทำมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้รับพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เพิ่มเงินเดือน และได้รับการส่งเสริมการสนับสนุนให้ศึกษาต่อ ตลอดจนมีโอกาสเข้าร่วมการฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความสามารถ

- **ด้านลักษณะภายในงาน** หมายถึง การที่พนักงานมีความคิดหรือความรู้สึกว่าได้ทำงานที่ตรงกับทักษะความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญที่เขามีอยู่

- **ด้านการกำกับดูแลงาน** หมายถึง การที่พนักงานมีความคิดหรือความรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานและตัวพนักงานเองมีความรู้สึกที่ดีต่อกัน โดยผู้บังคับบัญชามีความไว้วางใจ เข้าใจ ให้เกียรติเห็นความสำคัญ และเอาใจใส่ในตัวพนักงาน

- **ด้านลักษณะสังคมในการทำงาน** หมายถึง การที่พนักงานมีความคิดหรือมีความรู้สึกว่าเป็นสมาชิกคนหนึ่งของการทำงานหรือของกลุ่ม รู้สึกว่าตนเองกับสมาชิกในกลุ่มหรือเพื่อนร่วมงาน มีความร่วมมือในการปฏิบัติงาน มีความรักใคร่กลมเกลียว เข้าใจกัน มีความเป็นมิตร และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความพอใจในการทำงานร่วมกัน

- **ด้านผลตอบแทน** หมายถึง การที่พนักงานมีความคิดหรือความรู้สึกว่าองค์กรมีการให้ผลตอบแทนและสวัสดิการแก่พนักงานที่ดีและมีความเหมาะสม ได้แก่ เงินเดือน โบนัส สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล การลางาน และเงินสำรองเลี้ยงชีพเมื่อออกจากงาน หรือเกษียณอายุการทำงาน

- **ด้านสภาพการทำงาน** หมายถึง การที่พนักงานมีความคิดหรือรู้สึกว่าคุณภาพสถานที่ทำงานมีความน่าอยู่ มีอุปกรณ์ และเครื่องมืออำนวยความสะดวกพร้อมสำหรับการทำงาน มีสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ดีทั้งอุณหภูมิ แสงสว่าง ปราศจากเสียงรบกวน ตลอดจนมีชั่วโมงในการทำงานที่เหมาะสม

การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การพิจารณาตัดสินเกี่ยวกับตนเองว่าตนเองมีความสามารถมากพอที่จะกระทำพฤติกรรมบางอย่างให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ได้มากน้อยเพียงใด และตนเองมีความสามารถอยู่ในระดับใด โดยแบ่งการรับรู้ความสามารถของตนเองออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- **ด้านการประเมินความสามารถในการทำงาน** หมายถึง การพิจารณาตัดสินเกี่ยวกับตนเองมีความสามารถเพียงพอที่จะทำงานตามที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จ

- **ด้านความสามารถในการเป็นตัวอย่างให้กับผู้อื่น** หมายถึง การพิจารณาตัดสินเกี่ยวกับตนเองว่าตนเองมีความสามารถในการเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับผู้อื่นได้

- **ด้านการพูดโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น** หมายถึง การพิจารณาตัดสินเกี่ยวกับตนเองว่ามีความสามารถในการชักจูง โน้มน้าวให้ผู้อื่นมาร่วมทำงานเพื่อให้งานประสบความสำเร็จและเพื่อนร่วมงานมีความพึงพอใจ

- **ด้านความสามารถในการสร้างความรู้สึกลงในทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่น** หมายถึง การพิจารณาตัดสินเกี่ยวกับตนเองว่าตนเองมีความสามารถในการสร้างความรู้สึกลงในทางบวกให้กับตนเอง และผู้อื่นได้

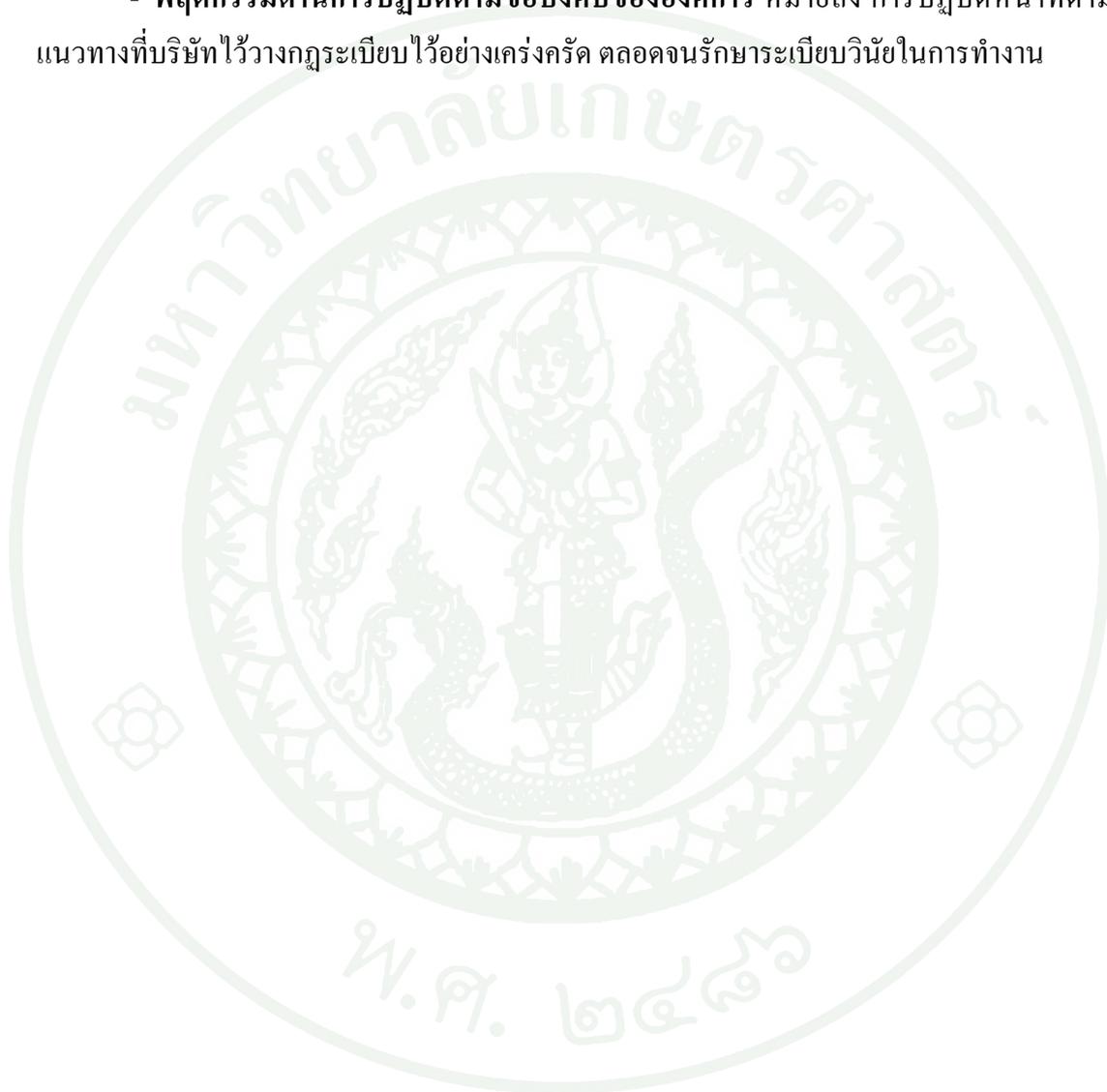
พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำของบุคคลที่แสดงออกมาในสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับงานที่ทำอยู่ โดยใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ เพื่อให้กิจกรรมบรรลุเป้าหมาย แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- **พฤติกรรมด้านการแก้ปัญหา** หมายถึง การวิเคราะห์ หาวิธีการแก้ไขปัญหา ประเมินเหตุการณ์ต่างๆ ด้วยความรอบคอบมีเหตุผล สามารถดำเนินการแก้ปัญหาให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

- **พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์** หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับผู้ร่วมงาน การพบปะสังสรรค์ เป็นมิตรกับผู้อื่น ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตลอดจนคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น

- พฤติกรรมด้านความรับผิดชอบต่องาน หมายถึง การวางแผน เอาใจใส่ ตั้งใจปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ มีความรับผิดชอบในตำแหน่งหน้าที่ เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

- พฤติกรรมด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์กร หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ตามแนวทางที่บริษัทไว้วางกฎระเบียบไว้อย่างเคร่งครัด ตลอดจนรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน



บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่อง ทักษะคิดในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง นั้น จากการตรวจสอบเอกสาร มีแนวคิดทฤษฎี รวมทั้งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะคิด
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะคิด

ความหมายของทักษะคิด

มนูญ ดนะวัฒนา (2532: 135) ได้ให้ความหมายของทักษะคิด ไว้ว่า หมายถึง ความโน้มเอียงที่จะตอบสนองต่อบุคคลต่างๆ กลุ่มคน สิ่งของและความคิดเห็นต่างๆ ไปในทางบวกหรือทางลบ ทักษะคิดที่เกิดขึ้นอยู่เสมอมักจะจูงใจให้คนแสดงปฏิกิริยาไปตามทิศทางเฉพาะเหล่านั้น

ระวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธ์ (2533: 13-15) ได้รวบรวมนิยามทักษะคิดของนักการศึกษา และนักจิตวิทยาได้นิยาม หรือคำจำกัดความมากมาย พอจะสรุปเป็นหัวข้อที่สำคัญ ดังนี้

1. ทักษะคิดเป็นความพร้อมของประสาทและจิตใจ

ทักษะคิด หมายถึง สภาพความพร้อมของสมอง ประสาท และจิตใจ ในการที่จะคิด จัดระบบของประสบการณ์ทั้งหลายที่เกี่ยวข้องโยงกัน จากอิทธิพลภายนอก หรือภายในต่อสิ่งต่างๆ นั้น ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นบวกหรือลบก็ได้

2. ทศนคติเป็นความโน้มเอียงของจิตใจ

ทศนคติ หมายถึง แนวโน้มในการตอบสนองที่เกิดจากการเรียนรู้ และตอบสนอง แสดงพฤติกรรมต่อสิ่งของด้วยท่าทีที่ชอบ หรือไม่ชอบ

3. ทศนคติเป็นความรู้สึก หรืออารมณ์

ทศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ และพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ที่มีต่อสิ่งหนึ่ง อันเป็นผลมาจากสภาวะร่างกาย จิตใจ ประสบการณ์ และการเรียนรู้ เกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ แสดงความพร้อมที่จะเข้าไปหาเมื่อเกิดความรู้สึกชอบ เรียกว่า ทศนคติที่ดี หรือทางบวก หรือแสดงความพร้อมที่จะถอยหนี เมื่อเกิดความรู้สึกไม่ชอบ เรียกว่า ทศนคติไม่ดี หรือทางลบ

4. ทศนคติเป็นสภาพของจิตใจ

ทศนคติ หมายถึง สภาพของจิตใจที่มีอิทธิพลต่อความคิด เกิดขึ้นจากประสบการณ์ อันทำให้บุคคลมีการกระทำต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ในลักษณะพอใจ หรือไม่พอใจ

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2543: 79) ได้ให้ความหมายของทศนคติ ไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึก หรือท่าทีของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัสดุ สถาบัน และสถานการณ์ต่างๆ

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545: 138) ได้ให้ความหมายของทศนคติ ไว้ว่า หมายถึง สภาวะความพร้อมทางจิตทางจิตที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของและสถานการณ์ต่างๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่งและสภาวะความพร้อมทางจิตนี้จะต้องอยู่นานพอสมควร

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย (2549: 169) ได้ให้ความหมายของทศนคติ ไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการตอบสนองจะแสดงออกในลักษณะชอบหรือไม่ชอบ

จำรอง เงินดี (2552: 75) ได้ให้ความหมายของทัศนคติ ไว้ว่า หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าทั้งคน สัตว์ สิ่งของ และสถานการณ์ต่างๆ ที่สร้างให้เกิดมีขึ้นจากประสบการณ์ต่อสิ่งนั้นๆ ในลักษณะของการประเมินค่า การแสดงออกนั้นจะเป็นทิศทางใดทิศทางหนึ่งและเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะมีความคงทนถาวรพอสมควร

Milton (1970: 112) ได้ให้ความหมายของทัศนคติ ไว้ว่า หมายถึง การผสมผสาน หรือการจัดระเบียบของความเชื่อมั่นที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อถือนี้ จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

Kendler (1974: 671) ได้ให้ความหมายของทัศนคติ ไว้ว่า หมายถึง ความพร้อมของแต่ละบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมที่จะสนับสนุน หรือต่อต้านประสบการณ์ บุคคล สถาบัน หรือแนวความคิดบางอย่าง การแสดงออกของทัศนคติแบ่งออกเป็นพฤติกรรมใหม่ๆ 2 ลักษณะ คือ ลักษณะพึงพอใจ ซึ่งเรียกว่าทัศนคติแบบบวก และลักษณะไม่พึงพอใจ ซึ่งเรียกว่าทัศนคติแบบลบ

Fishbein and Ajzen (1980: 1) ได้ให้ความหมายของทัศนคติ ไว้ว่า หมายถึง แนวโน้มที่ เกิดจากการเรียนรู้ในอันที่จะตอบสนองอย่างถาวรต่อสิ่งเร้าที่แสดงให้เห็นด้วยท่าทีที่ชอบหรือไม่ชอบต่อทัศนคติเป้าหมายนั้น

Hitt *et al.* (2006:173) ได้กล่าวว่า ทัศนคติของบุคคล หมายถึง ผลความรู้สึกทางใจ ที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมไปในทางใดทางหนึ่ง โดยทัศนคติเป็นสิ่งที่สะท้อนมาสู่พฤติกรรมของบุคคล ดังนั้นพฤติกรรมของบุคคลย่อมเป็นการแสดงออกที่มีผลมาจากทัศนคติของบุคคล ซึ่งเป็นสิ่งที่มาจากประสบการณ์ ความรู้ ความคิด ความเชื่อ การเรียนรู้ของบุคคล และเป็นที่ยอมรับของบุคคลนั้นๆ

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อ และแนวโน้มของพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า อันได้แก่ บุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ต่างๆ ในลักษณะของการประเมินค่าว่าไปในทางบวกหรือทางลบ

ความหมายของทัศนคติในการทำงาน

มีผู้ให้ความหมายของทัศนคติในการทำงาน ไว้หลายท่านดังนี้

พรรณราย ทรัพย์ประภา (2529: 76) ได้กล่าวว่า ทัศนคติในการทำงาน คือ ความพร้อมที่จะแสดงออกในทางใดทางหนึ่ง ในส่วนที่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบเฉพาะบางประการอันเกี่ยวกับการทำงาน

วิฑูรย์ สิมะโชคติ (2538: 11) ได้กล่าวว่า การที่บุคคลมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน หมายถึง บุคคลผู้นั้นมีความรู้สึกที่ดีต่องานของเขา แม้ว่าจะงานแต่ละอย่างจะให้ความรู้สึกแตกต่างกัน ทัศนคติเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผลงานที่ได้แตกต่างกัน

พงศ์ หรดาล (2540: 42) ได้กล่าวว่าทัศนคติในการทำงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากทัศนคติด้านต่างๆ ของคนงานที่มีต่อการงานรวมทั้งอาจจะเกิดจากองค์ประกอบอื่นๆ ที่สัมพันธ์กับงานที่ทำอยู่ เช่น ความมั่นคงปลอดภัย ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผลตอบแทน เพื่อร่วมงาน และผู้บริหารดี งานทำท่ายความสามารถ เป็นต้น

Katzell and Thompson (1990: 144-153) ได้กล่าวว่า บุคคลที่มีทัศนคติทางบวกต่อการทำงานและองค์กร จะเป็นแรงจูงใจอย่างมากให้บุคคลปฏิบัติงานของเขาและยังคงอยู่ในองค์กรต่อไป

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ทัศนคติในการทำงาน หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานและพร้อมจะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในการทำงาน

องค์ประกอบของทัศนคติ

Rosenberg (1965: 123-124) มีแนวคิดว่า ทัศนคติมี 2 องค์ประกอบดังนี้

1. องค์ประกอบด้านปัญญา หมายถึง กลุ่มของความเชื่อที่บุคคลมีว่าที่หมายของทัศนคติจะเป็นตัวส่งเสริม หรือขัดขวางการบรรลุถึงค่านิยมต่างๆ ของบุคคล

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมี เมื่อถูกกระตุ้น โดยที่หมายของทัศนคติ Rosenberg เห็นว่า อารมณ์ ความรู้สึกที่ชอบ พอใจ และเห็นด้วย ที่บุคคล มีต่อที่หมายของทัศนคตินั้น จะมีความสัมพันธ์กับการบรรลุถึงค่านิยมที่ดี ในทางกลับกัน อารมณ์ ความรู้สึกที่ไม่ชอบ ไม่พอใจ และไม่เห็นด้วยที่บุคคลมีต่อที่หมายของทัศนคตินั้น จะมีความสัมพันธ์กับการบรรลุถึงค่านิยมที่ไม่ดี

Triandis (1971-1994) มีแนวคิดว่า ทัศนคติ ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. องค์ประกอบทางด้านสติปัญญา หรือด้านความรู้ หรือ ความคิด (Cognitive Component) ได้แก่ ความคิด ความเข้าใจ ตลอดจนความเชื่อของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ วัตถุ สถานการณ์ต่างๆ หรือมีต่อสิ่งเร้าที่เป็นที่หมายของทัศนคติ

2. องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (Affective Component) ได้แก่ ความรู้สึก อารมณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งเร้า ถ้าบุคคลรู้สึกดีต่อสิ่งเร้า แสดงว่ามีความรู้สึกในด้านบวก (Positive) ต่อสิ่งนั้น แต่ถ้ารู้สึกไม่ดีต่อสิ่งใด แสดงว่ามีความรู้สึกในด้านลบ (Negative) ต่อสิ่งนั้น

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม หรือด้านการกระทำ (Behavior Component) ได้แก่ ความโน้มเอียงที่จะกระทำ หรือตอบสนองต่อสิ่งเร้า ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้านบวกและด้านลบ

Fishbein and Ajzen (1975: 130); Thurstone (1959: 320-322) ได้กล่าวว่า ทัศนคติมีองค์ประกอบเดียว คือ อารมณ์ ความรู้สึกในทางชอบหรือไม่ชอบที่บุคคลมีต่อที่หมายของทัศนคติ ในบรรดาแนวการจัดองค์ประกอบของทัศนคตินั้น แนวทางที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในปัจจุบันคือแนวทางที่เห็นว่าทัศนคติมีองค์ประกอบด้านความรู้สึก เพียงองค์ประกอบเดียว (ซีรพร อุวรรณโณ, 2530: 100) เพราะว่าองค์ประกอบด้านปัญญา และพฤติกรรม เป็นตัวแปร หรือ มโนทัศน์ที่แยกออกจากทัศนคติได้

Sears *et al.* (1991: 136-139) ได้อธิบายว่า ทักษะคิดล้วนแต่ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านความรู้ (Cognitive Component) ประกอบด้วยองค์ความทั้งหมดที่มีอยู่หรือประสบการณ์เดิมเกี่ยวกับสิ่งที่เป็นเป้าหมายของทัศนคติและได้รับรู้ข้อเท็จจริง ได้รับความรู้รวมถึงความเชื่อต่างๆ เกี่ยวกับเรื่องนั้นเพิ่มเติมขึ้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) ประกอบด้วยความรู้สึกและอารมณ์ของบุคคลนั้นต่อเป้าหมายของทัศนคติซึ่งเป็นการประเมินค่าความรู้สึกเชิงบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ หรือความรู้สึกเชิงลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ ก้าว รั้งเกียจ ซึ่งจะสอดคล้องกับองค์ประกอบด้านความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้น

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) ประกอบด้วยความพร้อมของบุคคลที่จะตอบสนอง หรือแนวโน้มที่จะแสดงออกต่อเป้าหมายของทัศนคติเมื่อการประมวลความรู้และประเมินค่าความรู้สึกต่อสิ่งนั้นแล้ว โดยพฤติกรรมจะแสดงออกได้สองลักษณะ คือพฤติกรรมทางบวก ได้แก่ การยอมรับ สนับสนุน เข้าใกล้ ช่วยเหลือ ส่งเสริม และพฤติกรรมทางลบ ได้แก่ การทำลาย ชัดขึ้น ต่อผู้ ถอยหนี เป็นต้น

นพมาศ ชีรเวทิน (2539: 90) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบและแง่มุมของทัศนคติ ที่กล่าวมาข้างต้นมากที่สุด ก็คือ การแบ่งทัศนคติออกเป็น 3 ส่วนคือ

1. ส่วนความเชื่อและความคิด (Cognitive Component) ซึ่งส่วนใหญ่แล้วหมายถึงความเชื่อหรือความไม่เชื่อ ความคิด และความรู้

2. ส่วนที่เกี่ยวกับความชอบ(Affective Component) ส่วนนี้เกี่ยวกับส่วนที่เป็นอารมณ์ เช่น ความชอบ ความรัก หรือความไม่ชอบและความเกลียดชัง

3. ส่วนที่เกี่ยวกับการกระทำ(Action Component) ส่วนนี้เกี่ยวกับความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรม

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 63) ได้กล่าวว่า ทักษะประกอบไปด้วย 3 ส่วน ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความเข้าใจ(Cognitive Comonent) คือส่วนที่เป็นความรู้ความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความคิดและความเชื่อของบุคคล
2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก(Affective Component) คือส่วนของอารมณ์และความรู้สึก ว่าชอบหรือไม่ชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) คือส่วนของความตั้งใจที่จะปฏิบัติต่อคนใดคนหนึ่งหรือต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น การลาออกจากงาน เป็นต้น

จากองค์ประกอบของทักษะคิด สรุปได้ว่า ทักษะคิดที่มี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้หรือความคิด อารมณ์หรือความรู้สึก และส่วนที่เกี่ยวกับพฤติกรรมหรือการกระทำ

องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติในการทำงาน

Gilmer (1975: 402-405) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติในการทำงาน 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Security) เป็นเหตุผลสำคัญที่บุคคลเลือกทำงานกับองค์กรที่มีความมั่นคง มีเสถียรภาพ บุคคลจะมีความรู้สึกที่ว่าตนเองมีคุณค่าต่อองค์กรเป็นคนที่มีความสามารถ และมีโอกาสที่จะได้ทำงานต่อไปนานๆ ดังนั้นจึงต้องทำให้ตนเองเป็นที่ต้องการขององค์กร โดยเพิ่มทักษะความชำนาญและความรับผิดชอบที่มากขึ้น ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานจะมีความสำคัญเพิ่มขึ้นตามอายุของพนักงานแต่จะลดความสำคัญลงในพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่า
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน(Opportunity for Advancement) จะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ในระดับผู้เชี่ยวชาญหรือผู้จัดการจะคำนึงถึงสิ่งนี้ก่อนองค์ประกอบตัวอื่น สำหรับผู้บริหารระดับกลางจะเป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงอนาคตของเขาว่าจะคงอยู่กับองค์กรต่อไปหรือไม่ในระดับพนักงานจะขึ้นอยู่กับความสามารถในงานที่ทำ ในระดับอาวุโสที่มีบทบาทสำคัญต่อองค์กร เขาจะ

คำนึงถึงการได้ต่อสัญญาจ้างทำงาน แต่ถ้าเป็นคนหนุ่มสาวแล้ว เขาปรารถนาที่จะมีชื่อเสียงหรือได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น การขาดโอกาสเพื่อความก้าวหน้าในการทำงานเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้บุคคลไม่ชอบทำงาน และเพศชายจะให้ความสำคัญกับองค์ประกอบนี้มากกว่าเพศหญิง

3. ชื่อเสียงของบริษัทและการบริหารงาน (Company and management) บุคคลจะมองถึงขนาดขององค์กร ชื่อเสียงของบริษัท ผลกำไร หรือการมีส่วนร่วมช่วยเหลือสังคม โดยมีความเชื่อว่าการได้ทำงานกับบริษัทที่ดีจะทำให้เขารู้สึกว่ามีความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน พนักงานที่มีอายุมากจะให้ความสำคัญต่อชื่อเสียงของบริษัทมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

4. ค่าจ้าง (Wages) จะมีความสำคัญต่อเพศชายมากกว่าเพศหญิง และจะสำคัญต่อบุคคลที่ทำงานในโรงงานมากกว่าบุคคลที่ทำงานในสำนักงาน ความสำคัญจะมีแนวโน้มลดลงเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้นและจะน้อยที่สุดจนกระทั่งอายุ 40 ปี หลังจากอายุ 40 ปีขึ้นไป บุคคลจะให้ความสำคัญอย่างมากต่อค่าจ้างหรือเงินเดือน

5. ลักษณะภายในงาน (Intrinsic Aspects of Job) บุคคลจะชอบงานที่ทำ ถ้าได้งานที่ตรงกับความสามารถและชำนาญของเขา ทักษะและการศึกษาของบุคคลมีความสำคัญมากกับการทำงาน บุคคลที่มีระดับของทักษะการศึกษา และอาชีพที่สูงกว่าจะมีความต้องการงานที่มีความท้าทายในงาน ผู้บริหารหรือบุคคลระดับหัวหน้างานจะชอบงานที่ท้าทาย ในขณะที่พนักงานในระดับต่ำกว่าจะไม่ชอบงานที่มีความท้าทาย

6. การกำกับดูแลงาน (Supervision) ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานจะเป็นแบบอย่างให้ผู้บังคับบัญชาได้ทั้ง 2 แบบ คือ ทั้งด้านดีและด้านไม่ดี เพศหญิงดูเหมือนจะมีความรู้สึกไวในเรื่องการกำกับดูแลงานมากกว่าเพศชาย แต่ทั้งเพศหญิงและเพศชายถ้าประสบกับการกำกับดูแลงานที่ไม่ดีก็เป็นสาเหตุเบื้องต้นของการขาดงานและการออกจากงานได้

7. ลักษณะทางสังคมในการทำงาน (Social Aspects of the Job) เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความต้องการที่จะเป็นเจ้าของและต้องการการยอมรับทางสังคม บุคคลที่รู้สึกว่าตนเป็นสมาชิกคนหนึ่งของการทำงานหรือของกลุ่มจะมีความสุขกับงานมากกว่าบุคคลที่พบว่าตนเองไม่เหมาะสมกับกลุ่ม องค์ประกอบทางสังคมนี้มีความสำคัญต่อเพศหญิงมากกว่าเพศชายเพียงเล็กน้อย และเป็นอิสระไม่ขึ้นอยู่กับอายุและระดับอาชีพ

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การขาดการติดต่อสื่อสารที่ดี อาจเป็นสาเหตุของการไม่ชอบงาน องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารจะเป็นสิ่งสำคัญกับบุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า การติดต่อสื่อสารที่ดีจะทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งในกิจการงานที่ทำและพยายามปรับปรุงการติดต่อสื่อสารให้ดีขึ้น

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ อุณหภูมิ แสงสว่าง การระบายอากาศ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ร้านอาหารและห้องน้ำ เป็นต้น โดยภาพรวมแล้วสภาพการทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ชั่วโมงการทำงานจะสำคัญต่อเพศชายมากกว่าอย่างอื่น แต่ในระหว่างพนักงานหญิงด้วยกันแล้ว ชั่วโมงการทำงานจะสำคัญกับหญิงที่สมรสแล้วมากกว่า ลูกจ้างที่มีระดับการศึกษาและตำแหน่งงานที่สูงกว่า ชั่วโมงการทำงานจะไม่ค่อยมีความสำคัญมากนัก

10. ผลประโยชน์ตอบแทน (Benefit) สวัสดิการต่างๆ ได้แก่ การเตรียมความพร้อมเมื่อเกษียณอายุ การรักษาพยาบาล การลาหยุดงาน วันหยุดพักผ่อนประจำปีและวันหยุดต่างๆ เป็นส่วนหนึ่งที่กำหนดไว้ในมาตรฐานการทำงาน ในองค์การอุตสาหกรรมส่วนใหญ่จะกำหนดไว้เหมือนกัน

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 63-64) ยังแบ่งทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงานเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ทัศนคติด้านความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานของตน บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะมีทัศนคติในทางบวกต่องานที่ทำ ในทางตรงข้ามบุคคลที่ไม่พึงพอใจในงานก็จะมีทัศนคติในทางลบต่องานที่ทำ

2. ทัศนคติด้านการมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement) หมายถึง อัตราของการรับรู้เกี่ยวกับการทำงานว่ามีความสำคัญและมีคุณค่า พนักงานที่มีระดับของการมีส่วนร่วมในงานสูงจะมีความระมัดระวังกับงานที่ทำสูง มีการขาดงาน และการลาออกน้อย โดยจะทุ่มเททั้งเวลา กำลังกาย และกำลังใจให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ อีกทั้งมองว่างานนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญเหนือสิ่งใดๆ ในการดำเนินชีวิต การมีโอกาสรับผิดชอบตำแหน่งหน้าที่ใดๆ นั้นหมายถึงภาพลักษณ์ของตนเอง

