



วิทยานิพนธ์

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของวิศวกร
ในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง

FACTORS AFFECTING ENGINEERS' WORK BEHAVIOR
IN AN ELECTRONICS FACTORY

นางสาวดัดดา พิริยชนาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พ.ศ. 2550



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)
ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรม	จิตวิทยา
สาขา	ภาควิชา

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรม
อิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง

Factors Affecting Engineers' Work Behavior in An Electronics Factory

นามผู้วิจัย นางสาวลัดดา พิริยธนาลัย

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ ()
กรรมการ (อาจารย์ถวัลย์ เนียมทรัพย์, ปร.ค.)
กรรมการ (รองศาสตราจารย์พวงเพชร วัชรอยู่, กศ.ค.)
กรรมการ (รองศาสตราจารย์อภิญา หิรัญวงษ์, ศศ.ค.)
หัวหน้าภาควิชา ()
(อาจารย์ศิริินภา จามรมาน, กศ.ม.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์วินัย อจคงหาญ, M.A.)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง

Factors Affecting Engineers' Work Behavior in An Electronics Factory

โดย

นางสาวลัดดา พิริยธนาลัย

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

พ.ศ. 2550

ลัดดา พิริยธนาลัย 2550: ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรม
อิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา ประชานุกรมการที่ปรึกษา: อาจารย์ถวัลย์ เนียมทรัพย์, ประ.ด. 124 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ลักษณะบุคลิกภาพของวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง 2) การรับรู้บรรยากาศองค์การของวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง 3) พฤติกรรมการทำงานของวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง 4) อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ และการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ วิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง จำนวน 113 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ แบบสอบถามการรับรู้บรรยากาศองค์การ และแบบสอบถามพฤติกรรมการทำงานของวิศวกร วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) วิศวกรมีบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อมอยู่ในระดับสูง มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก แบบเปิดรับประสบการณ์ แบบแสดงตัว และแบบหัวน้าวอยู่ในระดับปานกลาง 2) วิศวกรมีการรับรู้บรรยากาศองค์การทุกด้าน และโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3) วิศวกรมีพฤติกรรมการทำงานด้านการให้ความเคารพซึ่งกันและกัน ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านความเปิดเผยอยู่ในระดับดี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านความเป็นเลิศ และด้านความสำเร็จของลูกค้ายอยู่ในระดับปานกลาง 4) บุคลิกภาพแบบหัวน้าว การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความผูกพัน และด้านความรับผิดชอบ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมของวิศวกรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 22.7 5) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความผูกพัน และด้านมาตรฐาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของวิศวกรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 39.2 6) บุคลิกภาพแบบหัวน้าว การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความผูกพัน ด้านความรับผิดชอบ ด้านมาตรฐาน และด้านการเห็นคุณค่า สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความเป็นเลิศของวิศวกรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 37.3 7) เพศ บุคลิกภาพแบบหัวน้าว และการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความผูกพัน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความสำเร็จของลูกค้าของวิศวกรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 31.9 8) เพศ บุคลิกภาพแบบหัวน้าว การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐาน และด้านความผูกพัน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความเปิดเผยของวิศวกรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 32.3 9) บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อมและการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการให้ความเคารพซึ่งกันและกันของวิศวกรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 20.1

Ladda Piriyanthanalai 2007: Factors Affecting Engineers' Work Behavior in An Electronics Factory. Master of Science (Industrial Psychology), Major Field: Industrial Psychology, Department of Psychology. Thesis Advisor: Mr. Thawan Nieamsup, Ph.D. 124 pages.

The objectives of this research were to study: 1) the personality of engineers in an electronics factory; 2) the organizational climate perception of engineers in an electronics factory; 3) the work behavior of engineers in an electronics factory; and 4) the influence of personal data, personality and organizational climate perception on work behavior of engineers in an electronics factory. Samples of the study consisted of 113 engineers in an electronics factory. The data was collected through the questionnaires which consisted of personal data, the Five-Factor Model of Personality, perception of organizational climate and work behavior. The data was analyzed by computer program. The statistical methods used were percentage, mean, standard deviation and stepwise multiple regression analysis.

The results showed that 1) engineers had high level of personality in agreeableness and moderate level of personalities were conscientiousness, openness to experience, extraversion and neuroticism; 2) engineers had moderate level of overall and all dimensions of organizational climate perception; 3) engineers had good level of work behaviors in respect for people, teamwork and openness dimension and moderate level of work behaviors were innovation, excellence and customer success dimension; 4) the neuroticism personality, organizational climate perception in commitment and responsibility dimension were capable of predicting teamwork work behavior of engineers at .001 statistical significance level with cooperative prediction at 22.7 percent; 5) the openness to experience personality, organizational climate perception in commitment and standard dimension were capable of predicting innovation work behavior of engineers at .001 statistical significance level with cooperative prediction at 39.2 percent; 6) the neuroticism personality, organizational climate perception in commitment, responsibility, standard and recognition dimension were capable of predicting excellence work behavior of engineers at .001 statistical significance level with cooperative prediction at 37.3 percent; 7) sex, the neuroticism personality and organizational climate perception in commitment dimension were capable of predicting customer success work behavior of engineers at .001 statistical significance level with cooperative prediction at 31.9 percent; 8) sex, the neuroticism personality and organizational climate perception in standard and commitment dimension were capable of predicting openness work behavior of engineers at .001 statistical significance level with cooperative prediction at 32.3 percent; and 9) the agreeableness personality and organizational climate perception in standard dimension were capable of predicting respect for people work behavior of engineers at .001 statistical significance level with cooperative prediction at 20.1 percent.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

/ /

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์ ดร.ถวัลย์ เนียมทรัพย์ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รศ. ดร. พวงเพชร วัชรอยู่ กรรมการวิชาเอก และรศ. ดร. อภิญา หิรัญวงษ์ กรรมการวิชาการ ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษาและช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ และด้วยความกรุณาจาก รศ. พรภิรมณ์ เชียงกุล ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย ที่ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูง

ขอขอบคุณเพื่อนนิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาคพิเศษ รุ่นที่ 9 ทุกท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นางประภาพรณ ศรีไทย และนางสาวนัยนา นิลน้อย ที่คอยให้คำปรึกษาและเป็นที่กำลังใจให้กับผู้วิจัยเสมอมา

คุณประโยชน์และคุณค่าที่ได้จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบแต่พ่อแม่ ครูบาอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ คำสั่งสอน ความห่วงใย และกำลังใจที่ดีจนประสบความสำเร็จ

ลัดดา พิริยธนาลัย

เมษายน 2550

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(5)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ	12
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้	22
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ	26
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45
กรอบแนวคิดในการวิจัย	47
สมมติฐานการวิจัย	48
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	49
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	49
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	49
การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ	55
การเก็บรวบรวมข้อมูล	57
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	57

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	58
ผลการวิจัย	58
ข้อวิจารณ์	76
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	88
สรุปผลการวิจัย	89
ข้อเสนอแนะ	90
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	96
ภาคผนวก	104
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	105
ภาคผนวก ข ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ	
R.V. Krejcie and D.W. Morgan	123

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ลักษณะองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบหัวน้าว	18
2	ลักษณะองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบแสดงตัว	19
3	ลักษณะองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	20
4	ลักษณะองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม	21
5	ลักษณะองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	22
6	จำนวนและร้อยละของวิศวกรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	48
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับบุคลิกภาพในแต่ละแบบของวิศวกร	60
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การในแต่ละด้านและโดยรวมของวิศวกร	60
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของพฤติกรรมในแต่ละด้านและโดยรวมของวิศวกร	61
10	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของวิศวกร	64
11	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของวิศวกร หลังตัดตัวแปรที่มีค่าความสัมพันธ์กันเกิน .80 ออก	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
12	การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมของวิศวกร	68
13	การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของวิศวกร	69
14	การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความเป็นเลิศของวิศวกร	70
15	การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความสำเร็จของลูกค้าของวิศวกร	71
16	การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความเปิดเผยของวิศวกร	72
17	การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการให้ความเคารพซึ่งกันและกันของวิศวกร	73
18	สรุปผลตัวแปรอิสระที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของวิศวกร	75

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน	44
2	กรอบแนวคิดในการวิจัย	47

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยเป็นหนึ่งในฐานการผลิตชิ้นส่วนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และเครื่องใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ของโลกที่ได้รับความสนใจจากนักลงทุนต่างประเทศสม่ำเสมอ จึงส่งผลให้เกิดการจ้างงานภายในประเทศเพิ่มมากขึ้น ดังรายงานเศรษฐกิจและการเงินปี พ.ศ. 2547 ที่ระบุว่าการผลิตภาคอุตสาหกรรมหมวดอิเล็กทรอนิกส์และเครื่องใช้ไฟฟ้ามีอัตราการใช้กำลังการผลิตเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 62 ในปีก่อนเป็นร้อยละ 63.8 เช่นเดียวกับภาวะตลาดแรงงานในปี 2547 ที่จำนวนผู้มีงานทำเพิ่มขึ้นจากปี 2546 ร้อยละ 2.6 ซึ่งสะท้อนภาวะการจ้างงานของภาคเอกชนในระบบ (Formal Sector) ที่ขยายตัวดีต่อเนื่อง (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2547) นอกจากนี้อุตสาหกรรมในหมวดอิเล็กทรอนิกส์และเครื่องใช้ไฟฟ้ายังเป็นหนึ่งในสินค้าส่งออกหลักที่สร้างรายได้มหาศาลให้กับประเทศไทยด้วย ทั้งนี้ นอกจากจะเป็นเพราะประเทศไทยมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจและการเมืองภายในแล้ว ประเทศไทยยังมีความได้เปรียบในด้านค่าจ้างแรงงานราคาถูกและเป็นแหล่งแรงงานที่มีคุณภาพ แม้แต่ในกลุ่มแรงงานฝีมืออย่างเช่น ตำแหน่งงานวิศวกร เป็นต้น

อย่างไรก็ตามปัจจุบันประเทศไทยกำลังเผชิญกับคู่แข่งทางเศรษฐกิจที่สำคัญคือ ประเทศจีน ซึ่งค่าจ้างแรงงานราคาถูกกว่า มีประชากรมากกว่า รวมทั้งมีแนวโน้มทางการตลาดที่ขยายตัวสูงกว่า ด้วยเหตุนี้โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยจึงต้องเร่งปรับปรุงการดำเนินงานบริหารต้นทุนการผลิตให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งพัฒนาคุณภาพการทำงานของบุคลากรทุกระดับในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิศวกรของบริษัทซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการริเริ่มและนำการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ มาสู่องค์กร เปรียบเสมือนฟันเฟืองหลักที่ช่วยปรับปรุงพัฒนากระบวนการผลิตต่างๆ ภายในองค์กร

ทั้งนี้แม้มีปัจจัยหลายประการที่อาจส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานรวมทั้งวิศวกรในองค์กร แต่พบว่ามีปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่องค์กรควรพิจารณาคือ บุคลิกภาพของผู้ปฏิบัติงานเองว่ามีความเหมาะสมสอดคล้องกับงานหรือองค์กรหรือไม่ ซึ่งถ้าบุคลิกภาพของผู้ปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับงานและองค์กรแล้ว ย่อมทำงานได้อย่างราบรื่นไม่ต้องปรับตัวให้

เข้ากับงานและองค์การมากนัก (Robbins, 2003) ทั้งนี้จากทฤษฎีของ Goldberg (1993) และ Costa and McCrae (1992a) พบว่ามีลักษณะบุคลิกภาพบางองค์ประกอบที่ยืนยันว่า สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานได้ในระดับที่น่าพอใจ อีกทั้งยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการคัดเลือกพนักงานและการพัฒนาบุคลิกภาพให้เหมาะสมกับงานแต่ละชนิดได้

ส่วนปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่น่าจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานคือการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงาน โดยมีการกล่าวกันอยู่เสมอว่าถ้าสภาพการทำงานในสถานที่ทำงานไม่ดี มีผลทำให้พนักงานเบื่อหน่ายไม่อยากทำงาน ไม่สนุก ทุกคนมาทำงานเหมือนเครื่องจักรไร้ซึ่งชีวิตจิตใจ ความผูกพันในงานไม่มี เนื่องจากบรรยากาศขององค์การจะบ่งชี้ถึงความรู้สึก ความเชื่อของพนักงานเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ในองค์การตามการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อองค์การ (Mullins, 2002) รวมทั้งยังแสดงถึงสถานการณ์ปัจจุบันที่มีอยู่ภายในองค์การ และเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มการทำงาน พนักงาน การปฏิบัติงาน และการจัดการภายในองค์การ ซึ่งล้วนมีผลกระทบโดยตรงต่อ พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน (Moorhead and Griffin, 2001) ดังนั้นบรรยากาศองค์การจึงเป็นภาพสะท้อนขององค์การ โดยบรรยากาศองค์การที่ดีและเหมาะสมจะส่งเสริมการทำงานของพนักงานในองค์การให้มีประสิทธิภาพและมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีขึ้นได้

จากเหตุผลดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งซึ่งตั้งอยู่ในจังหวัดนครราชสีมา เนื่องจากพฤติกรรมการทำงานของวิศวกรมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การโดยรวม อีกทั้งลักษณะงานที่ผู้วิจัยปฏิบัติอยู่เป็นส่วนงานที่ต้องเสริมสร้างการรับรู้บรรยากาศองค์การที่ดีให้แก่พนักงาน โดยผลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปใช้ในการพัฒนาหรือคัดเลือกวิศวกรขององค์การรวมทั้งยังเป็นข้อมูลให้แก่ฝ่ายบริหารเพื่อใช้ในการปรับปรุงและเสริมสร้างการรับรู้บรรยากาศองค์การให้เหมาะสมยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่พฤติกรรมการทำงานที่ดี มีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะบุคลิกภาพของวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การของวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง

3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง

4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพและการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและเสริมสร้างบุคลิกภาพของวิศวกร ตลอดจนใช้เป็นข้อมูลในการคัดเลือกวิศวกรให้สอดคล้องกับองค์การและลักษณะงาน

2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการรับรู้บรรยากาศองค์การของวิศวกร ซึ่งจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ดี

3. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการทำงานของวิศวกร และข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ในการปรับปรุงพฤติกรรมการทำงานของวิศวกรต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ศึกษาเฉพาะวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง ซึ่งตั้งอยู่ในจังหวัดนครราชสีมา ที่มีอายุงาน 1 ปีขึ้นไป จำนวน 160 คน (ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2550)

2. ตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วยตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุ อายุงานในตำแหน่งวิศวกร และอายุงานในบริษัท

2.1.2 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ ดังนี้

- 1) บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism)
- 2) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion)
- 3) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience)
- 4) บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม (Agreeableness)
- 5) บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness)

2.1.3 การรับรู้บรรยากาศองค์กร แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านโครงสร้าง (Structure)
- 2) ด้านมาตรฐาน (Standard)
- 3) ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility)
- 4) ด้านการเห็นคุณค่า (Recognition)
- 5) ด้านการสนับสนุน (Support)
- 6) ด้านความผูกพัน (Commitment)

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการทำงาน แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

- 2.2.1 การทำงานเป็นทีม
- 2.2.2 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 2.2.3 ความเป็นเลิศ
- 2.2.4 ความสำเร็จของลูกค้า
- 2.2.5 ความเปิดเผย
- 2.2.6 การให้ความเคารพซึ่งกันและกัน

นิยามศัพท์

1. บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคลซึ่งมีผลต่อการกำหนดแบบแผนวิธีการคิด และพฤติกรรมตามการรับรู้ของตนเองในลักษณะต่างๆ 5 ลักษณะ ตามแนวคิดของ Costa และ McCrae (1992a) ซึ่งแบ่งบุคลิกภาพเป็นห้าองค์ประกอบ คือ

1.1 บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวล เป็นคนโกรธง่าย มีความท้อแท้ คำนึงถึงแต่ตนเอง ถูกกระตุ้นง่ายได้ง่าย และมีอารมณ์แปรปรวน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1.1 ความวิตกกังวล หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่มีความวิตกกังวลสูง ไม่สงบ

1.1.2 การเป็นคนโกรธง่าย หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่โกรธง่าย จุนเจือขี้หึงดุหึง

1.1.3 ความท้อแท้ หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่ไม่อดทน ท้อแพ้ง่าย ไม่พยายามฟันฝ่าอุปสรรค

1.1.4 การคำนึงถึงแต่ตนเอง หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่คำนึงถึงแต่เรื่อง หรือผลประโยชน์ของตนเองมากกว่าผู้อื่น

1.1.5 การถูกกระตุ้นง่ายได้ง่าย หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่มักจะกระทำตามสิ่งที่มากระตุ้น หรือง่ายอย่างง่ายดายโดยไม่ไตร่ตรอง

1.1.6 มีอารมณ์แปรปรวน หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่เกิดความเครียดได้ง่าย ไม่สามารถเผชิญหรือจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นได้

1.2 บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่เน้นด้านการแสดงความสามารถทางสังคม โดยเป็นผู้มีความอบอุ่น ชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น แสดงออกแบบตรงไปตรงมา ชอบทำกิจกรรม ชอบแสวงหาความตื่นเต้น และการมีอารมณ์ด้านบวก โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.2.1 ความอบอุ่น หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่มีความเป็นมิตร สนุกสนทนกับผู้อื่นได้ง่าย ไม่ถือตัว

1.2.2 การชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่ชอบเข้าสังคม ชอบทำงานร่วมกับผู้อื่นมากกว่าการอยู่คนเดียวลำพัง

1.2.3 การแสดงออกแบบตรงไปตรงมา หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่ชอบการแสดงออก ชอบการเป็นผู้นำ ไม่ชอบกระทำการสิ่งใดที่อยู่เบื้องหลัง

1.2.4 การชอบทำกิจกรรม หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่ชอบกระทำกิจกรรมต่างๆ อย่างกระฉับกระเฉง เร่งรีบ

1.2.5 การชอบแสวงหาความตื่นเต้น หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่ชอบแสวงหาสิ่งใหม่ๆ ที่มีความตื่นเต้นมาทำ ไม่ชอบใช้ชีวิตแบบเรียบง่าย

1.2.6 การมีอารมณ์ด้านบวก หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่ร่าเริง ชอบมองโลกในแง่ดี

1.3 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่เน้นด้านการยอมรับสิ่งใหม่ๆ โดยการเป็นคนช่างฝัน มีจินตนาการ ช่างซึ่งในความงามของศิลปะ เป็นผู้เปิดเผยความรู้สึก เป็นคนเปิดกว้างทางความคิด ยอมรับคำนิยามและแสวงหาประสบการณ์ใหม่ๆ อยู่เสมอ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.3.1 การเป็นคนช่างฝัน หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคลที่ช่างฝัน มีจินตนาการ ไม่ให้ความสำคัญกับปัจจุบัน

1.3.2 การช่างซึ่งในความงามของศิลปะ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคลที่สนใจและช่างซึ่งในความงามของศิลปะ

1.3.3 การเปิดเผยความรู้สึก หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคลที่ให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับความรู้สึกในด้านต่างๆ ของตนเองและผู้อื่น

1.3.4 การเปิดกว้างทางความคิด หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคลที่ให้ความสำคัญกับการใช้เหตุผลในการคิดเรื่องต่างๆ ไม่ยึดติดแต่ความคิดเก่าๆ

1.3.5 การยอมรับคำนิยามใหม่ๆ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคลที่พร้อมจะเปิดใจยอมรับคำนิยามใหม่ๆ

1.3.6 การแสวงหาประสบการณ์ใหม่ๆ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคลที่ชอบแสวงหาสิ่งใหม่ๆ ที่มีความหลากหลายมาทำ ไม่ชอบทำในสิ่งที่เคยชิน

1.4 บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม (Agreeableness) หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่มีความไว้วางใจผู้อื่น มีความตรงไปตรงมา มีความรู้สึกเอื้อเฟื้อ ขอมตามผู้อื่น สุภาพ และมีจิตใจอ่อนโยน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.4.1 ความไว้วางใจผู้อื่น หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่เห็นว่าผู้อื่นมีความซื่อสัตย์และมีเจตนาดี ไม่ชอบการเยาะเย้ยถากถาง ไม่ใจระแวง

1.4.2 ความตรงไปตรงมา หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่มีความจริงใจตรงไปตรงมา ไม่พูดจาเกินความเป็นจริง

1.4.3 ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น เมื่อมีปัญหาเดือดร้อน

1.4.4 การขอมตามผู้อื่น หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่มีความประนีประนอม คล้อยตาม ไม่ก้าวร้าว ไม่ชอบการแข่งขัน

1.4.5 ความสุภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม ไม่รู้สึกว่าเขาตนเองอยู่เหนือผู้อื่น

1.4.6 การมีจิตใจอ่อนโยน หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีจิตใจอ่อนโยน ไม่ผูกใจเจ็บต่อผู้อื่น

1.5 บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่เน้นทางด้านความมีระเบียบ มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ เป็นผู้มีความสามารถ มีความต้องการสัมฤทธิ์ผล มีการวางแผนและมีวินัยในตนเอง มีแนวคิดในการปฏิบัติงานโดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.5.1 ความเป็นระเบียบ หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่ยึดถือในระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

1.5.2 การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อหน้าที่ ไม่ละทิ้งหน้าที่

1.5.3 การเป็นผู้มีความสามารถ หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่มีความสามารถ ในการปฏิบัติงานได้ดี มีประสิทธิภาพ และมีการเตรียมความพร้อมในการกระทำการต่างๆ อยู่เสมอ

1.5.4 การมีความต้องการสัมฤทธิ์ผล หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่มีความพยายามเพื่อให้ได้รับความสำเร็จตามเป้าหมาย

1.5.5 ความมีวินัยในตนเอง หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่มุ่งเน้นการปฏิบัติภารกิจของตนให้สำเร็จ ไม่ผัดวันประกันพรุ่ง

1.5.6 มีแนวคิดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่คิดอย่างรอบคอบก่อนลงมือปฏิบัติงาน

2. การรับรู้ หมายถึง การที่บุคคลให้ความหมายสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากการที่ตนรับสัมผัส โดยอาศัยประสบการณ์หรือความรู้เดิม และแสดงออกมาเป็นพฤติกรรม