3. ทักษะด้านความผูกพันกับองค์กรหรือความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Commitment) หมายถึง ระดับของความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มกำลังความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ บุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรสูงจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

จากองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติในการทำงาน จะเห็นว่า ทัศนคติในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างมากในการกำหนดพฤติกรรมการทำงานของบุคคล ถ้าบุคคลมีทัศนคติที่ดีในการทำงานก็จะทำให้มีแนวโน้มของผลงานที่มีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติ

จาร์จ เงินดี (2545: 372) กล่าวถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติว่า เกิดจากการเรียนรู้ในสังคม บุคคลมีแนวโน้มที่จะรับทัศนคติของบุคคลอื่นที่เรามีความสัมพันธ์อย่างสนิทสนม ภายในกลุ่มของตนนั้น บุคคลจะถือว่าเป็นรางวัลเมื่อได้รับการยอมรับภายในกลุ่ม ทัศนคติส่วนมากของพวกเราได้มาจากการกระทำของเราที่ได้ทำลงไปแล้ว ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพและประสบการณ์ของแต่ละคน

พะยอม วงศ์สารศรี (2537: 237) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติ ไว้ดังนี้

1. การอบรมเลี้ยงดู มีส่วนสำคัญที่จะปลูกฝังทัศนคติตั้งแต่วัยเด็ก สังเกต ได้ชัดจากเด็กที่ได้รับการปลูกฝังกล่อมเกลามาจากสิ่งแวดล้อมที่ใกล้ชิด
2. การได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้ ประสบการณ์มีบทบาทในการหล่อหลอมทัศนคติของบุคคล ประสบการณ์ที่พบเห็นในแต่ละครั้งได้วางรูปแบบทัศนคติที่มีต่อสิ่งนั้น ว่ามีทัศนคติเป็นบวกหรือลบ
3. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน มีส่วนให้ทัศนคติที่มีอยู่นั้นแพร่ขยายไปสู่สิ่งอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกันได้

4. การเลียนแบบ โดยปกติการเลียนแบบทัศนคติจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อบุคคลที่เป็นต้นแบบ เป็นคนที่น่าเคารพนับถือ หรือมีบุคลิกภาพที่ทำให้ผู้ใกล้ชิดชื่นชม ก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสิ่งนั้น และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น ไม่ชอบตามไปด้วย

Coon (1998: 677-679) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติ ดังต่อไปนี้

1. การติดต่อโดยตรง(Direct Contact) ประสบการณ์ตรงของบุคคลที่มีต่อเป้าหมายของทัศนคติ
2. การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น(Interaction with Others) จากการสนทนา ได้ตอบกับผู้อื่นที่มีทัศนคติเฉพาะเรื่อง
3. การอบรมเลี้ยงดู(Child Rearing) เป็นผลมาจากค่านิยม ความเชื่อ การปฏิบัติของพ่อแม่
4. การเป็นสมาชิกของกลุ่ม(Group Member)
5. สื่อมวลชน(Mass Media) รวมไปถึงทุกสื่อ เช่น นิตยสาร และโทรทัศน์ ที่เข้าถึงผู้รับจำนวนมาก
6. การเรียนรู้โดยบังเอิญ (Chance Conditioning)

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติ คือ การเรียนรู้ จากการเลี้ยงดู ประสบการณ์ การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน และการเลียนแบบของบุคคล

ทัศนคติและพฤติกรรม

Rokeach (1970: 112) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและการปฏิบัติว่าทัศนคติของบุคคลทุกอย่างเป็นส่วนที่มีผลทำให้เกิดการปฏิบัติของบุคคล เพราะความเชื่อทุกความเชื่อที่รวมกันเป็นทัศนคตินั้น ไม่ว่าจะมีความเชื่อทางด้านอธิบายประเมินค่าหรือสนับสนุนจะเป็น

ตัวแทนของความพร้อมในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีข้อแม้ว่าการที่จะออกมาเป็นการกระทำนั้น จะต้องได้ถูกเร้าอย่างเหมาะสมก่อน

Trandis (1971: 16) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมของมนุษย์นั้น เป็นผลมาจากทัศนคติ บรรทัดฐานของสังคม นิสัยและผลที่คาดว่าจะได้รับ หลังจากทำพฤติกรรม

Fishbein and Ajzen (1980) ได้อธิบายว่าทัศนคติสามารถทำนายถึงพฤติกรรมได้ โดยการวัดทัศนคตินั้น ควรวัดทัศนคติต่อพฤติกรรมที่จะแสดงออกต่อสิ่งนั้น มิใช่วัดทัศนคติต่อสิ่งนั้น โดยตรง Fishbein จึงได้เสนอเป็นทฤษฎีในการทำงานพฤติกรรมเรียกว่า ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Fishbein's Theory of Reasoned Action) ซึ่งได้พื้นฐานมาจากทฤษฎีการคาดคะเนพฤติกรรม (Theory of Proposition) ของ Dulany (1961) ซึ่งทำการศึกษาวิจัยเรื่องเกี่ยวกับการวางเงื่อนไขทางวาจาและการเรียนรู้รวมทั้งนักทศน์เพื่อใช้อธิบายถึงพฤติกรรมทางสังคม และ Fishbein ได้ผนวกเอาทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อกับทัศนคติเข้าไปในทฤษฎีของเขาด้วย

Fishbein (1980: 5-9) ได้เสนอสมมติฐาน 2 ข้อ ไว้ในทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลว่า

1. มนุษย์โดยปกติเป็นผู้ที่ค่อนข้างมีเหตุผล และใช้ข้อมูลที่มีอยู่อย่างมีระบบ
2. มนุษย์จะพิจารณาผลของการกระทำที่สามารถเกิดขึ้นก่อนตัดสินใจที่จะลงมือทำพฤติกรรมหนึ่งๆ Fishbein ไม่เห็นด้วยกับความคิดที่ว่า โดยปกติพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์ ถูกควบคุมโดยแรงจูงใจจากจิตใต้สำนึกหรือเป็นการกระทำตามอำเภอใจแบบไร้ความคิด

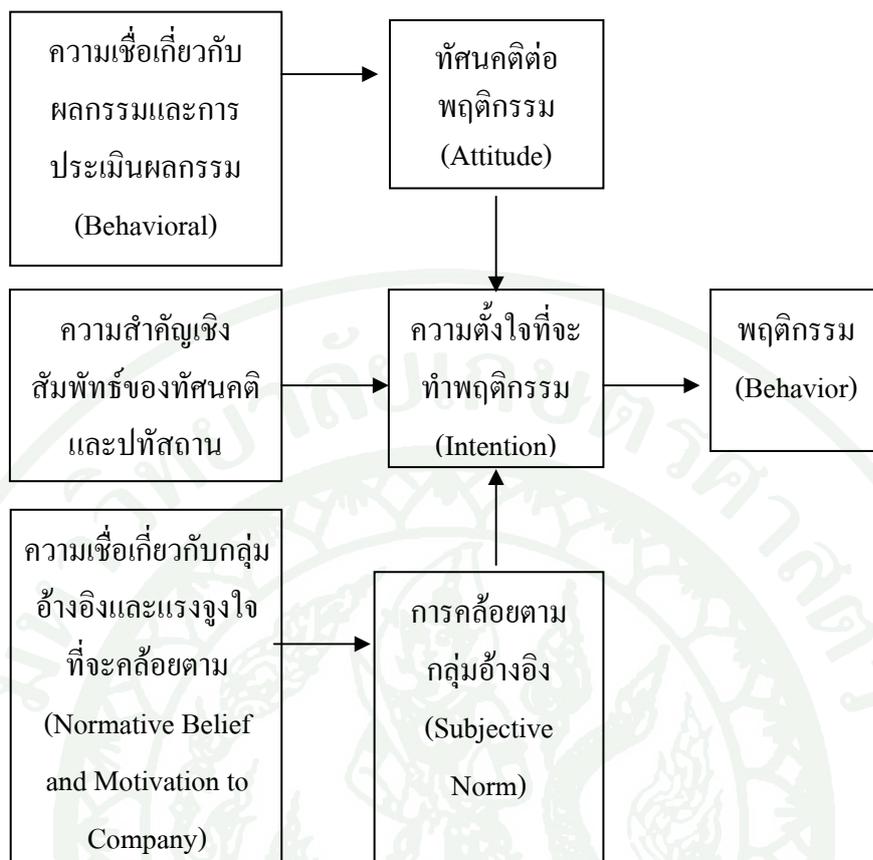
ทฤษฎีของเขาจะช่วยเน้นความเข้าใจพฤติกรรมของแต่ละคนว่าอะไรเป็นตัวกำหนดที่สำคัญในการที่มนุษย์เราจะกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมนั้นๆ ภายใต้สมมติฐานที่ว่า การกระทำส่วนใหญ่ของคนเราที่เกี่ยวข้องกับสังคมอยู่ภายใต้การควบคุมของจิตใจ

ทฤษฎีนี้ศึกษาในปัจจัย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยทางด้านเจตคติต่อพฤติกรรมซึ่งเป็นปัจจัยทางด้านอารมณ์ ความรู้คิดในลักษณะปัจเจกบุคคลและปัจจัยทางด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ซึ่งเป็นปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมรอบตัวของมนุษย์ในลักษณะอิทธิพลทางสังคม มีความเชื่อ เจตคติ

และความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมเป็นตัวแปรของปัจจัยทางด้านอารมณ์ความรู้สึก และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงเป็นตัวแปรของปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมทางสังคม ทฤษฎีนี้เสนอว่าปัจจัยทางด้านเจตคติต่อพฤติกรรมหนึ่งๆ และปัจจัยทางการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ทั้งสองปัจจัยนี้จะร่วมกันกำหนดความตั้งใจของบุคคลในการกระทำพฤติกรรมหนึ่งๆ และความตั้งใจในการที่จะกระทำพฤติกรรมเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริงของบุคคล อย่างไรก็ตามสิ่งเหล่านี้จะไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์เสมอไปถ้าบุคคลมองเห็นอุปสรรคบางอย่างที่จะเกิดขึ้น

ปัจจัยทางด้านเจตคติต่อพฤติกรรมและปัจจัยทางการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงนี้จะมี ความสำคัญที่ต่างกันในการกำหนดความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมหนึ่ง ๆ และสามารถหาค่าถ่วงน้ำหนักเชิงสัมพัทธ์ได้ ซึ่งค่านี้จะแตกต่างกันไปในแต่ละคนด้วย บางคนจะให้ความสำคัญกับปัจจัย ด้านทัศนคติต่อพฤติกรรมมากกว่าปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงขณะที่อีกคนหนึ่งอาจเป็นไปในทางตรงกันข้าม

ทฤษฎีนี้ยังได้อธิบายต่อไปอีกว่าทัศนคติขึ้นอยู่กับความเชื่อ บุคคลที่เชื่อว่าถ้าทำพฤติกรรมหนึ่งๆ แล้วจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ทางบวกแก่ตนเองมากที่สุดก็จะมีทัศนคติทางบวกต่อการทำพฤติกรรมนั้น ความเชื่อชนิดนี้เรียกว่าความเชื่อเกี่ยวกับผลกรรมของการแสดงพฤติกรรม (Behavioral Belief) ส่วนปัจจัยการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงก็ขึ้นอยู่กับความเชื่อมันเช่นกัน แต่เป็นความเชื่อที่ว่าบุคคลที่มีความสำคัญต่อเขาจะมีความคิดว่าเขาควรหรือไม่ควรทำพฤติกรรม ความเชื่อชนิดนี้เรียกว่าความเชื่อเกี่ยวกับบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิงที่มีต่อการกระทำของตน (Normative Belief) บุคคลเมื่อเชื่อว่ากลุ่มอิงคิดว่าเขาควรจะทำหรือไม่ทำพฤติกรรมนั้นแล้ว บุคคลนั้นก็รับรู้ถึงแรงกดดันจากสังคมว่าจะให้ทำหรือไม่ทำเช่นนั้น Fishbein (1980:5-9) ซึ่งสรุปให้เห็นแนวความคิดตามทฤษฎีนี้ได้ดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1 แสดงแบบจำลองแนวคิดทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล
ที่มา: Ajzen and Fishbein (1980: 9)

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 64) ได้อธิบายถึงผลกระทบจากทัศนคติของพนักงาน (Effects of Employee Attitudes) ไว้ว่า ทัศนคตินับเป็นสิ่งชี้วัดถึงพฤติกรรมของบุคลากรได้เป็นอย่างดี เพราะเป็นสิ่งที่สามารถบ่งบอกถึงการแสดงออกในพฤติกรรมต่างๆ ได้ กล่าวคือทัศนคติต่องานในเชิงบวกจะช่วยบ่งชี้ถึงพฤติกรรมในเชิงสร้างสรรค์ที่จะมีขึ้นในตัวพนักงาน ตรงข้ามกับทัศนคติต่องานในเชิงลบ ก็จะช่วยให้เห็นถึงพฤติกรรมในเชิงลบเช่นกัน ซึ่งพฤติกรรมทั้งสองแบบนี้ล้วนมีผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินงานขององค์กรทั้งสิ้น แต่จะมีความมากน้อยแตกต่างกันออกไป หากพนักงานมีทัศนคติในด้านลบ หรือเกิดความไม่พอใจในการทำงานขึ้น ปัญหาที่ตามมานั้นมีมากมาย ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกอาจเป็นได้ทั้งในเชิงความคิดหรือจิตใจ (Psychological Withdrawal) หรือแสดงออกมาด้วยการกระทำ (Physical Withdrawal) ตรงข้ามกันถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในงาน มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและงาน พฤติกรรมการทำงานย่อมแสดงออกแต่สิ่งดีๆ

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า ทักษะคิดเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดพฤติกรรม ดังนั้นทักษะคิดจึงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะคิด จะเห็นได้ว่าทักษะคิดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงาน และสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้ องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับทักษะคิดในการทำงานตามแนวคิดของ Gilmer (1975) โดยเลือกศึกษา ทักษะคิดในการทำงาน 6 ด้าน ได้แก่ ด้าน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านลักษณะภายในงาน ด้าน การกำกับดูแลงาน ด้านลักษณะสังคมในการทำงาน ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพงาน เพื่อศึกษา ทักษะคิดในการทำงานของพนักงาน โดยทักษะคิดด้านผลตอบแทนนั้น ผู้วิจัยได้รวมองค์ประกอบ ด้านค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนไว้ด้วยกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

ความหมายของการรับรู้

จากการศึกษาพบว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 73) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ (Perception) ไว้ว่า หมายถึง กระบวนการซึ่งบุคคลจัดระเบียบและตีความรู้สึกประทับใจของตนเองเพื่อให้ความหมาย เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม

ถวิล ธาราโกชน และ ศรีณย์ คำริสุข (2543: 51) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ว่า หมายถึง กระบวนการที่ผ่านการตีความจากการจัดระเบียบข้อมูลต่างๆ

สิริอร วิชชาวุธ (2544: 71) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ว่า หมายถึง การตีความว่าสิ่งที่ รู้สึกคืออะไร การรับรู้เป็นกระบวนการทางความคิด (Cognitive Process) ที่สลับซับซ้อนซึ่งสามารถ ทำให้บุคคลเห็นภาพที่ปรากฏต่อตนบางครั้งตรงกับความเป็นจริงและบางครั้งอาจแตกต่างไป จากความเป็นจริง

Robbins (2001:201) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ว่า หมายถึง กระบวนการซึ่งบุคคลจัดระเบียบและตีความรู้สึกประทับใจของตนเองเพื่อให้ความหมายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม แต่อย่างไรก็ตามการรับรู้ของคนๆ หนึ่ง สามารถตีความให้แตกต่างไปจากความเป็นจริงได้เป็นอย่างมาก

โดยสรุป การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคล จัดระเบียบ ตีความ สิ่งต่างๆ ที่ได้สัมผัส ซึ่งการรับรู้ของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป

ความสำคัญของการรับรู้

ลักขณา สริวัฒน์ (2544: 52-53) ได้กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการตีความต่อสิ่งที่ได้เห็น ได้ยิน หรือได้กลิ่น ได้รู้รส และการสัมผัสต่างๆ ในตัวเรา การรับรู้จึงมีความสำคัญต่อพฤติกรรมในชีวิตประจำวันของคนเราเป็นอย่างมาก สรุปได้ ดังนี้

1. การรับรู้กับการเกิดทัศนคติ เราถูกรายล้อมด้วยข้อมูลนานาชนิดที่หลั่งไหลเข้าในระบบการรับรู้ทั้งโดยเจตนาและไม่เจตนา ซึ่งสืบเนื่องจากเทคโนโลยีการสื่อสารที่ก้าวหน้า ทำให้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่จะกระทำหรือโต้ตอบต่อข้อมูลหรือข่าวสารนั้นๆ
2. การรับรู้กับสุขภาพจิต การรับรู้ที่ผิดปกติบางลักษณะเป็นอาการของผู้ที่มีสุขภาพจิตไม่ดี นอกจากนี้การรับรู้ที่ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงจะมีผลทำให้เกิดความวิตกกังวลและกลายเป็นความเครียดได้
3. การรับรู้กับการเรียนรู้การแก้ปัญหา การรับรู้ก่อให้เกิดการเรียนรู้เป็นเบื้องต้น ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ปัญหาต่างๆ ได้ เนื่องจากการแก้ปัญหาต้องอาศัยประสบการณ์เดิมหรือการเคยกระทำมาก่อนซึ่งถือว่าเป็นความรู้ที่เป็นแนวทางในการแก้ปัญหานั้นๆ หากบุคคลใดไม่เคยแก้ปัญหาด้วยตัวเองหรือไม่ค่อยได้ทำการแก้ปัญหามามากนักจะแก้ปัญหานั้นไม่เป็น หรือใช้เวลานานกว่าปกติ

โดยสรุปแล้ว การรับรู้มีความสำคัญต่อพฤติกรรมในชีวิตประจำวันของเรา โดยมีผลต่อทัศนคติ สุขภาพจิต และการเรียนรู้การแก้ปัญหา

กระบวนการรับรู้

ลักษณะ สิริวัฒน์ (2544: 48 – 59) ได้กล่าวถึง กระบวนการรับรู้ว่า เริ่มจากการสัมผัสด้วยประสาทสัมผัสที่มีต่อสิ่งเร้าและมีการแปลความหมายจากประสบการณ์เดิมจนเกิดอาการตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้น การตอบสนองต่อสิ่งเร้าได้มากขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ประการ คือ ประสบการณ์ที่ผ่านมา ความต้องการและความสนใจในขณะนั้น สภาพแวดล้อมและลักษณะของสิ่งเร้าที่เข้ามา

สิริอร วิชชาวุธ (2544: 73 – 85) กล่าวว่า กระบวนการรับรู้มีทั้งสิ้น 3 ขั้นตอนดังนี้

1. การเลือกรับรู้ การเลือกรับรู้ของมนุษย์นั้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ คือ ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในของผู้รับรู้

1.1 ปัจจัยภายนอกของผู้รับรู้ ได้แก่ ความเข้มของสิ่งเร้า การเคลื่อนไหวของสิ่งเร้า ความถี่หรือความบ่อยของสิ่งเร้า การตัดกันของสิ่งเร้า ความแปลกใหม่ การเปลี่ยนแปลง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ความคิดเห็นของกลุ่ม ขนาดของกลุ่ม

1.2 ปัจจัยภายในของผู้รับรู้ ได้แก่ ประสบการณ์ในอดีตและการเรียนรู้ ความคุ้นเคยกับสิ่งเร้า แรงงูใจหรือความต้องการ ช่วงสถานการณ์ในขณะนั้น

2. การจัดระเบียบและประเภทของสิ่งเร้า

2.1 การรับรู้ภาพกับพื้น การรับรู้ในชีวิตความเป็นอยู่ประจำวันของเราได้รับอิทธิพลมาจากภาพกับพื้น โดยธรรมชาติเมื่อบุคคลเห็นสิ่งใดเป็นภาพแล้วมักจะยึดอยู่กับภาพนั้นหรือความคิดนั้น โดยละเลยส่วนที่เป็นพื้นหรือองค์ประกอบไป และจะมีพฤติกรรมเป็นไปในทางที่ตนเห็นเป็นภาพ

2.2 การจัดกลุ่ม มนุษย์จะเลือกรับรู้สิ่งเร้าที่ละสิ่งเสมอไป และจะรับรู้สิ่งเร้าเป็นหน่วยใหญ่ เป็นกลุ่มๆ ภาพที่รับรู้จะเป็นภาพรวมซึ่งมีภาพย่อยๆ อยู่รวมกัน เราเรียกว่า เกสทอลต์ หลักการรวมภาพสิ่งเร้าย่อยๆ เป็นภาพเกสทอลต์มีหลายแบบ ได้แก่ ความใกล้ชิด ความคล้ายกัน หรือความเหมือน ความต่อเนื่อง การรับรู้ตามความคาดหวัง

3. การตีความ เมื่อมีการเลือกรับรู้สิ่งเร้า และจัดระเบียบของสิ่งเร้าขึ้นไป คือการตีความว่าสิ่งเร้านั้นคืออะไร การรับรู้วัตถุและการรับรู้ความลึก สอนให้บุคคลรับรู้ว่าคุณสิ่งในโลกนี้มีความคงที่ในเรื่องขนาด รูปทรงและสี เราจะมีการพิสูจน์ ข้อเท็จจริง เกี่ยวกับขนาด รูปทรง และสี อยู่เสมอ ทั้งนี้เพื่อช่วยให้เราสามารถรับรู้ตรงตามสภาพที่เป็นจริง การรับรู้สภาพความเป็นจริง เรียกว่า การรับรู้ตามภาวะวิสัย (Objective Phenomenal) นอกจากการรับรู้ตามภาวะวิสัยแล้ว คนเรายังมีการรับรู้ตามอัตวิสัย (Subjective Phenomenal) การรับรู้ตามอัตวิสัยเป็นการตีความสิ่งเร้าว่าคือ อะไรตามประสาทสัมผัส โดยไม่มีการปรับเข้าสู่ภาวะวิสัย บุคคลจะปรับการรับรู้อัตวิสัยเข้าสู่การรับรู้ภาวะวิสัย โดยอัตโนมัติ จนเกิดความเคยชินว่าการรับรู้ทุกครั้งของตานั้นเป็นการรับรู้ตามภาวะวิสัย ซึ่งมนุษย์นำมาใช้ในการรับรู้ตนเองด้วย

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

การรับรู้ของแต่ละบุคคล นอกจากจะขึ้นอยู่กับกระบวนการรับรู้ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ยังมีปัจจัยสำคัญ ที่ทำให้บุคคลเกิดการรับรู้ที่แตกต่างกันออกไป นั่นคือ องค์ประกอบซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวม ไว้ดังนี้

ลักษณะ สรีรวิสัย (2539: 71-72) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล มีดังต่อไปนี้

1. ความตั้งใจ จะเห็นว่าการรับรู้สิ่งใดก็ตาม ถ้ามีความตั้งใจที่จะรับรู้หรือสนใจที่จะรับรู้ มักจะให้เห็นหรือ ได้ยินสิ่งนั้นก่อน บางครั้งสิ่งเร้าเองก็มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ซึ่งจะมีทั้งสิ่งเร้าภายนอกและสิ่งเร้าภายใน
2. การเตรียมพร้อมที่จะรับรู้ ถ้าถูกวางเงื่อนไขให้รับรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ย่อมมีความพร้อมที่จะรับรู้ในเรื่องนั้นอย่างเต็มที่

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 73-74) ได้กล่าวว่า การรับรู้ของคนๆ หนึ่ง สามารถตีความให้แตกต่างจากความเป็นจริงได้อย่างมาก การรับรู้ที่แตกต่างกันของบุคคลเกิดจากองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่

1. ผู้รับรู้ (Perceiver) เมื่อบุคคลมองดูเป้าหมายและพยายามที่จะตีความหมายถึงสิ่งที่เขามองว่าคืออะไร การตีความนั้น จะได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนตัวของผู้รับรู้ สิ่งที่เกี่ยวข้องอย่างมากกับการรับรู้ ได้แก่ ทักษะคิด สิ่งจูงใจ ความสนใจ ประสบการณ์ในอดีต และความคาดหวัง

2. เป้าหมาย(Target) เป้าหมาย คือสิ่งซึ่งถูกสังเกตว่าเป็นที่ยอมรับลักษณะของเป้าหมายประกอบด้วย ความใหม่ การเคลื่อนไหว น้ำเสียง ขนาด ภูมิหลัง และความใกล้เคียง ซึ่งสามารถสร้างภาพของเป้าหมายตามที่เราเห็น

3. ลักษณะสถานการณ์ (Situation) เป็นสิ่งที่เรามองเห็น หรือเหตุการณ์รอบๆ สภาพแวดล้อมที่อยู่ภายนอก ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ปัจจัยสถานการณ์ที่ทำให้เกิดการรับรู้ประกอบด้วย เวลา สภาพงาน และสภาพสังคม

ถวิล ธาราโกชน และศรีณย์ คำริสุข (2543: 52-54) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ดังต่อไปนี้

1. การใส่ใจ (Attention) การเกิดการใ้ใจนั้นจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ประการ คือ ภาวะของผู้รับรู้และคุณสมบัติของสิ่งเร้า

2. ประสบการณ์เดิม (Previous Experience) เรื่องราวหรือความรู้เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ที่บุคคลมีอยู่จะมีมาก มีน้อย หรือเป็นเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งใด ก็ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ประสบการณ์เดิมเป็นเหมือนเครื่องมืออีกอย่างหนึ่งที่จะทำให้การตีความจากการรู้สึกแจ่มชัดขึ้น การรับรู้ของบุคคลก็สอดคล้องกับสิ่งเร้ามากขึ้นด้วย การรับรู้ของบุคคลไม่ได้เกิดด้วยความว่างเปล่า แต่จะมีองค์ประกอบหลายประการที่ทำให้เกิดการรับรู้ โดยเฉพาะประสบการณ์เดิมเป็นสิ่งที่บุคคลสะสมกันมาตั้งแต่เริ่มเกิด สิ่งเหล่านี้บุคคลจะนำมาใช้คาดคะเน หรือเตรียมการเพื่อการรับรู้ ย่อมทำให้การรับรู้ที่ได้มีความหมายต่อการดำรงชีวิตของบุคคลมากยิ่งขึ้น

3. การเตรียมการคิดและสถานการณ์แวดล้อม (Mental Set and Context) ประสบการณ์ต่างๆ ทำให้บุคคลเกิดการคาดหวังในเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นกับเขา การมีชีวิตอยู่ในสังคมที่อยู่ท่ามกลางสิ่งแวดล้อมมากมาย เขาจะต้องตีความและรับรู้ในสิ่งเร้าที่ห้อมล้อม (Context) พวกเขาอยู่ เขาจึงต้องวิเคราะห์ พิจารณา ไตร่ตรอง อันเป็นการเตรียมการคิด (Mental Set) ที่จะรับรู้ต่อสิ่งเร้าต่างๆ อย่างเหมาะสม

Harvey and Smith (1977) ได้อ้างถึงองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ที่ Tagiuri and Letwin (1968) แบ่งไว้ว่าขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ประการ คือ

1. คุณลักษณะของผู้ถูกรับรู้ หมายถึง บุคลิกลักษณะ รูปร่าง หน้าตาของบุคคล ซึ่งนับว่ามีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการรับรู้มาก เพราะเมื่อบุคคลพบผู้ถูกรับรู้ บุคคลมักจะกำหนดคุณสมบัติให้กับผู้ถูกรับรู้
2. สถานการณ์ทางสังคมที่บุคคลนั้นร่วมอยู่ด้วย หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ร่วมอยู่ในเหตุการณ์นั้นๆ แล้วบุคคลอาจรับรู้ไปในทางบวกหรือลบก็ได้
3. ลักษณะนิสัยของผู้รับรู้ที่เป็นปัจจัยตัวหนึ่งที่ทำให้คนรับรู้แตกต่างกัน คือ บุคคลจะรับรู้ผู้อื่นอย่างถูกต้องหรือบิดเบือนจากความจริง ขึ้นอยู่กับความต้องการและความพอใจ ความสอดคล้องกับความคิดเดิมหรือความคิดคำนึงที่มาจากประสบการณ์เดิม และสัมพันธภาพส่วนตัวระหว่างผู้รับรู้และผู้ถูกรับรู้ด้วย

โดยสรุปแล้ว องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คือ ผู้รับรู้ ความตั้งใจ เป้าหมาย ประสบการณ์ และสถานการณ์

การรับรู้ตนเอง

ลิวอร์ วิชชาวุธ (2544: 93) ได้กล่าวว่า การรับรู้ตนเอง (Self Perception) คือ การตีความว่าตนเองมีลักษณะอย่างไร เป็นคนน่ารักเป็นคนเก่ง หรือเป็นคนเอาแต่ใจตนเอง คนเรารับรู้ตนเองได้จากการสังเกตและพิจารณาตัวเอง โดยอาศัยข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ บุคคลจะสำรวจร่างกาย การแต่งตัวของตัวเอง เช่น เป็นคนผอม ขาวสูง หรือ เป็นคนอ้วน ดำ เตี้ย เป็นคนสวน หรือจี๋เหร่ เป็นต้น

2. พฤติกรรมของตนเอง เช่น สังเกตว่าตนทำงานอะไรก็คล่องแคล่วว่องไว ทำงานอะไรค่อนข้างจะถูกต้องทั้งหมด จะรับรู้ว่าคุณเองเป็นคนคล่องแคล่วและฉลาด หรือสังเกตว่าตนทำอะไร มักจะผิดพลาดอยู่เป็นประจำ จะรับรู้ว่าคุณเองเป็นคนข่มขำ

3. การบอกเล่าจากผู้อื่น บางครั้งการสำรวจร่างกาย การแต่งกาย หรือพฤติกรรมของตนเอง ยังไม่สามารถตีความ ได้ชัดเจนว่าคุณเป็นคนอย่างไร ดังนั้นบุคคลจะอาศัยการบอกเล่าจากผู้อื่น เกี่ยวกับตน เช่น ตนเองไม่ค่อยแน่ใจว่าคุณเป็นคนฉลาดหรือไม่ ทั้งๆ ที่คิดว่าตนเป็นคนฉลาด แต่ถ้าพ่อแม่พี่น้องบอกว่าเป็นคนฉลาด และสอดคล้องกับการสำรวจตนเอง จะรับรู้ว่าคุณเป็นคนฉลาด และจะทำให้เกิดความมั่นใจในตนเองมากขึ้น แต่ถ้าคิดว่าตนไม่ค่อยฉลาด และคนอื่นๆ มักจะพูด หรือแสดงว่าตนไม่ฉลาด จะทำให้สงสัยว่าตัวเองอาจไม่ฉลาด จะทำให้สงสัยว่าตัวเองว่าตัวเอง อาจไม่ฉลาดอย่างที่ผู้อื่นบอกจึงก่อให้เกิดความไม่มั่นใจในตัวเองได้

นอกจากนี้ สิริอร วิชชาวุธ (2544: 93) ยังกล่าวถึงผลของการรับรู้ตนเอง มีดังต่อไปนี้ คือ

1. พฤติกรรมของตนเอง คนเรามักจะมีพฤติกรรมสอดคล้องกับการรับรู้ของตนเอง เช่น ถ้ารับรู้ว่าคุณเองเป็นคนไม่มีความสามารถ ก็จะก่อให้เกิดความวิตกกังวล และจะทำให้เกิดความไม่มั่นใจในตนเอง

2. พฤติกรรมระหว่างบุคคล บุคคลจะมีพฤติกรรมกับผู้อื่นตามการรับรู้ลักษณะของตนเอง เช่น ถ้าหัวหน้ารับรู้ว่าคุณเองเป็นคนฉลาดรอบรู้ในงานและเป็นคนเดียวในหน่วยงานที่รู้ข้อมูลมากที่สุด เมื่อมีการประชุมแก้ปัญหาการทำงานกับลูกน้อง หัวหน้าก็มักจะเป็นคนเสนอความคิด และตัดสินใจเองเสมอ

โดยสรุป การรับรู้ตนเอง คือการตีความว่าคุณเองมีลักษณะอย่างไร จากลักษณะทางกายภาพ พฤติกรรม ของตน และจากบุคคลอื่น

การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy)

จากการศึกษา ค้นคว้า แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ได้พบว่า มีผู้ให้แนวคิดและความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง ดังนี้

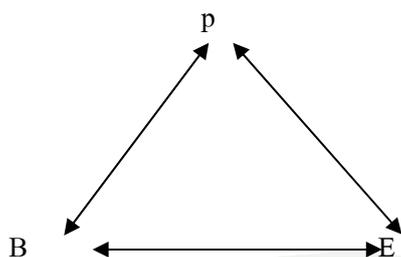
Bandura (1986: 391) ได้กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเอง ที่จะจัดการและดำเนินการกระทำพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

Schultz and Schultz (1998: 174) ได้กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การที่บุคคลมีความเชื่อในความสามารถ และศักยภาพของตนเองในการปฏิบัติงานใดๆ และในการจัดการ กับเรื่องราวต่างๆ ในชีวิต

สรุปได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองว่าสามารถกระทำพฤติกรรมบางอย่างให้บรรลุเป้าหมายได้

ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเอง

แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองมาจากทฤษฎีการเรียนรู้ โดย Bandura ในปี 1986 ได้ขยายแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมให้กว้างขึ้น เขาเชื่อว่าพฤติกรรมของคนเราไม่ได้เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยทางสภาพแวดล้อมแต่เพียงอย่างเดียว หากแต่จะต้องมีปัจจัยส่วนบุคคลภายใน เช่น ความคิด ความรู้สึก และสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ร่วมด้วย ซึ่งปัจจัยต่างๆ จะต้องร่วมกันในลักษณะที่กำหนดซึ่งกันและกัน ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง 3 องค์ประกอบ ซึ่งมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน

โดย P หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคล

B หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกมา

E หมายถึง สิ่งแวดล้อมภายนอก

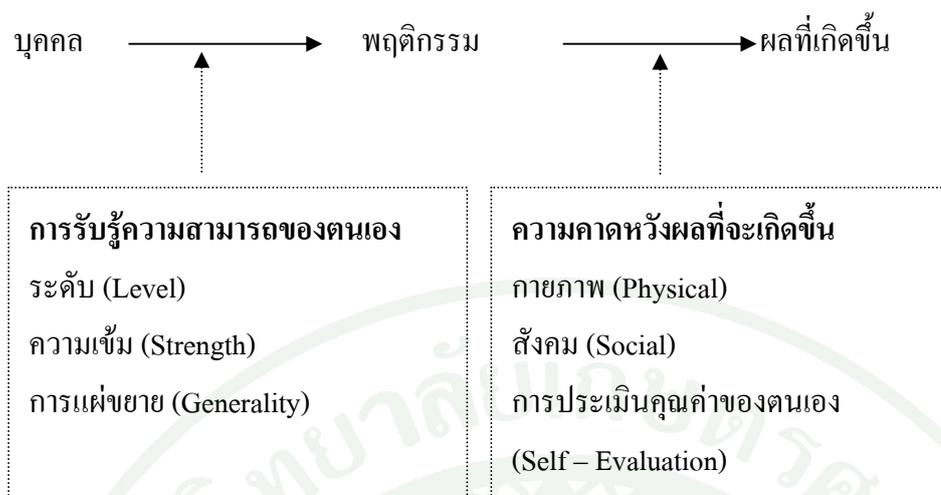
ที่มา: Bandura (1997: 6)

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับพฤติกรรมของบุคคล

Bandura (1997: 21) ได้กล่าวถึง ความคาดหวังซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจที่จะกระทำพฤติกรรม 2 ประการ คือ

1. การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง ความเชื่อหรือความมั่นใจของตนเองว่ามีความสามารถที่จะแสดงพฤติกรรมที่ต้องการนั้นจนประสบความสำเร็จได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ
2. ความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น เป็นการประเมินของบุคคลว่า พฤติกรรมที่ตนเองกระทำนั้นจะนำไปสู่การกระทำที่ตนเองได้คาดหวังไว้

การรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นการตัดสินใจความสามารถของตนเองว่าตนเองมีความมั่นใจที่จะกระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งได้ในระดับใด ในขณะที่ความคาดหวังเกี่ยวกับผลที่จะเกิดขึ้นนั้น เป็นผลกระทบที่เกิดขึ้นในทางกายภาพ ทางสังคม และการประเมินคุณค่าของตน ซึ่งสามารถให้ผลได้ทั้งในทางบวกและทางลบ ซึ่งแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้นดังแผนภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ความสามารถของตนเองและความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น
ที่มา: Bandura (1997: 22)

จากภาพที่ 3 แสดงให้เห็นว่า การที่บุคคลจะกระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งได้นั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความคาดหวังผลที่จะได้รับหลังจากกระทำพฤติกรรมนั้น ซึ่งการที่เราอยากให้บุคคลมีพฤติกรรมตามที่เรต้องการ ไม่เพียงแต่เราจะสร้างให้บุคคลมีความคาดหวังแล้ว แต่จะต้องให้เขามีความเชื่อว่าเขาสามารถที่จะกระทำนั้นๆ ได้ด้วย ซึ่งสามารถแสดงถึงพฤติกรรมและสภาวะทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ความสามารถของตนเองและจากความคาดหวังที่จะเกิดขึ้นในระดับที่แตกต่างกันได้นั้นคือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น นั้นมีความสัมพันธ์กันมาก โดยที่ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ทั้งสองนี้ มีผลต่อการตัดสินใจที่จะกระทำพฤติกรรมของบุคคล ดังแผนภาพที่ 4

ความคาดหวังผลที่เกิดขึ้น

		ต่ำ	สูง
สูง	การรับรู้ความสามารถ ของตนเอง	ไม่เห็นด้วย อาจกระทำ	เกิดการกระทำ มีความพึงพอใจ
		ต่ำ	ไม่สนใจ หลีกเลี่ยง ไม่กระทำ

ภาพที่ 4 พฤติกรรมและสภาวะทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ความสามารถของตนเอง
และความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น จากการกระทำในระดับที่แตกต่างกัน
ที่มา: Bandura (1977: 20)

ดังนั้น จึงเห็นได้ว่า บุคคลจะแสดงพฤติกรรมใดนั้นขึ้นอยู่กับความคาดหวังว่า เมื่อกระทำพฤติกรรมนั้นจะได้ผลตามที่ต้องการหรือไม่ ถ้าบุคคลเรียนรู้การกระทำนั้น จะทำให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อตน แต่มีการรับรู้ว่าคุณมีความสามารถไม่พอที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น ก็จะมีแนวโน้มว่าคุณจะไม่แสดงพฤติกรรมนั้น เพื่อหลีกเลี่ยงความผิดหวัง นอกจากนี้การรับรู้ความสามารถของตนเองยังมีผลต่อการกระทำกิจกรรมที่ยุ่ยากซับซ้อนได้สำเร็จหรือไม่ เนื่องจากความมั่นใจว่าคุณมีความสามารถเพียงใดเป็นตัวชี้ว่าคุณจะมีความพยายามทำงานมากน้อยเพียงใด ถ้าบุคคลเชื่อว่าตนไม่มีความสามารถพอที่จะกระทำกิจกรรมให้สำเร็จจะเกิดความท้อแท้และพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำกิจกรรมนั้นๆ แต่ถ้าบุคคลมีความมั่นใจว่าสามารถทำกิจกรรมใดๆ นอกจากจะช่วยให้คุณไม่เกิดความกลัวหวาดหวั่นล่วงหน้าก่อนหน้าก่อนที่จะทำงานแล้ว ยังทำให้บุคคลเกิดความพยายาม ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค และมีความกระตือรือร้นในการทำกิจกรรมนั้นมากขึ้น การที่บุคคลพยายามกระทำกิจกรรมในสถานการณ์ที่ยุ่ยากซับซ้อนได้สำเร็จ และได้รับผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้จะเป็นแรงเสริมต่อการรับรู้ในความสามารถของตนเอง ทำให้ความวิตกกังวลน้อยลง แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลเลิกการทำงานโดยง่ายหรือการกระทำกิจกรรมไม่สำเร็จจะทำให้ความคาดหวังในความสามารถของตนเองต่ำลง และทำให้เกิดความกลัวต่อการกระทำกิจกรรมนั้นๆมากขึ้น

ผลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

Bandura (1986: 393-395) ได้กล่าวถึง การรับรู้ความสามารถของตนเองจะเป็นตัวกำหนด หรือมีผลต่อบุคคลในด้านต่างๆ ดังนี้

1. พฤติกรรมการเลือก การที่บุคคลตัดสินใจว่าจะแสดงพฤติกรรมใดในสภาพการณ์ใดนั้น ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้ความสามารถของตนเอง บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะเลือกทำงานที่ท้าทาย มีแรงจูงใจในการพัฒนา ความสามารถของตนเองให้มีความสามารถของตนเองให้มีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ส่วนบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ มักจะหลีกเลี่ยงงาน ที่ออดอย ขาดความมั่นใจในตนเอง

2. การใช้ความพยายามและการยืนหยัดในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองของบุคคลนั้น เป็นตัวกำหนดว่าเขาจะต้องใช้ความพยายามเท่าไร และจะเผชิญกับอุปสรรคต่างๆ ไปอีกนานเท่าใด เมื่อเผชิญกับอุปสรรคต่างๆ บุคคลซึ่งมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความกระตือรือร้นและจะใช้ความพยายาม ความมุ่งมั่นในการทำงานมากกว่าคนที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ และการที่บุคคลใช้ความพยายามและความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างเต็มที่ตลอดเวลาบุคคลนั้นก็จะมีแนวโน้มที่จะทำงานได้ประสบความสำเร็จสูง

3. แบบแผนความคิดและการตอบสนองทางอารมณ์ บุคคลซึ่งรับรู้ว่าคุณมีความสามารถสูง จะมีความพยายามและเอาใจใส่ในการกระทำพฤติกรรมต่างๆ มาก และเมื่อพบกับอุปสรรคต่างๆ บุคคลก็จะกระตุ้นตนเองให้ใช้ความพยายามมากยิ่งขึ้น ส่วนบุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถต่ำ มีแนวโน้มที่จะมีปฏิกิริยาทางอารมณ์ต่อตนเองทางลบ เช่น ไม่มีความสุข มีความหวาดหวั่น มีความเครียดสูง และเขาจะกระทำพฤติกรรมต่างๆ อย่างไม่เต็มความสามารถ อันจะส่งผลให้บุคคล ประสบความล้มเหลวในการกระทำพฤติกรรมมากยิ่งขึ้น

4. เป็นสิ่งกำกับผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำพฤติกรรมมากกว่าสิ่งทำนายพฤติกรรมมากกว่า สิ่งทำนายพฤติกรรม นั่นคือ บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองมักจะเป็นคนที่พยายามกระทำพฤติกรรมและจะยอมรับผลต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการกระทำพฤติกรรมของตน จะเลือกการกระทำที่ท้าทาย และจะใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อให้การกระทำนั้นบรรลุเป้าหมาย แม้ว่าบางครั้งจะพบกับความล้มเหลวบ้างก็ตาม เขาจะพยายามไม่ที่ออดอย และใช้เหตุผลของ

ความล้มเหลวที่เกิดขึ้นว่าเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จต่อไป ซึ่งแตกต่างจากบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ มักจะเป็นคนที่ไม่ค่อยกระทำพฤติกรรม จะรอให้ความสำเร็จหรือความล้มเหลว ในกระทำเป็นไปตามความเชื่อหรือทำทำนาย และมักจะหลีกเลี่ยง การกระทำที่มีลักษณะยากๆ ขาดความพยายาม มีความทะเยอทะยานต่ำ และมีความเครียดสูง

สรุปได้ว่า การที่บุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อการกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งสูง บุคคลนั้นมีแนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นสูงด้วย แต่หากบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งต่ำ ก็มีแนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นต่ำด้วย และยากที่จะประสบความสำเร็จ

แหล่งที่มาของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

Bandura เสนอแหล่งข้อมูลในการสร้างการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยการที่คนเราจะสร้างการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งนั้นเกิดจากการเรียนรู้ข้อมูลที่ได้จากแหล่งต่างๆ 4 แหล่งดังนี้ (Bandura, 1977: 80-82, 1986: 399-401, 1997: 79 – 101) ดังนี้ คือ

1. การมีประสบการณ์หรือประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จของตนเอง (Enactive Mastery Experience) การกระทำกิจกรรมจนเกิดความสำเร็จจะช่วยส่งผลให้บุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง โดยเชื่อว่าถ้าหากให้กระทำกิจกรรมนั้นอีกหรือกระทำกิจกรรมที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันตนจะสามารถกระทำกิจกรรมนั้นได้สำเร็จ แต่ถ้าล้มเหลวซ้ำแล้วซ้ำเล่าจะบั่นทอนความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าความล้มเหลวที่เกิดขึ้นก่อนที่ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองจะถูกสร้างขึ้น ถ้าหากบุคคลใดได้สร้างความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองขึ้นมาแล้ว ก็มักจะมี ความพยายามในการทำกิจกรรมที่กำหนด และถึงแม้จะต้องเผชิญกับอุปสรรคต่างๆ ถ้าไม่ย่อท้อง่าย ประสบการณ์ของการ ได้รับความสำเร็จมาก่อนถือเป็นแหล่งที่มาที่สำคัญและมีอิทธิพลมากที่สุดในการสร้างการรับรู้ความสามารถของตนเอง

2. การเรียนรู้ผ่านตัวแบบ(Model) หรือการได้เห็นประสบการณ์ที่สำเร็จของผู้อื่น (Vicarious Experience) การประเมินการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้น ส่วนหนึ่งได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จของผู้อื่น การที่บุคคลได้เห็นผู้อื่นแสดงพฤติกรรมที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันแล้วประสบความสำเร็จ จะทำให้บุคคลรับรู้เกี่ยวกับความสามารถของ

ตนเองเพิ่มขึ้นได้ โดยบุคคลจะบอกกับตัวเองว่า ถ้าผู้อื่นประสบความสำเร็จได้ เขาก็ต้องสามารถทำงานนั้นได้ และจะประสบความสำเร็จเช่นเดียวกัน ถ้ามีความตั้งใจหรือมีความพยายาม ส่วนการที่บุคคลเห็นคนที่มีความสามารถคล้ายคลึงกับตนประสบความสำเร็จแล้ว ก็ทำให้ขาดความมั่นใจได้เช่นกัน การใช้ตัวแบบประกอบด้วย 4 กระบวนการดังนี้ คือ

กระบวนการที่ 1 กระบวนการตั้งใจ(Attentional Processes) บุคคลไม่สามารถเรียนรู้ได้จากการสังเกต ถ้าเขาไม่มีความตั้งใจรับรู้อย่างแม่นยำถึงพฤติกรรมที่ตัวแบบแสดงออกกระบวนการตั้งใจเป็นตัวกำหนดว่า บุคคลสังเกตอะไรจากตัวแบบนั้น องค์ประกอบที่มีผลต่อกระบวนการตั้งใจแบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบของตัวแบบเอง ตัวแบบที่ทำให้บุคคลมีความตั้งใจที่จะสังเกต ต้องเป็นตัวแบบที่มีลักษณะเด่นชัด เป็นตัวแบบที่ทำให้ผู้สังเกตเกิดความพึงพอใจในพฤติกรรมที่แสดงออก ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย และพฤติกรรมของตัวแบบที่แสดงออกควรมีคุณค่าในการใช้ประโยชน์ นอกจากนี้ยังมีองค์ประกอบของผู้สังเกต ได้แก่ความสามารถในการรับรู้ของผู้สังเกต ซึ่งรวมถึงการเห็น การได้ยิน การรับรู้รส กลิ่น และสัมผัสระดับการรับรู้ ความสามารถทางปัญญา ระดับของการตื่นตัว และความชอบที่เคยเรียนรู้มาก่อนแล้ว

กระบวนการที่ 2 กระบวนการเก็บจำ(Retention Processes) บุคคลต้องจดจำลักษณะของตัวแบบ แล้วแปลงข้อมูลจากตัวแบบเป็นรูปของสัญลักษณ์ และจัดโครงสร้างเพื่อให้จดจำง่าย การที่บุคคลมีการเก็บจำจึงสามารถแสดงพฤติกรรมเลียนแบบทันที หรือแสดงพฤติกรรมเลียนแบบภายหลังการสังเกตพฤติกรรมของตัวแบบผ่านไประยะหนึ่ง

กระบวนการที่ 3 กระบวนการกระทำ(Production Processes) เป็นกระบวนการที่ผู้สังเกตแปลงสัญลักษณ์ที่เก็บจำไว้นั้นมาเป็นการกระทำ การได้ข้อมูลย้อนกลับจากการกระทำของตนเอง และเทียบเคียงการกระทำกับภาพที่จำได้ จะช่วยให้ผู้สังเกตสามารถปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมเลียนแบบของตนจนเป็นที่พึงพอใจ

กระบวนการที่ 4 กระบวนการจูงใจ(Motivational Processes) พฤติกรรมที่ผู้สังเกตเรียนรู้จากการสังเกตตัวแบบ อาจแสดงออกมาหรือไม่ก็ได้ขึ้นอยู่กับสิ่งล่อใจภายนอก ถ้าพฤติกรรมของตัวแบบได้ผลลัพธ์ที่น่าพอใจ หรือสามารถหลีกเลี่ยงผลลัพธ์ที่ไม่พึงพอใจ จะมีแนวโน้มเลียนแบบสูง เพราะบุคคลเกิดความคาดหวังในผลลัพธ์เช่นเดียวกับตัวแบบ หรือเกิดความรู้สึกแผลงว่าตนได้รับผลลัพธ์ที่น่าพอใจ

สำหรับตัวแบบนั้น แบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้ คือ

ประเภทที่ 1 ตัวแบบที่เป็นบุคคลจริงๆ(Live Modeling) คือ ตัวแบบที่บุคคลได้มีโอกาสสังเกตและมีปฏิสัมพันธ์โดยตรง

ประเภทที่ 2 ตัวแบบที่เป็นสัญลักษณ์(Symbolic Modeling) คือ ตัวแบบที่เสนอผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ การ์ตูน หนังสือ ภาพลentic (สมโภชน์ โชติวิทยธารากร, 2541: 51) ตัวแบบที่ทำให้บุคคลมีการสังเกตนั้นจะต้องมีลักษณะเด่นชัด ทำให้ผู้สังเกตเกิดความพึงพอใจพฤติกรรมที่แสดงออกไม่ซับซ้อน มีความเป็นไปได้ ดึงดูดใจให้ปฏิบัติตาม และมีคุณค่าในการใช้ประโยชน์

3. การใช้คำพูดชักจูง(Verbal Persuasion) หมายถึง การใช้ความพยายามในการพูดกับบุคคลเพื่อโน้มน้าวให้เขาเชื่อว่าเขามีความสามารถที่จะกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จได้ การพูดชักจูงอาจจะเป็นสิ่งที่มีส่วนช่วยให้บุคคลมีกำลังใจ มีความเชื่อมั่นในการกระทำพฤติกรรมต่างๆ มากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้บุคคลเกิดความพยายามกระทำพฤติกรรมต่างๆ ให้สำเร็จ โดยเฉพาะคำพูดชักจูงที่บุคคลได้รับยามที่เขากำลังฟันฝ่าอุปสรรคจะช่วยสร้างความรู้สึกมีพลังให้บุคคลได้ และจะทำให้เขายืนหยัดในความพยายามที่จะกระทำสิ่งนั้นๆ ต่อไปให้สำเร็จ

4. การกระตุ้นทางร่างกายและอารมณ์(Physiological and Affective States) การตัดสินใจความสามารถของบุคคลจะสูงหรือต่ำนั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับสภาวะทางกายภาพและอารมณ์ของบุคคลนั้นด้วย เช่น ภาวะสุขภาพ การปรับตัวเมื่อเกิดความเครียด ส่วนสภาวะทางอารมณ์ กำหนดความสามารถของบุคคล ความเชื่อในความสามารถของบุคคล กล่าวคือ ในสภาวะอารมณ์ที่ไม่สงบ ถูกกระตุ้น เช่น มีความเครียด หรือวิตกกังวล หรืออยู่ในสภาวะที่กดดัน มักจะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม ได้ไม่ดีเท่าที่ควร และจะทำให้บุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ

สรุปได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นเกิดจากปัจจัยสำคัญคือ ประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จของตนเอง การได้เห็นตัวแบบหรือประสบการณ์ที่สำเร็จของผู้อื่น การใช้คำพูดชักจูง และการกระตุ้นทางร่างกายและอารมณ์ โดยการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแหล่งที่มาของการรับรู้ความสามารถของตนเองที่กล่าวมาข้างต้นมาปรับใช้เป็นตัวแปรต้น เพื่อแสดงถึงการรับรู้ความสามารถของตนเอง ดังนี้

1. ประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จของตนเอง ได้ปรับเป็น การประเมินความสามารถในการทำงานของตนเอง
2. การได้เห็นตัวแบบหรือได้เห็นประสบการณ์ที่สำเร็จของผู้อื่น ได้ปรับเป็น การเป็นตัวแบบให้กับผู้อื่น
3. การใช้คำพูดชักจูง ได้ปรับเป็น การพูดโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น
4. การกระตุ้นทางร่างกายและอารมณ์ ได้ปรับเป็น การสร้างความรู้สึกทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่น

การวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง

Bandura (1997: 42-46) ได้กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองของบุคคล อาจแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับ 3 มิติ ดังต่อไปนี้

มิติที่ 1 ระดับหรือปริมาณ (Magnitude) ของความยาก หมายถึง ระดับความคาดหวังของบุคคลในการกระทำกิจกรรมหรือพฤติกรรมหนึ่งจะแตกต่างกันไป เมื่อต้องทำพฤติกรรมที่มีความยากง่ายแตกต่างกัน

มิติที่ 2 ความเข้มแข็ง (Strength) หรือความมั่นใจ หมายถึง ความสามารถที่จะพิจารณาตัดสินใจความเป็นไปได้ในความสามารถของบุคคลที่จะปฏิบัติงาน ถ้าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความเข้มแข็งหรือมีความมั่นใจน้อย คือ บุคคลไม่มั่นใจในความสามารถของตนเอง เมื่อประสบเหตุการณ์ที่ไม่เป็นไปตามที่รับรู้ จะทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองลดน้อยลง แต่ถ้ามีความเข้มแข็งหรือมั่นใจมากบุคคลจะมีความมานะพยายามมาก

มิติที่ 3 การแผ่ขยาย (Generality) เป็นความคาดหวังในความสามารถของตนเองในการนำมาปฏิบัติในสถานการณ์นั้น การรับรู้ความสามารถของตนเองอาจจะแผ่ขยายจากสถานการณ์หนึ่งไปสู่สถานการณ์อื่นในปริมาณที่แตกต่างกันได้ ประสบการณ์บางอย่างไม่ทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองแผ่ขยายไปสู่สถานการณ์อื่นได้ซึ่งสามารถใช้ได้ทั่วไป ในสถานการณ์หลายๆ สถานการณ์

จากการรวบรวมงานวิจัยเกี่ยวกับการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองตามแนวทฤษฎีของ Bandura โดย Lee and Bobko (1994: 394 – 369) พบว่า วิธีการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง มี 4 วิธี ด้วยกัน คือ

1. การวัดความเข้มแข็งหรือความมั่นใจ (Self – Efficacy Strength) เป็นวิธีที่นำมาใช้วัดการรับรู้ความสามารถของตนเองมากที่สุด วิธีการวัดทำได้โดยการถามผู้ตอบถึง ความมั่นใจว่าเขาสามารถปฏิบัติงานที่มีความยากของงานเพิ่มขึ้นได้เพียงใด ข้อคำถามมักมีลักษณะ ให้ประเมินความมั่นใจจาก ไม่มี ความมั่นใจ (0) จนถึงมีความมั่นใจเต็มที่ (10) หรืออาจทำโดยใช้มาตราส่วนแบบอื่นๆ ก็ได้ เช่น จาก 0 % ถึง 100 % เป็นต้น

2. การวัดระดับความยาก (Self – Efficacy Magnitude) เป็นวิธีที่นิยมนำมาใช้วัดการรับรู้ความสามารถของตนเองรองลงมา วิธีการวัดจะทำได้โดยการถามผู้ตอบว่าเขาสามารถปฏิบัติงานที่กำหนดให้ที่ยากขึ้นได้หรือไม่ ซึ่งข้อคำถามมักจะมีลักษณะเป็นมาตราส่วนชนิด ใช่/ไม่ใช่ คำตอบ “ใช่” จะมีคะแนน 1 ส่วนคำตอบ “ไม่ใช่” จะมีคะแนน 0 ดังนั้นหากได้คะแนนสูงก็แสดงว่า มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง

3. การวัดแบบผสม (Self – Efficacy Composite) เป็นการวัดที่ใช้ทั้งความมั่นใจและระดับความยาก โดยทั่วไปการวัดแบบผสมนี้จะใช้ข้อคำถามเดียวกัน แต่มีคำตอบแยกกันเป็น 2 ช่อง คือ เป็นแบบ ใช่/ไม่ใช่ ส่วนอีกช่องหนึ่งเป็นมาตราส่วนประเมินค่า หรือ ใช้ประเมินเป็นร้อยละ การรวมคะแนน จะทำโดยการรวมคะแนนของความมั่นใจ เฉพาะข้อที่ตอบว่า “ใช่” ในการวัดระดับความยาก การวัดแบบนี้ พบว่า เป็นการวัดที่สอดคล้องกับแนวคิดของ Bandura มากที่สุด

4. การวัดแบบใช้ข้อคำถามเพียงคำถามเดียวกับงานที่กำหนด (One Item Task – Specific Confidence Rating) แล้ว ให้ผู้ตอบประเมินค่าระดับความมั่นใจของตนเอง ต่อการทำงานที่กำหนดให้