3. บรรยายาสองค์การ หมายถึง สภาพแวดล้อมในองค์การซึ่งสมาชิกในองค์การเรียนรู้และมีประสบการณ์ รวมทั้งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ

4. การรับรู้บรรยายาสองค์การ หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกและตีความเกี่ยวกับลักษณะต่างๆ ของสภาพแวดล้อมการทำงานภายในองค์การ ซึ่งมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมีลักษณะเชื่อมโยงกันระหว่างโครงสร้าง กฎเกณฑ์ และพฤติกรรมต่างๆ ตามแนวคิดของ Stringer (2002) ซึ่งแบ่งการรับรู้บรรยายาสองค์การเป็น 6 ด้าน ดังนี้

4.1 โครงสร้าง (Structure) หมายถึง การสนองตอบตามความรู้สึกของพนักงานว่าองค์การมีการจัดการ มีการระบุหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ระดับโครงสร้างองค์การจะมาก เมื่อพนักงานรู้สึกว่าทุกคนมีการระบุหน้าที่เป็นอย่างดี และระดับโครงสร้างองค์การจะน้อย เมื่อพนักงานมีความสับสนในภาระหน้าที่และผู้ที่มีความอำนาจในการตัดสินใจ

4.2 มาตรฐาน (Standard) หมายถึง การวัดถึงความรู้สึกกดดันในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน และระดับความภาคภูมิใจของพนักงานว่ามีการปฏิบัติงานที่ดี การมีระดับมาตรฐานสูงแสดงถึงการที่พนักงานมองเห็นแนวทางที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และการมีระดับมาตรฐานต่ำจะแสดงถึงการมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานในระดับต่ำ

4.3 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การตอบสนองตามความรู้สึกของพนักงานถึงการเป็นเจ้านายตนเอง และไม่มีการตรวจสอบการตัดสินใจซ้ำโดยผู้อื่น ผู้ที่มีความรู้สึกว่ามี ความรับผิดชอบในระดับสูงจะมีการมุ่งแก้ปัญหาด้วยตนเอง ผู้ที่มีความรู้สึกว่ามี ความรับผิดชอบในระดับต่ำ จะมีตัวบ่งชี้พฤติกรรมที่เสี่ยง และการทดลองปฏิบัติงานใหม่ๆ ก็มีแนวโน้มว่าจะหมดกำลังใจ

4.4 การเห็นคุณค่า (Recognition) หมายถึง การบ่งชี้ว่าพนักงานรู้สึกได้ถึงการได้รับรางวัล เมื่อปฏิบัติงานได้ดี โดยการวัดนี้จะมุ่งเน้นไปที่การให้รางวัลหรือการดำหนิตีเตียนและการถูกลงโทษ บรรยาการการมองเห็นคุณค่าในระดับสูง จะบ่งบอกถึงคุณลักษณะของความสมดุล และความเหมาะสมระหว่างรางวัลและการดำหนิตีเตียน บรรยาการการมองเห็นคุณค่าในระดับต่ำ จะบ่งบอกถึงการปฏิบัติงานได้ดีแต่รางวัลไม่มีความแน่นอน

4.5 การสนับสนุน (Support) หมายถึง การตอบสนองตามความรู้สึกของพนักงานถึงความไวเื้อเชื่อใจ และให้การสนับสนุนซึ่งกันและกันที่มีอยู่โดยทั่วไปในกลุ่มการทำงาน การสนับสนุนจะอยู่ในระดับสูง เมื่อพนักงานรู้สึกว่าพวกเขาเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้ดี และเมื่อพวกเขารู้สึกแล้วพวกเขาจะให้ความช่วยเหลือ การสนับสนุนจะอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพนักงานรู้สึกโดดเดี่ยวและแยกจากผู้อื่น

4.6 ความผูกพัน (Commitment) หมายถึง การสนองตอบตามความรู้สึกของพนักงานถึงความภาคภูมิใจในความสัมพันธ์ที่มีต่อองค์การและระดับความผูกพันต่อเป้าหมายขององค์การ การมีความรู้สึกผูกพันในระดับสูง จะเกี่ยวข้องกับการมีความจงรักภักดีอย่างสูงของบุคคล การมีความรู้สึกผูกพันในระดับต่ำ จะหมายถึงการที่พนักงานรู้สึกไม่มีความห่วงใยหรือสนใจต่อองค์การ และเป้าหมายขององค์การ

5. พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำที่พนักงานแสดงออก เพื่อตอบสนองต่อสิ่งที่ตนสัมผัสและรับรู้ได้จากการปฏิบัติงานและอาศัยอยู่ในองค์กร แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ตามองค์ประกอบที่หน่วยงาน (โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ศึกษา) กำหนดไว้ดังนี้

5.1 การทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึง การให้ความร่วมมือกับผู้อื่นเพื่อผลแห่งความสำเร็จ ทำให้เกิดความคิดและผลงาน สมาชิกทุกคนในทีมมีพลังในการผลักดันการทำงานของ กลุ่ม ซึ่งพลังเหล่านี้ถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน การทำงานเป็นทีมจึงเป็นพื้นฐานของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสพผลสำเร็จและสนุกสนาน

5.2 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Innovation) หมายถึง การแสวงหาความคิดใหม่ๆ และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอันจะนำมาซึ่งโอกาส โดยการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์จะช่วยทำให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขัน และก่อให้เกิดโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ

5.3 ความเป็นเลิศ (Excellence) หมายถึง การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป้าหมายของความเป็นเลิศมิได้อยู่ที่จุดหมายปลายทาง แต่อยู่ในระหว่างการดำเนินงานที่นำไปสู่ความเป็นเลิศและเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในความเป็นเลิศ

5.4 ความสำเร็จของลูกค้า (Customer Success) หมายถึง การพยายามดำเนินงานเพื่อผลักดันให้ลูกค้าประสบความสำเร็จสูงสุด ทั้งนี้เพราะความสำเร็จของลูกค้านำมาซึ่งความสำเร็จของพนักงาน พนักงานจะต้องมีส่วนร่วมช่วยสร้างความแข็งแกร่งให้ลูกค้าโดยผ่านทางผลิตภัณฑ์ที่มีมูลค่าเพิ่ม การให้บริการและการสนับสนุนต่างๆ

5.5 ความเปิดเผย (Openness) หมายถึง การสื่อสารข้อมูลและแสดงความคิดเห็นอย่างชัดเจน สร้างสรรค์ และเปิดใจกว้างเพื่อรับฟังผู้อื่น โดยความเปิดเผยจะก่อให้เกิดการตัดสินใจ ความเข้าใจ ความไว้วางใจ และการแบ่งปันข้อมูลระหว่างกัน ในองค์กร อันจะนำพนักงานไปสู่เป้าหมายเดียว

5.6 การให้ความเคารพซึ่งกันและกัน (Respect for People) หมายถึง การให้เกียรติและยกย่องผู้อื่นด้วยความจริงใจ ยอมรับในความแตกต่างเพื่อสร้างความไว้วางใจในการทำงานร่วมกัน พร้อมทั้งรับฟังผู้อื่นด้วยความเป็นธรรม และรับฟังอย่างตั้งใจ ทำความเข้าใจในสิ่งที่ผู้อื่นพูด ตลอดจนเก็บรักษาเนื้อหาในการสนทนาและข้อมูลต่างๆ ให้เป็นความลับ

6. วิศวกร หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นพนักงานประจำในตำแหน่งวิศวกร มีหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร มีขอบเขตความรับผิดชอบในฐานะเป็นวิศวกรโดยตรง และปฏิบัติงานอยู่ที่โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

จากการตรวจเอกสาร ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนวรรณกรรม นำแนวคิด เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ประกอบด้วย

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ
4. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ความหมายของบุคลิกภาพ

Pervin (1989) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพจะแสดงให้เห็นถึงคุณลักษณะของบุคคลหรือของผู้คน โดยทั่วไปที่เป็นสาเหตุให้เกิดรูปแบบของพฤติกรรมที่มั่นคง ซึ่งถูกสร้างขึ้นมาจากลักษณะเฉพาะในตัวบุคคลซึ่งประกอบด้วยทั้งรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนระหว่างการรู้คิด (Cognition) อารมณ์ความรู้สึก (Affective) และกระบวนการของพฤติกรรมภายนอก (Overt Behavioral Process) ในตัวบุคคล กระบวนการนี้เกิดขึ้นโดยมีความเกี่ยวข้องกับสิ่งกระตุ้นและสถานการณ์ บางครั้งถูกสร้างขึ้นโดยสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวและบางครั้งถูกสร้างขึ้นโดยบุคคลเอง

Hjelle and Ziegler (1992) กล่าวว่า บุคลิกภาพ (Personality) มีรากศัพท์มาจากคำว่า Persona ในภาษาละตินแปลว่า หน้ากากที่นักแสดงละครกรีกโบราณใช้สวมใส่ในการแสดง ซึ่งหน้ากากของตัวละครแต่ละตัวนี้จะแสดงท่าทางและลักษณะนิสัยของตัวละครนั้นๆ ดังนั้นแนวความคิดเริ่มแรกของบุคลิกภาพจึงหมายถึง ภาพพจน์ทางสังคม (Superficial Social Image) ที่บุคคลใช้แสดงบทบาทในชีวิตจริง บุคลิกภาพตามแนวความคิดดั้งเดิมเช่นนี้จะมุ่งไปที่ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกมาให้เห็น เช่น ความมีเสน่ห์ ความสง่างาม หรือรูปร่างหน้าตาที่ดึงดูดใจ เป็นต้น

สุชา จันทน์เอม (2540) ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่าเป็นลักษณะส่วนรวมของพฤติกรรมของบุคคลทั้งในด้านชีวิตส่วนตัว ในด้านกิจการงาน และสังคมทั่วไป ไม่เจาะจงว่าเกี่ยวกับรูปร่าง หรือนิสัย หรือจิตใจ แต่เป็นลักษณะเด่นทางด้านรูปร่าง การแต่งกาย กริยาท่าวัที่ สมอง สติปัญญา ความสามารถ ฯลฯ

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2544) นิยามบุคลิกภาพว่าเป็นลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่างๆ ทั้งส่วนภายนอกและส่วนภายใน ซึ่งถูกหล่อหลอมและประสมประสานด้วยพันธุกรรม วัฒนธรรม การเรียนรู้ วิธีปรับตัวของบุคคล และสิ่งแวดล้อมที่เป็นนามธรรมและวัตถุธรรม แต่เป็นสิ่งที่ไม่ตายตัว เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา การเรียนรู้ และสิ่งแวดล้อม ไม่สามารถแยกลักษณะบุคลิกภาพออกเป็น ส่วนๆ ทุกๆลักษณะของบุคลิกภาพต่างมีความสัมพันธ์ต่อกันและกัน และมีผลกระทบต่อกันเป็นลูกโซ่

วิภาพร มาพบสุข (2546) ให้นิยามบุคลิกภาพว่าเป็นภาพรวมของบุคคล ซึ่งประกอบด้วยลักษณะที่ปรากฏภายในและภายนอกทั้งหมดของบุคคล ซึ่งจะมีลักษณะเฉพาะที่เป็นเอกลักษณ์ซึ่งทำให้บุคคลหนึ่งแตกต่างไปจากคนอื่น

จากความหมายของบุคลิกภาพดังกล่าวข้างต้นอาจสรุปได้ว่า บุคลิกภาพหมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลในด้านต่างๆ ทั้งที่อยู่ภายในตัวบุคคลและที่ปรากฏให้เห็นได้จากภายนอก ซึ่งทำให้บุคคลนั้นแตกต่างจากบุคคลอื่น

ทฤษฎีบุคลิกภาพ

สมทรง สุวรรณเลิศ (2540) กล่าวถึงความสนใจในการศึกษาบุคลิกภาพว่า จิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพให้ความสนใจใน 2 ประเด็นที่สำคัญ คือ

1. ความสนใจในแง่ทฤษฎี (Theory) เป็นความสนใจในการศึกษาและสร้างทฤษฎีที่อธิบายว่าบุคลิกภาพมีโครงสร้างและพัฒนาการอย่างไร มีองค์ประกอบอะไรบ้างที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาการของบุคลิกภาพ และลักษณะความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Difference)

2. ความสนใจในด้านการทดสอบ (Testing) เป็นความสนใจบุคลิกภาพในแง่ของการสร้างและหามาตรฐานของแบบทดสอบเพื่ออธิบายบุคลิกภาพในลักษณะที่วัดได้หรือพยายามวัดออกมา

เป็นตัวเลข (Quantitative) และอธิบายบุคลิกภาพในลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกมาในสถานการณ์ต่างๆ (Qualitative or Descriptive)

ความแตกต่างของทฤษฎีบุคลิกภาพ ได้มีการพัฒนามาเป็นระยะเวลายาวนาน เพื่อใช้ในการอธิบายโครงสร้าง ขบวนการ และการพัฒนาในพฤติกรรมมนุษย์ ทฤษฎีบุคลิกภาพที่สำคัญมีหลายทฤษฎีซึ่งจะแตกต่างกันในด้านโครงสร้างของบุคลิกภาพ และการสร้างพฤติกรรมตามความสนใจของนักทฤษฎี บุคลิกภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อน ทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งไม่สามารถอธิบายบุคลิกภาพได้ทุกด้าน แต่ละทฤษฎีย่อมมีขีดจำกัดของคำอธิบาย และมีจุดเด่นจุดด้อยต่างกัน แต่ทุกทฤษฎีมีคุณค่าในตัวมันเอง เมื่อเลือกนำไปใช้อย่างเหมาะสมและให้ประโยชน์เสมือนเป็นข้อมูลที่ช่วยเพิ่มความเข้าใจบุคลิกภาพของบุคคลให้ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น เพราะคนคนหนึ่งอาจนำแนวคิดอย่างหนึ่งมาใช้อธิบายได้ แต่นำอีกแนวคิดหนึ่งมาอธิบายไม่ได้ บุคลิกภาพบางแบบต้องนำหลายแนวคิดมารวมอธิบาย (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2544) ในที่นี้จะกล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้เท่านั้น คือ ทฤษฎีคุณลักษณะ (Trait Theory)

ทฤษฎีคุณลักษณะ (Trait Theory)

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2544 อ้างถึง Allport, 1964) เป็นผู้เสนอทฤษฎีคุณลักษณะเป็นคนแรก ให้ความสนใจกับการทำการทดลองและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้กระบวนการทางสถิติ เน้นกระบวนการจิตสำนึกและประสบการณ์ปัจจุบัน ไม่ได้ให้ความสำคัญกับตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมและความสัมพันธ์กับตนเองของบุคคล Allport เชื่อว่าบุคลิกภาพของบุคคลถูกกำหนดจากสิ่งที่เรียกว่า ลักษณะนิสัย (Trait) ลักษณะนิสัยมีมากมายหลายประการ ไม่มีลักษณะนิสัยใดตายตัวในแต่ละบุคคล บุคคลจะแสดงลักษณะลักษณะนิสัยใดๆ ที่โดดเด่นออกมานั้น ขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและพลังกดดันทางสังคมในขณะนั้นๆ Allport เน้นลักษณะนิสัยเฉพาะตัวบุคคล (Personal Traits) มากกว่าลักษณะนิสัยร่วม (Common Traits) ซึ่งมีความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ เป็นตัวทำนายลักษณะพฤติกรรมและวิถีชีวิตที่แท้จริงของบุคคลนั้น

นักทฤษฎีคุณลักษณะอีกคนหนึ่งคือ Cattell (1943 cited in Block, 1995) ได้ให้ความหมายของคุณลักษณะว่าคือ โครงสร้างทางจิตใจ (Mental Structure) ที่สรุปได้จากลักษณะของพฤติกรรมที่มีลักษณะมั่นคงและใช้ทำนายบุคลิกภาพได้ Cattell จำแนกคุณลักษณะจากการวิเคราะห์องค์ประกอบได้ 2 กลุ่ม คือ คุณลักษณะพื้นผิว (Surface Traits) ซึ่งสามารถสังเกตเห็นได้ง่ายจากพฤติกรรม โดยใช้วิธีการวิเคราะห์กลุ่ม (Cluster Analysis) อีกลักษณะคือ คุณลักษณะมูลฐาน (Source Traits) ซึ่ง

เป็นองค์ประกอบหลักของบุคลิกภาพ ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบขั้นสุดท้าย เป็นลักษณะที่มีความมั่นคงเป็นพื้นฐานของบุคลิกภาพ เป็นสิ่งที่อยู่ลึกภายในตัวบุคคล เป็นตัวกำหนดการแสดงพฤติกรรม และเป็นองค์ประกอบที่ควบคุมลักษณะนิสัยพื้นผิว จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ Cattell ได้เลือกคุณลักษณะมูลฐานที่สำคัญได้ 16 องค์ประกอบซึ่งประกอบด้วย 2 ขั้ว จากองค์ประกอบนี้ Cattell ได้สร้างแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพชื่อ 16PF (Sixteen Personality Factor Test) (Engle, 1999)

นอกจาก Allport และ Cattell แล้ว Eysenck (1970 cited in Block, 1995) ได้ให้ความสนใจคุณลักษณะพื้นฐานของบุคลิกภาพด้วยเช่นกัน และพบว่ามี 2 มิติ คือ มิติหวั่นไหว-มั่นคง (Neuroticism-Stability) และมิติแสดงตัว-เก็บตัว (Extrovert-Introvert) หรือที่เรียกว่า “Big Two” (Digman, 1990) ความสัมพันธ์ระหว่าง 2 มิตินี้ สามารถกำหนดคุณลักษณะได้ถึง 32 ลักษณะ และได้พัฒนาแบบวัดบุคลิกภาพ MPI (Maudsley Personality Inventory) ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของลักษณะนิสัย 2 มิติดังกล่าว ต่อมาในระยะหลัง Eysenck ได้แบ่งมิติบุคลิกภาพเป็น 3 มิติ คือ แสดงตัว (Extroversion) หวั่นไหว (Neuroticism) และการกระทำโดยไม่ได้ไตร่ตรอง (Psychoticism)

จากการเนื่อหาดังกล่าวข้างต้น กล่าวได้ว่า Cattell และ Eysenck เป็นนักจิตวิทยาที่ริเริ่มการใช้เทคนิคทางสถิติที่เรียกว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบในการศึกษาบุคลิกภาพ ซึ่งในการพัฒนาแนวคิดองค์ประกอบห้ำประการของบุคลิกภาพของ Costa and McCrae ส่วนหนึ่งใช้หลักการแสดงเหตุและผล (Rational) และส่วนหนึ่งจากการวิเคราะห์ทางสถิติ ผลที่ได้จากการวิจัยเมื่อนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบ ทำให้สามารถระบุโครงสร้างของบุคลิกภาพว่า บุคลิกภาพประกอบด้วย องค์ประกอบห้ำประการ (Costa and Widgier, 1994)

สำหรับแนวคิดบุคลิกภาพห้ำองค์ประกอบของ Costa and McCrae ที่ใช้เป็นแนวคิดหลักในการวิจัยครั้งนี้ จัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีบุคลิกภาพที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ ซึ่งลักษณะร่วมของทฤษฎีในกลุ่มนี้คือ การรวบรวมและจัดระบบลักษณะนิสัยที่ประกอบเป็นบุคลิกภาพออกเป็นมิติและประเมินบุคลิกภาพโดยใช้มิติที่ได้รับการจัดระบบแล้วเป็นเกณฑ์

ที่มาของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

Digman (1990) ได้กล่าวถึงประวัติของการแบ่งบุคลิกภาพเป็น 5 ด้าน โดยเริ่มจากการทบทวนงานวิจัยของ John (1988) ซึ่งพยายามที่จะรวบรวมคำศัพท์ที่ใช้อธิบายลักษณะบุคลิกภาพอย่างเป็นระบบ Digman ได้อ่านบทความที่เสนอแนะโดย McDougall (1932) ที่ได้อภิปรายความหมายเฉพาะของคุณลักษณะ (Character) และบุคลิกภาพ (Personality) ที่ใช้ใน 2 ภาษา ก่อนจบบทความเขาได้เสนอสิ่งที่น่าสนใจไว้ว่าบุคลิกภาพอาจมีประโยชน์อย่างแพร่หลาย ถ้าทำการวิเคราะห์โดยแยกออกมาเป็น 5 ด้าน โดยที่แต่ละด้านสามารถแยกออกจากกันได้ อาจแบ่งแยกโดยชื่อ ความฉลาด ลักษณะนิสัย อารมณ์ ภาวะจิตใจ หรืออื่นๆ ซึ่งในแต่ละปัจจัยจะมีความซับซ้อน และประกอบด้วยตัวแปรจำนวนมาก

งานวิจัยที่เป็นระบบของ Cattell ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์องค์ประกอบ Cattell ได้กำหนดมิติของบุคลิกภาพโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูล 3 ชนิด คือ ข้อมูลบันทึกชีวิตส่วนบุคคล (L-data) ข้อมูลจากแบบสอบถามวิเคราะห์ตนเอง (Q-data) และข้อมูลจากการทดสอบเฉพาะ (OT-data) ในการรวบรวมคำศัพท์เป็นพันๆ คำในภาษาอังกฤษ ที่ใช้อธิบายความแตกต่างระหว่างบุคคล และพบว่าสามารถแบ่งได้เป็น 16 องค์ประกอบที่สำคัญ

จากงานของ Cattell ทำให้มีผู้ทำการศึกษาซ้ำ เช่น Fiske (1994) ใช้สเกลกลุ่มงานของ Cattell จำนวน 21 คู่ พบว่าปัจจัยที่ใช้อธิบายลักษณะบุคลิกภาพที่แตกต่างกันมีเพียง 5 องค์ประกอบ ไม่ใช่ 16 องค์ประกอบ ต่อมา Tupes and Christal (1961) ได้รายงานผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยใช้สเกลกลุ่มงานของ Cattell จำนวน 30 คู่ โดยทำการศึกษาจากงานของ Allport, Cattell และ Fiske ผลการศึกษาพบว่า Cattell เห็นด้วยกับ Fiske ที่จะแบ่งบุคลิกภาพจากจำนวนคำศัพท์ทั้งหมดเป็น 5 ด้าน คือ แปรปรวน (Surgency) เห็นพ้องกับผู้อื่น (Agreeableness) พึ่งพาได้ (Dependability) อารมณ์ (Emotional) และวัฒนธรรม (Culture) ผลการศึกษาของ Cattell ถูกเผยแพร่ในวงในของสื่อตีพิมพ์ของกองทัพอากาศ ทำให้ไม่ได้ถูกอ่านโดยนักจิตวิทยาหรือนักการศึกษาอื่นๆ