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้มิติความเข้มแข็งหรือความมั่นใจ มาใช้ในการวัดการรับรู้ความสามารถในตนเองของพนักงานเพียงมิติเดียว และผู้วิจัยได้แบ่งการศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองออกเป็น 4 ด้าน ตามแนวคิดทฤษฎีของ Bandura ได้แก่ ด้านการประเมินความสามารถในการทำงาน ด้านความสามารถในการเป็นตัวแบบให้กับผู้อื่น ด้านการพูดโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น และด้านความสามารถในการสร้างความรู้สึกลงในทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

ความหมายของพฤติกรรม (Behavior)

สุชาดา สุธรรมรักษ์ (2531: 6-7) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมไว้ว่า หมายถึง การกระทำทุกอย่างของสิ่งมีชีวิต ซึ่งในที่นี้จะเน้นการกระทำของมนุษย์ ไม่ว่าจะ การกระทำนั้นจะกระทำโดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ตาม และไม่ว่าการกระทำนั้นผู้อื่นจะสังเกตเห็นได้หรือไม่ก็ตาม เช่น การคิด การรับรู้ เป็นต้น

มุกดา สุขสมาน (2537: 131) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรม ไว้ว่า หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของสิ่งมีชีวิตที่มีต่อสภาพแวดล้อมเพื่อการอยู่รอดของชีวิตนั้นเป็นเบื้องต้น โดยเฉพาะพฤติกรรมของมนุษย์ยังเกิดจากความต้องการด้านจิตใจด้วย โดยการเกิดพฤติกรรมของมนุษย์นั้นขึ้นอยู่กับสมมติฐาน 3 ประการ คือ

1. พฤติกรรมทุกชนิดจะต้องมีแรงผลักดัน (Motive) คือ พฤติกรรมทุกอย่างจะต้องเนื่องมาจากแรงผลักดันอย่างใดอย่างหนึ่ง
2. พฤติกรรมเดียวกันไม่จำเป็นต้องเนื่องมาจากแรงผลักดันเดียวกัน
3. พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งอาจจะเนื่องมาจากแรงผลักดันหลายๆ อย่าง

ประสาน หอมพุด และ ทิพวรรณ หอมพุด (2540: 73) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมไว้ดังนี้

1. การกระทำกิจกรรมต่างๆ ซึ่งมีสิ่งมีชีวิตและบุคคลอื่นสามารถสังเกตเห็นได้จากการกระทำกิจกรรมเหล่านั้น ซึ่งมีทั้งทางดีและทางไม่ไม่ดี เช่น การหัวเราะ การร้องไห้ เสียใจ ฯลฯ สิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นผลมาจากกระบวนการทางจิตวิทยา ได้แก่ การสนใจ การเรียนรู้ การจำ การลืม และความรู้สึกลึกซึ้ง

2. กระบวนการต่างๆ ของบุคคลที่ปฏิบัติต่อสภาพแวดล้อมของบุคคลเหล่านั้นออกมา ในรูปของการกระทำ หรือการแสดงของมนุษย์ โดยมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง อยู่ภายใต้ กลไกของความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของตนเอง

จากความหมายดังกล่าวสามารถสรุป ได้ว่า พฤติกรรมหมายถึง การกระทำ หรือ การแสดงออกของมนุษย์ต่อเหตุการณ์ หรือสถานการณ์

ประเภทของพฤติกรรม

พฤติกรรม หมายถึง การกระทำ การแสดงออก หรืออากัปกริยาของอินทรีย์ (Organism) ทั้งในส่วนที่เข้าของพฤติกรรมเองเท่านั้นที่รู้ได้ และในส่วนที่บุคคลอื่นอยู่ในวิสัยที่จะรู้ได้ โดยจำแนกพฤติกรรมออกเป็น 2 ประเภท ใช้เกณฑ์ “ผู้รู้พฤติกรรม” (ไพบูลย์ อินทิสันต์, 2537: 3-6) ดังนี้

1. พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) คือ พฤติกรรมที่เข้าของพฤติกรรมเท่านั้นที่รู้ บุคคลอื่นที่มีใช้เข้าของพฤติกรรมไม่สามารถที่จะรับรู้ได้โดยตรง ถ้าไม่แสดงออกเป็นพฤติกรรม ภายนอก

2. พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) คือ พฤติกรรมที่บุคคลอื่น นอกจากเจ้าของ พฤติกรรมสามารถที่รู้ได้ โดยการสังเกต

ลักษณะ สรีวิวัฒน์ (2544: 17-20) ได้แบ่งประเภทของพฤติกรรมออกเป็นหลายลักษณะ ดังนี้

1. พฤติกรรมภายนอก หรือพฤติกรรมเปิดเผย (Overt Behavior) หมายถึง การกระทำหรือ การแสดงออกที่บุคคลอื่นนอกเหนือจากเจ้าของพฤติกรรมรู้ สำหรับพฤติกรรมภายนอกนี้บุคคลอื่น ต้องอาศัยการสังเกต ไม่ว่าจะใช้ประสาทสัมผัสโดยตรง หรือใช้เครื่องมือช่วยในการสังเกตเพื่อให้ ได้ข้อมูล จึงมีการจำแนกพฤติกรรมภายนอก ได้อีก 2 ประเภทย่อยๆ คือ

พฤติกรรมโมลาร์ (Molar Behavior) ได้แก่ พฤติกรรมที่บุคคลอื่นสามารถสังเกตโดยใช้ตาสังเกตเพียงอย่างเดียวก็รับรู้ได้อย่างมีความหมายต่อกระบวนการคิดมากกว่าประสาททว่าประสาทสัมผัสอื่น เพราะตาสามารถส่งต่อไปยังประสาทสัมผัสอื่นๆ ได้ ทั้หู จมูก เป็นต้น

พฤติกรรมโมเลกุล (Molecular Behavior) ได้แก่ พฤติกรรมที่บุคคลอื่นต้องใช้เครื่องมือเพื่อช่วยในการสังเกตจึงจะเห็นได้และทำให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำ เช่น การเต้นของหัวใจ คลื่นสมอง ความดันของโลหิต เป็นต้น

2. พฤติกรรมภายใน หรือพฤติกรรมปกปิด (Covert Behavior) หมายถึง พฤติกรรมหรือการกระทำที่บุคคลอื่น ไม่สามารถมองเห็นได้หรืออาจสังเกตเห็นได้ยาก เพราะเป็นการกระทำของอวัยวะที่อยู่ภายในร่างกาย เช่น ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก เป็นต้น

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมสามารถแบ่งออกเป็นพฤติกรรมภายนอกและพฤติกรรมภายใน และพฤติกรรมภายนอกหรือเปิดเผยเป็นผลของพฤติกรรมภายในหรือปกปิด พฤติกรรมภายนอกเป็นพฤติกรรมที่ผู้อื่นสังเกตได้ โดยใช้ประสาทหรือใช้เครื่องมือ ส่วนพฤติกรรมภายในเป็นพฤติกรรมที่เจ้าตัวเท่านั้นที่รับรู้ได้

ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน

การที่องค์การจะประสบความสำเร็จได้นั้น ตัวแปรที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จนั้น คือ พฤติกรรมการทำงานของคนในองค์การ (Steers, 1977: 113) ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน จากนักวิชาการหลายท่านซึ่งได้เสนอไว้ดังนี้

มัลลิกา ต้นสอน (2544: 19) ได้กล่าวว่าพฤติกรรมการทำงาน (Work Behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกในสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น การพูดคุย การรับคำสั่ง การเขียนรายงาน การตรวจนับสินค้า เป็นต้น ซึ่งอาจมีลักษณะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ อาจเป็นประโยชน์หรือโทษแก่องค์การก็ได้ ซึ่งการทำความเข้าใจพฤติกรรมการทำงานจึงเป็นงานสำคัญของผู้บริหารในทุกกระดับ โดยที่ผู้บริหารจะสังเกตและวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานของบุคคล จะต้องให้ความสนใจกับตัวแปรอย่างน้อย 2 กลุ่ม ซึ่งต่างก็มีอิทธิพลโดยตรงต่อความแตกต่างของพฤติกรรม ได้แก่ ตัวแปรระดับบุคคล และตัวแปรระดับองค์การ

White (1989: 143) ได้กล่าวว่าพฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำที่ปรากฏออกมา เพื่อวัตถุประสงค์ในการทำงาน โดยมีกลไกกำกับสั่งการจากความคิดความรู้สึกที่มีอยู่ภายในของตนตลอดเวลา ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การแสดงออกของบุคคลในสภาพแวดล้อมการทำงาน เพื่อวัตถุประสงค์ในการทำงาน

แนวคิดและประเภทของพฤติกรรมการทำงาน

Albanese and Van Fleet (1983: 52) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลที่สัมพันธ์กับงานจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม 5 ด้าน คือ

1. พฤติกรรมด้านการแก้ปัญหา(Problem-Solving)
2. พฤติกรรมด้านการวางแผน(Planning)
3. พฤติกรรมด้านการองค์การหรือกระบวนการงาน(Organization)
4. พฤติกรรมด้านการควบคุม(Controlling)
5. พฤติกรรมด้านการสร้างบรรยากาศการจูงใจ(Creating a Motivational Climate)

Gibson *et al.* (1997: 92) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคล ซึ่งครอบคลุมทั้งพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องโดยอ้อมที่สัมพันธ์กับงาน ดังนี้

1. พฤติกรรมด้านการแก้ปัญหา (Problem-Solving)
2. พฤติกรรมด้านกระบวนการคิด (Thinking Process)
3. พฤติกรรมด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)

4. พฤติกรรมด้านการสังเกต (Observation)
5. พฤติกรรมด้านการเคลื่อนไหว (Movement)

สุรเชษฐ์ ชีระมณี (2534: 119 – 120) ได้กล่าวว่า การทำงานในองค์กรใดๆ ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีพฤติกรรมที่เหมาะสม พฤติกรรมที่เหมาะสมจะประกอบด้วยทักษะ 5 ประการ คือ

1. มีเป้าหมายในการทำงาน และเป็นเป้าหมายที่สามารถทำให้เกิดได้ ได้แก่
 - 1.1 งานเป็นแหล่งรายได้หาเลี้ยงชีพ จึงต้องหางานทำ
 - 1.2 งานเป็นแหล่งรายได้สูงสุด จึงทำงานล่วงเวลา สละความสุข ความสนุกสนาน การพักผ่อน
 - 1.3 งานเป็นสิ่งมีหน้ามีตา มีชื่อเสียง จึงหาทางเป็นผู้บริหาร มีตำแหน่ง
 - 1.4 งานเป็นรางวัลของตนเอง จึงหางานที่ชอบ ที่ถนัด
 - 1.5 งานเป็นการพัฒนาตนเอง และรู้สึกมีการเปลี่ยนแปลงในชีวิต จึงหางานที่ท้าทาย
2. ความสามารถในการทำงาน เกิดจากการมีวิชาความรู้ที่จะใช้ ทำงาน วิชาทำงาน รู้คบคน รู้ดัดแปลง ประยุกต์ใช้วิชา
3. การควบคุมความวิตกกังวลและความกลัว โดยการฝึกควบคุมอารมณ์ ความรู้สึกไม่ให้แสดงออกเกินสิ่งเร้าที่มากกระทบ
4. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นในที่ทำงาน โดยการแสดงออก 3 ลักษณะ ดังนี้

เอาใจเขามาใส่ใจเรา รู้จักชมผู้อื่นตามกาละเทศะลดพฤติกรรมที่จะสร้างความขัดแย้ง

5. การให้คุณค่าหรือตีราคาตัวเองและผู้อื่น บุคคลจะตีราคาตนเองและผู้อื่นในสังคมอยู่ 4 แบบ ได้แก่

5.1 เห็นตนเองอยู่เหนือผู้อื่น

5.2 เห็นตนเองต่ำต้อยค้อยกว่าผู้อื่น

5.3 เห็นทั้งตนเองและผู้อื่นต่ำต้อย ค้อยราคา

5.4 เห็นคุณค่าตนเองและผู้อื่น

ชูศักดิ์ เจนประโคน (2544) ได้แบ่งประเภทของพฤติกรรมการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่สำคัญ เป็น 6 ประเภท ได้แก่

1. ความรอบรู้และวิจารณ์ญาณ
2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์
3. ทักษะด้านการปฏิบัติงาน
4. ทักษะด้านการเป็นผู้นำ
5. ความรับผิดชอบที่มีต่องาน
6. แรงจูงใจในการทำงาน

นอกจากนี้การพิจารณาพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลนั้นสามารถพิจารณาได้จาก รูปแบบแห่งพฤติกรรม (pattern of behavior) ในการทำงานของบุคคลรวมทั้งรูปลักษณะแห่งการ แสดงออก (behavior exhibited) ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2532) ดังตัวอย่างในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตัวอย่างรูปแบบแห่งพฤติกรรมที่แสดงออก

รูปแบบแห่งพฤติกรรม	พฤติกรรมที่แสดงออก
1. ความมุ่งมั่นต่อจุดหมายใฝ่ความยิ่งใหญ่	1. เผชิญปัญหาด้วยเหตุผล ไม่ผัดพ้อ ชอบใช้ชีวิตริเริ่มและอยากให้อำนาจตามนั้น สร้างบารมี แก่ทางปฏิบัติของผู้อื่นแม้จะดี
2. ใฝ่ความก้าวหน้า	2. เอาใจใส่ต่องานและการหาความรู้
3. โอนอ่อนต่อสังคม	3. ปฏิบัติตามหมุ่มมาก คำนึงถึงจุดหมายแห่งองค์การเป็นหลัก
4. การใช้ความสมเหตุสมผลในการทำงาน	4. ตัดสินใจด้วยการพิจารณา ทั้งปัจจัยทางคุณค่าและปัจจัยทางข้อเท็จจริง
5. ความสำนึกในสายการบังคับบัญชา	5. เคารพต่อสถานภาพและอำนาจหน้าที่
6. ความสำนึกในความรับผิดชอบ	6. เอาใจใส่ต่อหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย
7. ความสำนึกในการเชื่อฟังผู้มีอำนาจเหนือ	7. รับฟังคำสั่งอย่างเดียว ไม่พยายามออกความเห็น
ฯลฯ	ฯลฯ

ที่มา: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2532)

ตัวอย่างของพฤติกรรมของบุคคลที่ยกมานี้เป็นพฤติกรรมเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ซึ่งเป็นผลสะสมทั้งก่อนเข้าทำงานและหลังเข้าทำงาน ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกันออกไป การศึกษาหรือการทำความเข้าใจในพฤติกรรมการทำงานของบุคคล อาจพิจารณาได้จาก กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เป็นปัจจัยทางด้านองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลโดยตรง ซึ่งพฤติกรรมปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์การนี้ เป็นพฤติกรรมการทำงานอย่างหนึ่งที่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน และมีความสำคัญอย่างมากต่อการทำงาน ต่อผู้ทำงาน และต่อองค์การ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2532)

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของคุณ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543: 81-83) ได้กล่าวถึงสาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของคุณ ดังนี้

1. ปัจจัยที่คุณ บุคคลมีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย ปัจจัยในตัวบุคคล ได้แก่

1.1 ความถนัด เป็นความสามารถและคุณสมบัติเฉพาะบุคคลซึ่งมีความชำนาญในเฉพาะด้านที่ไม่เหมือนกัน ถ้าเราสามารถทดสอบความถนัดของคุณได้ก็จะมอบหมายงานให้เหมาะกับคุณนั้น

1.2 ลักษณะทางบุคลิกภาพ เป็นส่วนประกอบที่เป็นโครงสร้างในลักษณะรวมกันของคนนั้น ทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกแตกต่างกันไป

1.3 ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางลักษณะความสามารถทางด้านกายภาพบุคคลที่แข็งแรงก็ย่อมเหมาะกับงานในลักษณะหนึ่งย่อมแตกต่างจากคนที่หน้าตาสวยงาม

1.4 ความสนใจและการจูงใจเป็นความสนใจของแต่ละคนซึ่งไม่เหมือนกัน ความสนใจเป็นแรงผลักดัน ให้บุคคลเลือกงานตามความพอใจด้วย

1.5 อายุ เพศและวัยต่างๆ ก็มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะแก่การทำงานที่จำเจ และต้องใช้แรงงานหนัก หญิงและชายก็มีลักษณะของงานที่แตกต่างกัน

1.6 การศึกษามีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญการเฉพาะย่อมต้องการผู้ผ่านการฝึกอบรมในด้านนั้นๆ มิฉะนั้นก็ไม่อาจจะกระทำได้

1.7 ประสบการณ์ การเคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น งานบางอย่างจึงมีการระบุจำนวนปีที่เคยทำงานก่อนจะรับเข้าทำงาน

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อม เป็นสถานการณ์ภายนอก ซึ่งมีผลต่อการแสดงออกสภาพแวดล้อม แบ่งเป็น 2 ปัจจัย คือ

2.1 ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ในวงการธุรกิจอุตสาหกรรมมีงานในลักษณะที่แตกต่างกันมาก งานบางอย่างอยู่ในสำนักงาน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารสิ่งพิมพ์ บุคคลที่นิยมนงานในห้องทำงานปรับอากาศ สถานที่โอ่อ่า มีความสะดวกสบายก็เป็นเครื่องจูงใจให้ทำงาน แต่งานบางอย่างเป็นงานภายนอกอาคาร เช่น การควบคุมงานก่อสร้าง การคุมงานชุดและเจาะ ซึ่งเป็นงานที่ทำทายความสามารถ การแก้ปัญหาและในบางครั้งก็เสี่ยงอันตราย บุคคลบางคนก็สนใจเช่นกัน ลักษณะเกี่ยวกับงานจึงแยกออกได้ดังนี้

2.1.1 วิธีการทำงานเป็นระบบของการทำงานว่ามีขั้นตอนอย่างไร ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลใดบ้าง งานมีความยากง่ายเพียงใด

2.1.2 เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ความคล่องตัวของการทำงานอยู่ที่อุปกรณ์ที่ใช้ช่วยในการผ่อนแรงว่ามีความสะดวกเหมาะสม

2.1.3 การจัดบริเวณสถานที่ทำงาน ที่ทำงานคับแคบ อากาศร้อนอบอ้าว มีผลกระทบต่อการทำงานของคน

2.1.4 ลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น ความสะดวกสบายทางคมนาคม การป้องกันอุบัติเหตุและอันตรายที่เกิดขึ้น

2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การมีผลต่อการตัดสินใจทำงานในทางอ้อม คือ

2.2.1 ลักษณะขององค์การ เป็นลักษณะของสถานที่ทำงาน หากเป็นงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บุคคลสนใจเข้าทำงานเพราะความมั่นคง มีสวัสดิการ หากเป็นโรงงานอุตสาหกรรมก็หวังในเรื่องรายได้

2.2.2 ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา เป็นการดูสายงานว่ามีลำดับขั้นตอนมากน้อยเพียงใด ต้องผ่านการฝึกอบรมมากเพียงใด ผู้บังคับบัญชาเป็นลักษณะใด

2.2.3 ชนิดของเครื่องจูงใจ ได้แก่ เงินเดือน โบนัส สวัสดิการอื่นๆ มีผลต่อการตัดสินใจในการทำงานเช่นเดียวกัน

2.2.4 สภาพแวดล้อมในสังคม ธุรกิจอุตสาหกรรมนั้นเป็นที่ยอมรับของบุคคลในวงการณ์หรือไม่ มีความน่าเชื่อถือเพียงใด

จากการศึกษาปัจจัยและรวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน จึงสรุปได้ว่าพฤติกรรมการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับงานที่ทำอยู่ เพื่อวัตถุประสงค์ในการทำงานโดยพฤติกรรมการทำงานของบุคคลนั้นจะแตกต่างกันออกไป

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน มาเป็นแนวทางในการศึกษา พฤติกรรมการทำงาน 4 ด้าน โดยใช้แนวคิดพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาของ Albanese และ Vanfleet พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ของ สุรเชษฐ์ ชีระมณี (2534) พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องานของ ชูศักดิ์ เจนประโคน (2544) และพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์การของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพราะว่าพฤติกรรมทั้ง 4 ด้าน ดังกล่าว เป็นพฤติกรรมที่มีความสำคัญ สอดคล้องกับลักษณะงานและกระบวนการทำงานของพนักงานที่ต้องการศึกษา

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทักษะคติในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองกับพฤติกรรมการทำงาน ที่ทำการศึกษาค้นคว้า พบว่ามีดังนี้

นรชัย (2541) ได้ศึกษาที่ทัศนคติต่องานกับความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช พบว่าพยาบาลที่มีทัศนคติต่องานในด้านสภาพงาน ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และด้านความภาคภูมิใจในวิชาชีพ เมื่อเริ่มทำงานแตกต่างกับในปัจจุบัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ศยามล เอกะกุลนันต์ (2541) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองในการบริหารกับพฤติกรรมการบริหารของผู้ในระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง พบว่า ผู้ในระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการบริหารในระดับสูง ผู้ในระดับต้นที่มีเพศ อายุ อายุงาน การศึกษาและประสบการณ์การฝึกอบรมด้านการบริหารต่างกัน มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการบริหารไม่แตกต่างกัน และการรับรู้ความสามารถของตนเองในการบริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการบริหารของผู้ในระดับต้นโรงงานอุตสาหกรรม

วัลภา สบายยิ่ง (2542) ได้ศึกษาปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเอง และ บุคลิกภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้จำหน่ายตรงที่ทำธุรกิจขายตรงกับบริษัทที่จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคและเป็นสมาชิกของสมาคมขายตรงจำนวน 443 คน ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลทางตรงต่อการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลและผลการปฏิบัติงาน

เบญจวรรณ ฤกษ์สมเด็จ (2543) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจกับพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้ในระดับกลางในโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรม 304 จำนวน 174 คน พบว่า ผู้ในระดับกลางในโรงงานอุตสาหกรรมมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง ผู้ในระดับกลางที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงานและตำแหน่งงานต่างกันมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้ในระดับกลางในโรงงานอุตสาหกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

แหวรัตน์ ชำนาญภักดี (2543) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการสื่อสาร: ศึกษาเฉพาะกรณีวิทยากรฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง จำนวน 140 คน พบว่า วิทยากรฝึกอบรมมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับปานกลาง วิทยากรฝึกอบรมที่มีระยะเวลาการเป็นวิทยากรฝึกอบรมและหลักสูตรฝึกอบรมต่างกันมีการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการสื่อสารแตกต่างกัน และระยะเวลาการเป็นวิทยากรฝึกอบรมมีอำนาจการพยากรณ์การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการสื่อสารของวิทยากรฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

รุ่งทิพย์ โชตยันตร (2544) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองและการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 227 คน พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการพัฒนาตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และจากการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการด้านการสร้างความรู้สึกลึกซึ้งทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่น ด้านการประเมินความสามารถในการทำงานของตนเอง และบรรยากาศองค์การในด้านการนำเทคนิคและวิทยาการมาใช้ในองค์การ สามารถทำนายการพัฒนาตนเองได้ดีตามลำดับ โดยร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 34.4

ดวงกมล หงส์รัตน์ (2544) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ค่านิยมในการทำงาน และการวางแผนอาชีพของพนักงานบริษัทจำหน่ายและให้บริการเครื่องใช้ไฟฟ้า จำนวน 191 คน พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับค่านิยมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และการรับรู้ความสามารถของตนเองและค่านิยมในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการวางแผนอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 นอกจากนี้ ระยะเวลาในการศึกษา การรับรู้ความสามารถของตนเองในการวางแผนอาชีพ ค่านิยมในการทำงานด้านเกียรติยศ ชื่อเสียงและความก้าวหน้า และค่านิยมในการทำงานด้านการจัดการและความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลกับการวางแผนอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หัตถยา สุบรรณ (2545) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 239 คน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ที่มีทัศนคติในการทำงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับปานกลาง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การอยู่ในระดับสูง

กมลรัตน์ ทองสว่าง (2546) ได้ศึกษาปัจจัยทางชีวสังคมและจิตลักษณะบางประการที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาล จำนวน 300 คน พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทัศนคติต่อการทำงาน และลักษณะการมุ่งอนาคตและการควบคุมตนเอง สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพยาบาลได้

ศยามล เอกะกุลานันต์ และถวัลย์ เนียมทรัพย์ (2547) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองในการจัดการกับพฤติกรรมกรรมการจัดการของผู้ในระดับต้นในโรงงานงานอุตสาหกรรมผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 136 คน พบว่า ผู้ในระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการจัดการอยู่ในระดับสูง และผู้ในระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีเพศ อายุ อายุงาน วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การฝึกอบรมด้านการจัดการแตกต่างกัน มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการจัดการไม่แตกต่างกันและผู้ในระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีความวิตกกังวลต่างกันมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการจัดการแตกต่างกัน โดยการรับรู้ความสามารถของตนเองในการจัดการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการจัดการของผู้ในระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เลิศลักษณ์ นันทวิสิทธิ์ และ ทิพทินา สมุทรานนท์ (2547) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา บุคลิกภาพ และความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประจำสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนนทบุรี จำนวน 235 คน พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาด้านฐานอำนาจตามกฎหมายมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และบุคลิกภาพด้านวันไหว-มั่นคง การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาด้านฐานอำนาจจากการให้รางวัลสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดได้ร้อยละ 28.6

อุทัยวรรณ จันทร์ประภาพ (2547) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้ลักษณะงาน การรับรู้ความสามารถในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์(วัดไร่ขิง) จำนวน 125 คน พบว่า การรับรู้ความสามารถในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

ปิยานันท์ จิตรมานะศักดิ์ (2548) ได้ศึกษาเรื่องการมอบอำนาจในงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทยโดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 269 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ได้รับการมอบอำนาจในงานอยู่ในระดับสูง มีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง และมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี การมอบอำนาจในงานด้านการได้รับอำนาจมีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.001 การมอบอำนาจในงานด้านการได้รับอำนาจมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และพฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

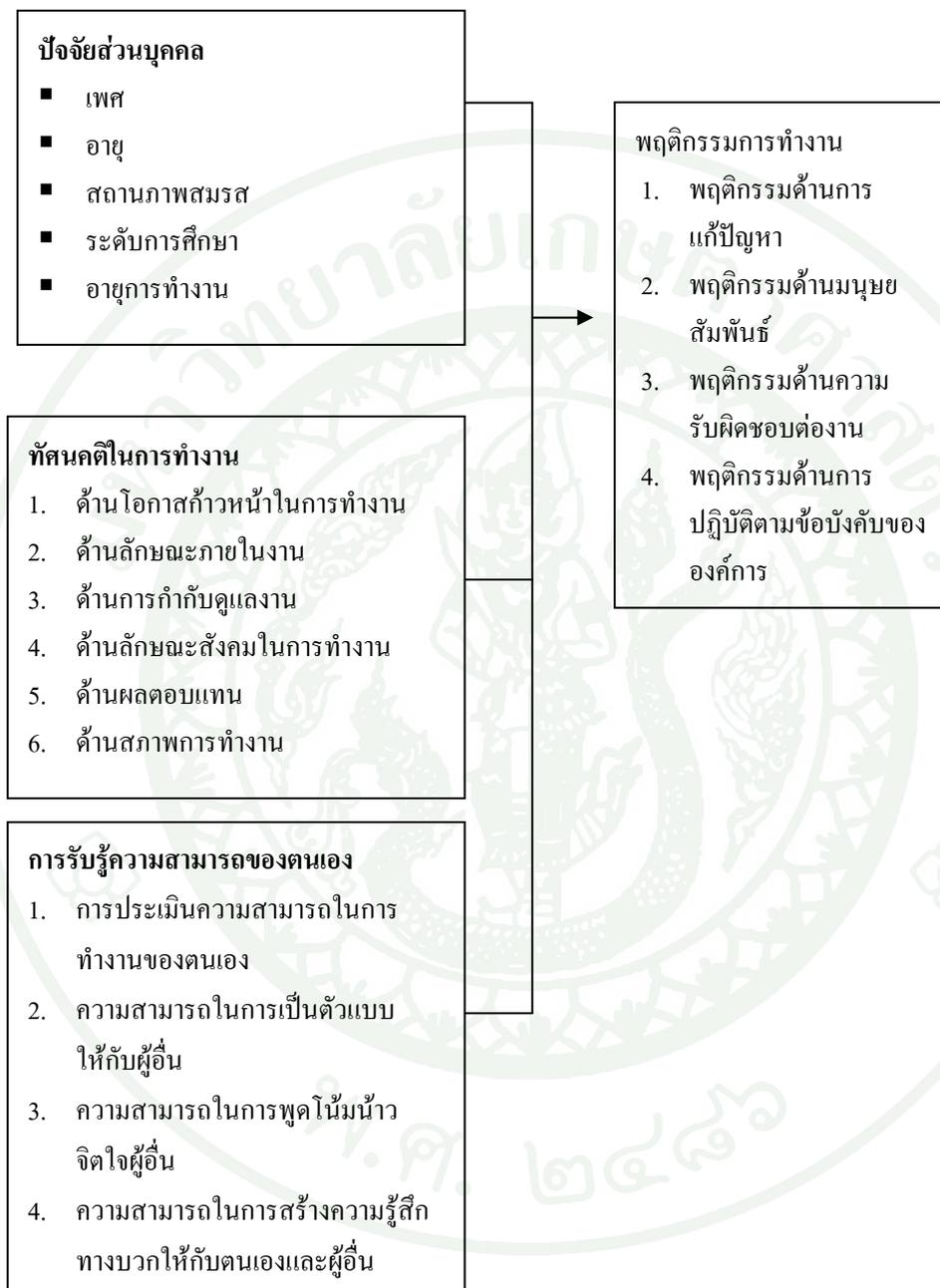
Locke *et al.* (1984) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเอง การตั้งเป้าหมาย และการใช้กลยุทธ์การทำงานต่อผลงาน ของนักศึกษาปริญญาตรีที่ลงทะเบียนเรียนวิชาการจัดการ จำนวน 209 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง การตั้งเป้าหมาย และยุทธศาสตร์การทำงานมีความสัมพันธ์กับผลของงาน และยังพบอีกว่าความสามารถ ผลงานในอดีต และการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์อย่างมากกับผลของงานที่ทำมาแล้วในอดีต