Norman (1963 cited in Howard and Howard, 2001) ได้ทำการศึกษาซ้ำในงานของ Tupes and Christal โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ เพื่อดึงลักษณะปัจจัยที่เป็นพื้นฐานบุคลิกภาพในงานของ Cattell โดยการย่อหรือลดในส่วนของคำพูดหรือภาษาที่ใช้ในการอธิบายลักษณะนิสัยที่หลากหลายและทำการจัดกลุ่มใหม่ Norman พบว่าจะมีองค์ประกอบเพียง 5 แบบ คือ แบบแสดงตัว (Extraversion) แบบเห็นพ้องกับผู้อื่น (Agreeableness) แบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) แบบมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) และวัฒนธรรม (Culture) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ใช้แบ่งลักษณะนิสัย

ของบุคลิกภาพได้อย่างเพียงพอ เป็นจุดเริ่มต้นของคำว่ารูปแบบ 5 องค์ประกอบ (Five Factor Model : FFM)

Costa and McCrae (1992a) ได้พิจารณาในงานวิจัยของ Norman และ Eysenck ได้เสนอ มิติ 5 ด้าน ดังนี้คือ แบบหว่นไหว (Neuroticism) แบบเปิดกว้างรับประสบการณ์ (Openness to Experience) แบบแสดงตัว (Extraversion) แบบเห็นพ้องกับผู้อื่น (Agreeableness) และแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) เป็นหน่วยวัดพื้นฐานของบุคลิกภาพ Costa and McCrae ได้พัฒนา เครื่องมือวัดบุคลิกภาพ NEO เพื่อใช้วัดปัจจัยดังกล่าว ต่อมาทฤษฎีของ Costa and McCrae ต่างเป็นที่ยอมรับของนักวิชาการในการที่จะแบ่งหน่วยพื้นฐานของบุคลิกภาพเป็น 5 ด้าน และเรียกว่า FFM (Five Factor Model) หรือ Big Five หรือผสมอักษรตัวหน้าเพื่อจำง่ายว่า “OCEAN” แต่มีการเรียกชื่อ ในปัจจัยแต่ละด้านแตกต่างกัน สาเหตุแรกเกิดจากการใช้ภาษาเพื่ออธิบายคุณลักษณะนิสัยของแต่ละประเทศที่มีความแตกต่างกันทั้งทางวัฒนธรรมและสังคม และมีการใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ เข้าไปมาในภาษาอื่นๆ อีกอย่างน้อย 6 ภาษา เช่น อังกฤษ เยอรมัน ญี่ปุ่น จีน ฟิลิปปินส์ฮิบรู (McAdams, 1992) ทำให้แบบทดสอบนี้สามารถประยุกต์ใช้ได้กับประเทศที่มีวัฒนธรรมต่างกัน และด้วยวิธีการ ประเมินแบบต่างๆ สาเหตุอย่างที่สองคือ วิเคราะห์องค์ประกอบของข้อคำถามในแบบสอบถามที่ นำไปสู่การอธิบายตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Engle, 1999)

บุคลิกภาพห้าประการของ Costa และ McCrae

บุคลิกภาพห้าประการของ Costa and McCrae (1992 อ้างใน Howard and Howard, 2001) กล่าวถึงองค์ประกอบแต่ละด้านของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบว่าเปรียบเสมือนตะกร้าที่บรรจุกลุ่ม ของคุณลักษณะประจำตัวของมนุษย์ที่มักจะเกิดด้วยกัน การให้คำจำกัดความขององค์ประกอบทั้ง ห้าเป็นความพยายามที่จะอธิบายส่วนสำคัญร่วมกันของคุณลักษณะเหล่านี้ที่อยู่ในตะกร้าแต่ละใบ ซึ่ง การให้คำจำกัดความกลุ่มคุณลักษณะที่บรรจุในตะกร้าเหล่านี้ที่เป็นที่ยอมรับกันมากที่สุดคือ การ พัฒนาของ Costa and McCrae โดยแต่ละองค์ประกอบของ Costa and McCrae มีลักษณะสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. บุคลิกภาพแบบหว่นไหว (Neuroticism) หมายถึง ผู้ที่มีความวิตกกังวล (Worry) เป็น คนโกรธง่าย (Anger) ความท้อแท้ (Discouragement) การคำนึงถึงแต่ตนเอง (Self-consciousness) การมีความกระตือรือร้นแรง (Impulsiveness) และมีอารมณ์เปราะบาง (Vulnerability) โดยลักษณะ ของผู้ที่ได้คะแนนต่ำและลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงของบุคลิกภาพแบบหว่นไหวแสดงในตาราง ที่ 1

ตารางที่ 1 ลักษณะองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว

6 ด้านย่อยของบุคลิกภาพ แบบหวั่นไหว	ลักษณะของผู้ที่ได้ คะแนนต่ำ	ลักษณะของผู้ที่ได้ คะแนนสูง
ความวิตกกังวล	สงบ	วิตกกังวล
ความโกรธ	โกรธยาก	โกรธง่าย
ความท้อแท้	ท้อแท้น้อย	ท้อแท้ง่าย
การคำนึงถึงแต่ตนเอง	รู้สึกอึดอัดยาก	รู้สึกอึดอัดง่าย
การมีความกระตือรือร้น	ทนต่อสิ่งที่มีกระตุ้น	ถูกยั่วได้ง่าย
อารมณ์แปรปรวน	เผชิญความเครียดได้ดี	รับมือกับความเครียด อย่างลำบาก

ที่มา: Howard and Howard (2001)

2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความอบอุ่น (Warmth) การชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Gregariousness) การแสดงออกแบบตรงไปตรงมา (Assertiveness) การชอบมีกิจกรรม (Activity) การชอบแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement-Seeking) การมีอารมณ์ด้านบวก (Positive Emotion) โดยลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำและลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงของบุคลิกภาพแบบแสดงตัว ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ลักษณะองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบแสดงตัว

6 ด้านย่อยของบุคลิกภาพ แบบแสดงตัว	ลักษณะของผู้ที่ได้ คะแนนต่ำ	ลักษณะของผู้ที่ได้ คะแนนสูง
ความอบอุ่น	ไว้ตัว เป็นพิธีรีตอง	เป็นมิตรและสนิทสนม
การชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น	ไม่ชอบเข้าสังคม	ชอบเข้าสังคม
การแสดงออกแบบตรงไปตรงมา	ชอบอยู่เบื้องหลัง	ชอบแสดงออก เป็นผู้นำ
การชอบมีกิจกรรม	ทำกิจกรรมไม่เร่ร่อน	ทำกิจกรรมอย่างกระฉับกระเฉง
การชอบแสวงหาความตื่นเต้น	ไม่ค่อยต้องการ ความตื่นเต้น	กระหายความตื่นเต้น
การมีอารมณ์ด้านบวก	ไม่ค่อยร่าเริง	ร่าเริง มองโลกในแง่ดี

ที่มา: Howard and Howard (2001)

3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) หมายถึงการเป็นคนช่างฝัน (Fantasy) การซาบซึ้งในความงาม (Aesthetics) การเปิดเผยความรู้สึก (Feeling) การปฏิบัติ (Actions) การมีความคิด (Ideas) และการยอมรับค่านิยม (Values) โดยลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ และลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงของบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์แสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ลักษณะองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์

6 ด้านย่อยของบุคลิกภาพ แบบเปิดรับประสบการณ์	ลักษณะของผู้ที่ได้ คะแนนต่ำ	ลักษณะของผู้ที่ได้ คะแนนสูง
การเป็นคนช่างฝัน	ให้ความสำคัญกับปัจจุบัน	มีจินตนาการ ช่างฝัน
การซาบซึ้งในความงาม	ไม่สนใจในศิลปะ	ซาบซึ้งในศิลปะและความ สวยงาม
การเปิดเผยความรู้สึก	เพิกเฉย ไม่สนใจใน ความรู้สึกต่างๆ	เห็นคุณค่าของอารมณ์ด้าน ต่างๆ
การปฏิบัติ	ชอบทำในสิ่งที่เคยชิน	ชอบความหลากหลาย ลองสิ่งใหม่ๆ
การมีความคิด	เน้นความเข้าใจเหตุผลใน มุมมองแคบ	ให้ความสำคัญกับการใช้ เหตุผลในมุมมองกว้าง
การยอมรับค่านิยม	ไม่ยอมรับค่านิยมใหม่ ๆ	พร้อมที่จะตรวจสอบค่านิยม ต่างๆ

ที่มา: Howard and Howard (2001)

4. บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม (Agreeableness) หมายถึง การเป็นผู้ไว้วางใจผู้อื่น (Trust) ความตรงไปตรงมา (Straightforwardness) ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (Altruism) การยอมตามผู้อื่น (Compliance) ความสุภาพ (Modesty) และการมีจิตใจอ่อนโยน (Tender-mindedness) โดยลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำและลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงของบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อมดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ลักษณะองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม

6 ด้านย่อยของบุคลิกภาพ แบบอ่อนน้อม	ลักษณะของผู้ที่ได้ คะแนนต่ำ	ลักษณะของผู้ที่ได้ คะแนนสูง
ความไว้วางใจผู้อื่น	ชอบเยาะเย้ยถากถาง ช่างระแวง	เห็นว่าผู้อื่นซื่อสัตย์ เจตนาดี
ความตรงไปตรงมา	ระแวงระวัง พุดเกินความจริง	ตรงไปตรงมา จริงใจ
ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ	ไม่เต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น	เต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น
การยอมตามผู้อื่น	ก้าวร้าว ชอบแข่งขัน	ประนีประนอม คล้อยตาม
ความสุภาพ	รู้สึกว่าคุณเองเหนือผู้อื่น	สุภาพ
การมีจิตใจอ่อนโยน	ติดใจอยู่กับเหตุผล	จิตใจอ่อนโยน พร้อมที่จะ เปลี่ยนแปลง

ที่มา: Howard and Howard (2001)

5. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) หมายถึง การมีความสามารถ (Competence) ความเป็นระเบียบ (Order) การมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ (Dutifulness) การมีความต้องการ
สัมฤทธิ์ผล (Achievement Striving) ความมีวินัยในตนเอง (Self-discipline) และความคิดที่ใช้
ปฏิบัติงาน (Deliberation) โดยลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำและลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงของ
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ลักษณะองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก

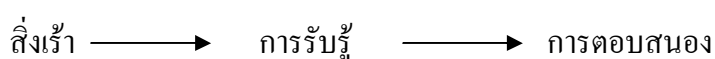
6 ด้านย่อยของบุคลิกภาพ แบบมีจิตสำนึก	ลักษณะของผู้ที่ได้ คะแนนต่ำ	ลักษณะของผู้ที่ได้ คะแนนสูง
การมีความสามารถ	รู้สึกว่าเป็นผู้ไม่ค่อย เตรียมพร้อมอยู่บ่อยครั้ง	รู้สึกว่ามีความสามารถและ มีประสิทธิภาพ
ความเป็นระเบียบ	ไม่เป็นระเบียบ ไม่มีระบบ	เป็นระเบียบเรียบร้อย
การมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่	ไม่เอาใจใส่ต่อน้ำที่	มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อ น้ำที่
การมีความต้องการสัมฤทธิ์ผล	มีความต้องการสัมฤทธิ์ผล ต่ำ	มีความพยายามเพื่อให้สำเร็จ ตามเป้าหมาย
ความมีวินัยในตนเอง	ผัดวันประกันพรุ่ง วอกแวก	มุ่งมั่นการปฏิบัติภารกิจ ให้เสร็จ
ความคิดที่ใช้ปฏิบัติงาน	ปฏิบัติโดยปราศจากการ ไตร่ตรอง	คิดอย่างรอบคอบก่อนปฏิบัติ

ที่มา: Howard and Howard (2001)

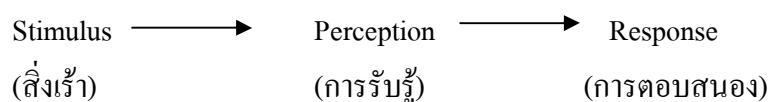
สรุปเหตุที่ผู้วิจัยเลือกใช้ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Costa และ McCrae (1992a) มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่ามีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน มีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีเนื้อหาครอบคลุมกว้างขวางและสามารถใช้ได้ในผู้ที่มีภาษาและวัฒนธรรมต่างกัน

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

Page (1977 อ้างใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2532) สรุปว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดแทรกระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนอง ดังนี้



ซึ่งสอดคล้องกับที่ สุชา จันทน์เฒ (2540) สรุปไว้ว่า การรับรู้หมายถึง การตีความจากการรับสัมผัส ในการรับรู้มันไม่เพียงแต่มองเห็น ได้ยิน หรือได้กลิ่นเท่านั้น แต่ต้องรับรู้ได้ว่าวัตถุหรือสิ่งที่รับรู้มันคืออะไร มีรูปร่างอย่างไร อยู่ทิศใด ไกลกว่าเรามากน้อยแค่ไหน ประสบการณ์กับวัตถุหรือเหตุการณ์ต่างๆ โดยอาศัยอวัยวะรับสัมผัส ในแง่ของพฤติกรรมกรรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดแทรกระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนอง ดังนี้



การรับรู้จึงเป็นผลของความรู้เดิมบวกกับการรับสัมผัส คือเมื่อคนเราถูกเร้าโดยสิ่งแวดล้อม คนจะเกิดความรู้สึกจากการสัมผัสโดยอวัยวะรับสัมผัสอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่ความรู้สึกจากการสัมผัสอย่างเดียวกันไม่มีความหมาย ผู้รับสัมผัสจะต้องแปลความหมายของการสัมผัสนั้นออกมา โดยอาศัยประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิมเป็นเครื่องช่วย

ถ้าความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิมไม่มีเลย คนเราจะไม่มีกรรับรู้กับสิ่งเร้านั้นๆ จะมีแต่การสัมผัสซึ่งเกิดจากการเร้าของสิ่งเร้าเท่านั้น และถึงแม้ว่าคนเราจะรับรู้ได้จากการสัมผัสที่มีความหมายก็ตาม แต่การรับรู้ได้ดีเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิม ความต้องการในขณะนั้น และชนิดและธรรมชาติของสิ่งเร้าอีกด้วย

Hilgard and Bower (1960) กล่าวว่า การรับรู้เป็นการทำงานของอินทรีย์ขั้นแรกสุดของการติดต่อกับโลกภายนอก โดยผ่านประสาทสัมผัส (Sense Organs) ทางตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง ช่วยให้อินทรีย์เรียนรู้ได้ในบรรดาสสิ่งเร้าทั้งปวง ซึ่งสอดคล้องกับที่ กมลรัตน์ หล้าสูงษ์ (2523) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง การตีความหรือการแปลความหมายจากอาการสัมผัส ถ้าขาดกระบวนการตีความนี้ จะไม่มีการเข้าใจในสิ่งเร้า

ลักขณา ศรีวัฒน์ (2530) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่า หมายถึง อาการสัมผัสที่มีความหมาย และการรับรู้เป็นการแปลหรือตีความแห่งการสัมผัสที่ได้รับออกมาเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมาย อันเป็นที่รู้จักและเข้าใจกัน และในการแปลหรือตีความของการสัมผัสนั้น จำเป็นที่บุคคลจะต้องใช้ประสบการณ์เดิม หรือความรู้เดิมหรือความชัดเจนที่มีแต่หนหลัง หากคนเราไม่มีความรู้เดิมหรือลิ้มเรื่อนั้นๆ ไป ก็จะไม่มีการรับรู้สิ่งนั้นๆ จะมีเพียงแต่การสัมผัสกับสิ่งเร้าเท่านั้น ดังนั้นการรับรู้จะเกิดขึ้นได้ต้องประกอบไปด้วยกระบวนการที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. การสัมผัสหรืออาการสัมผัส
2. ชนิดและธรรมชาติของสิ่งเร้า
3. การแปลความหมายจากอาการสัมผัส
4. การใช้ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิม เพื่อแปลความหมาย

Schiffman and Kanuk (1994) ได้กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการซึ่งแต่ละบุคคล เลือกรองรับ จัดระเบียบ และตีความหมายสิ่งกระตุ้นออกเป็นภาพที่มีความหมาย หรืออาจหมายถึง วิธีการ ที่เรามองโลกอยู่รอบๆตัวเรา บุคคลสองคนซึ่งได้รับสิ่งกระตุ้นอย่างเดียวกัน เจือปนไข้อย่างเดียวกัน แต่จะมีอิทธิพลแสดงอาการจัดระเบียบและการตีความหมายเป็นกระบวนการของแต่ละบุคคลซึ่ง ขึ้นอยู่กับความจำเป็น (Needs) ค่านิยม (Values) และความคาดหวัง (Expectation) อิทธิพลซึ่งแต่ละ ตัวแปรเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับกระบวนการการรับรู้

สุพาณี สนธิรัตน์ (2545) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง การที่บุคคลสำนึก (Aware) และมี ปฏิกริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้า (Reaction) โดยปกติเรารับรู้โดยผ่านระบบรับสัมผัสรับสัมผัสเช่น ตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง และกล้ามเนื้อ ข่าวสารที่ระบบรับสัมผัสรับจากสิ่งแวดล้อมจะถูกส่งต่อไปยัง สมอง เพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็นการได้เห็น การได้กลิ่น การได้รส ความรู้สึกร้อน หนาว เจ็บปวด ฯลฯ พฤติกรรมความรู้สึก (Sensation) เป็นการตอบสนองขั้นแรกของคนเราต่อการเปลี่ยนแปลงของ สิ่งแวดล้อม สมองจะตีความสิ่งที่รู้สึกต่อไปอีกขั้นหนึ่งเป็นการรับรู้ (Perception) ว่าสิ่งที่ได้เห็น ได้ยินนั้นคืออะไร

กระบวนการรับรู้จึงเป็นการตีความข่าวสารที่สมองได้รับ การตีความดังกล่าวข้างต้นนี้ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่างๆ เช่น ประสบการณ์รับสัมผัส ธรรมชาติของสิ่งเร้า ประสบการณ์เดิม ความ คาดหวังในขณะนั้น ความสนใจ (Attention) การจัดการหมวดหมู่ของสิ่งเร้า ซึ่งทำให้แต่ละคนรับรู้ แตกต่างกันไปแม้ว่าจะมีสิ่งเร้าเดียวกัน และจะมีการรับรู้ต่อสิ่งเร้าเดียวกันแตกต่างกันออกไป เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปด้วย

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

ในการรับรู้ของแต่ละบุคคลนั้นแตกต่างกันไป ซึ่งขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่างๆ ดังมีผู้กล่าวถึง องค์ประกอบของการรับรู้ไว้ดังนี้

Harvey and Smith (1977) ได้อ้างถึงองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ที่ Tagiuri and Litwin (1968) แบ่งไว้ว่าขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ประการดังนี้คือ คุณลักษณะของผู้ถูกรับรู้ สถานการณ์ทางสังคม ที่บุคคลนั้นร่วมอยู่ด้วย และลักษณะนิสัยของผู้รับรู้ กล่าวคือ ประการแรก คุณลักษณะของผู้ถูกรับรู้ หมายถึง บุคลิกลักษณะ รูปร่างหน้าตาของบุคคล ซึ่งนับว่ามีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการรับรู้มาก เพราะเมื่อบุคคลพบผู้ถูกรับรู้บุคคลมักจะกำหนดคุณสมบัติให้กับผู้ถูกรับรู้ ประการที่สอง สถานการณ์

ทางสังคมที่บุคคลนั้นๆ อาจรับรู้ไปในทางบวกหรือทางลบก็ได้ และประการที่สาม ลักษณะนิสัยของผู้รับรู้ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนรับรู้แตกต่างกันคือ บุคคลจะรับรู้ผู้อื่นอย่างถูกต้องหรือบิดเบือนจากความเป็นจริง ขึ้นอยู่กับความต้องการและความพอใจ ความสอดคล้องกับความคิดเดิม หรือความคิดค่านึงที่มาจากประสบการณ์เดิม หรือสัมพันธภาพส่วนตัวระหว่างผู้รับรู้และผู้ถูกรับรู้

แสงสุริย์ ลำอังกุล (2528) สรุปว่า ชนิดของความผิดพลาดในการรับรู้มีทั้งหมด 3 ชนิดคือ

1. ความผิดพลาดที่เกิดจากการใช้หลักตรรกวิทยา กล่าวคือ ผู้รับรู้อาจได้ข้อมูลเป็นสิ่งที่เร้าทางกายภาพ ซึ่งสังเกตได้ง่าย ก็นำมาประมวลความเข้าใจอย่างเป็นเหตุผล ซึ่งสอดคล้องกับ Backman (1976) กล่าวว่า สิ่งเร้าทางกายภาพ เช่น รูปร่าง หน้าตา เครื่องแต่งกาย ฯลฯ ใช้อธิบายบุคลิกภาพผู้อื่นได้น้อยมาก

2. ความผิดพลาดที่เป็นไปตามอารมณ์ส่วนตัว (Halo Effect) คือ การที่บุคคลรับรู้โดยยึดอุปนิสัยของตนเองเป็นเกณฑ์เทียบกับลักษณะของผู้อื่น แล้วพิจารณาสรุปให้สอดคล้องกับอารมณ์ว่าเป็นคนดีหรือไม่ดี

3. ความผิดพลาดเพราะความพึงใจกับลำดับที่ของสิ่งเร้า จากการวิจัยพบว่า การเสนอสิ่งเร้าต่อสังคมเป็นครั้งแรก มักมีผลทำให้ผู้รับรู้ปักใจเชื่อตามการรับรู้ครั้งแรก (Primary Effect) มากกว่าการรับรู้ครั้งที่สอง

และยังกล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความแม่นยำในการรับรู้ 4 ประการ ดังนี้

1. ด้านผู้รับรู้ เช่น สถิติปัญญา ความสามารถพิเศษ อารมณ์ เพศ อายุ เป็นต้น
2. ด้านผู้ถูกรับรู้ เช่น ความเต็มใจในการเปิดเผยตนเอง เป็นต้น
3. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับรู้และผู้ถูกรับรู้
4. สิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ปัจจุบัน