Harrison *et al.* (1997) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ในงานด้านคอมพิวเตอร์กับผลการปฏิบัติงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 776 คน ซึ่งเป็นพนักงานที่ทำงานในมหาวิทยาลัยของอเมริกา พบว่าผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการใช้คอมพิวเตอร์สูง ผลการปฏิบัติงานก็สูงและ ผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการใช้คอมพิวเตอร์ต่ำก็จะมีผลการปฏิบัติงานต่ำด้วย

Hall (2000) ได้ศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน พบว่า บุคคลที่มีความเชื่อในความสามารถของตนที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานสูง จะมีวิธีการจัดการกับความท้าทายและอุปสรรคต่างๆ ที่พวกเขาเผชิญอยู่ให้ประสบความสำเร็จในการทำงานของพวกเขา และพวกเขาจะพัฒนากลยุทธ์ทั้งหมดที่จะช่วยให้พวกเขาประสบความสำเร็จมากขึ้น

จากเอกสารเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ศึกษามาแล้ว นำมาสรุปรวมกัน ได้กรอบแนวคิดเพื่อการวิจัยดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา จำแนกเป็น

ตัวแปรต้น

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน
2. ทักษะคติในการทำงาน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านลักษณะภายในงาน ด้านการกำกับดูแลงาน ด้านลักษณะสังคมในการทำงาน ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพการทำงาน
3. การรับรู้ความสามารถของตนเอง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการประเมินความสามารถในการทำงานของตนเอง ด้านความสามารถในการเป็นตัวแบบให้กับผู้อื่น ด้านการพูดโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น และด้านการสร้างความรู้สึกลงในทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่น

ตัวแปรตาม

ได้แก่ พฤติกรรมการทำงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการแก้ปัญหา พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ พฤติกรรมด้านความรับผิดชอบต่องาน และพฤติกรรมด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์การ

สมมติฐานในการวิจัย

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จึงตั้งสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้ ไว้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

1. พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน
2. พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

3. พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

4. พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

5. พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ทัศนคติในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

1. ทัศนคติในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

2. ทัศนคติในการทำงานด้านลักษณะภายในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

3. ทัศนคติในการทำงานด้านการกำกับดูแลงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

4. ทัศนคติในการทำงานด้านลักษณะสังคมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

5. ทัศนคติในการทำงานด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

6. ทัศนคติในการทำงานด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

**การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
บริษัทประกันชีวิต**

1. การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการประเมินความสามารถในการทำงานของ
ตนเองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

2. การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านความสามารถในการเป็นตัวแบบให้กับผู้อื่น
มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

3. การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านความสามารถในการพูดโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น
มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

4. การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านความสามารถในการสร้างความรู้สึกลึกซึ้งทางบวก
ให้กับตนเองและผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

ทัศนคติในการทำงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเอง สามารถร่วมทำนายพฤติกรรม
การทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตได้

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติต่องาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต โดยมีรายละเอียดการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

ประชากรและการกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในการวิจัย ศึกษาจาก พนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง จำนวน 272 คน ซึ่ง พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2548) ได้กล่าวว่าในการวิจัยที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนสามารถใช้เกณฑ์ร้อยละในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างได้ ถ้าขนาดของประชากรเป็นหลักร้อยละ ควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 25 % โดยการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ร้อยละ จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 55.88 ของจำนวนพนักงานทั้งหมดเป็นตัวแทนของประชากร

เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดจำนวน 152 คนแล้ว ได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยมีสายงานเป็นตัวแบ่งในการสุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 2 สายงาน คือ สายงานปฏิบัติงาน และสายงานการตลาด ดังนี้

ตารางที่ 2 สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำแนกตามสายงาน

สายงานของพนักงาน	จำนวนประชากร	ร้อยละ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
พนักงานสายงานปฏิบัติการ	145 คน	53.31	81
พนักงานสายงานการตลาด	127 คน	46.69	71
รวม	272 คน	100.00	152

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

1. แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้สอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน เป็นแบบวัดทัศนคติในการทำงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จากการศึกษาค้นคว้าในเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้องค์ประกอบทัศนคติในการทำงาน ตามแนวคิดของ Gilmer (1975) โดยเลือกมา 6 ด้าน และสร้างเป็นข้อคำถามจำนวน 31 ข้อ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของ Likert แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง มีความคิดหรือความรู้สึกเห็นด้วยอย่างยิ่งตามข้อความนั้น
เห็นด้วย	หมายถึง มีความคิดหรือความรู้สึกเห็นด้วยตามข้อความนั้น
ปานกลาง	หมายถึง มีความคิดหรือความรู้สึกปานกลางตามข้อความนั้น
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง มีความคิดหรือความรู้สึกไม่เห็นด้วยตามข้อความนั้น
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง มีความคิดหรือความรู้สึกไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งตามข้อความนั้น

แบบสอบถามทัศนคติในการทำงานนี้ ประกอบด้วยข้อคำถามที่มีข้อความทางบวก จำนวน 25 ข้อและข้อคำถามที่มีข้อความทางลบจำนวน 6 ข้อ ได้แก่

1. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จำนวน 6 ข้อ
2. ด้านลักษณะภายในงาน จำนวน 6 ข้อ
3. ด้านการกำกับดูแลงาน จำนวน 5 ข้อ
4. ด้านลักษณะสังคมในการทำงาน จำนวน 6 ข้อ
5. ด้านผลตอบแทน จำนวน 4 ข้อ
6. ด้านสภาพงาน จำนวน 4 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนน แบบสอบถามทัศนคติในการทำงานมีหลักเกณฑ์การคิดคะแนนตามลักษณะข้อคำถาม ดังนี้

ระดับการประเมิน	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ 5 คะแนน	ให้ 1 คะแนน
เห็นด้วย	ให้ 4 คะแนน	ให้ 2 คะแนน
ปานกลาง	ให้ 3 คะแนน	ให้ 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้ 2 คะแนน	ให้ 4 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ 1 คะแนน	ให้ 5 คะแนน

การแปลความหมายคะแนนทัศนคติในการทำงานโดยรวม ผู้วิจัยได้แบ่งเกณฑ์ออกเป็น 3 ระดับ โดยพิจารณาช่วงคะแนนแต่ละระดับจากค่าอันตรภาคชั้น ซึ่งสูตรคำนวณหาอันตรภาคชั้นมาจากการหารพิสัยด้วยจำนวนชั้น (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2542: 13) ดังนี้

เมื่อแทนค่าต่างๆ ลงในสูตรการหาอันตรภาคชั้นได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{155 - 31}{3} = 41.33 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ซึ่งนำมากำหนดช่วงคะแนนและความหมาย โดยปรับเป็นจำนวนเต็ม 41 ได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	ความหมาย
113 – 155	ระดับทัศนคติในการทำงานสูง
72 – 112	ระดับทัศนคติในการทำงานปานกลาง
31 – 71	ระดับทัศนคติในการทำงานต่ำ

สำหรับทัศนคติในการทำงานรายด้านซึ่งมีทั้งหมด 6 ด้านนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายเป็น 3 ระดับ โดยการพิจารณาช่วงคะแนนแต่ละระดับจากค่าอันตรภาคชั้น ซึ่งสูตรคำนวณหาอันตรภาคชั้นมาจากการหารพิสัยด้วยจำนวนชั้น (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2542: 13) ดังนี้

แทนค่าต่างๆ ลงในสูตรการหาอันตรภาคชั้นได้ดังนี้

1. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{30 - 6}{3} = 8 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ซึ่งนำมากำหนดช่วงคะแนนและความหมาย ได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	ความหมาย
22 – 30	ระดับทัศนคติในการทำงานสูง
14 – 21	ระดับทัศนคติในการทำงานปานกลาง
6 – 13	ระดับทัศนคติในการทำงานต่ำ

2. ด้านลักษณะภายในงาน

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{30 - 6}{3} = 8 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ซึ่งนำมากำหนดช่วงคะแนนและความหมาย ได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	ความหมาย
22 – 30	ระดับทัศนคติในการทำงานสูง
14 – 21	ระดับทัศนคติในการทำงานปานกลาง
6 – 13	ระดับทัศนคติในการทำงานต่ำ

3. ด้านการกำกับดูแลงาน

$$\begin{aligned} \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{25 - 5}{3} = 6.67 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ซึ่งนำมากำหนดช่วงคะแนนและความหมาย โดยปรับเป็นจำนวนเต็ม 7 ได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	ความหมาย
19 – 25	ระดับทัศนคติในการทำงานสูง
12 – 18	ระดับทัศนคติในการทำงานปานกลาง
5 – 11	ระดับทัศนคติในการทำงานต่ำ

4. ด้านลักษณะสังคมในการทำงาน

$$\begin{aligned} \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \end{aligned}$$

$$= \frac{30 - 6}{3} = 8$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ซึ่งนำมากำหนดช่วงคะแนนและความหมาย ได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	ความหมาย
22 – 30	ระดับทัศนคติในการทำงานสูง
14 – 21	ระดับทัศนคติในการทำงานปานกลาง
6 – 13	ระดับทัศนคติในการทำงานต่ำ

5. ด้านผลตอบแทน

$$\begin{aligned} \text{อัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{อัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{20 - 4}{3} = 5.33 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ซึ่งนำมากำหนดช่วงคะแนนและความหมาย โดยปรับเป็นจำนวนเต็ม 5 ได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	ความหมาย
14 – 30	ระดับทัศนคติในการทำงานสูง
9 – 13	ระดับทัศนคติในการทำงานปานกลาง
4 – 8	ระดับทัศนคติในการทำงานต่ำ

6. ด้านสภาพงาน

$$\begin{aligned} \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{20 - 4}{3} = 5.33 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ซึ่งนำมากำหนดช่วงคะแนนและความหมาย โดยปรับเป็นจำนวนเต็ม 5 ได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	ความหมาย
14 – 30	ระดับทัศนคติในการทำงานสูง
9 – 13	ระดับทัศนคติในการทำงานปานกลาง
4 – 8	ระดับทัศนคติในการทำงานต่ำ

3. แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นแบบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าในเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีเนื้อหาครอบคลุมการรับรู้ความสามารถของตนเอง 4 ด้าน ตามแนวคิดทฤษฎีของ Bandura (1986) จำนวน 22 ข้อ ได้แก่

ด้านการประเมินความสามารถในการทำงาน จำนวน 6 ข้อ

ด้านความสามารถในการเป็นตัวแบบให้กับผู้อื่น จำนวน 4 ข้อ

ด้านความสามารถในการพูดโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น จำนวน 6 ข้อ

ด้านความสามารถในการสร้างความรู้สึกลึกซึ้งทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่น จำนวน 6 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของ Likert แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยข้อคำถามมีลักษณะเชิงบวกทั้งหมด

การแปลความหมายคะแนนการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวม ผู้วิจัยได้แบ่งเกณฑ์ ออกเป็น 3 ระดับ โดยพิจารณาช่วงคะแนนแต่ละระดับจากค่าอันตรภาคชั้น ซึ่งสูตรคำนวณหาอันตรภาคชั้นมาจากการหารพิสัยด้วยจำนวนชั้น (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2542: 13) ดังนี้

เมื่อแทนค่าต่างๆ ลงในสูตรการหาอันตรภาคชั้นได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{110 - 22}{3} = 29.33 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ซึ่งนำมากำหนดช่วงคะแนนและความหมาย โดยปรับเป็นจำนวนเต็ม 29 ได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	ความหมาย
80 – 110	ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง
51 – 80	ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองปานกลาง
22 – 50	ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ

สำหรับการรับรู้ความสามารถของตนเองรายด้านซึ่งมีทั้งหมด 4 ด้าน ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายเป็น 3 ระดับ โดยการพิจารณาช่วงคะแนนแต่ละระดับจากค่าอันตรภาคชั้น ซึ่งสูตรคำนวณหาอันตรภาคชั้นมาจากการหารพิสัยด้วยจำนวนชั้น (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2542: 13) ดังนี้

แทนค่าต่างๆ ลงในสูตรการหาอันตรายภาคชั้น ได้ดังนี้

1. ด้านการประเมินความสามารถในการทำงาน

$$\begin{aligned} \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{30 - 6}{3} = 8 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ซึ่งนำมากำหนดช่วงคะแนนและความหมาย ได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	ความหมาย
22 – 30	ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง
14 – 21	ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองปานกลาง
6 – 13	ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ

2. ด้านความสามารถในการเป็นตัวแบบให้กับผู้อื่น

$$\begin{aligned} \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{20 - 4}{3} = 5.33 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ซึ่งนำมากำหนดช่วงคะแนนและความหมาย โดยปรับเป็นจำนวนเต็ม 5 ได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	ความหมาย
14 – 20	ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง
9 – 13	ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองปานกลาง
4 – 8	ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ

3. ด้านความสามารถในการพูดโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น

$$\begin{aligned} \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{30 - 6}{3} = 8 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ซึ่งนำมากำหนดช่วงคะแนนและความหมาย ได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	ความหมาย
22 – 30	ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง
14 – 21	ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองปานกลาง
6 – 13	ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ

4. ด้านความสามารถในการสร้างความรู้สึกร่วมกันให้กับตนเองและผู้อื่น

$$\begin{aligned} \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{30 - 6}{3} = 8 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ซึ่งนำมากำหนดช่วงคะแนนและความหมาย ได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	ความหมาย
22 – 30	ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง
14 – 21	ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองปานกลาง
6 – 13	ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ

4. แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน โดยเป็นแบบที่ผู้วิจัยสร้างเป็นแบบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จากการศึกษาค้นคว้าในเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีเนื้อหาครอบคลุมการรับรู้ความสามารถของตนเอง 4 ด้าน ตามแนวคิดของ Albanese และ Vanfleet, สุรเชษฐ์, ชูศักดิ์และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จำนวน 23 ข้อ ได้แก่

พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหา จำนวน 6 ข้อ

พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ จำนวน 6 ข้อ

พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องาน จำนวน 6 ข้อ

พฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์กร จำนวน 5 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของ Likert แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยข้อคำถามมีลักษณะเชิงบวกทั้งหมด

การแปลความหมายพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ผู้วิจัยได้แบ่งเกณฑ์ออกเป็น 3 ระดับ โดยพิจารณาช่วงคะแนนแต่ละระดับจากค่าอันตรภาคชั้น ซึ่งสูตรคำนวณหาอันตรภาคชั้นมาจากการหารพิสัยด้วยจำนวนชั้น (บุญเรือง ขจรศิลป์, 2542: 13) ดังนี้

แทนค่าต่างๆ ลงในสูตรการหาอันตรภาคชั้นได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{115 - 23}{3} = 30.67 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ซึ่งนำมากำหนดช่วงคะแนนและความหมาย โดยปรับเป็นจำนวนเต็ม 31 ได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	ความหมาย
85 – 115	ระดับพฤติกรรมการทำงานสูง
54 – 84	ระดับพฤติกรรมการทำงานปานกลาง
23 – 53	ระดับพฤติกรรมการทำงานต่ำ

สำหรับพฤติกรรมการทำงาน รายด้านซึ่งมีทั้งหมด 4 ด้าน ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายเป็น 3 ระดับ โดยการพิจารณาช่วงคะแนนแต่ละระดับจากค่าอันตรายภาคชั้น ซึ่งสูตรคำนวณหาอันตรายภาคชั้นมาจากการหารพิสัยด้วยจำนวนชั้น (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2542: 13) ดังนี้ แทนค่าต่างๆ ลงในสูตรการหาอันตรายภาคชั้นได้ดังนี้

1. ด้านการแก้ปัญหา

$$\begin{aligned} \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{30 - 6}{3} = 8 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ซึ่งนำมากำหนดช่วงคะแนนและความหมาย ได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	ความหมาย
22 – 30	ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง
14 – 21	ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองปานกลาง
6 – 13	ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ

2. ด้านมนุษยสัมพันธ์

$$\begin{aligned} \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{30 - 6}{3} = 8 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ซึ่งนำมากำหนดช่วงคะแนนและความหมาย ได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	ความหมาย
22 – 30	ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง
14 – 21	ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองปานกลาง
6 – 13	ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ

2. ด้านความรับผิดชอบต่องาน

$$\begin{aligned} \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \end{aligned}$$

$$= \frac{30 - 6}{3} = 8$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ซึ่งนำมากำหนดช่วงคะแนนและความหมาย ได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	ความหมาย
22 – 30	ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง
14 – 21	ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองปานกลาง
6 – 13	ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ

3. การปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์กร

$$\begin{aligned} \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{25 - 5}{3} = 6.67 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ซึ่งนำมากำหนดช่วงคะแนนและความหมายโดยปรับเป็นจำนวนเต็ม 7 ได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	ความหมาย
19 – 25	ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง
12 – 18	ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองปานกลาง
5 – 11	ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ลำดับขั้นตอนการสร้างเครื่องมือแต่ละฉบับ มีดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี หลักการ แนวความคิดจากตำรา และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และพฤติกรรมการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม

2. รวบรวมข้อมูลที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถาม โดยสร้างเป็นแบบสอบถามให้เต็มข้อความ และแบบตรวจรายการ (Check List) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไปของพนักงาน และสร้างเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) ในส่วนของแบบวัดตัวแปรต่างๆ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งมีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญ เพื่อทำการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องให้มีความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อให้ตรงกับจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้

2. ตรวจสอบความชัดเจนของข้อคำถาม โดยการนำแบบสอบถามตามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับพนักงานบริษัทประกันชีวิตอีกแห่งหนึ่ง จำนวน 30 คน

3. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นรายข้อ (Item-analysis) โดยวิธีหาความสอดคล้องภายใน (Internal consistency method) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ตรวจสอบความสอดคล้องของคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการคำนวณ

คำนวณหาค่าความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมแต่ละด้าน โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ถ้าข้อใดมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คะแนนรวมสูง คือ สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ถือว่าข้อความนั้นสามารถนำไปใช้ได้

นำแบบสอบถามที่ได้มาคำนวณหาความเชื่อมั่น(Reliability) รายด้านและทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) และจากการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผลที่ได้มีดังนี้

1. แบบสอบถามทัศนคติในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.8634 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายด้าน ดังนี้

ทัศนคติในการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	0.7160
ด้านลักษณะภายในงาน	0.8223
ด้านการกำกับดูแลงาน	0.8592
ด้านลักษณะสังคมในการทำงาน	0.8182
ด้านผลตอบแทน	0.7623
ด้านสภาพงาน	0.7623

2. แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.9334 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายด้าน ดังนี้

การรับรู้ความสามารถของตนเอง	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านการประเมินความสามารถในการทำงาน	0.8234
ด้านความสามารถในการเป็นตัวอย่างให้กับผู้อื่น	0.8053
ด้านความสามารถในการพูดโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น	0.8762
ด้านความสามารถในการสร้างความรู้สึกร่วมกัน	
ให้ตนเองและผู้อื่น	0.8261

3. แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.9024 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายด้าน ดังนี้

พฤติกรรมการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านการแก้ปัญหา	0.8224
ด้านมนุษยสัมพันธ์	0.8148
ด้านความรับผิดชอบต่องาน	0.8493
ด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์การ	0.732

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยและขออนุญาตเก็บข้อมูลไปยังหัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคลขององค์การที่ศึกษา
2. เมื่อได้รับอนุญาตจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลแล้ว ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามจำนวน 152 ชุด ให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลดำเนินการแจกแบบสอบถามไปยังพนักงาน ได้แบบสอบถามกลับคืนมา 152 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100
3. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้ โดยนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้และนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้กลับมากำหนดวิเคราะห์ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ผู้วิจัยบันทึกผลรหัสเพื่อเปลี่ยนข้อมูลจากแบบสอบถามมาเป็นข้อมูลตัวเลข เพื่อนำมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อบรรยายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ในการจำแนกและแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ควบคู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล
4. t – test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม
5. F – test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสามกลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance)
6. Pearson Product Moment Correlation ใช้หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน
7. Multiple regression analysis ใช้ทำนายตัวแปรตามหนึ่งตัว ซึ่งส่งผลจากตัวแปรต้นตั้งแต่สองตัวขึ้นไป ด้วยวิธีการ Stepwise
8. การกำหนดสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ 2 ระดับ ดังนี้
 - * มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
 - ** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลผลและความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลได้ตรงกันจึงได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ดังต่อไปนี้

\bar{x}	=	ค่าเฉลี่ยของคะแนน (mean)
S.D.	=	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
n	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	=	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน t-test
F	=	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F-test
r	=	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน
R	=	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R ²	=	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
a	=	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์
b	=	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta	=	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
P	=	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
*	=	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	=	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและอธิบายผลการวิจัย เรื่อง ทัศนคติในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง โดยอาศัยข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจากพนักงานบริษัทที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอเป็น 3 ตอน ตามลำดับ คือ

ตอนที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ทัศนคติในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และพฤติกรรมการทำงาน

ตอนที่ 3 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อายุงาน และระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	43	28.29
หญิง	109	71.71
รวม	152	100.00

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
20 - 30 ปี	90	59.21
31 - 40 ปี	45	29.60
มากกว่า 40 ปี	17	11.19
รวม	152	100.00
สถานภาพสมรส		
โสด	85	55.92
สมรส	40	26.32
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	27	17.76
รวม	152	100.00
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี	37	24.34
ระดับปริญญาตรี	101	66.45
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	14	9.21
รวม	152	100.00
อายุการทำงาน		
น้อยกว่า 3 ปี	82	53.95
ระหว่าง 3 - 7 ปี	40	26.31
มากกว่า 7 ปี	30	19.74
รวม	152	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานจำนวน 152 คน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อายุงาน ระดับการศึกษาสูงสุด มีจำนวนและร้อยละดังนี้

เพศ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 71.71 และ เพศชาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 28.29

อายุ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 59.21 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 ส่วนกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.19

สถานภาพสมรส พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 55.92 รองลงมาสมรสแล้ว จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26.32 และผู้ที่เป็นหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีจำนวนน้อยสุดจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 17.76

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 66.45 รองลงมาคือ ผู้ที่มีวุฒิการศึกษานุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 24.34 และผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนน้อยที่สุดจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.21

อายุการทำงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 53.95 และรองลงมาอายุงานระหว่าง 3 – 7 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26.31 และอายุงานมากกว่า 7 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 19.74

ตอนที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ทัศนคติในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และ พฤติกรรมการทำงาน

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติในการทำงาน

ตัวแปร	\bar{x}	S.D.	ระดับ
ทัศนคติในการทำงานโดยรวม	104.86	13.32	ปานกลาง
ด้านโอกาสเพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน	19.55	2.71	ปานกลาง
ด้านลักษณะภายในงาน	18.47	3.19	ปานกลาง
ด้านการกำกับดูแลงาน	17.49	3.90	ปานกลาง
ด้านลักษณะสังคมในการทำงาน	21.93	3.59	ปานกลาง
ด้านผลตอบแทน	14.00	2.13	สูง
ด้านสภาพงาน	13.42	1.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 สามารถอธิบายถึงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติในการทำงานพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีทัศนคติในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 104.86 เมื่อพิจารณาทัศนคติในการทำงานรายด้าน พบว่าพนักงานมีทัศนคติในการทำงานด้านผลตอบแทนเท่านั้นที่อยู่ในระดับสูง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 14.00 ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ การรับรู้ความสามารถของตนเอง

ตัวแปร	\bar{x}	S.D.	ระดับ
การรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวม	78.67	10.44	ปานกลาง
ด้านการประเมินความสามารถในการทำงาน	23.10	3.41	สูง
ด้านความสามารถในการเป็นตัวอย่างให้ผู้อื่น	13.38	2.11	ปานกลาง
ด้านความสามารถในการพูดโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น	20.19	3.16	ปานกลาง
ด้านความสามารถในการสร้างความรู้สึกลึกซึ้งทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่น	22.01	3.09	สูง

จากตารางที่ 5 สามารถอธิบายถึงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความสามารถของตนเอง พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 78.67 และเมื่อพิจารณาการรับรู้ความสามารถของตนเองรายด้าน พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการประเมินความสามารถในการทำงาน และด้านความสามารถในการสร้างความรู้สึกลึกซึ้งทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่นอยู่ในระดับที่สูง โดยมีค่าเฉลี่ย 23.10 และ 22.01 ตามลำดับ ส่วนด้านความสามารถในการเป็นตัวอย่างให้ผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 13.38 และด้านความสามารถในการพูดโน้มน้าวจิตใจผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 20.19 อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ พฤติกรรมการทำงาน

ตัวแปร	\bar{x}	S.D.	ระดับ
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม	79.87	12.3	ปานกลาง
พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหา	22.47	3.35	สูง
พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์	23.26	3.32	สูง
พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องาน	13.97	3.61	ต่ำ
พฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับ	20.17	3.18	สูง

จากตารางที่ 6 สามารถอธิบายถึงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการทำงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 79.87 และเมื่อพิจารณาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานรายด้าน พบว่าพนักงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 23.26 ด้านการแก้ปัญหาอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 22.47 และด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับอยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 20.17 ส่วนพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบนั้นอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 13.97 เท่านั้น

ตอนที่ 3 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ที่มีปัจจัย ส่วนบุคคลแตกต่างกัน จำแนกตามเพศของพนักงาน

เพศ	n	\bar{x}	S.D.	t	p
ชาย	43	19.900	0.418	.842	.226
หญิง	109	19.420	0.575		

จากตารางที่ 7 เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตเพศชายกับเพศหญิงโดยรวมไม่พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ที่มีปัจจัย ส่วนบุคคลแตกต่างกัน จำแนกตามอายุของพนักงาน

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P- Value
ระหว่างกลุ่ม	2	209.072	104.536	.688	.504
ภายในกลุ่ม	149	22642.296	151.962		
รวม	151	22851.368			

จากตารางที่ 8 เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีอายุแตกต่างกันโดยรวมไม่พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 9 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีปัจจัย ส่วนบุคคลแตกต่างกัน จำแนกตามสถานภาพสมรสของพนักงาน

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P- Value
ระหว่างกลุ่ม	2	293.515	146.757	.969	.382
ภายในกลุ่ม	149	22557.853	151.395		
รวม	151	22851.368			

จากตารางที่ 9 เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มี สถานภาพสมรสแตกต่างกัน โดยรวมไม่พบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรม การทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 10 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงาน

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P- Value
ระหว่างกลุ่ม	2	542.220	271.110	1.811	.167
ภายในกลุ่ม	149	22309.148	149.726		
รวม	151	22851.368			

จากตารางที่ 10 เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มี ระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมไม่พบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 11 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จำแนกตามอายุการทำงานของพนักงาน

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P- Value
ระหว่างกลุ่ม	2	375.705	187.852	1.245	.291
ภายในกลุ่ม	149	22475.664	150.843		
รวม	151	22851.368			

จากตารางที่ 11 เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน โดยรวมไม่พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ทักษะในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

ตารางที่ 12 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทักษะในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน

ตัวแปร	r	P- Value
ทักษะในการทำงานโดยรวม	0.469**	0.000
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	0.415**	0.000
ด้านลักษณะภายในงาน	0.195*	0.016
ด้านการกำกับดูแลงาน	0.255**	0.002
ด้านลักษณะสังคมในการทำงาน	0.467**	0.000
ด้านผลตอบแทน	0.426**	0.000
ด้านสภาพงาน	0.506**	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 12 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตพบว่าทัศนคติในการทำงาน โดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 2.1 ทัศนคติในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

จากตารางที่ 12 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตพบว่าทัศนคติในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 2.2 ทัศนคติในการทำงานด้านลักษณะภายในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

จากตารางที่ 12 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงานด้านลักษณะภายในงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตพบว่าทัศนคติในการทำงานด้านลักษณะภายในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2.3 ทัศนคติในการทำงานด้านการกำกับดูแลงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

จากตารางที่ 12 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงานด้านการกำกับดูแลงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตพบว่าทัศนคติในการทำงานด้านการกำกับดูแลงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 2.4 ทักษะคติในการทำงานด้านลักษณะสังคมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