ธงชัย สันติวงษ์ และ ชัยยศ สันติวงษ์ (2533) กล่าวว่า เครื่องที่ใช้ช่วยในการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับความเข้าใจจากการรับรู้ (Devices of Manipulating Data) ถึงแม้ว่าสภาวะภายในและสภาวะภายนอกจะมีผลกระทบต่อความเข้าใจของคนเราก็คงตาม ซึ่งเครื่องมือต่างๆ ที่เรานำมาใช้เพื่อช่วยในการจัดการเกี่ยวกับความเข้าใจจากการรับรู้ เพื่อให้ข้อมูลมีจำนวนลดลงและอยู่ในความคิดแบบง่าย

การที่คนเราเลือกใช้เครื่องมือนี้ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบเกี่ยวกับความเข้าใจในการรับรู้ (Perceptual Set) เครื่องมือเหล่านี้ ได้แก่

1. Stereotyping คือ การมองบุคคลที่เป็นสมาชิกของกลุ่ม แล้วรับรู้เอาว่าคนๆ นั้น ย่อมมีลักษณะเหมือนกับกลุ่มที่เขาเป็นสมาชิกอยู่
2. The Halo Effect คือ การที่คนเราพยายามที่จะรับรู้ โดยใช้การโน้มน้าวบางสิ่งบางอย่างของบุคคลอื่น ไปตามความชอบหรือไม่ชอบของตัวเอง
3. Projection คือ การที่คนเราพยายามที่จะถ่ายทอดหรือแสดงความรู้สึกหรือลักษณะของเราไปยังบางคน
4. Perceptual Defense คือ การต่อต้านการรับรู้ เนื่องจากคนเรามีการเลือกการรับรู้ (Perceptual Selectivity) มีการกำหนดแนวทางในการที่จะเลือกรับรู้เอาเฉพาะสิ่งที่ตนสนใจ

นอกจากนี้ สุปาณี สนธิรัตน์ (2545) กล่าวว่า ยังมีองค์ประกอบอื่นๆ ที่มีผลต่อการรับรู้ เช่น แรงจูงใจ และลักษณะของสิ่งเร้า เช่น ความเข้ม ขนาด แสง ความลึก การเคลื่อนที่ ตลอดจนการจัดหมวดหมู่ของสิ่งเร้า เป็นต้น

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง การที่บุคคลให้ความหมายสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากการที่ตนรับสัมผัส โดยอาศัยประสบการณ์หรือความรู้เดิม และแสดงออกมาเป็นพฤติกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

ความหมายของบรรยากาศองค์การ

นิภา แก้วศรีงาม (2527) ได้ให้ความหมายว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ประกอบขึ้นมาเป็นคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมในองค์การ และสภาพแวดล้อมของงานที่บุคคลในองค์การเกิดการรับรู้ในสภาพเหล่านั้นทั้งทางตรงและทางอ้อม การรับรู้อันเกิดจากสภาพแวดล้อมเหล่านี้จะเป็นแรงที่มีอิทธิพลผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในการทำงานออกมา

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง สภาพแวดล้อมขององค์การซึ่งรับรู้โดยบุคลากรในองค์การทั้งทางตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลโดยตรงต่อการจูงใจและการปฏิบัติงานในองค์การ

Forehand and Gilmer (1964 cited in Sims and LaFollette, 1975) ให้ความหมายไว้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะต่างๆ ที่อธิบายถึงองค์การได้ สามารถแบ่งแยกความแตกต่างระหว่างองค์การหนึ่งกับองค์การอื่นๆ ได้ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ

Litwin and Stringer (1968 cited in Muchinsky, 1976) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง คุณสมบัติต่างๆ ที่สามารถวัดออกมาได้ของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมของบุคคลผู้ที่ดำเนินชีวิตและทำงานในสิ่งแวดล้อมนั้นๆ และเป็นการสมมติถึงการมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจ และพฤติกรรมที่เกิดขึ้น

Schneider and Snyder (1975) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บรรยากาศองค์การเป็นกรอบความคิดในการรับรู้ของบุคคลโดยสรุปที่มีต่อองค์การ หรือเกี่ยวกับองค์การว่าเป็นอย่างไร เป็นสิ่งที่ประทับอยู่ในความทรงจำทั้งหมดที่มีว่าอะไรคือสิ่งที่องค์การเป็นอยู่

Murphy (1991) ให้ความหมายไว้ว่า บรรยากาศองค์การเป็นการคิดหรือการรับรู้ของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันไปต่อสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา นอกจากนี้บรรยากาศองค์การยังมีความสำคัญต่อความสัมพันธ์ในการรับรู้ของบุคคลกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

Luthans (1998) ให้ความหมายว่า บรรยากาศองค์การคือ ความรู้สึกทั้งหมดที่มี ซึ่งมาจากการจัดวางพื้นที่ทางกายภาพ แนวทางในการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน แนวทางที่สมาชิกขององค์การชี้นำตัวของพวกเขาเอง ต่อลูกค้า และบุคคลภายนอกทั่วไป

Moorhead and Griffin (2001) ได้ให้ความหมายว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง สถานการณ์ปัจจุบันที่มีอยู่ในองค์การ และเป็นการเชื่อมโยงกันระหว่างกลุ่มการทำงาน พนักงาน และการปฏิบัติงานการจัดการต่างๆ จึงมีผลกระทบโดยตรงต่อพฤติกรรมของพนักงาน

จากความหมายบรรยากาศองค์การที่กล่าวมาสรุปได้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง ลักษณะต่างๆของสภาพแวดล้อมการทำงานภายในองค์การ เป็นคุณลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละองค์การที่มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ ทัศนคติ และค่านิยม และคุณลักษณะเหล่านี้มีอิทธิพลต่อความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากรและผลผลิตขององค์การ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อบรรยากาศองค์การ

Steers (1997) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบของบรรยากาศองค์การไว้ 4 ปัจจัย ได้แก่

1. โครงสร้างขององค์การ (Organizational Structure) องค์การที่มีระดับของการรวมศูนย์อำนาจเป็นทางการ และสนใจกฎระเบียบมาก จะถูกรับรู้ว่าเป็นสิ่งแวดล้อมที่เข้มงวด ปิด และคุกคาม ในขณะที่องค์การที่ให้อิสระต่อบุคคลและเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารจะมีบรรยากาศในการทำงานที่เปิด มีความเข้าใจกัน และมีความรับผิดชอบ นอกจากนี้ขนาดขององค์การ และตำแหน่งในการทำงานของบุคคลตามลำดับชั้นในองค์การก็มีอิทธิพลต่อองค์การด้วย กล่าวคือ องค์การที่มีขนาดเล็กกว่าจะมีบรรยากาศองค์การที่เปิด มีความเข้าใจ และพึ่งพาอาศัยกันในด้านของตำแหน่งงานของพนักงานขององค์การนั้น คนที่ทำงานอยู่ในแผนกวิทยาศาสตร์ การวิจัย จะมองบรรยากาศองค์การเป็นแบบเปิด ยืดหยุ่น ส่วนผู้ที่ทำงานทางบัญชีจะมองบรรยากาศองค์การเป็นแบบเข้มงวดเป็นระเบียบแบบแผน

2. เทคโนโลยี (Technology) ลักษณะเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงานภายในองค์การมีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การ เช่น งานที่ใช้เทคโนโลยีแบบซ้ำซาก งานระบบสายพาน มีแนวโน้มที่จะมีบรรยากาศองค์การเข้มงวด ส่วนงานที่เปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอยู่เสมอ ได้แก่ งานวิศวกรรม จะนำไปสู่บรรยากาศการสื่อสารแบบเปิด เข้าใจกัน มีความคิดสร้างสรรค์ และยอมรับในความรับผิดชอบส่วนบุคคลเพื่อที่จะทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จ

3. สิ่งแวดล้อมภายนอก (External Environment) เหตุการณ์ภายนอก หรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องเป็นพิเศษกับพนักงานที่มีผลต่อบรรยากาศองค์การ เช่น เมื่อเกิดสถานะทางเศรษฐกิจที่ไม่ดี องค์การจำเป็นต้องให้พนักงานบางส่วนออกจากงาน พนักงานที่ยังอยู่จะมองเห็นบรรยากาศองค์การว่าคุกคาม มีความอบอุ่นมีการสนับสนุนน้อย และขาดแรงจูงใจ

4. นโยบายและการปฏิบัติของฝ่ายจัดการ (Policies and Practice of Management) นโยบายและการปฏิบัติของฝ่ายจัดการเป็นปัจจัยที่แสดงให้เห็นถึงบรรยากาศองค์การ เช่น ผู้จัดการที่คอยให้ข้อมูลย้อนกลับ ให้อิสระในการทำงานและให้ทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ จะทำให้เกิดบรรยากาศองค์การที่มุ่งความสำเร็จ ทำให้สมาชิกรู้สึกถึงความรับผิดชอบในการทำงานให้บรรลุ เป้าหมายขององค์การ ส่วนระบบการจัดการที่เน้นกระบวนการ มาตรฐาน กฎระเบียบ และความเชี่ยวชาญเฉพาะงาน จะไม่ก่อให้เกิดบรรยากาศยอมรับในความรับผิดชอบ ความคิดสร้างสรรค์ และความรู้สึกว่ามีความสามารถของพนักงาน

คุณลักษณะของบรรยากาศองค์การที่ดี

Mullins (2002) ได้ทำการสรุปคุณลักษณะของบรรยากาศองค์การที่ดีไว้ 13 ประการ ได้แก่

1. การผสมผสานกันระหว่างเป้าหมายขององค์การกับเป้าหมายของบุคคล
2. การถือว่าโครงสร้างองค์การส่วนใหญ่จะตั้งอยู่บนพื้นฐานของความต้องการของระบบเทคนิคทางสังคม
3. มีความเป็นประชาธิปไตยในองค์การ และให้โอกาสอย่างเต็มที่ในการมีส่วนร่วม
4. มีความยุติธรรมในการปฏิบัติด้วยความเสมอภาคต่อบุคลากร นโยบาย และการปฏิบัติด้านพนักงานสัมพันธ์
5. การมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เอาใจใส่ และให้การสนับสนุนระหว่างความแตกต่างกันในระดับชั้นขององค์การ
6. เปิดโอกาสให้มีการอภิปรายในประเด็นความขัดแย้ง ด้วยความพยายามที่จะหลีกเลี่ยงการโต้เถียง
7. พฤติกรรมของผู้บริหาร และรูปแบบภาวะผู้นำมีความเหมาะสมต่อสถานการณ์ในการทำงานที่เฉพาะเจาะจง

8. ให้การยอมรับต่อผลกระทบทางจิตวิทยาระหว่างบุคคลแต่ละบุคคลกับองค์กร
9. ให้ความสนใจต่อความต้องการของบุคคล ความคาดหวังในการทำงาน ความแตกต่างระหว่างบุคคล และลักษณะเฉพาะของบุคคล
10. ระบบความยุติธรรมในการให้รางวัลอยู่บนพื้นฐานในทางบวก
11. ให้ความสนใจในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานและการออกแบบงาน
12. เปิดโอกาสให้พัฒนาตนเองและความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ
13. รู้สึกได้ถึงความสามัคคีเป็นหนึ่งเดียว ความจงรักภักดีต่อองค์กร ความรู้สึกมีคุณค่า และเป็นสมาชิกที่มีความสำคัญขององค์กร

มิติของบรรยากาศองค์กร

James and James (1989) ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์องค์ประกอบและแบ่งมิติของบรรยากาศองค์กรในทางจิตวิทยาออกเป็น 4 มิติ ดังนี้

1. การสนับสนุนจากผู้นำและอำนวยความสะดวก (Leader Support and Facilitation) ประกอบด้วย การมีอิทธิพลตามลำดับชั้น การมีอิทธิพลทางจิตวิทยา ความเชื่อถือ และการให้การสนับสนุนจากผู้นำ การอำนวยความสะดวกในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้นำ การมุ่งเป้าหมาย และการอำนวยความสะดวกของผู้นำ
2. ความเครียดในบทบาทหน้าที่และความขาดการสอดคล้องประสานกัน (Role Stress and Lack of Harmony) ประกอบด้วย ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท บทบาทหน้าที่หนักเกินไป ความขัดแย้งในกลุ่มย่อย ความสามัคคีในองค์กร การจัดการด้วยความเข้าใจเห็นใจ
3. ความท้าทายและความเป็นอิสระในงาน (Job Challenge and Autonomy) ประกอบด้วย ความเป็นอิสระในงาน ความสำคัญของงาน ความท้าทาย และความหลากหลายของงาน

4. ความร่วมมือกันภายในกลุ่มงาน ความอบอุ่น และมิตรภาพ (Workgroup Cooperation, Warmth and Friendliness) ประกอบด้วย ความร่วมมือกันภายในกลุ่มทำงาน ความรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น ความอบอุ่นในกลุ่มทำงาน และมิตรภาพ

Aldag and Breef (1981) ได้แบ่งมิติของบรรยากาศองค์การออกเป็น 4 มิติ ได้แก่

1. ความเป็นอิสระ (Autonomy) คือ ระดับที่องค์การอนุญาตให้พนักงานมีอิสระเพียงพอที่จะ ตัดสินใจหรือคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ได้
2. โครงสร้างของงาน (Structure) คือ ระดับที่องค์การกำหนดเป้าหมายในการทำงานให้แก่พนักงาน รวมทั้งวิธีการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ
3. รางวัล (Reward) คือ ระดับที่องค์การให้รางวัลตอบแทนแก่พนักงานในรูปของการเลื่อนเงินเดือนโดยพิจารณาจากผลงาน ความสามารถ หรือผลที่เกิดจากความสามารถของพนักงาน
4. ความอบอุ่นและการให้การสนับสนุน (Warmth Support) หมายถึง ระดับที่องค์การให้ความสนับสนุนช่วยเหลือแก่สมาชิกขององค์การผ่านการสนับสนุนด้วยภาวะผู้นำ

Litwin and Stringer (1968 cited in Stringer, 2002) แบ่งมิติของบรรยากาศองค์การไว้ 6 มิติ ซึ่งได้นำไปพัฒนาเป็นแบบวัดบรรยากาศองค์การแบบ A จำนวน 31 ข้อ โดยมีมิติของบรรยากาศองค์การ 6 มิติ ได้แก่

1. โครงสร้าง (Structure) เป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อสถานการณ์ในการทำงาน เกี่ยวกับการใช้กฎระเบียบ ระเบียบแบบแผน ระเบียบการปฏิบัติ
2. ความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นความรู้สึกถึงการเป็นเจ้านายตนเอง นั่นคือการที่ไม่ต้องมีการตรวจสอบซ้ำในทุกสิ่งที่เป็นการตัดสินใจของตน
3. ความเสี่ยง (Risk) เป็นความรู้สึกได้ถึงความเสี่ยงและความท้าทายในการงาน และในสถานการณ์การทำงาน

4. รางวัล (Reward) เป็นความรู้สึกถึงการที่จะได้รับรางวัลเมื่อทำงานได้ดี การให้ความสำคัญกับรางวัลในทางบวกมากกว่าการลงโทษ

5. การได้รับความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and Support) เป็นความรู้สึก โดยทั่วไปกับการมีมิตรภาพที่ดี และให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในองค์การ

6. ความขัดแย้ง (Conflict) เป็นความรู้สึกที่มีต่อการจัดการที่ไม่กลัวความคิดเห็นที่แตกต่างหรือความขัดแย้ง เป็นการให้ความสำคัญกับความแตกต่างในปัจจุบัน

Litwin and Stringer ยังได้ศึกษาบรรยากาศองค์การเนื่องจากแบบ A แล้วนำมาปรับปรุงเป็นแบบ B จำนวน 50 ข้อ โดยแบ่งมิติออกเป็น 9 มิติ ได้แก่

1. โครงสร้าง (Structure) เป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีเกี่ยวกับการถูกบังคับภายในกลุ่ม การใช้กฎระเบียบแบบแผน ระเบียบการปฏิบัติ เป็นการเน้นความสำคัญที่อยู่บนพื้นฐานของข้อปฏิบัติต่างๆ ที่เข้มงวดที่เรียกว่า “เส้นแดง” และการดำเนินการให้ถูกต้องตามแนวทางอย่างเคร่งครัด หรือเป็นแบบหลวมๆ และสภาพที่ไม่เป็นทางการ

2. ความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นความรู้สึกถึงการเป็นเจ้านายตนเอง นั่นคือการ ที่ไม่ต้องมีการตรวจสอบซ้ำในทุกอย่างที่เป็นการตัดสินใจของตน และเมื่อตนเองมีงานที่จะต้องทำแล้วรู้ว่ามันเป็นงานของตนเอง

3. รางวัล (Reward) เป็นความรู้สึกถึงการที่จะได้รับรางวัลเมื่อทำงานได้ดี การให้ความสำคัญกับรางวัลในทางบวกมากกว่าการลงโทษ และการรับรู้ถึงความยุติธรรมในการให้ผลตอบแทน และนโยบายการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง

4. ความเสี่ยง (Risk) เป็นความรู้สึกได้ถึงความเสี่ยงและความท้าทายในงาน และในองค์การ เป็นการให้ความสำคัญบนพื้นฐานของการคำนวณความเสี่ยง หรือการทำด้วยความแน่นอนปลอดภัย จึงจะเป็นแนวทางที่ดีที่สุดในการปฏิบัติการ

5. การได้รับความอบอุ่น (Warmth) เป็นความรู้สึกเป็นมิตรที่ดีโดยทั่วไป เป็นสภาวะ ความดึงดูดใจภายในกลุ่มการทำงาน เป็นการให้ความสำคัญกับความรู้สึกที่ดี และความดึงดูดใจด้วยความ เป็นมิตรและกลุ่มทางสังคมที่ไม่เป็นทางการ

6. การสนับสนุน (Support) เป็นการรับรู้ถึงประโยชน์ของผู้จัดการและพนักงานคนอื่นๆ ภายในกลุ่ม เป็นการให้ความสำคัญกับการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ทั้งในระดับสูงและต่ำกว่า

7. มาตรฐาน (Standard) เป็นการรับรู้ความสำคัญของเป้าหมายที่เชื่อถือกับเป้าหมายที่แสดงออก ให้เห็นและมาตรฐานในการปฏิบัติ เป็นการให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานให้ได้ดีหรือเป็นตัวแทน ของความท้าทายในเป้าหมายทั้งของบุคคลและกลุ่ม

8. ความขัดแย้ง (Conflict) เป็นความรู้สึกที่มีต่อผู้จัดการและผู้ที่ทำงานคนอื่นๆ ในความ ต้องการที่จะรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง เป็นการให้ความสำคัญไปที่ความมุ่งมั่นในการเปิดเผยถึง ปัญหาออกมามากกว่าการกลบเกลื่อนหรือเพิกเฉยต่อปัญหา

9. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Identity) เป็นความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท และเป็นสมาชิกที่มีคุณค่าของทีม เป็นการให้ความสำคัญบนความมุ่งมั่นเกี่ยวกับจิตใจ

Sims and LaFollette (1975) ได้นำแบบวัดบรรยากาศองค์การของ Litwin and Stringer แบบ B มาวิเคราะห์องค์ประกอบกับกลุ่มตัวอย่างต่างๆ และสรุปบรรยากาศองค์การแบ่งออกเป็น 6 มิติ ได้แก่

1. ผลกระทบโดยทั่วไปที่มีต่อบุคคลต่างๆ ในองค์การ หมายถึง แนวทางที่รับรู้ถึงการ ได้ตอบกันกับเพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่นๆ ที่อยู่ภายในองค์การ

2. ผลกระทบโดยทั่วไปที่มีต่อการจัดการและหรือองค์การ หมายถึง แนวทางที่รับรู้ถึงการ ได้ตอบของฝ่ายจัดการ เป็นการที่ฝ่ายจัดการได้แสดงถึงการเป็นตัวแทนขององค์การ

3. ความชัดเจนในนโยบายและการเลื่อนขั้น หมายถึง แนวทางที่บุคคลรู้สึกเกี่ยวกับความ ชัดเจนในนโยบายการเลื่อนขั้น และโอกาสในการเลื่อนขั้นในองค์การ เป็นการทำให้ทราบโดยทั่ว กันถึงนโยบายองค์การ โครงสร้างองค์การ และลักษณะเฉพาะของงาน

4. ความกดดันและมาตรฐานในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกกดดันในการทำงานและการให้ความสำคัญกับมาตรฐานงานในระดับสูง โดยฝ่ายจัดการขององค์กร

5. การเปิดโอกาสในการสื่อสารจากล่างขึ้นบน เป็นการสื่อสารระหว่างพนักงานและฝ่ายจัดการ การยอมรับของฝ่ายจัดการ การปฏิบัติต่อความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา และการให้คำปรึกษาทางอาชีพต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยฝ่ายจัดการ

6. ความเสี่ยงในการตัดสินใจ หมายถึง ระดับความเสี่ยงที่มาพร้อมกันกับการตัดสินใจของฝ่ายจัดการในองค์กร

Muchinsky (1976) ได้นำเอาแบบวัดบรรยากาศองค์การของ Litwin and Stringer แบบ B มาวิเคราะห์องค์ประกอบกับกลุ่มตัวอย่างต่างๆ และแบ่งบรรยากาศองค์การเป็น 6 มิติ ได้แก่

1. สภาพแวดล้อมระหว่างบุคคล (Interpersonal Milieu) เป็นสิ่งแวดล้อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่รับรู้กับสิ่งที่เป็นอยู่ในองค์กร เป็นสถานะที่มีความเด่นชัดในองค์กร

2. มาตรฐาน (Standard) เป็นความรู้สึกว่าองค์กรมุ่งมั่นในความพิถีพิถันของมาตรฐานการปฏิบัติ การเน้นความสำคัญที่อยู่บนพื้นฐานของการปฏิบัติให้มีคุณภาพสูง

3. ความชอบพอโดยทั่วไปที่มีต่อการจัดการและองค์การ (General Affective Tone Toward Management/Organization) หมายถึง แนวทางที่รับรู้การโต้ตอบในการจัดการ ซึ่งการจัดการแสดงให้เห็นถึงองค์การในทางที่ดีขึ้นและมาพร้อมกันกับภาพลักษณ์ของตนเอง

4. โครงสร้างองค์การและแนวทางปฏิบัติ (Organizational Structure and Procedure) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีเกี่ยวกับแนวทางที่จะต้องทำภายในองค์กร ความชัดเจนของแนวทางการทำงาน ระเบียบปฏิบัติ และโครงสร้างขององค์การ

5. ความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นแนวทางที่รู้สึกว่าผู้ที่มีความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในการทำงาน ความเกี่ยวข้องกับความถี่ในการตรวจสอบซ้ำ การตัดสินใจส่วนบุคคล และความคิดริเริ่มส่วนตัว

6. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์กร (Organizational Identification) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความรู้สึกภาคภูมิใจในองค์กร ความจงรักภักดีส่วนบุคคล และการมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม

Stringer (2002) หลังจากผลงานที่เขียนร่วมกันของ Litwin and Stringer (1968) ที่นักวิชาการต่างๆให้ความสนใจอย่างมาก Stringer ยังได้พัฒนาองค์ความรู้เรื่องบรรยากาศองค์การอย่างต่อเนื่องกว่า 30 ปี จนสรุปและได้แบ่งมิติของบรรยากาศองค์การออกเป็น 6 มิติคือ

1. มิติโครงสร้าง (Structure) เป็นการสนองตอบตามความรู้สึกของพนักงานว่า มีการจัดการและมีการระบุหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ระดับโครงสร้างองค์การจะมาก เมื่อพนักงานรู้สึกว่าทุกคนมีการระบุหน้าที่เป็นอย่างดี และระดับโครงสร้างองค์การจะน้อย เมื่อพนักงานมีความสับสนในภาระหน้าที่และผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจ

2. มิติมาตรฐาน (Standard) เป็นการวัดถึงความรู้สึกกดดันในการปรับปรุงการปฏิบัติงานและระดับความภาคภูมิใจในพนักงานว่ามีการปฏิบัติงานที่ดี การมีระดับมาตรฐานสูงแสดงถึงการที่พนักงานมองเห็นแนวทางที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และการมีระดับมาตรฐานต่ำจะแสดงถึงการมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานในระดับต่ำ

3. มิติความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นการตอบสนองความรู้สึกของพนักงานถึงการเป็นเจ้านายตนเอง และไม่มีการตรวจสอบการตัดสินใจซ้ำโดยผู้อื่น ผู้ที่มีความรู้สึกว่าจะมีความรับผิดชอบในระดับสูงจะมีการมุ่งแก้ปัญหาด้วยตนเอง ผู้ที่มีความรู้สึกว่าจะมีความรับผิดชอบในระดับต่ำ จะมีตัวบ่งชี้พฤติกรรมที่เสี่ยง และการทดลองปฏิบัติงานใหม่ๆ ก็มีแนวโน้มว่าจะหมดกำลังใจ

4. มิติการเห็นคุณค่า (Recognition) เป็นการบ่งชี้ว่าพนักงานรู้สึกได้ถึง การได้รับรางวัลเมื่อทำงานได้ดี การวัดนี้จะมุ่งเน้นไปที่การให้รางวัลหรือการดำหนิตีดยินและการถูกลงโทษ บรรยากาศการมองเห็นคุณค่าในระดับสูง จะบ่งบอกถึงคุณลักษณะของความสมดุล และความเหมาะสมระหว่างรางวัลและการดำหนิตีดยิน บรรยากาศการเห็นคุณค่าในระดับต่ำ จะบ่งบอกถึงการปฏิบัติงานได้ดีแต่รางวัลไม่มีความแน่นอน

5. มิติการสนับสนุน (Support) เป็นการสนองตอบตามความรู้สึกของพนักงานถึงความไว้วางใจ และการให้การสนับสนุนซึ่งกันและกันที่มีอยู่โดยทั่วไปในกลุ่มการทำงาน การสนับสนุนจะ

อยู่ในระดับสูง เมื่อพนักงานรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้ดี และเมื่อพวกเขารู้สึกแล้วพวกเขาจะให้ความช่วยเหลือ การสนับสนุนจะอยู่ในระดับต่ำเมื่อพนักงานรู้สึกโดดเดี่ยวและแยกจากผู้อื่น

6. มิตិความผูกพัน (Commitment) เป็นการสนองตอบตามความรู้สึกของพนักงานถึงความภาคภูมิใจในความสัมพันธ์ที่มีต่อองค์กร และระดับความผูกพันต่อเป้าหมายขององค์กร การมีความรู้สึกผูกพันในระดับสูงจะเกี่ยวเนื่องกับการมีความจงรักภักดีอย่างสูงของพนักงาน การมีความผูกพันในระดับต่ำ หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกไม่มีความห่วงใยหรือสนใจต่อองค์กรและเป้าหมายขององค์กร

สุพัตรา เพชรมณี และ เชี่ยวชาญ อาศุวัฒนกุล (2528) ได้สำรวจมิติต่างๆ ของบรรยากาศองค์การจากทัศนะของนักวิชาการ และได้แบ่งมิติหรือตัวแปรย่อยออกเป็น 19 มิติ ซึ่งประกอบด้วย

1. โครงสร้างการทำงาน (Task Structure) หมายถึง เป้าหมาย นโยบาย วิธีการทำงาน หน้าที่ ความรับผิดชอบได้ถูกกำหนดขึ้นมาอย่างชัดเจน

2. รางวัลตอบแทน (Rewards System) หมายถึง ระบบการให้รางวัลตอบแทน เช่น การเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน มีความยุติธรรมเพียงพอต่อการพัฒนาของคน

3. การรวมอำนาจ (Centralization of Authority) หมายถึง การตัดสินใจที่ถูกรวมอำนาจเข้าสู่ส่วนกลาง

4. การสนับสนุนให้พนักงานมีการอบรมและพัฒนา (Training and Development Emphasis) หมายถึง การที่องค์กรมีนโยบายสนับสนุนการฝึกอบรม และการพัฒนาของบุคลากรในองค์กร

5. ความมั่นคงและการเสี่ยง (Security versus Risk) หมายถึง การที่องค์กรเปิดโอกาสให้มีการแสดงออกริเริ่มทำสิ่งใหม่ๆ โดยปราศจากการกระทบกระเทือนต่อความมั่นคงในการทำงาน

6. การยินยอมให้มีความขัดแย้งในองค์กร (Tolerance of Conflict) หมายถึง ระดับที่ความขัดแย้งในองค์กรสามารถเปิดเผยกันได้หรือเป็นเรื่องปกติธรรมดา

7. การรับรู้ในผลงาน (Recognition) หมายถึง มีการรับรู้และยกย่องในผลงานที่ดีเด่นของพนักงาน
8. ขวัญในการทำงาน (Morale) หมายถึง ความรู้สึกที่เห็นว่าองค์กรมีสภาพที่น่าอยู่ น่าทำงาน
9. ความยืดหยุ่น (Flexibility) หมายถึง องค์กรมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน และสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่
10. ความรู้สึกที่ต้องการให้องค์กรประสบผลสำเร็จ (Motivation to Achieve) หมายถึง บุคลากรมีแรงจูงใจที่จะทำงานให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์
11. ความเป็นอิสระ (Autonomy) หมายถึง ระดับที่พนักงานมีความเป็นอิสระในการทำงานหรือตัดสินใจ
12. ความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and Support) หมายถึง ระดับที่ผู้บังคับบัญชาได้สร้างความอบอุ่นและสนับสนุนการทำงานให้กับพนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา
13. อุปสรรค (Hindrances) หมายถึง ระดับที่องค์กรมีอุปสรรคในการทำงาน
14. ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Esprit) หมายถึง ระดับที่สมาชิกในองค์กรมีความร่วมมือเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
15. การติดต่อสื่อสารที่เปิดเผย (Openness of Communication) หมายถึง ระดับที่การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีการเปิดเผยซึ่งกันและกัน
16. การแบ่งชั้นต่างๆในองค์กร (Stratification) หมายถึง การแบ่งชั้นของสายการบังคับบัญชาในองค์กร
17. การใช้ข้อมูลเพื่อการควบคุม (Use of Control Data) หมายถึง ระดับข้อมูลรายงานต่างๆถูกนำมาใช้ในการควบคุมผู้ปฏิบัติงาน

18. ความแตกต่างภายในองค์การ (Heterogeneity) หมายถึง ระดับที่ค่านิยม ปทัสนคติ หรือความต้องการของสมาชิกภายในองค์การมีความแตกต่างกัน

19. สภาพของวุฒิภาวะ (Maturity) หมายถึง ระดับที่สมาชิกภายในองค์การมีความรับผิดชอบ มีสำนึก หรือมีวุฒิภาวะในการทำงาน

จากมิติบรรยาการองค์การของนักวิชาการที่กล่าวมาข้างต้นเห็นได้ว่า การแบ่งมิติบรรยาการองค์การนั้นมีจำนวนมากและมีหลายแง่มุม แต่ผลงานของ Litwin and Stringer (1968) กล่าวได้ว่าเป็นแบบฉบับในการศึกษาบรรยาการองค์การของนักวิชาการรุ่นต่อมา เช่น ผลงานของ Sims and LaFollette (1975) Munchinsky (1976) และบรรยาการองค์การของ Stringer (2002) ก็ได้พัฒนามาจาก Litwin and Stringer (1968) ด้วยเช่นกัน ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงเลือกใช้มิติบรรยาการองค์การของ Stringer (2002) ซึ่งแบ่งบรรยาการองค์การออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านโครงสร้าง (Structure)
2. ด้านมาตรฐาน (Standard)
3. ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility)
4. ด้านการเห็นคุณค่า (Recognition)
5. ด้านการสนับสนุน (Support)
6. ด้านความผูกพัน (Commitment)

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

ความหมายของพฤติกรรม

บุญมัน ธนาสุวัฒน์ (2537) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำของสิ่งที่มีชีวิต ที่ผู้อื่นสามารถเห็นได้ รู้ได้ หรือสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัส หรือใช้เครื่องมือต่างๆ วัด หรือตรวจสอบได้ พฤติกรรมแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้หรือวัดได้อย่างชัดเจน 2 ลักษณะ ได้แก่

1.1 พฤติกรรมโมลาร์ (Molar Behavior) เป็นพฤติกรรมหน่วยใหญ่ที่สามารถสังเกตเห็นได้ด้วยตาเปล่า โดยไม่ต้องอาศัยเครื่องมือวัดหรือตรวจสอบ เช่น การเดิน การยืน การหัวเราะ การเคลื่อนไหวของร่างกาย เป็นต้น

1.2 พฤติกรรมโมเลกุล (Molecular Behavior) เป็นพฤติกรรมหน่วยย่อยที่ต้องอาศัยเครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์จึงจะสามารถสังเกตได้ชัดเจน เช่น การเปลี่ยนแปลงของร่างกาย การไหลเวียนของโลหิต การเต้นของหัวใจ ความดันโลหิต เป็นต้น

2. พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้หรือวัดได้โดยตรง เป็นพฤติกรรมที่บุคคลสามารถปิดบังได้ ถ้าไม่แสดงออกก็จะไม่มีใครรู้ได้ เช่น ความคิด การรับรู้ การจำ การคิด การตัดสินใจ การจินตนาการ เป็นต้น

มุกดา ศรียงค์ (2540) แบ่งพฤติกรรมของมนุษย์ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกให้บุคคลอื่นมองเห็นได้ เช่น การพูด การยิ้ม การเขียนหนังสือ การเดิน เป็นต้น

2. พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ซึ่งบุคคลอื่นมองไม่เห็นแต่สามารถวัดได้ เช่น ความคิด ความรู้สึก ทักษะคิด แรงจูงใจ เป็นต้น

การที่จะเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ จะต้องสังเกตทั้งการกระทำของบุคคล ซึ่งเป็นพฤติกรรมภายนอก และความรู้สึกนึกคิดที่เป็นพฤติกรรมภายในด้วย

จากแนวคิดข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบสนองต่อสิ่งที่ตนสัมผัส และไม่ว่าจะสังเกตเห็นได้หรือไม่ก็ตาม

ความหมายของการทำงาน

สมจิตร นารีผล (2531) กล่าวว่าการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลใช้ศักยภาพของตนในการกระทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ตนเองและส่วนรวมได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ด้วยวิธีการที่ง่าย สะดวก

รวดเร็ว มีปริมาณคุณภาพที่สูงและประหยัด โดยมีวิธีการยืดหยุ่นในการทำงานที่จะให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จได้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532) ได้ให้ความหมายของการทำงานว่า หมายถึง คุณค่าของบุคคลในแง่ของการปฏิบัติงาน

Neff (1968 อ้างใน พวงเพชร วัชรอยู่, 2537) ได้ให้ความหมายของการทำงานว่า เป็นกิจกรรมที่มนุษย์ใช้เป็นเครื่องมือ เพื่อให้สามารถคุ้มครองและรักษาชีวิตไว้ ซึ่งนำไปสู่การจัดการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมของมนุษย์บางประการ

จากแนวคิดข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การทำงาน หมายถึง กิจกรรมที่มนุษย์กระทำเพื่อสร้างคุณค่าให้กับตนเอง ทั้งในแง่ของการปฏิบัติงานและการดำรงชีพ

ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน

Loper (1967 อ้างใน กาญจนา นุใจทอง, 2541) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงานเป็นการกระทำหรือสิ่งที่แสดงออกและบุคคลอื่นสามารถสังเกตเห็นได้หรือไม่ก็ตาม เช่น ความรู้สึก ความคิด เจตคติ เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าในขณะปฏิบัติงาน

มัลลิกา ดันสอน (2544) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การพูดคุย การรับคำสั่ง การเขียนรายงาน และการตรวจรับสินค้าคงคลัง เป็นต้น ซึ่งอาจมีลักษณะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ โดยอาจจะเป็นประโยชน์หรือเป็นโทษแก่องค์กร เช่น การจารกรรมข้อมูล เป็นต้น

องค์ประกอบของการเกิดพฤติกรรม

Cronbach (1970 อ้างใน อริศรา ปาดแมน, 2543) กล่าวว่า การเกิดพฤติกรรมของมนุษย์มีองค์ประกอบอยู่ 7 ประการ คือ

1. ความมุ่งหมาย (Goal) คือ ความต้องการหรือวัตถุประสงค์ที่ทำให้เกิดกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการที่เกิดขึ้น

2. ความพร้อม (Readiness) คือ ระดับวุฒิภาวะ หรือความสามารถที่จำเป็นในการทำกิจกรรม เพื่อสนองความต้องการ
3. สถานการณ์ (Situation) เป็นเหตุการณ์ที่เปิดโอกาสให้ทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ
4. การแปลความหมาย (Interpretation) ก่อนที่จะทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งจะต้องพิจารณา สถานการณ์เสียก่อน แล้วจึงเลือกวิธีการที่คาดว่าจะได้ความพอใจมากที่สุด
5. การตอบสนอง (Response) เป็นการทำกิจกรรม เพื่อสนองความต้องการโดยวิธีการที่ได้ เลือกแล้วในขั้นแปลความหมาย
6. ผลที่ได้รับหรือผลที่ตามมา (Consequence) เมื่อทำกิจกรรมแล้ว ย่อมได้รับผลจากการกระทำ ซึ่งอาจเป็นไปตามที่คาดคิดไว้หรืออาจตรงข้ามกับความคาดหมายก็ได้
7. ปฏิกริยา คือ ความผิดหวัง (Reaction) หากคนเราไม่สามารถที่จะสนองความต้องการได้ ก็กล่าวได้ว่าเราประสบกับความผิดหวัง ในกรณีเช่นนี้เราอาจจะย้อนกลับไปแปลความหมายของ สถานะเสียใหม่ และเลือกวิธีการตอบสนองใหม่ก็ได้

การเกิดพฤติกรรมการทำงานที่พึงปรารถนาย่อมต้องมาจากแรงจูงใจในการทำงานเป็นสำคัญ ซึ่ง เกคินี หงส์นันทน์ (2530 อ้างใน นกเขต บุญจันทร์, 2539) ได้สรุปปัจจัยที่เป็นความต้องการขั้น พื้นฐานในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานไว้ 7 ประการ คือ

1. การให้เกียรติและตระหนักในผลงานที่ถูกกระทำ
2. เป็นผลงานที่ควรแก่การสนใจท้าทายความสามารถ
3. การทำงานเป็นกลุ่มที่มีการประสานงานเป็นอย่างดี
4. มีอิสระในการวินิจฉัยปัญหา
5. มีความมั่นคงในการทำงาน
6. มีความก้าวหน้าซึ่งได้รับการพิจารณาอย่างเสมอภาคและยุติธรรม
7. มีการควบคุมดี

องค์ประกอบหรือตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรม

พรรณราย ทพยะประภา (2529) กล่าวว่า องค์ประกอบหรือตัวแปรที่ควรนำมาพิจารณา และเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล มีดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรด้านบุคคล (Individual Variables) หมายถึง คุณลักษณะหรือข้อเท็จจริงที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งเอกลักษณ์เหล่านี้นำมาซึ่งการกระทำบางชนิด หรือเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบางลักษณะเฉพาะตน ตัวแปรต่างๆด้านตัวบุคคลอาจแตกต่างกันในแต่ละคน ซึ่งจะมีผลทำให้พฤติกรรมของแต่ละคนไม่เหมือนกันในเรื่องเดียวกัน ตัวแปรเหล่านี้ได้แก่ ความถนัด ลักษณะบุคลิกภาพลักษณะทางกายภาพ ความสนใจและแรงจูงใจ อายุและเพศ การศึกษา และประสบการณ์

ตัวแปรต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นสาเหตุภายในที่กระตุ้นหรือผลักดันให้บุคคลมีความต้องการที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ถ้าหากมนุษย์มีความเป็นอิสระอย่างเต็มที่แล้ว ตัวแปรทั้งหลายดังกล่าวจะเป็นเครื่องกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ทั้งสิ้น แต่ในสถานะที่มนุษย์ต้องอยู่ร่วมกันกับผู้อื่น จึงทำให้มนุษย์ไม่กล้าที่จะแสดงออกตามใจตนทุกอย่างหรือบางครั้งอาจไม่อยู่ในสถานะที่จะแสดงออกซึ่งสิ่งที่ตนต้องการได้ ทั้งนี้เพราะยังมีปัจจัยอื่นบางอย่างเป็นเครื่องกำหนดความต้องการไว้

2. ตัวแปรด้านสถานการณ์ (Situational Variables) หมายถึง เงื่อนไขของเหตุการณ์หรือลักษณะของสิ่งแวดล้อมนอกตัวบุคคลที่จะมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลเหล่านี้ ซึ่งเงื่อนไขบางอย่างอยู่ในการรับรู้ และบางอย่างอยู่นอกการรับรู้ของบุคคล ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ

2.1 ตัวแปรทางกายภาพและงาน (Physical and Job Variables) หมายถึงวิธีการทำงานแบบและสภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน สถานที่ทำงานและการจัดสถานที่ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น แสงสว่าง เสียง เป็นต้น

2.2 ตัวแปรทางองค์การและสังคม (Organizational and Social Variables) หมายถึง ลักษณะขององค์การ ชนิดการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา ชนิดของเครื่องล่อใจ และสภาพแวดล้อมทางสังคม

นอกจากนั้นยังมีองค์ประกอบอื่นๆ ที่ส่งผลหรือมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน เช่น ทักษะคิดในงาน ความพึงพอใจในงาน ขวัญกำลังใจในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งพรรณราย ทรัพย์ะประภา (2529) ได้รวบรวมรายละเอียดไว้ดังนี้

ทัศนคติในงาน หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงออกในทางใดทางหนึ่งในส่วนที่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบเฉพาะบางประการอันเกี่ยวกับการงาน

ความพึงพอใจในงาน เป็นผลที่เกิดมาจากทัศนคติหลาย ๆ ประการที่คนงานมีต่องานของเขา ต่อองค์ประกอบอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับงานและต่อชีวิตของเขาเองโดยทั่วไป ซึ่ง Vroom (1964) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและการเปลี่ยนงานพบว่า ความพึงพอใจในงานและการเปลี่ยนงานมีความสัมพันธ์กันในทางลบ นั่นคือ ถ้าคนงานมีความพึงพอใจในงานสูง โอกาสที่จะออกจากงานก็น้อยลง และได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและการขาดงานพบว่า ความพึงพอใจในงานและการขาดงานมีความสัมพันธ์กันในทางลบ

ขวัญกำลังใจในการทำงาน คือ ลักษณะของความต้องการด้านต่างๆ ของแต่ละบุคคลที่ได้รับ การตอบสนองอย่างน่าพึงพอใจ และลักษณะที่แต่ละบุคคลรับรู้ว่าความพึงพอใจดังกล่าวเป็นสิ่งที่เกิดมาจากสภาพการทำงานทั้งหมดของเขา

การทำความเข้าใจพฤติกรรมการทำงานของวิศวกร จะต้องให้ความสนใจกับตัวแปรอย่างน้อย 2 กลุ่ม ซึ่งต่างก็มีอิทธิพลโดยตรงต่อความแตกต่างของพฤติกรรม ได้แก่ ตัวแปรระดับบุคคล และตัวแปรระดับองค์การ ดังแผนภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน

ที่มา: มัลลิกา ดันสอน (2544)

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงานหมายถึง การกระทำหรือสิ่งที่บุคคลแสดงออก เพื่อตอบสนองต่อสิ่งที่ตนสัมผัสหรือรับรู้ได้อันเป็นผลจากการปฏิบัติงานและอาศัยอยู่ในองค์การ และแสดงออกเป็นพฤติกรรมที่ดีและไม่ดีแตกต่างกันไป โดยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแต่ละบุคคลในขณะนั้น

การทำงานถือเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับบุคคลอยู่ตลอดเวลาและมีปัจจัยหลายอย่างที่ทำให้แต่ละบุคคลในองค์การแสดงพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน แต่จะมีปัจจัยใดบ้างที่เป็นสาเหตุให้แต่ละบุคคลแสดงพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน และองค์การจะมีวิธีปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่องค์การปรารถนาได้อย่างไร ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่าปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ และการรับรู้บรรยากาศองค์การมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์การหรือไม่ อย่างไร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การ

ลักษณะดี ใจเย็น (2537) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ กับความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 193 คน พบว่าบรรยากาศที่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ มิตรรางวัลตอบแทน การติดต่อสื่อสาร โครงสร้างของงาน ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และการฝึกอบรม สำหรับบรรยากาศที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ โครงสร้างของงาน ความอบอุ่นรางวัลตอบแทน ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และการฝึกอบรม