จากตารางที่ 12 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทักษะคติในการทำงานด้านลักษณะสังคมในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตพบว่าทักษะคติในการทำงานด้านลักษณะสังคมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 2.5 ทักษะคติในการทำงานด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

จากตารางที่ 12 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทักษะคติในการทำงานด้านผลตอบแทนกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตพบว่าทักษะคติในการทำงานด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 2.6 ทักษะคติในการทำงานด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

จากตารางที่ 12 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทักษะคติในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตพบว่าทักษะคติในการทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

ตารางที่ 13 แสดงการวิเคราะห์เพื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

ตัวแปร	r	P- Value
การรับรู้ความสามารถของตนเอง	0.815**	0.000
ด้านการประเมินความสามารถในการทำงาน	0.779**	0.000
ด้านความสามารถในการเป็นตัวอย่างให้ผู้อื่น	0.649**	0.000
ด้านความสามารถในการพูดโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น	0.649**	0.000
ด้านความสามารถในการสร้างความรู้สึกลึกซึ้งทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่น	0.785**	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 13 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 3.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการประเมินความสามารถในการทำงานของตนเองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

จากตารางที่ 13 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับพฤติกรรมการทำงานด้านการประเมินความสามารถในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการประเมินความสามารถในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 3.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านความสามารถในการเป็นตัวแบบให้กับผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

จากตารางที่ 13 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านความสามารถในการเป็นตัวแบบให้กับผู้อื่นกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านความสามารถในการเป็นตัวแบบให้กับผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 3.3 การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านความสามารถในการพูดโน้มน้าวจิตใจผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

จากตารางที่ 13 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านความสามารถในการพูดโน้มน้าวจิตใจผู้อื่นกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านความสามารถในการพูดโน้มน้าวจิตใจผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 3.4 การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านความสามารถในการสร้างความรู้สึทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต

จากตารางที่ 13 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านความสามารถในการสร้างความรู้สึทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่นกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการสร้างความรู้สึทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

**สมมติฐานที่ 4 ทักษะคติในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง สามารถทำนาย
ผลพฤติกรรมการทำงาน**

การทำนายผลพฤติกรรมการทำงาน ผู้วิจัยได้นำตัวแปรต้น ได้แก่ ทักษะคติในการทำงาน ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านลักษณะภายในงาน ด้านการกำกับดูแลงาน ด้านลักษณะสังคมในการทำงาน ด้านผลตอบแทน ด้านสภาพการทำงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านการประเมินความสามารถในการทำงานของตนเอง ด้านความสามารถในการเป็นตัวอย่างให้กับผู้อื่น ด้านการพูดโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น และด้านการสร้างความรู้สึกลงในทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่น มาทำการวิเคราะห์และสร้างเป็นสมการทำนายผลของพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ได้ดังนี้

ตารางที่ 14 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธีการของ Stepwise เมื่อทักษะคติในการทำงาน การรับรู้ความสามารถในตนเอง เป็นตัวพยากรณ์ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานเป็นตัวแปรตาม

ตัวพยากรณ์	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย		t	p
	คะแนนดิบ (B)	คะแนน มาตรฐาน(Beta)		
ทักษะคติในการทำงานด้านผลตอบแทน	1.004	0.174	3.686**	0.000
การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการประเมินความสามารถในการทำงาน	1.460	0.404	5.492**	0.000
การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านความสามารถในการสร้างความรู้สึกลงในทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่น	1.615	0.406	5.455**	0.000
ค่าคงที่ =	6.565	R = 0.838	R ² = .702	F = 36.919

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากผลการวิจัยดังตารางที่ 14 ผู้วิจัยสามารถนำมาสร้างเป็นสมการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานได้ดังนี้

พฤติกรรมการทำงาน = $6.565 + 1.004$ (ทัศนคติในการทำงานด้านผลตอบแทน) + 1.460 (การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการประเมินความสามารถในการทำงาน) + 1.615 (การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านความสามารถในการสร้างความรู้สึกลึกซึ้งทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่น)

จากตารางที่ 14 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธีการของ Stepwise เมื่อทัศนคติในการทำงาน การรับรู้ความสามารถในตนเอง เป็นตัวพยากรณ์ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานเป็นตัวแปรตาม เมื่อวิเคราะห์ตัวแปรคือ ทัศนคติในการทำงานทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านลักษณะภายในงาน ด้านการกำกับดูแลงาน ด้านลักษณะสังคมในการทำงาน ด้านผลตอบแทน ด้านสภาพการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านการประเมินความสามารถในการทำงานของตนเอง ด้านความสามารถในการเป็นตัวแบบให้กับผู้อื่น ด้านการพูดโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น และด้านการสร้างความรู้สึกลึกซึ้งในทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่น พบว่า ตัวแปรทัศนคติในการทำงานด้านผลตอบแทน การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านความสามารถในการสร้างความรู้สึกลึกซึ้งทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่น และการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการประเมินความสามารถในการทำงานของตนเองเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานได้ถึงร้อยละ 70.2 นั่นคือ ทัศนคติในการทำงานด้านผลตอบแทน การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการประเมินความสามารถในการทำงานและด้านความสามารถในการสร้างความรู้สึกลึกซึ้งทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่นในทางบวกของพนักงานสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานได้

ตารางที่ 15 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย

สมมติฐานทางการวิจัย	เป็นไปตาม สมมติฐาน ทางการวิจัย	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน การวิจัย
สมมติฐานที่ 1		
ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทประกันชีวิต แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน		✓
- เพศ		✓
- อายุ		✓
- สถานภาพสมรส		✓
- ระดับการศึกษา		✓
- อายุการทำงาน		✓
สมมติฐานที่ 2		
ทัศนคติในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการ ทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตโดยรวม	✓	
- ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	✓	
- ด้านลักษณะภายในงาน	✓	
- ด้านการกำกับดูแลงาน	✓	
- ด้านลักษณะสังคมในการทำงาน	✓	
- ด้านผลตอบแทน	✓	
- ด้านสภาพการทำงาน	✓	
สมมติฐานที่ 3		
การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตโดยรวม	✓	
- ด้านการประเมินความสามารถในการทำงาน	✓	
- ด้านความสามารถในการเป็นตัวแบบให้ผู้อื่น	✓	
- ด้านความสามารถในการพูดโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น	✓	
- ด้านความสามารถในการสร้างความรู้สึกลึกซึ้งทางบวก ให้กับตนเองและผู้อื่น	✓	

ตารางที่ 15 (ต่อ)

สมมติฐานทางการวิจัย	เป็นไปตาม	ไม่เป็นไปตาม
	สมมติฐาน ทางการวิจัย	สมมติฐาน การวิจัย
สมมติฐานที่ 4		
ทัศนคติในการทำงานและการรับรู้ความสามารถของ ตนเอง สามารถทำงานพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิตได้	✓	

ข้อวิจารณ์

การศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนคติในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และพฤติกรรม
การทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง โดยได้ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน
152 คน ซึ่งผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติพบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคล

ผลจากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ นั้น เป็นเพศ
หญิงถึงร้อยละ 71.7 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 74.34 มีสถานภาพโสดร้อยละ 55.92 มีอายุงาน
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปีถึงร้อยละ 82 และมีระดับการศึกษาสูงสุดที่ระดับปริญญาตรีร้อยละ 66.4
จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อาจเนื่องมาจากงานในส่วนของบริษัท
ประกันชีวิตเป็นสายงานบริการและงานขาย ซึ่งลักษณะงานต้องใช้มีความสามารถในการเจรจา
การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี และ
มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี เป็นส่วนใหญ่ อาจเนื่องมาจาก บริษัทที่ศึกษาเป็นบริษัทประกัน
ชีวิตที่เกิดจากการร่วมทุนระหว่างไทยกับต่างประเทศซึ่งดำเนินกิจการมา 12 ปีเท่านั้นและกลุ่มที่
ศึกษานั้นมีการรับพนักงานเพิ่มจากการขยายงานและพนักงานกลุ่มนี้มีการเปลี่ยนงานบ่อย

ทัศนคติในการทำงาน

ผลจากการศึกษาทัศนคติในการทำงานพบว่า พนักงานมีทัศนคติในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานส่วนใหญ่มีอายุน้อยและเพิ่งเริ่มทำงานได้ไม่นาน ทำให้มีความผูกพันกับบริษัทน้อย และพนักงานส่วนใหญ่ในแต่ละระดับก็เพิ่งเข้ามาร่วมงานกับบริษัทอาจทำให้พนักงานรู้สึกว่าจะต้องใช้เวลานานในการเลื่อนตำแหน่ง บริษัทก็เป็นบริษัทขนาดเล็ก คนน้อยพนักงานต้องทำงานหนักสภาพการทำงานอยู่ภายใต้ความกดดันซึ่งงานในธุรกิจประกันชีวิตเป็นงานที่ต้องมีการแข่งขันสูง โดยเฉพาะพนักงานสายการตลาดต้องทำยอดขายให้ได้ตามเป้า ส่วนพนักงานสายปฏิบัติการก็ต้องคอยสนับสนุนฝ่ายการตลาดทำให้มีความกดดันเช่นเดียวกัน เป็นผลให้ทัศนคติในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

เมื่อพิจารณาระดับของทัศนคติในการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานมีระดับทัศนคติในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทมีขนาดเล็ก อายุงานของพนักงานก็ไม่เกิน 3 ปี พนักงานงานอาจจะมองว่าโอกาสก้าวหน้าเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งอาจช้ากว่าความต้องการของตนเอง จึงทำให้ทัศนคติในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านลักษณะภายในงาน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจาก การทำงานในธุรกิจประกันชีวิตนั้นพนักงานที่เข้ามาร่วมงานก็มาจากหลากหลายสาขาวิชา โดยเฉพาะพนักงานสายงานทางการตลาดซึ่งรับผิดชอบยอดขายนั้น ส่วนใหญ่แล้วไม่ได้ทำงานตรงตามสาขาที่เรียนมา เนื่องจากการรับพนักงานการตลาดนั้น ไม่ได้ระบุนวุฒิการศึกษา เพียงแต่ระบุระดับการศึกษาเท่านั้น จึงทำให้ทัศนคติในการทำงานด้านลักษณะภายในงาน อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการกำกับดูแลงาน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานในบริษัทต้องทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ภายใต้การกำกับดูแลงานของผู้บริหาร ซึ่งเมื่อมีการเข้มงวดมากเน้นผลงานและยอดขายเป็นหลัก รวมถึงการขาดการดูแลเอาใจใส่ที่ดีพอ จึงทำให้ทัศนคติในการทำงานด้านการกำกับดูแลงาน อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านลักษณะสังคมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจาก การที่บริษัทอยู่ในช่วงเริ่มดำเนินธุรกิจ โครงสร้างองค์กรมีลักษณะแบนราบคือจัดตามหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นหลัก พนักงานในแต่ละส่วนงานมีจำนวนน้อย พนักงานต้องรับผิดชอบงานหลายอย่าง การร่วมมือกันทำงานช่วยเหลือกันยังมีไม่มากนัก จึงทำให้ทัศนคติในการทำงานด้านลักษณะสังคมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านผลตอบแทน อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทเป็นบริษัทที่ดำเนินกิจการมาเพียง 12 ปี มีการขยายงานและมีการรับพนักงานบ่อยครั้ง เพื่อให้สามารถดึงดูดบุคลากรที่มาร่วมงาน จึงมีการให้เงินเดือน โบนัส สวัสดิการด้านต่างๆ อยู่ในระดับที่สูง พนักงานมีความพึงพอใจสูง ทำให้ทัศนคติในการทำงานด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับที่สูงด้วย

ด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจาก บริษัทอยู่ในช่วงต้นของการดำเนินธุรกิจทำให้การจัดการ เครื่องมือสำนักงาน วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ คอมพิวเตอร์ ยังไม่เพียงพอเท่าที่ควร จึงทำให้ทัศนคติในการทำงานด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

การรับรู้ความสามารถของตนเอง

ผลจากการศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงาน พบว่า พนักงานมีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีอายุการทำงานส่วนใหญ่น้อยกว่า 3 ปี และมีอายุระหว่าง 20-30 ปี ดังนั้นเมื่อให้พิจารณาตัดสินเกี่ยวกับตนเองว่าตนเองมีความสามารถในระดับใดด้วยประสบการณ์ดังกล่าวจึงทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ดังที่ Bandura (1986) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นมีที่มาจาก 4 แหล่งด้วยกัน คือ ความสำเร็จจากการทำงาน การได้เห็นประสบการณ์ของผู้อื่น การพุดชกจากผู้อื่น และสภาวะทางอารมณ์

เมื่อพิจารณาระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานมีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการประเมินความสามารถในการทำงานของตนเองอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องมาจาก พนักงานสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายของบริษัทที่วางไว้ ทำให้พนักงานประเมินความสามารถในการทำงานของตนเองอยู่ในระดับสูง

ด้านความสามารถในการเป็นตัวแบบให้กับผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เนื่องมาจากการรับรู้ความสามารถในการเป็นตัวแบบให้กับผู้อื่นนั้นเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ในการทำงาน อายุและอายุงานของพนักงาน ซึ่งจากการวิจัยพบว่าอายุของพนักงานนั้นอยู่ในช่วง 20-30 ปี ถึงร้อยละ 59.21 และมีอายุงานไม่ถึง 3 ปี ร้อยละ 53.95 ทำให้การรับรู้ความสามารถในการเป็นตัวแบบให้กับผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความสามารถในการพูดโน้มน้าวจิตใจผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เนื่องมาจากปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและอายุงานของพนักงานน้อย ประกอบกับการทำงานของบริษัท ซึ่งเป็นธุรกิจประกันชีวิต การทำงานมีการแข่งขันกันสูง พนักงานแต่ละคนทำงานตามเป้าหมายที่วางไว้ ยังไม่ค่อยมีการทำงานเป็นทีมนักอยู่ในลักษณะต่างคนก็รับผิดชอบงานตามเป้าหมายของตัวเอง ทำให้ความสามารถในการพูดโน้มน้าวจิตใจผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความสามารถในการสร้างความรู้สึทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่นในระดับสูง ทั้งนี้ เนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นพนักงานที่อยู่ในธุรกิจประกันชีวิต ซึ่งต้องมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานสูง เพื่อให้สามารถสร้างยอดขายให้ได้ตามเป้าหมาย ดังนั้นการสร้างความรู้สึทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่นจึงอยู่ในระดับสูง

พฤติกรรมการทำงาน

ผลการศึกษาระดับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเนื่องจากทัศนคติของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งทัศนคตินับเป็นสิ่งชี้วัดถึงพฤติกรรมของบุคลากรได้เป็นอย่างดี เพราะเป็นสิ่งที่สามารถบ่งบอกถึงพฤติกรรมต่างๆ ได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 64) ที่กล่าวว่าทัศนคติในการทำงานในเชิงบวกจะช่วยบ่งชี้ถึงพฤติกรรมในเชิงสร้างสรรค์ที่จะมีขึ้นในตัวพนักงาน ตรงข้ามกับทัศนคติในการทำงานในเชิงลบก็จะช่วยให้เห็นถึงพฤติกรรมในเชิงลบเช่นกัน นอกจากนี้ยังพบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จึงทำให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่แสดงออกมามีได้สภาพแวดล้อมการทำงานซึ่งมีความสัมพันธ์กับงานที่ทำอยู่นั้นอยู่ในระดับปานกลางด้วย

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการทำงานในแต่ละด้าน พบว่าพนักงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องมาจาก การทำงานในธุรกิจประกันชีวิตนั้นต้องทำงานภายใต้สภาวะการแข่งขันที่สูง กดดัน มีเป้าหมาย และเน้นประสิทธิผลในการทำงานเป็นสำคัญ เมื่อพนักงานต้องเผชิญกับปัญหาในการทำงาน จึงมีความสามารถในการวิเคราะห์ หาวิธีแก้ไข ปัญหาประเมินปัญหาได้ด้วยความรอบคอบมีเหตุผล และดำเนินการแก้ปัญหาให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี นอกจากนี้ พนักงานยังมีการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการประเมินความสามารถในการทำงานอยู่ในระดับสูงด้วย จึงทำให้พฤติกรรมแก้ปัญหาของพนักงานอยู่ในระดับสูง

พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องมาจากบริษัทเป็นบริษัทมีขนาดเล็ก อายุและอายุการทำงานของพนักงานอยู่ในช่วงใกล้เคียงกัน ทำให้พนักงานมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันค่อนข้างสูง มีการพบปะสังสรรค์ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานอยู่ในระดับสูง

พฤติกรรมด้านความรับผิดชอบต่องานอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้เนื่องมาจาก พนักงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุน้อยเป็นส่วนใหญ่ และกลุ่มที่ศึกษาเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ทำให้ไม่ต้องรับผิดชอบ วางแผน เอาใจใส่ ตั้งใจปฏิบัติงานกับงานของตนเท่ากับผู้บริหาร จึงอาจเป็นเหตุได้ พฤติกรรมด้านความรับผิดชอบต่องานของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ

พฤติกรรมด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์กรอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องมาจาก บริษัทมีการวางกฎระเบียบที่เข้มงวด มีการแจ้งข้อควรปฏิบัติตั้งแต่พนักงานเริ่มทำงาน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ตามแนวทางที่วางไว้และมีระเบียบวินัยในการทำงาน ประกอบกับพนักงานส่วนใหญ่มีอายุงานอยู่ในช่วงเริ่มต้นทำงานจึงมีความตระหนักในกฎระเบียบค่อนข้างสูง เพราะกลัวที่จะถูกลงโทษ ทำให้พฤติกรรมด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์กรของพนักงานอยู่ในระดับสูง

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยการทดสอบสมมติฐาน ปราบกฎผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและอายุการทำงาน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เพราะลักษณะงานประกันชีวิต พนักงานไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานแตกต่างกันอย่างไร ก็จำเป็นต้องใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

ทั้งนี้ผลการทดสอบสมมติฐานย่อย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศนั้น ไม่ว่าพนักงานจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชาย ก็มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมชาย ประกิตเจริญสุข (2547) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร สายการสอนในสังกัดสถาบันราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ ที่พบว่า เพศที่แตกต่างกัน วุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันก็มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอายุของพนักงานที่ศึกษาส่วนใหญ่ อายุระหว่าง 20-30 ปี ทำให้ปัจจัยด้านอายุมีความใกล้เคียงกันทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส พบว่าไม่ว่าพนักงานจะมีสถานภาพ โสด สมรส หรือหย่า หม้าย แยกกันอยู่ ก็มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับการวิจัยของไพบุลย์ อินทิสัมภ์ (2544) เรื่องความฉลาดทางอารมณ์ ค่านิยมในการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบนสายการบินไทย ที่พบว่าสถานภาพสมรสไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบริการของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปัจจัยด้านระดับการศึกษา พบว่า ไม่ว่าพนักงานจะมีระดับการศึกษาระดับใดก็มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าระดับการศึกษาส่วนใหญ่ของพนักงานอยู่ในระดับปริญญาตรีถึงร้อยละ 66.45 ทำให้พฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุการทำงาน พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าพนักงานจะมีอายุงานมากหรือน้อยกว่ากันก็มีพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิลุบล รุ่งคุณ (2539) เรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ไทย ในจังหวัดขอนแก่น พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน และปัจจัยด้านระดับการศึกษานั้นพนักงานที่มีพื้นฐานการศึกษาแตกต่างกันพฤติกรรมการทำงานก็ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ทักษคติในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

จากผลการวิจัยพบว่าทัศนคติในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า พนักงานที่มีทัศนคติในการทำงานสูงก็จะมีพฤติกรรมการทำงานสูง แต่ถ้าพนักงานมีทัศนคติในการทำงานต่ำก็จะมีพฤติกรรมในการทำงานต่ำด้วยเช่นกัน และเมื่อแยกพิจารณาทัศนคติในการทำงานเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านลักษณะภายในงาน ด้านการกำกับดูแลงาน ด้านลักษณะสังคมในการทำงาน ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพงาน แล้วพบว่า ทัศนคติในการทำงานทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลของ Fishbien and Ajzen (1980: 9) ที่กล่าวว่าทัศนคติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม นอกจากนี้แล้วยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ธนวรรษ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 63-64) ที่กล่าวถึงทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงานว่า ถ้าพนักงานมีระดับของทัศนคติในการทำงานสูงจะมีการขาดงานและลาออกน้อย โดยจะทุ่มเททั้งเวลา กำลังกายและกำลังใจให้กับการทำงานอย่างเต็มที่จะให้ได้ว่าทัศนคติในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

ทั้งนี้ผลการทดสอบสมมติฐานข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ สกาวรัตน์ ลับเลิศลพ (2537) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขชุมชนจังหวัดนนทบุรี โดยผลการศึกษาพบว่า ในส่วนของทัศนคติในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวีระชัย บุญจุนิภาค (2542) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การคำครุสภา โดยพบว่า ทัศนคติในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า พนักงานที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูงก็จะมีพฤติกรรมการทำงานสูงด้วย และเมื่อแยกพิจารณาการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการประเมินความสามารถในการทำงาน ด้านความสามารถในการเป็นตัวแบบให้กับผู้อื่น ด้านความสามารถในการพูดโน้มน้าว และ ด้านความสามารถในการสร้างความรู้สึกลึกซึ้งทางบวก แล้วพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

ทั้งนี้ผลการทดสอบสมมติฐานข้างต้นสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Bandura (1997: 22) ที่กล่าวว่า การที่บุคคลจะกระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งได้นั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองและการคาดหวังผลที่จะได้รับหลังจากกระทำพฤติกรรมนั้น นั่นคือ การรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อการตัดสินใจที่จะกระทำพฤติกรรมของบุคคลนั้นๆ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศยามล เอกะกุลานันต์ (2541) ที่ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองในการจัดการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการจัดการของผู้นำระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยานันท์ จิตรมานะศักดิ์ (2548) ที่ศึกษาเรื่อง การมอบอำนาจในงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคาร พบว่า พฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 4 ทักษะคติในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง สามารถทำนายผล พฤติกรรมทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่า ทักษะคติด้านผลตอบแทน การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการประเมินความสามารถในการทำงานและด้านการสร้างความรู้สึกลึกซึ้งทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่น ทำหน้าที่สามารถร่วมทำนายผลของพฤติกรรมการทำงาน ได้ร้อยละ 70.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานในธุรกิจประกันชีวิต

โดยเฉพาะส่วนการตลาดนั้น รายได้จะขึ้นอยู่กับผลตอบแทนจากยอดขายด้วย และลักษณะของงานในธุรกิจประกันชีวิตนั้นในต้องอาศัยการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการประเมินความสามารถในการทำงานและด้านการสร้างความรู้สึทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่น กล่าวคือ พนักงานต้องอาศัยความเชื่อมั่นว่าตนเองมีความสามารถเพียงพอที่จะทำงานตามที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จและสามารถที่จะสร้าง จูงใจ ตนเองให้ทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายตลอดจนจูงใจลูกค้าให้ตัดสินใจซื้อประกันชีวิตเพื่อความมั่นคงของตนเองและครอบครัวได้

ทั้งนี้ ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ Fishbien and Ajzen (1980) ที่กล่าวว่าทัศนคติสามารถทำนายพฤติกรรมได้ โดยการวัดทัศนคตินั้นควรวัดทัศนคติต่อพฤติกรรมที่จะแสดงออกต่อสิ่งนั้น ไม่ใช่วัดทัศนคติต่อสิ่งนั้นโดยตรง และสอดคล้องกับแนวคิดของ Bandura (1997: 6) ที่กล่าวว่าพฤติกรรมของคนเรานั้นไม่ได้เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลง เนื่องจากปัจจัยทางสภาพแวดล้อมแต่เพียงอย่างเดียวหากแต่จะต้องมีปัจจัยส่วนบุคคลภายใน เช่น ความคิด ความรู้สึก และชีวภาพอื่นๆ ซึ่งปัจจัยต่างๆจะต้องร่วมกันในลักษณะกำหนดซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ Bandura (1997: 22) ยังได้กล่าวอีกว่า การที่บุคคลจะกระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งได้นั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองและการคาดหวังผลที่จะได้รับหลังจากกระทำพฤติกรรมนั้น นั่นคือ การรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อการตัดสินใจที่จะกระทำพฤติกรรมของบุคคลนั้นๆ

นอกจากนี้แล้วผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสมชาย ประกิตเจริญสุข (2547) ที่ศึกษาเรื่อง บุคลิกภาพ ภาวะผู้นำ ทัศนคติต่อการทำงาน กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับกลาง พบว่า บุคลิกภาพแบบหัวมั่น-มั่นคง บุคลิกภาพแบบบแสดงออก-เก็บตัว และทัศนคติต่อการทำงานเท่านั้นที่สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 39.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รุ่งทิพย์ โชตยันตร (2544) ซึ่งได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองและการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการด้านการสร้างความรู้สึทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่น ด้านการประเมินความสามารถในการทำงานของตนเอง และบรรยากาศองค์การในด้านการนำเทคนิคและวิทยาการมาใช้ในองค์การ สามารถทำนายการพัฒนาตนเองได้ดีตามลำดับ โดยร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 34.4

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะคิดในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะคิดในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะคิดในการทำงาน กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ตลอดจนศึกษาตัวพยากรณ์ร่วมระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะคิดในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานประจำของบริษัทประกันชีวิต แห่งหนึ่ง จำนวน 152 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะคิดในการทำงาน ของพนักงาน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง จำนวน 31 ข้อ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านลักษณะภายในงาน ด้านการกำกับดูแลงาน ด้านลักษณะสังคมในการทำงาน ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพงาน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง จำนวน 22 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการประเมินความสามารถในการทำงาน ด้านความสามารถในการเป็นดั่งแบบให้กับผู้อื่น ด้านความสามารถในการพูดโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น ด้านความสามารถในการสร้างความรู้สึกลทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่น

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน จำนวน 23 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการแก้ปัญหา ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรับผิดชอบต่องาน และด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัท

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ไปยังฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทประกันชีวิตที่ศึกษา เมื่อได้รับอนุญาตแล้วผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง โดยผ่านฝ่ายทรัพยากรบุคคล และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 152 ชุด

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยด้วยการประมวลผลผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัย

1. ลักษณะทั่วไปของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ ระหว่าง 20-30 ปี มีสถานภาพโสด มีอายุการทำงาน น้อยกว่า 3 ปี และมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี

2. พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

3. เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการทำงานพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. การหาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน พบว่า ทัศนคติในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. การหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับพฤติกรรมการทำงานพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. ตัวแปรทัศนคติในการทำงานด้านผลตอบแทน การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการประเมินความสามารถในการทำงานของตนเอง และการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านความสามารถในการสร้างความรู้สึทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่น สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ ถึงร้อยละ 70.2

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ทัศนคติในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยขอเสนอข้อคิดและข้อเสนอแนะที่อาจเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของบริษัท ดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัย ทัศนคติในการทำงานของพนักงานโดยรวม และรายด้านของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านลักษณะภายในงาน ด้านการกำกับดูแลงาน ด้านลักษณะสังคมในการทำงาน ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ทางผู้บริหารของบริษัท จึงควรเสริมสร้างให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีในการทำงานมากยิ่งขึ้น ได้แก่ บริษัทควรเพิ่มโอกาสก้าวหน้าในการทำงานให้มากขึ้น โดยจัดระบบ ระเบียบการประเมินผล

งานในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้มีความยุติธรรม เหมาะสม ควรมีนโยบายการในการสนับสนุนให้พนักงานเห็นความสำคัญของการศึกษา สนับสนุนการศึกษาต่อ ส่งพนักงานเข้าฝึกอบรมหรือดูงาน เพื่อเพิ่มโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมากขึ้น รวมถึงควรมอบหมายงานที่ตรงกับทักษะ ความรู้ความสามารถของพนักงาน พยายามเพิ่มงานที่ทำท้าทาย สำคัญมากขึ้น ผู้บังคับบัญชาควรเอาใจใส่ ใฝ่ใจ ให้เกียรติ และรับฟังความคิดเห็นของพนักงานมากยิ่งขึ้น ในส่วนของผลตอบแทนจากการทำงาน บริษัทควรจัดสวัสดิการที่ดีและให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรมเนียม และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานแก่พนักงานอย่างเหมาะสมทั่วถึง เพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานของพนักงานอันจะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดี ผลงานก็ดีขึ้น

2. จากผลการวิจัย พนักงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวมและรายด้านของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ได้แก่ ด้านการประเมินความสามารถในการทำงาน ด้านความสามารถในการเป็นต้นแบบให้กับผู้อื่น ด้านความสามารถในการพูด โน้มน้ำใจผู้อื่น ด้านความสามารถในการสร้างความรู้สึกลึกซึ้งทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นควรจะมีการเพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านดังกล่าวให้สูงขึ้น ได้แก่ การสร้างความเชื่อมั่นในตัวพนักงานให้มากขึ้น ผู้บังคับบัญชาต้องสร้างความเชื่อมั่น ภาคภูมิใจให้พนักงาน มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ ยกย่องชมเชย ให้กำลังใจในการปรับปรุงตัว ตลอดจนการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การสร้างสายสัมพันธ์ในทีมงานให้มากยิ่งขึ้น

3. จากผลการวิจัย ทัศนคติในการทำงานด้านผลตอบแทน การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการประเมินความสามารถในการทำงาน และความสามารถในการสร้างความรู้สึกลึกซึ้งทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่น สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานได้ ดังนั้นควรพิจารณา นโยบาย ระบบการพิจารณาเงินเดือน สวัสดิการ ให้ยุติธรรม เหมาะสม และส่งเสริมการสร้างเชื่อมั่นของพนักงาน การทำงานเป็นทีม โดยผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างที่ดี และคอยสนับสนุนพนักงาน รักษา พนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถในการทำงานที่ดีให้อยู่กับองค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะข้อแนะนำเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และพฤติกรรมการทำงานกับประชากรกลุ่มอื่นๆ เช่น องค์กรรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และองค์กรเอกชน เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมทัศนคติในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองและสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์กว้างขวางมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในตัวแปรอื่นที่น่าจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน นอกจากตัวแปรที่ได้ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ อาทิเช่น บุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน แรงจูงใจ บรรยากาศในการทำงาน ซึ่งอาจมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน เพื่อให้สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ได้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาเจาะลึกในกลุ่มประชากรที่ศึกษา เช่น พนักงานที่อยู่ในสายงานขาย โดยเฉพาะตัวแทนประกันชีวิต เป็นต้น เพื่อที่จะสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ได้เชิงลึกมากยิ่งขึ้น

4. ควรมีการศึกษาวิจัยโดยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลแบบอื่นมาประกอบการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต เพื่อจะช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- กมลรัตน์ ทองสว่าง. 2546. ปัจจัยทางชีวสังคมและจิตลักษณะบางประการที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- จำรอง เงินดี. 2552. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- จำเนียร จวงตระกูล. 2536. “ทิศทางการฝึกอบรม ปี 36”. วารสารการบริหารตน. 14 (1)
- จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. 2549. จิตวิทยาสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศักดิ์ เจนประโคน. 2544. การประเมินค่างานและการประเมินพนักงาน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดวงกมล หงส์รัตน์. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ค่านิยมในการทำงาน และการวางแผนอาชีพของพนักงานบริษัทจำหน่ายและให้บริการเครื่องใช้ไฟฟ้า. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ถวิล ชาราโกชน์ และศรัณย์ คำวิสุข. 2543. พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพมหานคร: ทิพย์วิสุทธิ.
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2540. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ไทยประกันชีวิต. 2547. ความเข้าใจในธุรกิจประกันชีวิต. กรุงเทพมหานคร: ส่วนวิชาการสายงานพัฒนาบุคลากร

ชนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. 2550. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ธนรัชการพิมพ์.