มานิดา คงเดชอุดมกุล (2544) ได้ทำการศึกษาถึงบรรยากาศองค์การกับผลการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานฝ่ายผลิตจำนวน 168 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานมีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม และมีผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่งแตกต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, .01 และ .001 ตามลำดับ และ 4) บรรยากาศองค์การด้านพฤติกรรมของผู้บริหาร และการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับบรรยากาศด้านพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงานและความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อิสระ บุญญะฤทธิ์ (2545) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ สมรรถนะ บรรยากาศองค์การและประสิทธิภาพของหัวหน้างานระดับต้น กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 127 คน ผลการวิจัยพบว่าบรรยากาศองค์การ 8 มิติ ได้แก่ โครงสร้างองค์การ ความท้าทายและความรับผิดชอบ ความอบอุ่นและการสนับสนุน การให้รางวัลและการลงโทษ ความขัดแย้ง มาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง ความเป็นหนึ่งเดียวขององค์การ ความเสี่ยงภัยและการยอมรับความเสี่ยงภัย ทุกมิติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของหัวหน้างานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ธนพล เตียสุวรรณ (2546) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความเป็นส่วนหนึ่งกับงาน การรับรู้บรรยากาศองค์การ และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้างานจำนวน 288 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) หัวหน้างานมีการรับรู้บรรยากาศองค์การในทุกมิติอยู่ในระดับปานกลางและมีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง 2) ความเป็นส่วนหนึ่งกับงาน การรับรู้บรรยากาศองค์การมิติการสนับสนุน มิติความ ผูกพัน มิติโครงสร้าง และมิติมาตรฐาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้า งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .319, .263, .221, .190, .163$) 3) บุคลิกภาพด้านความ มีสติ ด้านความอ่อนไหว และด้านความอ่อนน้อม และการรับรู้บรรยากาศองค์การมิติการสนับสนุน สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานได้ร้อยละ 24.1

Lawer et al. (1974) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างและกระบวนการในองค์การกับ บรรยากาศองค์การ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับการปฏิบัติงานและความ พึงพอใจในงาน โดยใช้แบบสอบถามกับผู้อำนวยความสะดวกการสถาบันวิจัยและพัฒนาการปฏิบัติการ ทางวิทยาศาสตร์จำนวน 117 คน และสอบถามจากนักวิทยาศาสตร์สถาบันวิจัยทั้งสองจำนวน 21 แห่ง พบว่า ตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะ โครงสร้างและกระบวนการในองค์การจะมีความสัมพันธ์กับ บรรยากาศองค์การ และบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานและความพึงพอใจใน งานด้วย

Brown and Leigh (1996) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศทางจิตวิทยากับความ เป็นส่วนหนึ่งกับงาน ความพยายาม และผลการปฏิบัติงาน โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ ประสานงานขายผลิตภัณฑ์กระดาษ 77 คน และผู้ทำงานสำนักงานในกลุ่มการผลิตจำนวน 85 คน พบว่า ความเป็นส่วนหนึ่งกับงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับบรรยากาศองค์การมิติการสนับสนุน ด้านการจัดการ การเห็นความหมายของตนเอง การช่วยเหลือกัน ความท้าทาย พฤติกรรมความตั้งใจ ในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานด้านการบริหารและด้านยอดขาย นอกจากนี้ผลการปฏิบัติงาน โดยรวมยังมีความสัมพันธ์กันกับบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน ด้านการจัดการ มิติการ ช่วยเหลือ และมิติความท้าทายในทางบวกอีกด้วย

Evans (1998) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจใน การทำงานตามการรับรู้ของอธิการบดีวิทยาลัยชุมชนพบว่า มิติของบรรยากาศองค์การด้านการเคารพ ในปัจเจกบุคคล การติดต่อสื่อสารภายใน โครงสร้างองค์การ และโอกาสในการพัฒนาวิชาชีพ มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในอาชีพของตนเอง ซึ่งเป็นมิติหนึ่งของความพึงพอใจ

ตามแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า
 บุคลิกภาพและการรับรู้บรรยากาศองค์การมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ดังที่แสดงในกรอบแนวคิด
 ในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ และการรับรู้บรรยากาศองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์
พฤติกรรมการทำงานของวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งได้

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะบุคลิกภาพของวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง 2) ศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การของวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง 3) ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง และ 4) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพและการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ไว้ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง มีจำนวนทั้งสิ้น 160 คน (ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2550)

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยเทียบขนาดประชากรกับตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970 อ้างในพวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543) ซึ่งกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่อมรับที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรจำนวน 160 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 113 คน ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Sampling) โดยการจับสลากแบบไม่ใส่คืน จนได้กลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานในตำแหน่งวิศวกร และอายุงานในบริษัท

ตอนที่ 2 เป็นแบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Five-Factor Model of Personality) ตามแนวคิดของ Costa and McCrae (1992a) เป็นแบบวัดเลือกตอบ ตัวเลือกตอบเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 4 อันดับ ให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับเดียวจาก ไม่จริงเลย ไม่จริง จริง

และจริงที่สุด โดยมีข้อคำถามจำนวน 79 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยได้ดัดแปลงมาจากแบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของนัยนา นิลน้อย (2549) โดยข้อคำถามที่ใช้วัดบุคลิกภาพแบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ ดังนี้

- | | |
|---|---------------------|
| 1. บุคลิกภาพแบบห้วนไหว จำนวน 15 ข้อ | ได้แก่ ข้อที่ 1-15 |
| 2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว จำนวน 20 ข้อ | ได้แก่ ข้อที่ 16-35 |
| 3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ จำนวน 16 ข้อ | ได้แก่ ข้อที่ 36-51 |
| 4. บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม จำนวน 13 ข้อ | ได้แก่ ข้อที่ 52-64 |
| 5. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก จำนวน 15 ข้อ | ได้แก่ ข้อที่ 65-79 |

แบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ประกอบด้วยข้อคำถามทางบวกและทางลบ ดังนี้

- ข้อคำถามที่เป็นข้อความทางบวก มีจำนวน 37 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1, 3, 4, 5, 6, 11, 12, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 24, 25, 27, 31, 32, 33, 36, 38, 39, 44, 47, 53, 54, 57, 59, 60, 62, 63, 64, 65, 66, 69, 70 และ 77
- ข้อคำถามที่เป็นข้อความทางลบมีจำนวน 42 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 2, 7, 8, 9, 10, 13, 15, 21, 22, 23, 26, 28, 29, 30, 34, 35, 37, 40, 41, 42, 43, 45, 46, 48, 49, 50, 51, 52, 55, 56, 58, 61, 67, 68, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 78 และ 79

เกณฑ์การให้คะแนน

แบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีหลักเกณฑ์การคิดคะแนนตามลักษณะข้อคำถามดังนี้

คำตอบ	ข้อคำถามทางบวก	ข้อคำถามทางลบ
ไม่จริงเลย	1 คะแนน	4 คะแนน
ไม่จริง	2 คะแนน	3 คะแนน
จริง	3 คะแนน	2 คะแนน
จริงที่สุด	4 คะแนน	1 คะแนน

การแปลผลคะแนน

การพิจารณาระดับบุคลิกภาพในแต่ละองค์ประกอบผู้วิจัยจัดระดับคะแนนออกเป็น 3 ระดับ คือ มีบุคลิกภาพในองค์ประกอบนั้นต่ำ มีบุคลิกภาพในองค์ประกอบนั้นปานกลาง และมีบุคลิกภาพในองค์ประกอบนั้นสูง โดยคำนวณจากความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\
 &= \frac{4 - 1}{3} \\
 &= 1.00
 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถนำมาแบ่งระดับบุคลิกภาพแต่ละองค์ประกอบได้ดังนี้

คะแนน 1.00-2.00 หมายถึง มีบุคลิกภาพในองค์ประกอบนั้นต่ำ

คะแนน 2.01-3.00 หมายถึง มีบุคลิกภาพในองค์ประกอบนั้นปานกลาง

คะแนน 3.01-4.00 หมายถึง มีบุคลิกภาพในองค์ประกอบนั้นสูง

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามการรับรู้บรรยากาศองค์การ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเองตามทฤษฎีของ Stringer (2002) เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ ตัวเลือกตอบเป็นมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) 4 ระดับ คือ ไม่จริงเลย ไม่จริง จริง และจริงที่สุด มีจำนวน 44 ข้อ แบ่งเป็น 6 ด้านได้แก่

- | | |
|----------------------------------|---------------------|
| 1. ด้านโครงสร้าง จำนวน 7 ข้อ | ได้แก่ ข้อที่ 1- 7 |
| 2. ด้านมาตรฐาน จำนวน 5 ข้อ | ได้แก่ ข้อที่ 8-12 |
| 3. ด้านความรับผิดชอบ จำนวน 5 ข้อ | ได้แก่ ข้อที่ 13-17 |
| 4. ด้านการเห็นคุณค่า จำนวน 9 ข้อ | ได้แก่ ข้อที่ 18-26 |
| 5. ด้านการสนับสนุน จำนวน 9 ข้อ | ได้แก่ ข้อที่ 27-35 |
| 6. ด้านความผูกพัน จำนวน 9 ข้อ | ได้แก่ ข้อที่ 36-44 |

แบบสอบถามการรับรู้บรรยากาศองค์การ ประกอบด้วยข้อคำถามทางบวกและทางลบ ดังนี้

1. ข้อคำถามที่เป็นข้อความทางบวก มีจำนวน 27 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 2, 6, 8, 9, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 19, 20, 22, 23, 27, 29, 30, 31, 33, 34, 35, 38, 39, 40, 42, 43 และ 44

2. ข้อคำถามที่เป็นข้อความทางลบมีจำนวน 17 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1, 3, 4, 5, 7, 10, 13, 18, 21, 24, 25, 26, 28, 32, 36, 37 และ 41

เกณฑ์การให้คะแนน

แบบสอบถามการรับรู้บรรยากาศองค์การมีหลักเกณฑ์การคิดคะแนนตามลักษณะข้อคำถาม ดังนี้

คำตอบ	ข้อคำถามทางบวก	ข้อคำถามทางลบ
ไม่จริงเลย	1 คะแนน	4 คะแนน
ไม่จริง	2 คะแนน	3 คะแนน
จริง	3 คะแนน	2 คะแนน
จริงที่สุด	4 คะแนน	1 คะแนน

การแปลผลคะแนน

ผู้วิจัยได้แบ่งเกณฑ์การแปลผลคะแนนบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ของวิศวกรเป็น 3 ระดับ คือ มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในด้านนั้นไม่ดี มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในด้านนั้นปานกลาง และมีการรับรู้บรรยากาศองค์การในด้านนั้นดี โดยคำนวณจากความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\
 &= \frac{4 - 1}{3} \\
 &= 1.00
 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถนำมาแบ่งระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การแต่ละด้านได้
ดังนี้

คะแนน 1.00-2.00 หมายถึง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในด้านนั้นไม่ดี

คะแนน 2.01-3.00 หมายถึง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในด้านนั้นปานกลาง

คะแนน 3.01-4.00 หมายถึง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในด้านนั้นดี

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน ที่ผู้วิจัยได้ดัดแปลงมาจากแบบประเมินผล
การปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง และนำไปให้คณะกรรมการ
ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ทำการตรวจแก้ไข ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของ
วิศวกร 6 ด้าน จำนวน 78 ข้อ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- | | |
|---|---------------------|
| 1. ด้านการทำงานเป็นทีม จำนวน 25 ข้อ | ได้แก่ ข้อที่ 1- 25 |
| 2. ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ จำนวน 11 ข้อ | ได้แก่ ข้อที่ 26-36 |
| 3. ด้านความเป็นเลิศ จำนวน 12 ข้อ | ได้แก่ ข้อที่ 37-48 |
| 4. ด้านความสำเร็จของลูก้า จำนวน 8 ข้อ | ได้แก่ ข้อที่ 49-56 |
| 5. ด้านความเปิดเผย จำนวน 16 ข้อ | ได้แก่ ข้อที่ 57-72 |
| 6. ด้านการให้ความเคารพซึ่งกันและกัน จำนวน 6 ข้อ | ได้แก่ ข้อที่ 73-78 |

แบบสอบถามการรับรู้บรรยากาศองค์การ ประกอบด้วยข้อคำถามทางบวกและทางลบ
ดังนี้

1. ข้อคำถามที่เป็นข้อความทางบวก มีจำนวน 69 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 24, 27, 28, 29, 30, 32, 33, 34, 35, 36, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 67, 68, 70, 71, 72, 73, 74 , 75, 76, 77 และ 78

2. ข้อคำถามที่เป็นข้อความทางลบมีจำนวน 9 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 5, 6, 11, 23, 25, 26, 31, 37
และ 69

เกณฑ์การให้คะแนน

แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงานของวิศวกรมีหลักเกณฑ์การคิดคะแนนตามลักษณะข้อคำถามดังนี้

คำตอบ	ข้อคำถามทางบวก	ข้อคำถามทางลบ
ไม่จริงเลย	1 คะแนน	4 คะแนน
ไม่จริง	2 คะแนน	3 คะแนน
จริง	3 คะแนน	2 คะแนน
จริงที่สุด	4 คะแนน	1 คะแนน

การแปลผลคะแนน

ผู้วิจัยได้แบ่งเกณฑ์การแปลผลคะแนนพฤติกรรมการทำงานของวิศวกรในแต่ละด้านเป็น 3 ระดับ คือ มีพฤติกรรมการทำงานในด้านนั้นต่ำ มีพฤติกรรมการทำงานในด้านนั้นปานกลาง และมีพฤติกรรมการทำงานในด้านนั้นสูง โดยคำนวณจากความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\
 &= \frac{4 - 1}{3} \\
 &= 1.00
 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถนำมาแบ่งระดับพฤติกรรมการทำงานในแต่ละด้านได้ดังนี้

คะแนน 1.00-2.00 หมายถึง มีพฤติกรรมการทำงานด้านนั้นไม่ดี

คะแนน 2.01-3.00 หมายถึง มีพฤติกรรมการทำงานด้านนั้นปานกลาง

คะแนน 3.01-4.00 หมายถึง มีพฤติกรรมการทำงานด้านนั้นดี

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการหาคุณภาพของแบบวัดบุคลิกภาพ ห้าองค์ประกอบ แบบสอบถามการรับรู้บรรยากาศองค์การ และแบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน ดังนี้

การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity)

แบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ซึ่งผู้วิจัยดัดแปลงมาจากแบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของนัยนา นิลน้อย (2549) แบบสอบถามการรับรู้บรรยากาศองค์การ ตามแนวคิดของ Stringer (2002) และแบบสอบถามพฤติกรรมการทำงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผู้วิจัยได้นำไปปรึกษากับคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและภาษาที่ใช้ ก่อนจะนำมาปรับปรุงจนได้แบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรงสูงเพียงพอที่จะใช้ในการวิจัยในขั้นตอนต่อไป

การทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) และการวิเคราะห์รายข้อ

1. นำแบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ แบบสอบถามการรับรู้บรรยากาศองค์การ และแบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน ไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับวิศวกรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ต้องการศึกษาแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

2. นำผลที่ได้มาคำนวณค่าอำนาจจำแนก โดยหาความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (Item-Total Correlation) ด้วยวิธี Pearson's Product Moment Correlation และเลือกเฉพาะข้อที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนำข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกแล้วไปหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้วยวิธีของ Cronbach ได้ค่าของแบบสอบถามแต่ละชุดดังนี้

2.1 แบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .8991 และเมื่อนำไปวิเคราะห์แยกแต่ละด้าน ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

บุคลิกภาพ	ค่าความเชื่อมั่น
แบบหัวนั้ไหว	.8510
แบบแสดงตัว	.9218
แบบเปิดรับประสบการณ์	.9034
แบบอ่อนนั้ยม	.8517
แบบมีจิตสำนึก	.8940

2.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์การ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .9333 และเมื่อนำไปวิเคราะห์แยกแต่ละด้าน ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

การรับรู้บรรยากาศองค์การ	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านโครงสร้าง	.8106
ด้านมาตรฐาน	.7996
ด้านความรับผิดชอบ	.7952
ด้านการเห็นคุณค่า	.8540
ด้านการสนับสนุน	.8589
ด้านความผูกพัน	.8528

2.3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .9687 และเมื่อนำไปวิเคราะห์แยกแต่ละด้าน ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

พฤติกรรมการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านการทำงานเป็นทีม	.9542
ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	.9014
ด้านความเป็นเลิศ	.8968
ด้านความสำเร็จของลูกค้า	.8226
ด้านความเปิดเผย	.8683
ด้านการให้ความเคารพซึ่งกันและกัน	.8172

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตใช้กลุ่มตัวอย่างวิศวกรในการตอบแบบสอบถามจากผู้บริหารระดับสูงของโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง
2. ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของโรงงาน เพื่อขอรายละเอียดของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. นำแบบสอบถามที่ทดสอบคุณภาพแล้ว จำนวน 113 ชุด ส่งแจกจ่ายให้วิศวกรตามรายชื่อที่ได้จากการสุ่มจับรายชื่อ
4. เก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนจากวิศวกร ได้ครบทั้ง 113 ชุด
5. บันทึกรหัสข้อมูลและนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
2. ค่าเฉลี่ย ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล
4. การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ผลของปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ และการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของวิศวกร

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05, .01 และ .001

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การศึกษาวเคราะห์ข้อมูลในบทนี้ ครอบคลุมเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และพฤติกรรมการทำงานของวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 113 ชุด เป็นแหล่งข้อมูลในการวิเคราะห์ ซึ่งผู้วิจัยขอนำเสนอข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

- ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของวิศวกร
- ตอนที่ 2 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของวิศวกร
- ตอนที่ 3 การรับรู้บรรยากาศองค์การของวิศวกร
- ตอนที่ 4 พฤติกรรมทำงานของวิศวกร
- ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

โดยมีรายละเอียดของแต่ละตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของวิศวกร

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของวิศวกรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 113)		
ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	72	63.70
หญิง	41	36.30
อายุ		
20 - 25 ปี	19	16.80
26 - 30 ปี	43	38.10
31 - 35 ปี	21	18.60
มากกว่า 35 ปี	30	26.50
ค่าเฉลี่ย = 31.14 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 5.89 ค่าต่ำสุด = 23 ปี ค่าสูงสุด = 47 ปี		

ตารางที่ 6 (ต่อ)

(n = 113)		
ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	96	85.00
ปริญญาโท	17	15.00
อายุงานในตำแหน่งวิศวกร		
น้อยกว่าและเท่ากับ 3 ปี	24	21.20
3 – 5 ปี	44	38.90
6 – 8 ปี	15	13.30
8 ปี ขึ้นไป	30	26.60
ค่าเฉลี่ย = 5.63 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 3.85 ค่าต่ำสุด = 1 ปี ค่าสูงสุด = 18 ปี		
อายุงานในบริษัท		
น้อยกว่าและเท่ากับ 3 ปี	22	19.50
3 – 5 ปี	36	31.90
6 – 8 ปี	10	8.80
8 ปี ขึ้นไป	45	39.80
ค่าเฉลี่ย = 7.19 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 5.00 ค่าต่ำสุด = 1 ปี ค่าสูงสุด = 23 ปี		

จากตารางที่ 6 วิศวกรซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาเมื่อพิจารณาจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานในตำแหน่งวิศวกร และอายุงานในบริษัทพบว่า วิศวกรในโรงงาน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 63.7 มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 31.14 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 85 อายุงานในตำแหน่งวิศวกรเฉลี่ยเท่ากับ 5.63 ปี และมีอายุงานในบริษัทเฉลี่ยเท่ากับ 7.19 ปี

ตอนที่ 2 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของวิศวกร

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับบุคลิกภาพในแต่ละแบบของวิศวกร

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับบุคลิกภาพ
แบบอ่อนน้อม	3.03	0.33	สูง
แบบมีจิตสำนึก	2.97	0.28	ปานกลาง
แบบเปิดรับประสบการณ์	2.94	0.31	ปานกลาง
แบบแสดงตัว	2.91	0.29	ปานกลาง
แบบหัวน้าว	2.09	0.35	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่าวิศวกรในโรงงานมีบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03) ส่วนบุคลิกภาพอีก 4 องค์ประกอบได้แก่ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก แบบเปิดรับประสบการณ์ แบบแสดงตัว และแบบหัวน้าวอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97, 2.94, 2.91 และ 2.09 ตามลำดับ)

ตอนที่ 3 การรับรู้บรรยากาศองค์การของวิศวกร

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การในแต่ละด้าน และโดยรวมของวิศวกร

การรับรู้ บรรยากาศองค์การ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับการรับรู้ บรรยากาศองค์การ
ด้านมาตรฐาน	2.99	0.38	ปานกลาง
ด้านความผูกพัน	2.96	0.35	ปานกลาง
ด้านการสนับสนุน	2.84	0.39	ปานกลาง
ด้านโครงสร้าง	2.70	0.47	ปานกลาง
ด้านการเห็นคุณค่า	2.64	0.43	ปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบ	2.59	0.40	ปานกลาง
โดยรวม	2.79	0.32	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่าวิศวกรมีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79) และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่ามีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐาน ด้านความผูกพัน ด้านการสนับสนุน ด้านโครงสร้าง ด้านการเห็นคุณค่า และด้านความรับผิดชอบในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99, 2.96, 2.84, 2.70, 2.64 และ 2.59 ตามลำดับ)

ตอนที่ 4 พฤติกรรมการทำงานของวิศวกร

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของพฤติกรรมการทำงานในแต่ละด้านและโดยรวมของวิศวกร

พฤติกรรมการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ พฤติกรรมการทำงาน
การให้ความเคารพซึ่งกันและกัน	3.09	0.36	ดี
การทำงานเป็นทีม	3.04	0.30	ดี
ความเปิดเผย	3.03	0.32	ดี
ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.00	0.39	ปานกลาง
ความเป็นเลิศ	3.00	0.37	ปานกลาง
ความสำเร็จของลูกค้ำ	2.98	0.28	ปานกลาง
โดยรวม	3.02	0.29	ดี

ตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่าวิศวกรมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02) และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า มีพฤติกรรมการทำงานด้านการให้ความเคารพซึ่งกันและกัน ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านความเปิดเผยในระดับดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09, 3.04 และ 3.03 ตามลำดับ) ส่วนพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านความเป็นเลิศ และด้านความสำเร็จของลูกค้ำอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00, 3.00 และ 2.98 ตามลำดับ)

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ และการรับรู้บรรยากาศองค์การสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานในข้อนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ทั้งนี้เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งซึ่งตั้งอยู่ที่จังหวัดนครราชสีมา โดยที่ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุในงานในตำแหน่งวิศวกร และอายุในบริษัท ปัจจัยด้านการรับรู้บรรยากาศองค์การ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านมาตรฐาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการเห็นคุณค่า ด้านการสนับสนุน และด้านความผูกพัน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบห้วนไหว แบบแสดงตัว แบบเปิดรับประสบการณ์ แบบอ่อนน้อม และแบบมีจิตสำนึก โดยแบ่งการวิเคราะห์เป็น 2 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อกำหนด (Assumption) ของการวิเคราะห์การถดถอยที่ว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 โดยทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระซึ่งได้แก่ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การ และบุคลิกภาพ เพื่อดูว่าตัวแปรอิสระเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 หรือไม่ เพราะถ้าตัวแปรอิสระต่างๆไม่เป็นอิสระต่อกันแล้ว จะทำให้แยกอิทธิพลของตัวแปรหนึ่งออกจากตัวแปรอีกตัวหนึ่งไม่ได้ เกิดปัญหาที่เรียกว่า “Multicollinearity Problem” ขึ้นได้ และจะทำให้ไม่สามารถใช้เทคนิคการวิเคราะห์ดังกล่าวได้ ซึ่งถ้าเกิดปัญหานี้ขึ้นเราจะต้องแก้ไขด้วยการตัดตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันสูงออกไป (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์และอักษรย่อในการแสดงผลการวิเคราะห์ดังนี้

SEX	คือ เพศ (ชาย = 0 หญิง = 1)
AGE	คือ อายุ (หน่วยเป็นปี)
EDU	คือ ระดับการศึกษา (หน่วยเป็นปี)
EXP	คือ อายุงานในตำแหน่งวิศวกร (หน่วยเป็นปี)
SEA	คือ อายุงานในบริษัท (หน่วยเป็นปี)
STR	คือ การรับรู้บรรยากาศองค์การด้าน โครงสร้าง

STD	คือ การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐาน
RES	คือ การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบ
REC	คือ การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการเห็นคุณค่า
SUP	คือ การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน
AFF	คือ การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความผูกพัน
N	คือ บุคลิกภาพแบบหัวนั้ไหว
E	คือ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว
O	คือ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์
S	คือ บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม
H	คือ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก
BW	คือ พฤติกรรมการทำงานโดยรวม
TW	คือ พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม
CR	คือ พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
ON	คือ พฤติกรรมการทำงานด้านความเป็นเลิศ
SU	คือ พฤติกรรมการทำงานด้านความสำเร็จของลูกค้า
OP	คือ พฤติกรรมการทำงานด้านความเปิดเผย
SE	คือ พฤติกรรมการทำงานด้านการให้ความเคารพซึ่งกันและกัน
R	คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ
R Square	คือ ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
Adjust R Square	คือ ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว
Beta	คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
F Overall	คือ ค่าสถิติ F – test ของสมการพยากรณ์
b	คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
a	คือ ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์
SE b	คือ ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

ตารางที่ 10 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์กร และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของวิศวกร

	SEX	AGE	EDU	EXP	SEA	N	E	O	S	H	STR	STD	RES	REC	SUP	AFF
SEX	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AGE	-.015	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EDU	.197*	.197*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EXP	-.023	.766**	.209*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SEA	-.007	.880**	.033	.705**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
N	.135	.033	-.238**	.141	.126	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
E	-.183	-.073	-.035	-.037	-.085	-.313**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
O	-.185	.193*	.064	.129	.227*	-.245**	.668**	-	-	-	-	-	-	-	-	-
S	-.223*	.063	-.070	.147	.065	-.307**	.268**	.053	-	-	-	-	-	-	-	-
H	.100	.294**	.093	.222*	.268**	-.121	.375**	.496**	.273**	-	-	-	-	-	-	-
STR	-.114	.033	.170	.128	.018	-.119	.427**	.407**	.199*	.404**	-	-	-	-	-	-
STD	-.031	-.112	.010	.011	-.140	-.201*	.538**	.287**	.305**	.327**	.580**	-	-	-	-	-
RES	-.013	.057	.050	.171	-.013	-.078	.389**	.452**	.255**	.185*	.459**	.292**	-	-	-	-
REC	-.125	.078	-.131	.182	.085	.006	.507**	.401**	.321**	.362**	.571**	.566**	.595**	-	-	-
SUP	-.149	.088	.068	.179	.059	-.004	.397**	.449**	.342**	.341**	.630**	.532**	.683**	.699**	-	-
AFF	-.024	.162	.084	.168	.154	-.286**	.523**	.480**	.410**	.526**	.442**	.466**	.391**	.584**	.657**	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การ และ บุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์ทางบวกและทางลบกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 โดยในการวิจัยในครั้งนี้กำหนดให้ตัวแปรอิสระจะต้องไม่มีค่าความสัมพันธ์สูงเกิน .80 จากตารางที่ 10 พบว่า ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของวิศวกรกับอายุงานในบริษัทมีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 ผู้วิจัยจึงเลือกตัดตัวแปรอายุของวิศวกรทิ้งไป เพราะมีความคิดว่าอายุงานในบริษัทเป็นตัวแปรที่น่าสนใจมากกว่าและน่าจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของวิศวกร จึงเหลือตัวแปรอิสระที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน 15 ตัว ซึ่งตัวแปรอิสระที่เหลือมีความสัมพันธ์กันไม่เกิน .80 ดังแสดงในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์กร และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของวิศกร หลังจากตัดตัวแปรที่มีค่าความสัมพันธ์กันเกิน .80 ออก

	SEX	EDU	EXP	SEA	N	E	O	S	H	STR	STD	RES	REC	SUP	AFF
SEX	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EDU	.197*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EXP	-.023	.209*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SEA	-.007	.033	.705**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
N	.135	-.238**	.141	.126	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
E	-.183	-.035	-.037	-.085	-.313**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
O	-.185	.064	.129	.227*	-.245**	.668**	-	-	-	-	-	-	-	-	-
S	-.223*	-.070	.147	.065	-.307**	.268**	.053	-	-	-	-	-	-	-	-
H	.100	.093	.222*	.268**	-.121	.375**	.496**	.273**	-	-	-	-	-	-	-
STR	-.114	.170	.128	.018	-.119	.427**	.407**	.199*	.404**	-	-	-	-	-	-
STD	-.031	.010	.011	-.140	-.201*	.538**	.287**	.305**	.327**	.580**	-	-	-	-	-
RES	-.013	.050	.171	-.013	-.078	.389**	.452**	.255**	.185*	.459**	.292**	-	-	-	-
REC	-.125	-.131	.182	.085	.006	.507**	.401**	.321**	.362**	.571**	.566**	.595**	-	-	-
SUP	-.149	.068	.179	.059	-.004	.397**	.449**	.342**	.341**	.630**	.532**	.683**	.699**	-	-
AFF	-.024	.084	.168	.154	-.286**	.523**	.480**	.410**	.526**	.442**	.466**	.391**	.584**	.657**	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม
2. การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
3. การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความเป็นเลิศ
4. การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความสำเร็จของลูกค้า
5. การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่ออารมณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความเปิดเผย
6. การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการให้ความเคารพซึ่งกันและกัน
7. สรุปผลตัวแปรอิสระที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของวิศวกร

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมของวิศวกร

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE b	Beta	t	Sig
การรับรู้บรรยากาศองค์การด้าน ความผูกพัน (AFF)	.526	.225	.219	2.332	.022
บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (N)	-.408	.124	-.285	-3.288	.001
การรับรู้บรรยากาศองค์การด้าน ความรับผิดชอบ (RES)	.747	.339	.199	2.204	.030
ค่าคงที่ (a)	65.241	7.879			
R = .498 R Square = .248 Adjusted R Square = .227 F Overall = 11.962 Sig = .000					

จากตารางที่ 12 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม (TW) ของวิศวกร ด้วยตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การ และบุคลิกภาพ พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความผูกพัน (AFF) บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (N) และการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบ (RES) สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม (TW) ของวิศวกรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม (TW) ได้ร้อยละ 22.7 (Adjusted R Square = .227) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .498 (R=.498) เมื่อนำตัวแปรทั้ง 3 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม (TW) มาเขียนเป็นสมการจะได้สมการถดถอยพหุในรูปคะแนนดิบดังนี้

$$TW = 65.241 + .526 (AFF) - .408 (N) + .747 (RES)$$

และได้สมการถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$Z_{TW} = .219 (AFF) - .285 (N) + .199 (RES)$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม (TW) พบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม (TW) ได้ดีที่สุดคือบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว รองลงมาคือการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความผูกพัน (AFF) และการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบ (RES) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของวิศวกร

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE b	Beta	t	Sig
การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความผูกพัน (AFF)	.502	.125	.368	4.031	.000
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (O)	.202	.073	.232	2.751	.007
การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐาน (STD)	.450	.186	.202	2.421	.017
ค่าคงที่ (a)	3.371	3.551			
R = .639 R Square = .408 Adjusted R Square = .392 F Overall = 25.061 Sig = .000					

จากตารางที่ 13 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (CR) ของวิศวกร ด้วยตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การ และบุคลิกภาพ พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความผูกพัน (AFF) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (O) และการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐาน (STD) สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (CR) ของวิศวกรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (CR) ได้ร้อยละ 39.2 (Adjusted R Square = .392) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .639 (R=.639) เมื่อนำตัวแปรทั้ง 3 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (CR) มาเขียนเป็นสมการจะได้สมการถดถอยพหุในรูปคะแนนดิบดังนี้

$$CR = 3.371 + .502 (AFF) + .202 (O) + .450 (STD)$$

และได้สมการถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$Z_{CR} = .368 (AFF) - .232 (O) + .202 (STD)$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (CR) พบว่าตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (CR) ได้ดีที่สุดคือ การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความผูกพัน (AFF) รองลงมาคือบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (O) และการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐาน (STD) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความเป็นเลิศของวิศวกร

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE b	Beta	t	Sig
การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความผูกพัน (AFF)	.639	.140	.445	4.567	.000
บุคลิกภาพแบบห้วนไหว (N)	-.165	.069	-.197	-2.402	.018
การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการเห็นคุณค่า (REC)	-.606	.139	-.538	-4.463	.000
การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบ (RES)	.737	.207	.335	3.560	.001
การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐาน (STD)	.521	.218	.227	2.395	.018
ค่าคงที่ (a)	21.167	4.717			
R = .633 R Square = .401 Adjusted R Square = .373 F Overall = 14.326 Sig = .000					

จากตารางที่ 14 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความเป็นเลิศ (ON) ของวิศวกร ด้วยตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การ และบุคลิกภาพ พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความผูกพัน (AFF) บุคลิกภาพแบบห้วนไหว (N) การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการเห็นคุณค่า (REC) การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบ (RES) และการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐาน (STD) สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความเป็นเลิศ (ON) ของวิศวกรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความเป็นเลิศ (ON) ได้ร้อยละ 37.3 (Adjusted R Square = .373) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ

.633 (R=.633) เมื่อนำตัวแปรทั้ง 5 ตัว ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความเป็นเลิศ (ON) มาเขียนเป็นสมการจะได้สมการถดถอยพหุในรูปคะแนนดิบดังนี้

$$ON = 21.167 + .639 (AFF) - .165 (N) - .606 (REC) + .737 (RES) + .521 (STD)$$

และได้สมการถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$Z_{ON} = .455 (AFF) - .197 (N) - .538 (REC) + .335 (RES) + .227 (STD)$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความเป็นเลิศ (ON) พบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความเป็นเลิศ (ON) ได้ดีที่สุดคือการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการเห็นคุณค่า (REC) รองลงมาคือการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความผูกพัน (AFF) การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบ (RES) การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐาน (STD) และบุคลิกภาพแบบห้วนใจ ตามลำดับ

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความสำเร็จของลูกค้าของวิศวกร

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	Sig
การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความผูกพัน (AFF)	.353	.066	.438	5.383	.000
ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ (SEX)	1.307	.411	.250	3.177	.002
บุคลิกภาพแบบห้วนใจ (N)	-.105	.039	-.218	-2.652	.009
ค่าคงที่ (a)	20.288	2.409			
R = .580 R Square = .337 Adjusted R Square = .319 F Overall = 18.450 Sig = .000					

จากตารางที่ 15 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความสำเร็จของลูกค้า (SU) ของวิศวกรในโรงงานด้วยตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การ และบุคลิกภาพ พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความผูกพัน (AFF) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ (SEX) และบุคลิกภาพแบบห้วนใจ (N) สามารถร่วมกันพยากรณ์

พฤติกรรมการทำงานด้านความสำเร็จของลูกค้า (SU) ของวิศวกรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความสำเร็จของลูกค้า (SU) ได้ร้อยละ 31.9 (Adjusted R Square = .319) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .580 ($R=.580$) เมื่อนำตัวแปรทั้ง 3 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความสำเร็จของลูกค้า (SU) มาเขียนเป็นสมการจะได้สมการถดถอยพหุในรูปคะแนนดิบดังนี้

$$SU = 20.288 + .353 (AFF) + 1.307 (SEX) - .105 (N)$$

และได้สมการถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$Z_{SU} = +.438 (AFF) + .250 (SEX) - .218 (N)$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความสำเร็จของลูกค้า (SU) พบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความสำเร็จของลูกค้า (SU) ได้ดีที่สุดคือ การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความผูกพัน (AFF) รองลงมาคือ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ (SEX) และบุคลิกภาพแบบห้วนใจ (N) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความเปิดเผยของวิศวกร

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	Sig
การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐาน (STD)	.845	.237	.315	3.568	.001
การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความผูกพัน (AFF)	.395	.148	.240	2.664	.009
บุคลิกภาพแบบห้วนใจ (N)	-.218	.081	-.223	-2.710	.008
ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ (SEX)	1.714	.838	.161	2.045	.043
ค่าคงที่ (a)	31.508	5.308			
R = .589 R Square = .347 Adjusted R Square = .323 F Overall = 14.333 Sig = .000					

จากตารางที่ 16 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความเปิดเผย (OP) ของวิศวกรในโรงงาน ด้วยตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์กร และบุคลิกภาพ พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านมาตรฐาน (STD) การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านความผูกพัน (AFF) บุคลิกภาพแบบหัวน้ใจ (N) และปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ (SEX) สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความเปิดเผย (OP) ของวิศวกรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความเปิดเผย (OP) ได้ร้อยละ 32.3 (Adjusted R Square = .323) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .589 ($R=.589$) เมื่อนำตัวแปรทั้ง 4 ตัว ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความเปิดเผย (OP) มาเขียนเป็นสมการจะได้สมการถดถอยพหุในรูปคะแนนดิบดังนี้

$$OP = 31.508 + .845 (STD) + .395 (AFF) - .218(N) + 1.714 (SEX)$$

และได้สมการถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$Z_{OP} = .315 (STD) + .240 (AFF) - .223 (N) + .161 (SEX)$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความเปิดเผย (OP) พบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความเปิดเผย (OP) ได้ดีที่สุดคือ การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านมาตรฐาน (STD) รองลงมาคือการรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านความผูกพัน (AFF) บุคลิกภาพแบบหัวน้ใจ (N) และปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ (SEX) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการให้ความเคารพซึ่งกันและกันของวิศวกร

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	Sig
การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านมาตรฐาน (STD)	.385	.116	.294	3.308	.001
บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม (S)	.165	.052	.280	3.158	.002
ค่าคงที่ (a)	9.384	2.268			
R = .463 R Square = .215 Adjusted R Square = .201 F Overall = 15.044 Sig = .000					

จากตารางที่ 17 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการให้ความเคารพซึ่งกันและกัน (SE) ของวิศวกร ด้วยตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การ และบุคลิกภาพ พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐาน (STD) และบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม (S) สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการให้ความเคารพซึ่งกันและกัน (SE) ของวิศวกรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการให้ความเคารพซึ่งกันและกัน (SE) ได้ร้อยละ 20.1 (Adjusted R Square = .201) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .463 ($R=.463$) เมื่อนำตัวแปรทั้ง 2 ตัว ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการให้ความเคารพซึ่งกันและกัน (SE) มาเขียนเป็นสมการจะได้สมการถดถอยพหุในรูปคะแนนดิบดังนี้

$$SE = 9.384 + .385 (STD) + .165 (S)$$

และได้สมการถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$Z_{SE} = .294 (STD) + .280 (S)$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการให้ความเคารพซึ่งกันและกัน (SE) พบว่าตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการให้ความเคารพซึ่งกันและกัน (SE) ได้ดีที่สุดคือ การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐาน (STD) รองลงมาคือบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม (S)

ผู้วิจัยขอเสนอผลสรุปความสามารถในการทำนายของปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ ทัศนคติประกอบและการรับรู้บรรยากาศองค์การต่อพฤติกรรมการทำงานของวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง ดังนี้

ตารางที่ 18 สรุปผลตัวแปรอิสระที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของวิศวกร

ตัวแปรอิสระ	พฤติกรรมการทำงานด้าน					
	การทำงานเป็นทีม	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	ความเป็นเลิศ	ความสำเร็จของลูกค้า	ความเปิดเผย	การให้ความเคารพซึ่งกันและกัน
ปัจจัยส่วนบุคคล						
เพศ	-	-	-	ü	ü	-
ระดับการศึกษา	-	-	-	-	-	-
อายุงานในตำแหน่งวิศวกร	-	-	-	-	-	-
อายุงานในบริษัท	-	-	-	-	-	-
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ						
บุคลิกภาพแบบหัวน้าว	ü	-	ü	ü	ü	-
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	-	-	-	-	-	-
บุคลิกภาพแบบเปิดรับ	-	ü	-	-	-	-
ประสบการณ์						
บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม	-	-	-	-	-	ü
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	-	-	-	-	-	-
การรับรู้บรรยากาศองค์การ						
ด้านโครงสร้าง	-	-	-	-	-	-
ด้านมาตรฐาน	-	ü	ü	-	ü	ü
ด้านความรับผิดชอบ	ü	-	ü	-	-	-
ด้านการเห็นคุณค่า	-	-	ü	-	-	-
ด้านการสนับสนุน	-	-	-	-	-	-
ด้านความผูกพัน	ü	ü	ü	ü	ü	-

ข้อวิจารณ์

จากการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการทำงานของวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

บุคลิกภาพห้องค์ประกอบ

เมื่อพิจารณาผลการศึกษามุขลักษณะห้องค์ประกอบของวิศวกรพบว่า วิศวกรมีบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อมอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้จะเป็นเพราะโรงงานแห่งนี้มีขนาดค่อนข้างใหญ่ มีพนักงานรวมกันกว่า 8,000 คน มีการบริหารงานภายในโดยแบ่งออกเป็นฝ่ายต่างๆมากมาย แต่มุ่งเน้นที่ฝ่ายผลิตเป็นสำคัญ ซึ่งในส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายผลิตนั้น จะประกอบไปด้วยพนักงานรายวันประมาณร้อยละ 80-90 โดยจะเป็นเพศหญิงทั้งหมด และส่วนใหญ่มียุมากกว่าวิศวกรเนื่องจากทำงานมานานกว่า ในขณะที่พนักงานอีกร้อยละ 10-20 จะเป็นหัวหน้างาน (Supervisor) วิศวกร และเจ้าหน้าที่ช่างเทคนิค ซึ่งต้องทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นจากปัจจัยส่วนบุคคลที่วิศวกรของโรงงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และมีอายุน้อยกว่าพนักงานรายวันที่เป็นผู้หญิง จึงทำให้วิศวกรต้องมีความอ่อนน้อมถ่อมตน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ ไม่ก้าวร้าว และมีจิตใจบริการ พร้อมทั้งจะช่วยเหลือหรือให้คำปรึกษาเพื่อนร่วมงานแผนกอื่นๆ ทั้งนี้ก็เพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี ได้รับการยอมรับและความร่วมมือทั้งจากผู้ได้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ส่วนการที่วิศวกรมีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกอยู่ในระดับปานกลางนั้น น่าจะเป็นเพราะตั้งแต่ขั้นตอนของการคัดเลือกวิศวกรเพื่อเข้ามาทำงานในโรงงานแห่งนี้ ทางองค์กรได้ระบุหลักเกณฑ์และคุณสมบัติขั้นต่ำของผู้สมัครไว้อย่างชัดเจน เช่น ต้องจบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยของรัฐบาลที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับ ผลการเรียนมีเกรดเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 3.00 และต้องผ่านการทดสอบภาษาอังกฤษของทางโรงงาน เป็นต้น ด้วยเหตุนี้จึงเป็นที่ไว้วางใจได้ในระดับหนึ่งว่า วิศวกรของโรงงานแห่งนี้เป็นผู้มีความสามารถ มีจิตสำนึกรับผิดชอบในหน้าที่ และมีระเบียบวินัยในตนเองพอสมควร จึงจะสามารถผ่านระบบคัดเลือกเข้ามาทำงานในโรงงานแห่งนี้ได้

ในขณะที่วิศวกรมีบุคลิกภาพแบบหัวน้าวอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ทั้งนี้จะเป็นเพราะ ด้วยภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของวิศวกรโรงงานแห่งนี้ ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการควบคุมดูแลการทำงานของเครื่องจักรต่างๆ ภายในโรงงาน ซึ่งเป็นโรงงานผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่