ธีรศักดิ์ หมั่นจักร์ และศรีสง่า กรรณสูต. 2525. จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
บรรณกิจ

ธีรพร อูวรรณโณ. 2526. ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามมาตรฐานตามทฤษฎีการกระทำ
ด้วยเหตุ ผล. เอกสารประกอบคำบรรยายการสอนในวิชาทฤษฎี และวิธีการวัดทัศนคติ.
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (อัดสำเนา)

นิลุบล ฐักุณ. 2539. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการทำงานของ
พนักงานสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

นพมาศ ธีรเวคิน. 2539. จิตวิทยาสังคมกับชีวิต. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บุญเรียง ขจรศิลป์. 2542. สถิติวิจัย 1. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด พีเอ็น การพิมพ์.

เบญจวรรณ ฤกษ์สมเด็จ. 2543. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง
ในการตัดสินใจกับพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้นำระดับกลางในโรงงานอุตสาหกรรม
แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรม 304. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประसान หอมพูล และทิพวรรณ หอมพูล. 2540. จิตวิทยาทั่วไป จิตวิทยาธุรกิจ.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วังอักษร.

ปิยานันท์ จิตรมานะศักดิ์. 2548. การมอบอำนาจในงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองและ
พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคาร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
จิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2542. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พิมพ์ดี จำกัด.

_____. 2543. จิตวิทยาการบริหารบุคคล. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พิมพ์ดี จำกัด.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2548. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 8.
กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พรรณราย ททรัพย์ประภา. 2529. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: โอเอส พรินต์ติ้ง เฮ้าส์
จำกัด.

พะยอม วงศ์สารศรี. 2531. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสรีรัฐ.

พงศ์ หรดาล. 2540. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร:
คณะวิชาอุตสาหกรรมศึกษา, วิทยาลัยครูพระนคร.

ไพบูลย์ อินทิสันท์. 2544. ความฉลาดทางอารมณ์ ค่านิยมในการทำงาน และลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบนสายการบินไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศุขณีย์ ยมาภัย. 2537. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความรู้ด้านการขาย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขา
จิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2532. เอกสารการสอนชุดวิชา พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ
หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2533. เอกสารการสอนชุดวิชา หลักการประกันภัย หน่วยที่ 1-8.
นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2544. เอกสารการสอนชุดวิชา การประกันชีวิต 1 หน่วยที่ 9-15.
 นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

มนูญ ตนะวัฒนา. 2532. การพัฒนาบุคคลในโลกธุรกิจ-อุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร:
 โอ.เอส. พรินติ้งเฮ้า.

มัลลิการ ตันสอน. 2544. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

มุกดา สุขสมาน. 2537. มนุษย์: ภาวะกายและจิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ระวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธ์. 2533. การวัดทัศนคติเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
 มหาวิทยาลัยบูรพา.

รุ่งทิพย์ โชตยันดร. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรการรับรู้ความสามารถของ
 ตนเองและการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์
 วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ลักขณา ศรีวัฒน์. 2544. จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส. พรินติ้ง เฮ้าส์.

เลิศลักษณ์ นันทวิสิทธิ์ และทิพทินนา สมุทรานนท์. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้
 ความสามารถของตนเอง การรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา บุคลิกภาพ
 และความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธร จังหวัดนนทบุรี.
 วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. ปีที่ 30. ฉบับประจำเดือนมกราคม-เมษายน.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2538. จิตวิทยาองค์กรอุตสาหกรรม การบริหารทรัพยากรมนุษย์และการเพิ่ม
 ผลผลิตภาพ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ส. เอเชียเพรส (1989) จำกัด.

วัลภา สบายยิ่ง. 2542. การตั้งเป้าหมายการรับรู้ความสามารถของตนเองและบุคลิกภาพ
 ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์คุณวุฒิบัณฑิต สาขา
 การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วีระชัย บุญจุนีนาถ. 2542. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การค้าของครู**
สภา. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

แหวรัตน์ ชำนาญภักดี. 2543. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองด้าน**
การสื่อสาร: ศึกษาเฉพาะกรณีวิทยากรฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศยามล เอกะกุลนันต์. 2541. **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง**
ด้านการบริหารกับพฤติกรรมการบริหารของผู้ในระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรม.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

_____. และถวัลย์ นิยมทรัพย์. 2547. **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง**
ในการจัดการกับพฤติกรรมจัดการของผู้ในระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรม.
วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. 30 (มกราคม-เมษายน).

ศิริกาญจน์ คำศิริระภาพ และชยันต์ ภู่อันติสัมพันธ์. 2549. **วารสารประกันภัย. เล่มที่ 1.**
ฉบับที่ 121. กรุงเทพมหานคร: กรมการประกันภัย.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. **พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีระฟิล์ม**
และไซเท็กซ์ จำกัด.

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. 2545. **จิตวิทยาสังคม ทฤษฎีและการปฏิบัติการ. กรุงเทพมหานคร:**
สุวีริยาสาส์น.

สกาวรัตน์ ลับเลิศลพ. 2537. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข.**
วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัย
ลัยธรรมศาสตร์.

สมาคมประกันชีวิตไทย. 2552. **วารสารประกันชีวิต**. 29 (122) กรุงเทพมหานคร: แกรนด์
อาร์ต ครีเอทีฟ

สงวน สุทธิเลิศอรุณ. 2543. **พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน**. กรุงเทพมหานคร: อักษรพิพัฒน์.

สมชาย ประกิตเจริญสุข. 2547. **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร
สายการสอนในสังกัดราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์**. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สมชาย หัตถ์สุวรรณ. 2547. **บุคลิกภาพ ภาวะผู้นำ ทักษะคติต่อการทำงาน กับผลการปฏิบัติงาน
ของหัวหน้างานระดับกลาง: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง**.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมโภชน์ โชติวิทย์ธารากร. 2541. **ทฤษฎีและเทคนิคการปรับพฤติกรรม**. กรุงเทพมหานคร:
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สากล ธนสัตยาวิบูล. 2540. **หลักประกันภัย**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.

สิทธิโชค วรานุสันติกุล. 2546. **จิตวิทยาสังคม: ทฤษฎีและการประยุกต์**. กรุงเทพมหานคร:
ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สิริอร วิชชาวุธ. 2544. **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรเบื้องต้น**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุชาดา สุธรรมรักษ์. 2531. **เอกสารประกอบการสอน จต.101 จิตวิทยาเบื้องต้น**. กรุงเทพมหานคร
(อัดสำเนา).

สุรเชษฐ์ ชีระมณี. 2534. **พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สุวิมล ว่องวานิช และนงลักษณ์ วิรัชชัย. 2546. **แนวทางการให้คำปรึกษาวิทยานิพนธ์**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ตำราและเอกสารทางวิชาการ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. 2551. **คู่มือเตรียมสอบความรู้เพื่อขอรับใบอนุญาตตัวแทนประกันชีวิต**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. 2553. **คู่มือหลักสูตรการอบรมเพื่อขอรับใบอนุญาตตัวแทนประกันชีวิต**. กรุงเทพมหานคร

หัตยา อัดตะนันท์. 2545. **ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองพฤติกรรม การเป็นสมาชิกขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กร อุตสาหกรรมป่าไม้**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อุทัยวรรณ จันทร์ประภาพ. 2547. **การรับรู้ลักษณะงาน การรับรู้ความสามารถในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง)**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Albenese, R. and D.D. Van Fleet. 1983. **Organiztion Behavior: A Managerial Viewpoint**. New York: Dryden.

Bandura, A. 1977. Selof-Efficacy: Toward A Unifying Theory of Behavior Change. **Psychological Review** 84 (2): 191-215.

_____. 1986. **Social Foundations of Thought and Action**. New Jersey:

Prentice- Hall,Inc.

_____. 1997. **Self-Efficacy: The Exercise of Control**. New York: W. H. Freeman and Company.

Bandura, A. and D. Cervone. 1983. Self – Evaluative and Self – Efficacy Mechanisms Governing t5he Motivational Effects of Goal Systems. **Journal of Persanality and Social Psychology** 45 (3): 1017 – 1028.

Bandura, A. and D. H. Schunk. 1981. Cultivating Compatence,Self – Efficacy, and Intrinsic Interest Through Proximal Self – Motivation. **Journal of Persanality and Social Psychology** 41 (3): 568 – 598.

Coon, D. 1998. **Introduction to Psychology: Exploration and Application**. 8th ed. Brooks: Cole publishing Company.

Fishbein, M. and I. Ajzen. 1980. **Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior**. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.

Fishbein, M. 1967. **Reading in Attitude Theory and Measurement**. New York: John Willey.

Futrell, C. 1990. **Fundamental of Selling**. Illinois: Richard Irwin, Inc.

Gibson, J. L., J. M. Ivancevich and J. H. Donnelly, Jr. 1997. **Organization: Behavior, Structure, Process**. 9th ed. Massachusetts: McGraw-Hill Company.

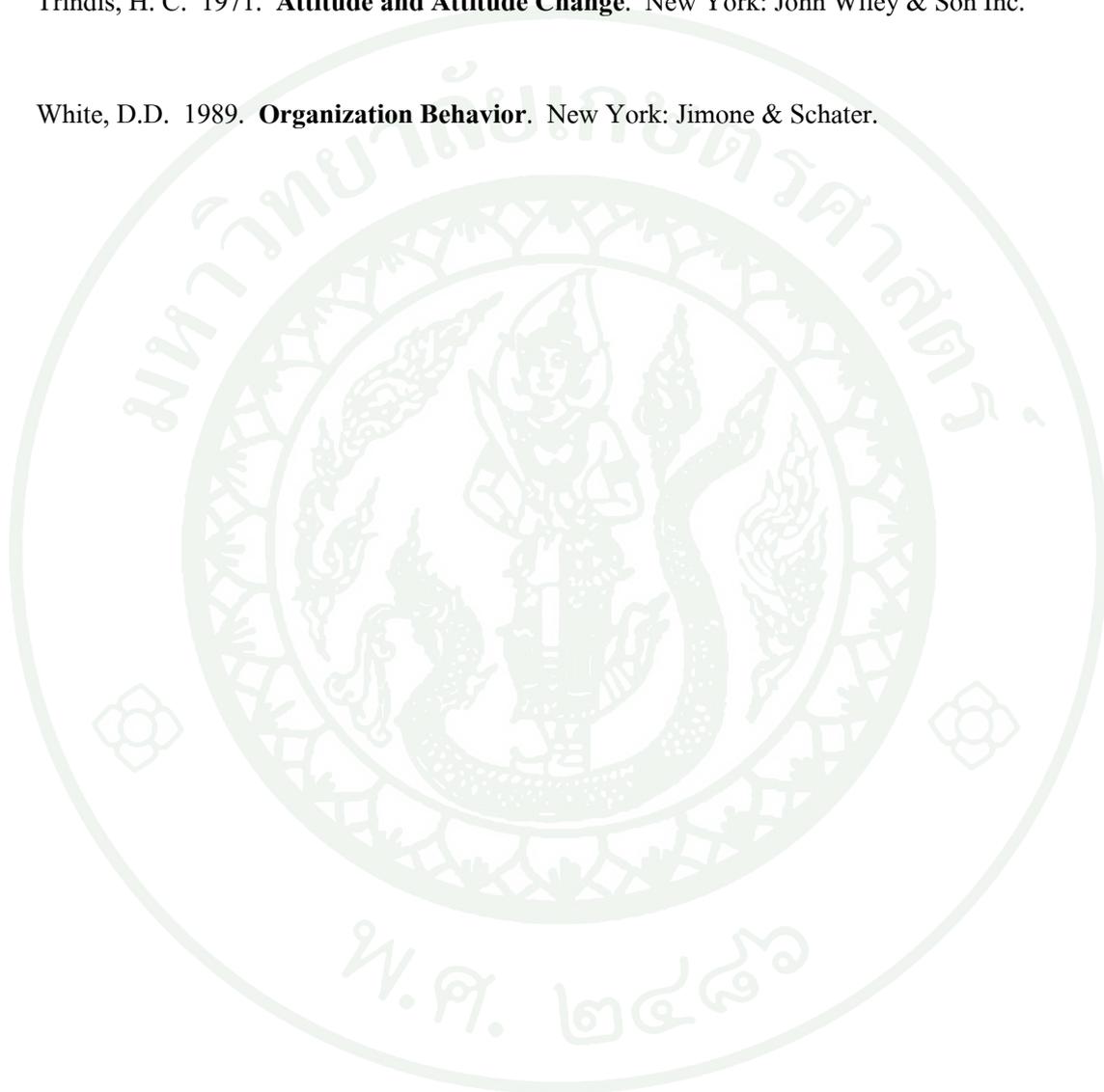
Gilmer, B. V. H. 1975. **Applied Psychology: Adjustment in Living and Work**. 7th ed. New York: McGraw-Hill Book Company.

- Hall, G. S. M. 2000. **Self-Efficacy at Work: A Qualitative Analysis of Personal and Environment Factors Contributing to Personal Efficiency during Job-Task Change**. UMI proQuest Digital Dissertations (Online). www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/9964901.
- Harrison, A. W., R. K. Rainer., W. A. Hochwarter and K. R. Thompson. 1997. "Testing the Self-Efficacy-Performance Linkage of Social-Cognitive Theory". **The Journal of Social Psychology** 137 (1): 79-87.
- Hitt, M., C. C. Miller and A. Colella. 2006. **Organizational Behavior:A Strategic Approach**. New Jersey: John Wiley&Sons.
- Katzell, R. A. and D. E. Thompson. 1990. "Work Motivation: Theory and Practice". **American Psychologist**. 2 (February 1990): 144-153.
- Kendler, H. H. 1974. **Basic Psychology**. California: W.A.Benjamin.Inc.\
- Locke, E. A., K. N. Frederick, G. Lee and P. Bobko. 1984. "The Effect of Self Efficacy, Goals and Task Performance". **Journal of Applied Psychology**. 69 (January 1984): 241 – 251.
- Robbin, S. P. 2001. **Organization Behavior: Concepts and Controversies and Application**. 9th ed. New jersey: Prentice-Hall International, Inc.
- Schultz, D. P. and E. S. Schultz. 1998. **Psychology and Work Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology**. New jersey: Prentice-Hall International, Inc.
- Seares, D.O., L.A. Peplau, S.E. Taylor. 1991. **Social Psychology**. 7th ed. Englewood Cliffs, N.J. 07632: Prentice-Hall Internation,Inc.

Steers, R. M. 1977. **Organization Effectiveness: A Behavior View**. California: Goodyear Publishing Co.,Inc.

Trindis, H. C. 1971. **Attitude and Attitude Change**. New York: John Wiley & Son Inc.

White, D.D. 1989. **Organization Behavior**. New York: Jimone & Schater.







ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
50 ถนนพหลโยธิน จตุจักร
กรุงเทพฯ 10900

กุมภาพันธ์ 2553

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

กระผม นายพิษณุ ดวงสุทธา นิสิตปริญญาโทสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำลังทำการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องเรื่องทัศนคติในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

จึงขอความร่วมมือให้ท่านช่วย ตอบแบบสอบถามทุกข้อ ด้วยตัวท่านเอง โดยให้ตรงตามความเป็นจริง ตรงตามความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยตอบคำตอบของท่านถือเป็นความลับที่สุด และการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอโดยภาพรวม ไม่วิเคราะห์รายบุคคล จะไม่เกิดผลเสียต่อตัวท่านและงานที่ท่านทำอยู่แต่อย่างใด

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับการอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้
ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายพิษณุ ดวงสุทธา)

ผู้วิจัย

แบบสอบถามการวิจัย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลไปใช้เพื่อประกอบการศึกษาเท่านั้น
2. แบบสอบถามสำหรับพนักงานบริษัทประกันชีวิต แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่
 - ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน
 - ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง
 - ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
3. โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด โดยข้อมูลที่ตอบจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และไม่มีผลเสียหายต่อท่านและหน่วยงาน

ตอนที่ 1 คำชี้แจง กรุณาเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงหรือทำเครื่องหมาย ✓ หน้าตัวเลือก

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ปี เดือน
3. สถานภาพสมรส โสด สมรส หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
4. อายุการทำงานกับบริษัท ปี เดือน
5. ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี
 ระดับปริญญาตรี
 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง เพียง 1 ช่อง ที่ตรงกับความคิดหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุดจากตัวเลือก 5 ตัวเลือก ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง มีความคิดหรือความรู้สึกเห็นด้วยอย่างยิ่งตามข้อความนั้น
เห็นด้วย หมายถึง มีความคิดหรือความรู้สึกเห็นด้วยตามข้อความนั้น
ปานกลาง หมายถึง มีความคิดหรือความรู้สึกปานกลางตามข้อความนั้น
ไม่เห็นด้วย หมายถึง มีความคิดหรือความรู้สึกไม่เห็นด้วยตามข้อความนั้น
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง มีความคิดหรือความรู้สึกไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งตามข้อความนั้น

ข้อ	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ปาน กลาง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1	ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งงานถ้าท่านมีผลปฏิบัติงานที่ดี					
2	ท่านคิดว่างานที่ได้รับมอบหมายไม่ตรงกับความสามารถของท่าน					
3	ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
4	ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท					
5	ท่านคิดว่าบริษัทมีระบบการจ่ายค่าตอบแทนแก่ผู้ทำงานอย่างเหมาะสม					
6	ท่านรู้สึกว่าบริษัทจัดอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงานให้ท่านอย่างเหมาะสม					
7	ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่ ไม่มีโอกาสก้าวหน้า					
8	ท่านคิดว่าได้ทำงานที่ตรงกับสาขาวิชาที่ศึกษาเล่าเรียนมา					

ข้อ	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ปาน กลาง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
9	ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นแบบอย่างที่ดีให้ท่านได้					
10	ท่านรู้สึกว่าคุณและเพื่อนร่วมงานมีความร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน					
11	ท่านคิดว่าบริษัทควรจะมีการปรับเงินเดือนให้มากขึ้นกว่าปัจจุบัน					
12	ท่านคิดว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเครื่องคอมพิวเตอร์ของบริษัทล้าสมัย					
13	ท่านรู้สึกว่าการได้ร่วมงานกับบริษัทของท่านจะทำให้ท่านมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
14	ท่านรู้สึกว่างานที่ได้รับมอบหมายมีความท้าทาย					
15	ท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาให้เกียรติเห็นความสำคัญ เอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี					
16	ท่านรู้สึกชอบที่จะมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน					
17	ท่านคิดว่าสถานที่ทำงานของท่านมีความสะอาดและน่าอยู่					
18	ท่านคิดว่าบริษัทไม่ให้การสนับสนุนการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน					
19	ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่น่าสนใจ					
20	ท่านคิดว่าการประเมินผลงานของผู้บังคับบัญชามีความเหมาะสม					

ข้อ	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ปาน กลาง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
21	ท่านคิดว่าการทำงานของท่านเป็นที่ ยอมรับในหน่วยงาน					
22	ท่านคิดว่าได้รับค่าจ้างจ้างบริษัท อย่างยุติธรรม					
23	ท่านคิดว่าชั่วโมงการทำงานต่อวัน ของท่านมีความเหมาะสม					
24	ท่านคิดว่าบริษัทมีการพิจารณา เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้ผู้นปฏิบัติงาน ดี เป็นประจำทุกปี					
25	ท่านได้ทำงานหลายๆอย่างแปลกใหม่ ไปจากเดิม					
26	ท่านคิดว่าสามารถขอคำปรึกษา ในเรื่องงานจากผู้บังคับบัญชาของ ท่านได้					
27	ท่านรู้สึกมีความสุขในการทำงาน เป็นทีม					
28	ท่านคิดว่าระบบสวัสดิการที่ท่าน ได้รับจากบริษัทมีความเหมาะสม					
29	ท่านยอมรับในความสามารถ ของเพื่อนร่วมงานของท่าน					
30	ท่านคิดว่าบริษัทให้โอกาสพนักงาน เข้าร่วมฝึกอบรมสัมมนาเพื่อ ความก้าวหน้าในการทำงาน					
31	ท่านรู้สึกว่างานของท่านน่าเบื่อหน่าย					

ตอนที่ 3 คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อความต่อไปนี้ แล้วเลือกตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียง 1 ช่อง ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด จาก 5 ตัวเลือก ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	มีความมั่นใจมากหรือมั่นใจว่าทำได้แน่
มาก	หมายถึง	ค่อนข้างมั่นใจว่าทำได้
ปานกลาง	หมายถึง	ไม่แน่ใจว่าทำได้
น้อย	หมายถึง	ไม่ค่อยมั่นใจว่าจะทำได้
น้อยที่สุด	หมายถึง	ไม่มั่นใจเลยว่าจะทำได้ หรือ คิดว่าทำไม่ได้แน่

ข้อ	ข้อความ	ระดับความมั่นใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านทราบว่าท่านมีความสามารถมากน้อยเพียงใด					
2	ท่านสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับผู้อื่นได้					
3	ท่านสามารถพูดให้ผู้อื่นคล้อยตามความคิดเห็นของท่านได้					
4	ท่านสามารถสร้างความรู้สึที่ดีให้กับตนเองได้เมื่องานมีปัญหา					
5	ท่านสามารถรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายได้					
6	ท่านสามารถเป็นตัวอย่างที่ดีในการทำงานให้กับผู้อื่นได้					
7	ท่านสามารถพูดชักจูงให้เพื่อนร่วมงานเกิดความร่วมมือร่วมใจกันจนทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ					
8	ท่านมีความสามารถในการทำให้ผู้อื่นรู้สึกดีได้เมื่อเขาประสบปัญหาในการทำงาน					
9	ท่านสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความมั่นใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10	ผู้อื่นมักจะยึดถือท่านเป็นแบบอย่างในการทำงาน					
11	ท่านสามารถชักจูงให้ผู้อื่นเกิดการดำเนินงานโดยใช้ความสามารถทั้งหมดที่เขามี					
12	ท่านสามารถนำความผิดพลาดที่เกิดขึ้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้					
13	ท่านสามารถสำรวจจุดอ่อน-จุดแข็งของตนเองได้					
14	ท่านปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน					
15	ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นโดยบุคคลนั้นยินดีที่จะช่วยให้ด้วยความเต็มใจ					
16	เมื่อผู้อื่นประสบปัญหา ท่านสามารถกระตุ้นให้เขาใช้ความพยายามในการแก้ปัญหา					
17	ท่านเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง					
18	ท่านสามารถปรับตัวให้เข้าได้กับทุกสถานการณ์แม้จะเป็นสถานการณ์ที่ไม่ดี					
19	ท่านสามารถพุดจูงใจผู้อื่นให้มาทำงานได้					
20	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ท่านสามารถยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นได้					
21	แม้ว่างานที่ท่านได้รับมอบหมายจะลำบากเพียงใด ท่านจะพยายามทำจนกว่างานนั้นจะสำเร็จ					
22	ท่านสามารถพุดโน้มน้าวให้ผู้อื่นเชื่อมั่นในตัวท่านได้					

ตอนที่ 4 คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อความต่อไปนี้ แล้วเลือกตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง
เพียง 1 ช่องที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด จาก 5 ตัวเลือก ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าตรงกับตัวท่าน
เห็นด้วย	หมายถึง	ค่อนข้างเห็นด้วยว่าตรงกับตัวท่าน
ปานกลาง	หมายถึง	ไม่ค่อยแน่ใจว่าตรงกับตัวท่าน
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยว่าตรงกับตัวท่าน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าตรงกับตัวท่าน

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1	ท่านวิเคราะห์ ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ได้อย่างสมเหตุสมผล					
2	ท่านชอบงานสังคมหรืองานพบปะ สังสรรค์					
3	ท่านทำงานโดยมีการวางแผนล่วงหน้า					
4	ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ ที่บริษัทกำหนด					
5	เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นท่านสามารถ ที่จะหาวิธีแก้ปัญหานั้นได้สำเร็จ					
6	ท่านชอบผูกมิตรกับเพื่อนร่วมงาน หรือลูกค้า					
7	ท่านปฏิบัติงานด้วยความละเอียด รอบคอบ					
8	ท่านมาทำงานและปฏิบัติงานตรงเวลา					
9	ท่านหาวิธีการแปลกใหม่มาใช้ ในการแก้ปัญหาในงานอยู่เสมอ					
10	ท่านให้ความช่วยเหลือผู้อื่น					
11	ท่านตั้งใจปฏิบัติงานตลอดเวลา					

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
12	เมื่อท่านจำเป็นต้องลาปฏิบัติงานแจ้งผู้บังคับบัญชาก่อนทุกครั้ง					
13	ท่านพิจารณาแก้ไขปัญหาคด้วย ความละเอียดรอบคอบ					
14	ท่านพยายามทำความเข้าใจอารมณ์ และความรู้สึกของผู้อื่น					
15	ท่านกล้าที่จะรับผิดชอบในความผิดพลาด จากการทำงาน					
16	ท่านปฏิบัติตามระทานอาหารตามเวลา ที่บริษัทกำหนด					
17	ท่านสามารถประเมินปัญหาในเรื่อง การทำงานได้เป็นอย่างดี					
18	ท่านชอบพูดคุยและรับฟัง ความต้องการของผู้อื่น					
19	ท่านทำงานตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของบริษัท					
20	ท่านแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เข้าสถานที่ทำงาน					
21	เมื่อมีปัญหาในการทำงานเกิดขึ้น ท่านจะไม่หนีปัญหา					
22	เมื่อเกิดอารมณ์ โกรธหรือขัดแย้งกับ ผู้อื่นท่านสามารถควบคุมอารมณ์ได้					
23	ท่านทุ่มเท เอาใจใส่ในงาน อย่างเต็มที่					



ภาคผนวก ข
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตารางผนวกที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Reliability) ของแบบสอบถามทัศนคติในการทำงานรายด้าน

ทัศนคติในการทำงาน	ข้อที่	ค่า Item Total Correlation(r)
ด้าน โอกาสเพื่อความก้าวหน้า ในการทำงาน	1	0.7068
	7	0.6524
	13	0.6338
	18	0.6672
	24	0.7021
	30	0.7009
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = 0.716		
ด้าน ลักษณะภายในงาน	2	0.7594
	8	0.6342
	14	0.4568
	19	0.7265
	25	0.5941
	31	0.6149
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = 0.8223		
ด้านการกำกับดูแลงาน	3	0.7947
	9	0.7403
	15	0.8244
	20	0.4567
	26	0.6038
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = 0.8592		

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

ทัศนคติในการทำงาน	ข้อที่	ค่า Item Total Correlation(r)
ด้านลักษณะสังคมในการทำงาน	4	0.4734
	10	0.6120
	16	0.6438
	21	0.6182
	27	0.5885
	29	0.6129
	ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = 0.8182	
ด้านผลตอบแทน	5	0.4157
	11	0.5313
	22	0.7462
	28	0.6348
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = 0.7623		
ด้านสภาพงาน	6	0.7124
	12	0.5839
	17	0.7671
	23	0.4352
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = 0.7623		
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ	=	0.8634

ตารางผนวกที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Reliability) ของ
แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองรายด้าน

รายด้าน	ข้อที่	r
ด้านการประเมินความสามารถ ในการทำงาน	1	0.5538
	5	0.6682
	9	0.6864
	13	0.4029
	17	0.7773
	21	0.5128
	ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = 0.8234	
ด้านความสามารถในการเป็น ตัวแบบให้กับผู้อื่น	2	0.6227
	6	0.6858
	10	0.6234
	14	0.6189
	ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = 0.8053	
ด้านความสามารถในการพูด โน้มน้าวจิตใจผู้อื่น	3	0.7604
	7	0.7408
	11	0.5663
	15	0.5081
	19	0.8020
	22	0.7969
	ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = 0.8762	
ด้านความสามารถในการสร้างความรู้สึกร ทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่น	4	0.6036
	8	0.7003
	12	0.5419
	16	0.5989
	18	0.6203
	20	0.5954
	ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = 0.8261	
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = 0.9334		

ตารางผนวกที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Reliability) ของ
แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงานรายด้าน

รายด้าน	ข้อที่	r
พฤติกรรมด้านการแก้ปัญหา	1	0.5934
	5	0.6927
	9	0.5687
	13	0.6076
	17	0.6424
	21	0.5491
	ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = 0.8224	
พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์	2	0.6365
	6	0.6319
	10	0.7164
	14	0.3542
	18	0.5701
	22	0.7139
	ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = 0.8148	
พฤติกรรมด้านความรับผิดชอบต่องาน	3	0.5607
	7	0.5959
	11	0.5748
	15	0.6371
	19	0.7250
	23	0.7163
	ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = 0.8493	
พฤติกรรมด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับ ขององค์กร	4	0.7334
	8	0.4628
	12	0.5621
	16	0.5424
	20	0.6087
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = 0.7302		
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ	=	0.9024



ภาคผนวก ค
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประกันชีวิต

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประกันชีวิต

ความหมายของการประกันชีวิต

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้ให้ความหมายของการประกันชีวิต(คู่มือเตรียมสอบความรู้เพื่อขอรับใบอนุญาตตัวแทนประกันชีวิต (2551:1) ไว้ว่า การประกันชีวิต หมายถึง วิธีการที่บุคคลกลุ่มหนึ่งรวมตัวกัน เพื่อช่วยกันเฉลี่ยภัยอันเนื่องมาจากการเสียชีวิต และครอบคลุมไปถึงการสูญเสียอวัยวะ ทูพพลภาพ และการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยจนต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล เมื่อบุคคลใดประสบภัยเหล่านั้น จะได้รับเงินส่วนเฉลี่ยช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน บริษัทประกันชีวิตจะทำหน้าที่เป็นแกนกลางในการนำเงินส่วนเฉลี่ยไปจ่ายให้แก่ผู้ที่ได้รับภัย การทำประกันชีวิตจึงเป็นสร้างความมั่นคงให้แก่ผู้เอาประกันภัยและครอบครัว หากเกิดการเสียชีวิต เจ็บป่วย หรือทุพพลภาพ จะได้รับเงินตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขของสัญญา หากมีชีวิตอยู่จนครบกำหนดสัญญาจะได้รับเงินตามเงื่อนไขของสัญญาซึ่งแล้วแต่แบบการประกันชีวิตที่ได้ทำประกันไว้

สากล (2540:77) ได้ให้ความหมายของการประกันชีวิต ไว้ว่า หมายถึง วิธีการที่บุคคลกลุ่มหนึ่ง ร่วมมือกันและยอมรับผิดชอบในส่วนเฉลี่ยความเดือดร้อนที่เกี่ยวกับการประกันค่าทางเศรษฐกิจและชีวิตมนุษย์ เพราะถือว่ามนุษย์มีค่าทางเศรษฐกิจ เมื่อมีการสูญเสียชีวิตก็เท่ากับเสียค่าทางเศรษฐกิจ ค่าทางเศรษฐกิจของมนุษย์ก็คือ การมีประโยชน์ของมนุษย์ในแง่ที่เป็นผู้ผลิตก่อให้เกิดสินค้า การบริการหรือรายได้ สรุปได้คือ การประกันชีวิตคือการประกันความสามารถในการหารายได้ของมนุษย์ การที่บุคคลผู้หนึ่งเรียกว่า “ผู้เอาประกันภัย” ได้จ่ายเงินจำนวนหนึ่งเรียกว่า “เบี้ยประกันภัย” ตามจำนวนที่กำหนดไว้ในสัญญา(กรมธรรม์) ให้กับบริษัทประกันภัยเพื่อซื้อความคุ้มครองตามที่ระบุไว้เป็นเงื่อนไขไว้ในกรมธรรม์ เช่น ถ้าผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตภายในเวลาที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ หรือมีอายุยืนยาวจนครบกำหนดตามที่ระบุไว้ บริษัทจะจ่ายเงินจำนวนหนึ่งเรียกว่า “จำนวนเงินเอาประกันภัย” ให้แก่ผู้รับประโยชน์หรือผู้เอาประกันภัยแล้วแต่กรณี ทั้งนี้เงื่อนไขความคุ้มครองจะมีหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับทางเลือกซื้อตามความเหมาะสมของผู้เอาประกันภัยเป็นหลัก

โดยสรุป การประกันชีวิตจึงหมายถึง วิธีการที่บุคคลกลุ่มหนึ่งร่วมกันเฉลี่ยภัยอันเนื่องจากการตาย การสูญเสียอวัยวะ ทูพพลภาพ และการสูญเสียรายได้ในยามชรา โดยที่เมื่อบุคคลใดต้องประสบภัยเหล่านั้น ก็ได้รับเงินเฉลี่ยช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนแก่ตนเองและครอบครัว โดยบริษัทประกันชีวิตจะทำหน้าที่เป็นแกนกลางในการนำเงินก้อนดังกล่าวไปจ่ายให้แก่ผู้ได้รับภัย

ประเภทของการประกันชีวิต

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2533: 161) ได้แบ่งประเภทของประกันชีวิต ไว้ดังนี้

1. **ประเภทสามัญ (Ordinary Life Insurance)** คือการประกันชีวิตที่มีจำนวนเงินเอาประกันภัยค่อนข้างสูง เหมาะสำหรับผู้มีรายได้ปานกลางหรือสูง โดยทั่วไปกำหนดชำระเบี้ยประกันภัยเป็นรายปี รายหกเดือน หรือรายสามเดือน การพิจารณารับประกันชีวิตมีทั้งแบบตรวจสุขภาพและไม่ต้องตรวจสุขภาพ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนเงินเอาประกันภัยและอายุเป็นสำคัญ

2. **ประเภทอุตสาหกรรม (Industrial Life Insurance)** คือการประกันชีวิตที่มีจำนวนเงินเอาประกันภัยค่อนข้างต่ำ จึงไม่มีการตรวจสุขภาพ การพิจารณารับประกันชีวิตอาศัยข้อมูลจากค่าแถลงในใบคำขอเอาประกันภัย โดยทั่วไปกำหนดชำระเบี้ยประกันภัยเป็นรายเดือนอาจมีเงื่อนไขกำหนดระยะเวลารอคอยก็ได้ ระยะเวลารอคอย (Waiting Period) คือระยะเวลาที่กำหนดไว้เพื่อพิสูจน์สุขภาพของผู้เอาประกันภัย หากผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตภายในระยะเวลาดังกล่าว บริษัทประกันชีวิตไม่ต้องจ่ายเงินเอาประกันภัย โดยทั่วไปกำหนดไว้ 180 วัน

3. **ประเภทกลุ่ม (Group Life Insurance)** คือการรับประกันชีวิตบุคคลหลายคนภายใต้กรรมธรรม์ประกันภัยฉบับเดียว โดยพิจารณาถึงความเสี่ยงภัยของบุคคลในกลุ่มทั้งหมดด้วยอัตราเฉลี่ย ไม่ว่าจะป็นอายุ เพศ หน้าที่การงาน หรือจำนวนเงินเอาประกันภัยและใช้เบี้ยประกันภัยอัตราเดียวกับบุคคลทุกคนในกลุ่มนั้น ๆ การประกันภัยประเภทนี้อัตราดอกเบี้ยประกันภัยจะถูกกว่าการประกันภัยประเภทอื่น ๆ เหมาะสำหรับพนักงาน ในบริษัทต่างๆ

แบบของการประกันชีวิต

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช(2533:173) ได้แบ่งประเภทของประกันชีวิต ไว้ดังนี้

1. แบบชั่วระยะเวลา (Term Insurance) คือการประกันชีวิตที่บริษัทตกลงว่าจะจ่ายเงินตามจำนวนที่ระบุไว้ให้แก่ผู้รับประโยชน์ ถ้าหากผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตภายในระยะเวลาที่กำหนด เช่น 1 ปี 5 ปี 10 ปี หรือ 20 ปี สัญญาประกันชีวิตแบบนี้มีลักษณะเป็นการให้ความคุ้มครองการเสียชีวิตอันเกิดจากการเสียชีวิตแต่เพียงอย่างเดียว ไม่มีการสะสมทรัพย์รวมอยู่ด้วย จึงมีลักษณะเช่นเดียวกับสัญญาประกันอัคคีภัย เมื่อครบกำหนดสัญญาแล้วจึงไม่มีมูลค่าใด ๆ คืนให้แก่ผู้เอาประกัน

2. แบบตลอดชีพ (Whole life Insurance) คือการประกันชีวิตที่บริษัทตกลงว่าจะจ่ายเงินตามจำนวนที่ระบุไว้ให้แก่ผู้รับประโยชน์ เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตโดยไม่คำนึงว่าจะเสียชีวิตเมื่อใด แต่ถ้าหากผู้เอาประกันภัยมีชีวิตอยู่จนถึงอายุ 99 ปี บริษัทประกันชีวิตก็จะจ่ายเงินตามจำนวนที่ระบุไว้ให้แก่ผู้เอาประกันภัย

3. แบบสะสมทรัพย์ (Endowment Insurance) คือการประกันชีวิตที่บริษัทตกลงว่าจะจ่ายเงินตามจำนวนที่ระบุไว้ให้แก่ผู้รับประโยชน์ ถ้าหากผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตภายในระยะเวลาที่กำหนด หรือจ่ายเงินให้แก่ผู้เอาประกันภัยถ้าหากผู้เอาประกันภัยมีชีวิตอยู่ในวันที่สัญญาครบกำหนด

4. แบบเงินได้ประจำ (Annuities Insurance) คือ การประกันชีวิตที่บริษัทตกลงว่าจะจ่ายเงินจำนวนหนึ่งเป็นประจำให้แก่ผู้เอาประกันภัย เมื่อผู้เอาประกันภัยมีชีวิตอยู่ในวันที่กำหนดไว้ในสัญญา โดยทั่วไปเงินได้ประจำจะจ่ายเป็นปีทุกๆ ปี จนครบตามเงื่อนไขของสัญญา สัญญาประกันชีวิตแบบนี้เหมาะกับผู้เอาประกันภัยที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสะสมทรัพย์ไว้เป็นค่าใช้จ่ายหลังจากที่เกษียณอายุการทำงานแล้ว

ประโยชน์ที่ได้รับจากการประกันชีวิต

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้ให้ความหมายของการประกันชีวิต(คู่มือหลักสูตรการอบรมเพื่อขอรับใบอนุญาตตัวแทนประกันชีวิต (2553: 33) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการประกันชีวิต ไว้ดังนี้

1. ประโยชน์ต่อผู้เอาประกัน

1.1 เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน ในกรณีที่หัวหน้าครอบครัวเสียชีวิต ทำให้รายได้เคยมอบให้แก่ครอบครัวเป็นประจำสิ้นสุดลง แต่ค่าใช้จ่ายที่ครอบครัวต้องใช้จ่ายประจำยังคงมีอยู่ต่อไป เช่น ค่าเช่าบ้าน ค่าอาหาร เป็นต้น ดังนั้น เงินจากการประกันชีวิตจึงเข้ามาทดแทนรายได้ส่วนนี้ ซึ่งจะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของครอบครัว

1.2 เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการศึกษาของบุตร การประกันชีวิตเป็นทางเลือกหนึ่งทางการเงินสำหรับบิดามารดาผู้มีหน้าที่รับผิดชอบค่าใช้จ่ายการศึกษาของบุตร ในกรณีที่บิดามารดาอาจต้องจากไปก่อนเวลาอันสมควร

1.3 เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ในกรณีที่เกิดการเจ็บป่วย ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเป็นผลให้เงินออมที่มีอยู่น้อยลง และยิ่งการเจ็บป่วยยืดเยื้อเป็นเวลายาวนาน อาจส่งผลกระทบต่อรายได้ของครอบครัว การประกันสุขภาพจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่สามารถลดความกังวลในเรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลได้

1.4 เพื่อสร้างหลักประกันเมื่อเกิดอุบัติเหตุ ถ้าได้ทำประกันชีวิต พร้อมทั้งสัญญาเพิ่มเติมเพื่อให้ความคุ้มครองกรณีทุพพลภาพจนไม่สามารถประกอบอาชีพได้ หากผู้เอาประกันภัยต้องตกเป็นบุคคลทุพพลภาพก็จะได้รับเงินเพื่อเป็นหลักประกันให้แก่ตนเองและครอบครัวตามจำนวนเงินที่กำหนดไว้ในสัญญา

1.5 เพื่อเป็นเงินใช้ชำระหนี้ ในภาวะที่ผู้เอาประกันภัยมีหนี้สินอยู่ หากผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตหรือตกเป็นบุคคลทุพพลภาพ ภาระหนี้จะตกอยู่กับบุคคลในครอบครัว หากมีการทำประกันชีวิตไว้ ครอบครัวสามารถนำเงินที่ได้จากการทำประกันชีวิต ไปชำระหนี้สินเหล่านั้นได้

1.6 เพื่อเป็นสำรองจ่ายยามฉุกเฉิน เป็นการเตรียมรองรับหากเกิดปัญหาทางการเงิน ในอนาคต เมื่อมีความจำเป็นก็สามารถนำเงินส่วนนั้นมาใช้ได้ทันที

1.7 เพื่อปลูกฝังให้เกิดนิสัยประหยัดและช่วยให้เกิดการออม ผู้เอาประกันภัยจะต้อง เก็บออมเงินไว้เพื่อชำระค่าเบี้ยประกันภัย ตามกำหนดเวลาจึงเป็นการฝึกนิสัยประหยัดไปในตัว

1.8 เพื่อเป็นค่าลดหย่อนภาษี ผู้เอาประกันสามารถนำเบี้ยประกันภัยไปหักลดหย่อน ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ตามที่จ่ายจริงแต่ไม่เกิน 100,000 บาท สำหรับประกันชีวิตที่มีระยะเวลา การเอาประกันภัยตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

1.9 เพื่อเป็นทางเลือกในการใช้เงินที่คุ้มค่า เนื่องจากแบบการประกันชีวิตมีรูปแบบ ที่หลากหลาย ผู้สนใจสามารถเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันภัยที่ตรงกับรูปแบบการดำเนินชีวิตและ ความต้องการของตนเองได้

1.10 เพื่อเป็นผลตอบแทนที่มั่นคงในอนาคต อัตราผลตอบแทนที่ได้รับมีความมั่นคง เนื่องจากผลประโยชน์ของกรมธรรม์ที่กำหนดไม่เปลี่ยนแปลงตลอดระยะเวลาที่คุ้มครอง

1.11 เพื่อเป็นรายได้ไว้ใช้จ่ายยามเกษียณอายุ จึงต้องมีการออมเงินในขณะที่มีรายได้ไว้ สำหรับค่าใช้จ่ายหลังจากเกษียณอายุแล้ว

2. ประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม

1.1 ช่วยระดมทุนเพื่อพัฒนาประเทศ เบี้ยประกันภัยที่บริษัทได้รับ ส่วนหนึ่งจะนำมา ลงทุนโดยการซื้อพันธบัตรรัฐบาลหรือหุ้นกู้ ทำให้รัฐบาลหรือเอกชนมีเงินที่จะนำไปลงทุน ส่งผล ให้อัตราการลงทุนขยายตัวมากขึ้น และเป็นผลดีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ

1.2 ช่วยลดภาระแก่สังคมและรัฐบาลในการจัดสวัสดิการต่างๆ แก่ประชาชน เมื่อเกิด ภัยหรือความสูญเสียขึ้น ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์จะได้รับค่าสินไหมทดแทน เพื่อใช้ใน การบรรเทาความเสียหายสามารถช่วยเหลือตนเองได้ ไม่เป็นภาระแก่สังคมและรัฐบาล

บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิต

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2533: 133) ได้แบ่งบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิตไว้ 3 ฝ่าย ดังต่อไปนี้

1. ผู้เอาประกันภัย หมายถึง คู่สัญญาฝ่ายซึ่งตกลงจะส่งเบี้ยประกันภัย
2. ผู้รับประกันภัย หมายถึง คู่สัญญาฝ่ายซึ่งตกลงจะใช้ค่าสินไหมทดแทน ซึ่งก็คือ บริษัทประกันภัยหรือบริษัทประกันชีวิต
3. ผู้รับประโยชน์ หมายถึงบุคคลผู้ซึ่งจะพึงได้รับค่าสินไหมทดแทน เช่น ทายาทของผู้เอาประกันภัยหรือบิดามารดาของผู้เอาประกันภัย

นอกเหนือจากบุคคลทั้ง 3 ฝ่ายข้างต้นที่เกี่ยวข้องกันแล้ว การประกันชีวิตจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยคนกลางที่สำคัญ 2 ฝ่าย คือ ตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิต

1. ตัวแทนประกันชีวิต ตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 ได้ให้ความหมายของตัวแทนประกันชีวิต ไว้ว่า หมายถึง ผู้ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิต
2. นายหน้าประกันชีวิต ตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 ได้ให้ความหมายของนายหน้าประกันชีวิต ไว้ว่า หมายถึง ผู้ซึ่งช่องหรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท โดยกระทำเพื่อบำเหน็จเนื่องจากการนั้น

ทรัพยากรบุคคลของบริษัทประกันชีวิต

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2544:149) ได้จัดโครงสร้างองค์การของบริษัทประกันชีวิต เป็น 3 ลักษณะดังนี้

1. ระดับการบังคับบัญชา

1.1 ระดับกรรมการ (Directorial Level) ระดับนี้ประกอบด้วยกรรมการบริษัท ซึ่งถูกเลือกโดยผู้ถือหุ้นของบริษัท ถือว่ามีอำนาจสูงสุดในการบังคับการบริหารงานบริษัท มีอำนาจในการแต่งตั้งประธาน และตำแหน่งที่สำคัญของบริษัท

1.2 ระดับบริหารระดับสูง (Executive Level) ระดับนี้ประกอบด้วยประธาน กรรมการผู้จัดการ รองกรรมการผู้จัดการ และผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ มีหน้าที่ในการวางแผนอำนาจการประสานงาน กำหนดนโยบาย เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ภายใต้ขอบเขตหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท

1.3 ระดับบริหาร (Managerial Level) ระดับนี้มีหน้าที่ในการแปลงนโยบายของบริษัทให้เป็นงานที่ปฏิบัติได้

1.4 ระดับผู้บังคับบัญชาระดับต้น (Supervisory Level) ระดับนี้จะเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานในแผนกต่างๆ มีหน้าที่รับผิดชอบงานประจำวันของบริษัท

2. การจัดส่วนงานของบริษัทประกันชีวิต

การจัดส่วนงานของบริษัทประกันชีวิต แบ่งได้ดังนี้

2.1 จัดตามหน้าที่ คือ การจัดงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกันเข้าร่วมไว้ด้วยกัน โดยใช้เกณฑ์หน้าที่ที่จำเป็นต้องปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบริษัท โดยทั่วไปไม่ว่าจำเป็นองค์การที่เล็กหรือใหญ่จำเป็นต้องมีหน้าที่ 3 อย่าง คือ การผลิต การตลาดและการเงิน

การผลิตของบริษัทประกันชีวิต ได้แก่ หน้าที่ในการรับประกันภัย บริการกรมธรรม์ สินไหมทดแทน คณิตศาสตร์ประกันชีวิต

การตลาดของบริษัทประกันชีวิต ได้แก่ หน้าที่ในการขายประกันชีวิต การให้การสนับสนุนการขาย

การเงินของบริษัทประกันชีวิต ได้แก่ หน้าที่ในการเงิน บัญชี และการลงทุน

เมื่อองค์การมีการเจริญเติบโตขึ้น ก็จะมีการแบ่งหน้าที่ย่อยออกได้อีก เช่น หน้าที่ในการบริหารงานบุคคล

2.2 จัดตามผลิตภัณฑ์ ชนิดของผลิตภัณฑ์ของการประกันชีวิตมี 3 ประเภท คือ ประเภทสามัญ ประเภทอุตสาหกรรม และประเภทกลุ่ม ดังนั้น การจัดองค์การตามผลิตภัณฑ์ของบริษัทประกันชีวิต สามารถแบ่งได้เป็นฝ่ายใหญ่ๆ ได้ดังนี้ คือ ฝ่ายประกันชีวิตประเภทสามัญ ฝ่ายประกันชีวิตประเภทอุตสาหกรรม และฝ่ายประกันชีวิตประเภทกลุ่ม รวมทั้งฝ่ายงานหลักและฝ่ายงานสนับสนุนอื่นๆ ได้แก่ ฝ่ายการบัญชี ฝ่ายการเงิน ฝ่ายการลงทุน ฝ่ายคณิตศาสตร์ประกันภัย ฝ่ายประมวลผลข้อมูล และฝ่ายบริหารงานบุคคล เนื่องจากการจัดองค์การซึ่งแบ่งตามผลิตภัณฑ์ ดังนั้น การรับประกันภัย การบริการกรมธรรม์ สินไหมทดแทนและการตลาด ซึ่งเป็นหน้าที่เฉพาะของแต่ละผลิตภัณฑ์ จึงขึ้นตรงกับแต่ละฝ่ายที่รับผิดชอบประเภทของผลิตภัณฑ์นั้นๆ

2.3 จัดตามพื้นที่ การจัดตามพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ เหมาะสำหรับบริษัทประกันชีวิตขนาดใหญ่ซึ่งถ้าเป็นบริษัทประกันชีวิตระหว่างประเทศ อาจแบ่งตามภูมิภาคในโลก เช่น กลุ่มประเทศอเมริกาเหนือ กลุ่มประเทศอเมริกาใต้ เอเชียตะวันออกเฉียงใต้และกลุ่มประเทศยุโรป แอฟริกา เอเชียตะวันออกเฉียงกลาง หรือถ้าเป็นบริษัทประกันชีวิตในประเทศเดียวกัน ซึ่งมีพื้นที่ใหญ่อาจแบ่งตามภาคหรือรัฐ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นต้น

3. การจัดแบ่งงานตามสายงานหลักและสายงานสนับสนุน

ในธุรกิจประกันชีวิตมักจะมีการแบ่งงานตามสายงานหลัก (Line) และสายงานสนับสนุน (Staff) สายงานหลักจะรับผิดชอบกิจกรรมที่เป็นพื้นฐานของการประกันชีวิต ได้แก่ ฝ่ายรับประกัน ฝ่ายบริการกรมธรรม์ ฝ่ายสินไหมทดแทน ฝ่ายคณิตศาสตร์ ฝ่ายการเงินและการลงทุน และฝ่ายการตลาด ส่วนสายงานสนับสนุนจะเป็นผู้ให้ข้อเสนอแนะและสนับสนุนสายงานหลัก เช่น ฝ่ายบริหารงานบุคคล ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายบริการสำนักงาน ฝ่ายประมวลผลข้อมูล และฝ่ายบัญชี สำหรับบริษัทที่มีขนาดไม่ใหญ่นัก ฝ่ายต่างๆ ของสายงานสนับสนุนอาจรวมเป็นฝ่ายงานเดียวกัน เช่น ฝ่ายบริการสำนักงานอาจรวมอยู่กับฝ่ายบัญชี เป็นต้น

การที่องค์กรประกันชีวิตจะจัดโครงสร้างแบบใด ควรคำนึงถึงปัจจัยภายใน และภายนอกองค์กรของตนเองเป็นสำคัญ ปัจจัยภายในนั้น ได้แก่ นโยบาย ขนาด และระดับการพัฒนาขององค์กร ปัจจัยภายนอกได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี และกลุ่มลูกค้า เมื่อองค์กรได้โครงสร้างองค์กรแล้ว ควรเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อแสดงอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ และการสื่อสาร นอกจากนี้ ควรมีการทบทวนโครงสร้างองค์กร เพื่อการปรับปรุงให้เหมาะสมกับปัจจัยต่างๆที่เปลี่ยนแปลงไป

ตามโครงสร้างองค์กรประกันชีวิตดังที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถแบ่งฝ่ายงานต่างๆได้ดังนี้

1. ฝ่ายรับประกันภัย
2. ฝ่ายบริการกรมธรรม์
3. ฝ่ายสินไหมทดแทน
4. ฝ่ายคณิตศาสตร์
5. ฝ่ายบัญชี
6. ฝ่ายการเงินและการลงทุน
7. ฝ่ายบริหารงานบุคคล
8. ฝ่ายประมวลผลข้อมูล
9. ฝ่ายการตลาด

จากหน่วยงานต่างๆ ฝ่ายการตลาด ถือเป็นเสมือนหัวใจของธุรกิจประกันชีวิต เนื่องจากเป็นสายงานหลักในการทำรายได้ให้แก่ธุรกิจ จำเป็นต้องมีการกำหนดนโยบายการตลาดอย่างชัดเจน

เพื่อนำนโยบายไปกำหนดเป็นแผนงานเพื่อใช้ในการปฏิบัติต่อไป ส่วนฝ่ายอื่นๆก็คล้ายคลึงกับธุรกิจอื่นๆทั่วไป บุคคลากรที่สำคัญในฝ่ายการตลาด ก็คือตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ในการชักชวนให้บุคคลมาทำประกันชีวิตกับบริษัทของตน

คุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ดี

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2544: 91) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต ไว้ดังนี้

1. บุคลิกภาพ เป็นผู้ที่สามารถเข้าสังคมกับบุคคลอื่นได้ดี
2. มีความทะเยอทะยาน เป็นผู้ที่ใฝ่ใจที่จะก้าวไปข้างหน้าและมีความตั้งใจ
3. มีความมานะพยายาม ในการแสวงหารายชื่อลูกค้าต้องมีความมานะพยายามเป็นอย่างสูง
4. มีความเชื่อมั่นในตนเอง คือมีความเชื่อมั่นว่าตนสามารถทำงานได้สำเร็จ
5. มีนิสัยชอบช่วยเหลือผู้อื่น งานประกันชีวิตเป็นทั้งการเผยแพร่และให้บริการ การมีนิสัยของนักสังคมสงเคราะห์จึงเป็นพื้นฐานสำคัญอย่างหนึ่ง
6. มีความกระตือรือร้น ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องมีความตื่นตัวอยู่เสมอ และมีความกระตือรือร้นที่จะเสนอคุณประโยชน์ของการประกันชีวิตทุกโอกาสที่ควร
7. มีความเชื่อถือ เพราะบุคคลที่จะทำประกันชีวิตนั้น ต้องมีความเชื่อถือและมั่นใจในตัวแทนก่อน
8. มีความรอบรู้ ประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่มีความละเอียดอ่อนและเป็นวิทยาการอย่างหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยผู้ที่มีความศรัทธาและรอบรู้พอควร จึงจะทำหน้าที่ได้ดี

นอกจากนี้ บริษัทไทยประกันชีวิต (2547: 13) ยังกล่าวถึงลักษณะของบุคคลที่จะเข้าสู่อาชีพ
ตัวแทนประกันชีวิต ว่า ต้องเป็นผู้ที่ชอบงานท้าทาย ชอบพบปะผู้คน มีแรงมุ่งมั่นในการทำงานให้
บรรลุเป้าหมายและมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะต้องการการเปลี่ยนแปลงสภาพชีวิตความ
เป็นอยู่ของตัวเองให้ดีขึ้น



ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ - ชื่อสกุล	นายพิษณุ ดวงสุทธา
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 7 เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2520
สถานที่เกิด	จังหวัดกำแพงเพชร
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตร์บัณฑิต (เศรษฐศาสตร์สหกรณ์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้จัดการอาวุโส ฝ่ายฝึกอบรม
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ไทยคาร์ดิฟประกันชีวิต จำกัด