ใช้เทคโนโลยีทันสมัย เครื่องจักรส่วนใหญ่นำเข้าจากต่างประเทศและมีราคาสูง ตั้งแต่หลักสิบล้าน จนถึงหลายร้อยล้านบาท จึงอาจเป็นสาเหตุให้วิศวกรรู้สึกกดดัน เครียด ที่ต้องดูแลรับผิดชอบอุปกรณ์ ของโรงงานมูลค่ามหาศาล ในขณะเดียวกันการที่วิศวกรต้องทำงานร่วมกับเพื่อนพนักงานแผนก อื่นๆ ที่มีความแตกต่างกัน ทั้งทางด้านภูมิหลัง ประสบการณ์ ความรู้ ฯลฯ โดยเฉพาะกับพนักงาน ฝ่ายผลิตที่เป็นเพศหญิงทั้งหมด ก็มีผลทำให้วิศวกรซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ต้องมีความอดทน อดกลั้นในการแสดงอารมณ์ต่างๆ โดยเฉพาะอารมณ์โกรธ หรือความวิตกกังวลต่างๆ เพื่อให้เกิด ความน่าเชื่อถือและการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน สาเหตุเหล่านี้จึงทำให้วิศวกรในโรงงานแห่งนี้มี บุคลิกภาพแบบหัวน้าวอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนการที่วิศวกรมีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวอยู่ในระดับปานกลางนั้น น่าจะเป็นเพราะ ด้วยลักษณะการทำงานของวิศวกรที่มักเกี่ยวข้องกับมีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานแผนกอื่นๆ เป็นประจำดังที่ได้กล่าวไปแล้ว ทำให้วิศวกรต้องมีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร สนับสนุนกับผู้อื่นง่าย เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างสะดวกราบรื่น นอกจากนี้ทางองค์กรยังจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริม ความกล้าแสดงออกให้กับพนักงานอยู่เสมอ เช่น การจัดประกวดร้องเพลง ลิขชิงก์ การกล่าว สุนทรพจน์เป็นภาษาอังกฤษในที่ชุมชนโดยให้ทุกแผนกส่งตัวแทนเข้าร่วมประกวด เป็นต้น

ส่วนสาเหตุที่วิศวกรมีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์อยู่ในระดับปานกลางนั้น เนื่องจาก โรงงานแห่งนี้ผลิตสินค้าเทคโนโลยี มีการลงทุนเพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบการทำงานต่างๆ เพื่อให้ สอดคล้องกับเป้าหมายทางธุรกิจที่ต้องการเป็นผู้นำในตลาดอุตสาหกรรมประเภทนี้ จึงทำให้วิศวกร ต้องสนใจสิ่งต่างๆ รอบตัว พร้อมปรับตัวเรียนรู้เทคโนโลยีและวิทยาการใหม่ๆ เช่น ระบบการ บริหารงาน เครื่องมือเครื่องจักรอันทันสมัย ทำให้วิศวกรได้เปิดรับประสบการณ์ใหม่ ไม่ยึดติดกับ วิธีการทำงานเดิมๆ ได้พัฒนาตนเองไปพร้อมกับองค์กร แต่เนื่องจากภาระงานที่รับผิดชอบมีมาก ทำให้วิศวกรไม่สามารถสนใจเรียนรู้เรื่องต่างๆ ได้เต็มที่ จึงทำให้วิศวกรของโรงงานแห่งนี้มี บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์อยู่ในระดับปานกลาง

การรับรู้บรรยากาศองค์กร

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์กรพบว่า วิศวกรมีการรับรู้บรรยากาศ องค์กรด้านมาตรฐาน ด้านความผูกพัน ด้านการสนับสนุน ด้านโครงสร้าง ด้านการเห็นคุณค่า และ ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านมาตรฐานอยู่ใน ระดับสูงสุด ซึ่งน่าจะเป็นเพราะถึงแม้โรงงานแห่งนี้จะตั้งอยู่ในจังหวัดนครราชสีมา แต่ก็มีความมาตรฐาน

การทำงานเช่นเดียวกับสำนักงานใหญ่ในประเทศสหรัฐอเมริกา หรือสาขาอื่นในประเทศต่างๆ มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานอยู่ตลอดเวลา เช่น โปรแกรมลดของเสียในขั้นตอนการผลิต (Six Sigma) โปรแกรมบริหารวัตถุดิบและสินค้าคงคลัง (Supply Chain Management) การบริหารคุณภาพ ISO 9001 การบริหารสิ่งแวดล้อม ISO 14001, การบริหารด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย OHSAS 18001 เป็นต้น

ส่วนการรับรู้บรรยากาศองค์การระดับรองลงมาคือ ด้านความผูกพัน ซึ่งอาจเป็นเพราะวิธีการบริหารงานขององค์การแห่งนี้ ที่มีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานให้กับพนักงานทุกระดับอย่างชัดเจน รวมถึงแจ้งวิธีการบรรลุเป้าหมาย และผลลัพธ์ที่พนักงานจะได้รับหากสามารถทำได้ตามเป้าหมาย เช่น ส่วนแบ่งผลกำไรพิเศษประจำปี (Profit sharing) การจ่ายเงินโบนัสตามผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งการจ่ายผลตอบแทนพิเศษในลักษณะเช่นนี้ พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีก็จะรู้สึกมีความเหมาะสม ยุติธรรมดี ในขณะที่พนักงานทั่วไปที่ไม่ได้มีผลการปฏิบัติงานโดดเด่น ก็จะรู้สึกว่าตนเองเสียเปรียบ ไม่ได้รับความยุติธรรม จึงอาจทำให้พนักงานมีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามทางผู้บริหารของโรงงานก็พยายามลดช่องว่างของปัญหานี้ โดยการจัดกิจกรรมเสริมเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีในหมู่พนักงาน ทั้งในช่วงเวลาทำงาน เช่น การตั้งเป็นคณะกรรมการหรือทีมทำงานต่างๆ การจัดกิจกรรมประกวดด้านคุณภาพหรือความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของพนักงาน เป็นต้น รวมถึงกิจกรรมนอกเวลางาน เช่น การจัดแข่งขันกีฬาภายใน งานวันครอบครัวประจำปี การทำบุญตักบาตรร่วมกันในวันสำคัญทางศาสนา การจัดตั้งชมรมสอนทำงานฝีมือและสิ่งประดิษฐ์เพื่อให้พนักงานมีรายได้เสริม เป็นต้น นอกจากนี้ยังสนับสนุนให้พนักงานทำกิจกรรมเพื่อชุมชนและสังคมร่วมกันด้วย เช่น การไปออกค่ายอาสาพัฒนาชุมชนโดยบริษัทเป็นผู้สนับสนุนงบประมาณ การมอบทุนการศึกษาและอุปกรณ์การเรียนให้กับเยาวชนผู้ด้อยโอกาส เป็นต้น ซึ่งนอกจากจะทำให้พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การแห่งนี้แล้ว ยังส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันรักใคร่กันเอง รวมถึงเผื่อแผ่ไปยังชุมชนรอบข้างโรงงานด้วย

ส่วนการที่วิศวกรมีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างในระดับปานกลางนั้น น่าจะเป็นเพราะแม้โรงงานแห่งนี้จะมีระบบการบริหารจัดการที่ดีเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก และการระบุภาระหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งงานและโครงสร้างการบังคับบัญชาภายในแผนกไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สะดวก คล่องตัว แต่ด้วยขนาดขององค์การ ที่ประกอบไปด้วยแผนกฝ่ายต่างๆ มากกว่า 20 หน่วยงาน บนเนื้อที่ถึง 100 ไร่เศษ และพนักงานจำนวนมาก ก็อาจทำให้วิศวกรที่เพิ่งเข้ามาทำงานได้ไม่นาน รู้สึกสับสนในโครงสร้างและภาระหน้าที่ของบางแผนก

ที่ตนไม่ค่อยได้ทำงานเกี่ยวข้อง จึงทำให้มีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลางนั้น เป็นเพราะโรงงานแห่งนี้มุ่งส่งเสริมให้พนักงานดูแลรับผิดชอบตนเอง มากกว่าการที่ฝ่ายบริหารจะเข้าไปควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด ทั้งนี้เนื่องจากเป็นโรงงานขนาดใหญ่ มีพนักงานจำนวนมาก และแบ่งออกเป็นแผนกหรือส่วนงานต่างๆ มากมาย ทางฝ่ายบริหารย่อมไม่สามารถลงไปดูแลควบคุมพนักงานได้อย่างทั่วถึง จึงเน้นวิธีการกระจายอำนาจบริหาร ควบคู่ไปกับการปลูกฝังความมีระเบียบวินัยในตนเองให้กับพนักงาน โดยมีการนำเทคโนโลยีระบบออนไลน์เข้ามาใช้ เพื่อช่วยในการประหยัดเวลา และทรัพยากรบุคคลในการตรวจสอบการทำงานของพนักงาน เช่น การรายงานผ่านระบบออนไลน์ ทางคอมพิวเตอร์ โดยให้หัวหน้างานโดยตรงของพนักงานผู้นั้นเป็นผู้พิจารณาและอนุมัติ ฝ่ายทรัพยากรบุคคลไม่ต้องเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง และพนักงานก็ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มกระดาษใดๆ เพียงใช้เวลาอัปโหลดผ่านระบบคอมพิวเตอร์ไม่ถึง 30 วินาที ก็เสร็จสมบูรณ์ เป็นต้น นอกจากนี้ทางองค์การยังมุ่งให้ความรู้กับพนักงานในการดูแลรับผิดชอบตนเองผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ภายในองค์การ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ ระบบเสียงตามสาย รายการโทรทัศน์เพื่อให้ความรู้แก่พนักงาน ที่จัดฉายทุกช่วงเวลาพักของพนักงานในโรงอาหาร และสื่อตัวอักษรวิ่ง (Moving Alphabet) ตามจุดสาธารณะภายในโรงงาน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อช่วยในการปลูกจิตสำนึกการเป็นสมาชิกที่ดี มีความรับผิดชอบในตนเองให้แก่พนักงาน

ส่วนเหตุผลที่การรับรู้บรรยากาศองค์การของวิศวกรในด้านการสนับสนุนอยู่ในระดับปานกลางนั้น น่าจะเป็นเพราะองค์การแห่งนี้มีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยจะเน้นให้พนักงานมีความไว้วางใจเชื่อใจและให้การสนับสนุนซึ่งกันและกันภายในกลุ่ม เพื่อให้ผลงานของทีมออกมาดีที่สุด ในขณะที่ผู้บริหารระดับสูงก็มีการสื่อสารทั้งในด้านนโยบาย เป้าหมาย และวิสัยทัศน์ขององค์การกับพนักงานทุกระดับเป็นประจำ เช่น การจัดประชุมพนักงานทั้งโรงงานในทุกไตรมาส โดยผู้บริหารระดับรองประธานบริษัทเป็นผู้ดำเนินการประชุม ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานทุกคนรับทราบทิศทางการดำเนินธุรกิจ และข่าวสารความคืบหน้าในด้านต่างๆ จากผู้บริหารโดยตรง ซึ่งนอกจากจะช่วยให้พนักงานมีทิศทางในการทำงานโดยมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกันแล้ว ยังเป็นการแสดงถึงการให้ความสำคัญและตระหนักในคุณค่าของพนักงานทุกระดับของโรงงานแห่งนี้ด้วย จึงทำให้วิศวกรมีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการเห็นคุณค่าอยู่ในระดับปานกลางเช่นกันนั้น น่าจะเป็นเพราะ แม้โรงงานแห่งนี้จะจัดกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับชั้นในรูปแบบต่างๆ ดังที่ได้กล่าวไปแล้ว รวมถึงการจัดในลักษณะของโครงการประกวด/แข่งขันกันในการทำงาน เช่น วิธีลดปริมาณงานเสีย ลดค่าใช้จ่ายในการผลิต หรือลดขั้นตอนในการทำงาน เป็นต้น โดยทางฝ่ายบริหารจะไม่คำนึงถึงปริมาณเงินที่พนักงานลดได้ แต่จะมุ่งส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานมากกว่า และยังมีมอบรางวัลโดยคำนึงถึงคุณค่าทางด้านจิตใจของพนักงานเสมอ เช่น การมอบโล่เกียรติคุณหรือประกาศนียบัตร โดยผู้บริหารระดับ CEO ขององค์การเดินทางมามอบให้ด้วยตนเอง การนำผลงานของพนักงานไปลงสื่อประชาสัมพันธ์ขององค์การและเผยแพร่ไปทั่วโลกทางระบบแม็กกาซีนออนไลน์ขององค์การ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามด้วยความแตกต่างทางด้านตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบ จึงทำให้พนักงานมีรายได้ เงินเดือน รวมถึงสวัสดิการพิเศษบางอย่างแตกต่างกันค่อนข้างมาก เช่น เงินช่วยเหลือค่าน้ำมันรถ ของผู้บริหาร ค่าทำงานล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยงพิเศษกรณีเดินทางไปต่างประเทศ เป็นต้น ซึ่งอาจทำให้พนักงานบางส่วนรู้สึกว่างค์การมีระบบการให้รางวัล ค่าตอบแทนไม่เป็นธรรมทั้งที่ทุกคนต่างก็ทำงานหนักเช่นกัน จึงทำให้มีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการเห็นคุณค่าอยู่ในระดับปานกลางได้

พฤติกรรมการทำงาน

จากการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการทำงานของวิศวกรพบว่า มีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะโรงงานแห่งนี้ใช้ระบบและกระบวนการเดียวกันในการบริหารการประเมินผลงานของพนักงานระดับรายเดือนทั่วโลก เพื่อช่วยให้พนักงานมีเป้าหมายในการทำงานเดียวกัน และมุ่งทำงานอย่างมีเป้าหมายสอดคล้องกัน ดังนั้น โรงงานจึงมีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมของพนักงานทุกระดับรวมทั้งในกลุ่มวิศวกร นอกจากนี้ด้วยสภาพการทำงานที่เป็นสายการผลิตยาวต่อเนื่องในลักษณะ Assembly line ผลิตสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบขึ้นจากชิ้นส่วนเล็กๆ มากมาย ไม่สามารถทำคนเดียวได้ ทุกคนต่างมีหน้าที่ความรับผิดชอบตามความถนัดความเชี่ยวชาญของตนเอง ก็มีส่วนทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับดี

ส่วนการที่วิศวกรมีพฤติกรรมการทำงานด้านการให้ความเคารพซึ่งกันและกันอยู่ในระดับดีนั้น เป็นเพราะด้วยลักษณะของงานที่ต้องช่วยกันทำเป็นทีม จึงจะสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การดังที่ได้กล่าวไปแล้ว ซึ่งในการทำงานเป็นทีมนี้ องค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญยิ่งคือสมาชิกทุกคนภายในทีมจะต้องให้เกียรติ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เพราะทุกคนภายในทีมต่างก็

มีความสามารถ ความถนัดเฉพาะด้านของตนเอง เมื่อรวมเข้าด้วยกันจึงจะเป็นความสำเร็จของทีม นอกจากนี้การที่สมาชิกภายในทีมมีความแตกต่างกันทั้งทางด้านวิวุฒิ ตำแหน่งหน้าที่ ฯลฯ ถึงแม้โรงงานแห่งนี้จะเป็นองค์กรข้ามชาติแต่เมื่อมาดำเนินธุรกิจอยู่ในประเทศไทย ในการทำงานร่วมกันก็ต้องคำนึงถึงเรื่องการให้ความเคารพผู้ที่มีอาวุโสมากกว่า สาเหตุเหล่านี้จึงทำให้วิศวกรมีพฤติกรรมการทำงานด้านการให้ความเคารพซึ่งกันและกันอยู่ในระดับดี

ส่วนพฤติกรรมการทำงานด้านความเปิดเผยของวิศวกรอยู่ในระดับดีนั้น นอกจากจะเป็นเพราะลักษณะการทำงานร่วมกัน ที่ต้องสื่อสารกันอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา ภายใต้การให้ความเคารพซึ่งกันและกัน ให้เกียรติรับฟังความคิดเห็นกัน เพื่อให้ผลงานของทีมออกมาดีที่สุดแล้ว บริษัทยังส่งเสริมให้พนักงานมีการสื่อสารกันอย่างเปิดเผยเสมอ เช่น การประชุมร่วมกันทั้งในลักษณะกลุ่มย่อยและกลุ่มใหญ่เมื่อมีข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ต้องการแจ้งให้ทราบ การเลือกตั้งคณะกรรมการตัวแทนของพนักงานทุกแผนก เพื่อเข้าร่วมประชุมหรือนำเสนอความคิดเห็นของพนักงานต่อผู้บริหารระดับสูงเป็นประจำทุกเดือน เป็นต้น ด้วยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรเหล่านี้จึงทำให้วิศวกรมีพฤติกรรมการทำงานด้านความเปิดเผยอยู่ในระดับดี

ในขณะที่พฤติกรรมการทำงานของวิศวกรด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะโดยโครงสร้างขององค์กรแล้ว จะมีแผนกวิจัยและพัฒนา (R&D) ตั้งอยู่ที่ประเทศสหรัฐอเมริกา วิศวกรของโรงงานสาขาประเทศต่างๆ จะต้องเดินทางไปศึกษาและเรียนงานจากบริษัทแม่ที่สหรัฐอเมริกา ไม่ได้เป็นผู้ริเริ่มสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ด้วยตนเองทั้งหมด จึงอาจทำให้พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของวิศวกรอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น อย่างไรก็ตามด้วยความรู้ความสามารถและศักยภาพของวิศวกรคนไทย ในอนาคตอันใกล้นี้ โรงงานมีแผนจะขยายแผนกวิจัยและพัฒนาที่ตั้งอยู่ในเมืองไทยด้วยเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงานยิ่งขึ้น เนื่องจากประเทศไทยเป็นฐานการผลิตที่ใหญ่ที่สุด

ในขณะที่พฤติกรรมการทำงานด้านความเป็นเลิศซึ่งอยู่ในระดับปานกลางนั้น อาจเป็นเพราะด้วยลักษณะการทำงานเป็นทีม ผลงานของทุกคนคือผลงานของทีม ไม่มีแข่งขันกันเป็นรายบุคคลให้เห็นผลงานอย่างชัดเจน จึงอาจทำให้สมาชิกบางส่วนภายในทีมมุ่งรักษาภาพบรรยากาศการทำงานร่วมกัน มากกว่ามุ่งสร้างความเป็นเลิศทางผลงาน ซึ่งก็ส่งผลให้วิศวกรมีพฤติกรรมการทำงานด้านความเป็นเลิศอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนพฤติกรรมการทำงานด้านความสำเร็จของลูกค้าซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน อาจเป็นเพราะด้วยลักษณะการทำงานงานของวิศวกรนั้นไม่ได้ติดต่อดสื่อสารกับลูกค้าโดยตรง เนื่องจากโรงงานแห่งนี้มีหน้าที่ผลิตเพื่อการส่งออกทั้งหมด ไม่ได้ดำเนินกิจกรรมทางการตลาดใดๆ ในประเทศไทย เพราะมีฝ่ายขาย (Sales and Marketing) ทำหน้าที่รับผิดชอบ ตั้งอยู่ที่ประเทศสิงคโปร์ วิศวกรของโรงงานจึงมีหน้าที่เพียงควบคุมดูแลการผลิตให้เป็นไปตามคำสั่งซื้อที่ฝ่ายขายส่งมาให้เท่านั้น การไม่ได้รับฟังความคิดเห็นของลูกค้าโดยตรง จึงทำให้วิศวกรมีพฤติกรรมการทำงานด้านความสำเร็จของลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง

การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ และการรับรู้บรรยากาศองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของวิศวกร พบว่า

1. การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความผูกพัน ด้านความรับผิดชอบ และบุคลิกภาพแบบหัวน้าว สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมของวิศวกร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานโดยสามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมได้ร้อยละ 22.7 โดยที่ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความผูกพันและด้านความรับผิดชอบมีผลในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม ส่วนปัจจัยบุคลิกภาพแบบหัวน้าวมีผลในเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมของวิศวกร

อธิบายได้ว่า ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความผูกพันและด้านความรับผิดชอบ น่าจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม เนื่องจากแม้โรงงานแห่งนี้จะเป็นโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขั้นต้นทันสมัย แต่ก็มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีในหมู่พนักงานอยู่เสมอ ดังที่ได้กล่าวไปแล้ว ทำให้วิศวกรรู้สึกอบอุ่น เป็นกันเอง มีการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน นอกจากนี้องค์การยังได้กำหนดเป้าหมายในการทำงานไว้อย่างชัดเจน ทำให้วิศวกรรับรู้หน้าที่ความรับผิดชอบของตนและต้องการมีส่วนร่วมในการผลักดันให้เป้าหมายที่กำหนดไว้บรรลุผลสำเร็จ จึงเกิดการรวมกลุ่มกันทำงานเป็นทีม เนื่องจากการทำงานเป็นทีมจะทำให้เกิดความคิดและผลงานที่ดี โดยเฉพาะหากสมาชิกทุกคนในทีมมีส่วนร่วมในการผลักดันการทำงานของกลุ่มและถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มีการสนับสนุนซึ่งกันและกัน เพื่อสร้างบรรยากาศของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ชงชัย สันติวงษ์ (2537) ที่กล่าวว่าไว้ว่าลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผลนั้นสามารถพิจารณาได้จากประสิทธิภาพของผลผลิตที่ทีมงานทำได้ตรงตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐาน นอกจากนี้ทีมงานที่ดีต้องมีความพึงพอใจในสมาชิก เพื่อลดความกังวลใจแก่กัน และต้องรักษาหรือส่งเสริมให้สมาชิก

ในทีมงานมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน นั้นหมายความว่าพนักงานมีความผูกพันกันภายในทีม อย่างไรก็ตาม ธงชัยยังได้กล่าวเพิ่มเติมว่า สิ่งที่จะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผลได้ ยังต้องขึ้นอยู่กับลักษณะของความรู้สึกรอบอันในการทำงาน และความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันอีกด้วย หากสภาพบรรยากาศการทำงานที่มีลักษณะของความเป็นมิตร มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะทำให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ความขัดแย้งในการทำงานจะลดน้อยลง

ส่วนปัจจัยบุคลิกภาพแบบห้วนไหว มีผลในเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม นั้น เป็นเพราะการที่ต้องทำงานร่วมกับคนหมู่มากที่มีความแตกต่างกันในทุกๆด้าน วิศวกรที่มีบุคลิกภาพแบบห้วนไหว ซึ่งมักมีความวิตกกังวล เครียด หรือท้อแท้ได้ง่าย อาจมีปัญหาในการติดต่อสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมทีม โดยเฉพาะในขณะที่ยกกำลังเผชิญปัญหา หรือมีความขัดแย้งกันภายใน หากวิศวกรมีบุคลิกภาพแบบห้วนไหว ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม อาจมีผลกระทบทั้งต่อความน่าเชื่อถือของตัววิศวกรเองและบรรยากาศการทำงานภายในทีม ดังนั้น บุคลิกภาพแบบห้วนไหวจึงมีผลเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศิริพร ประโยค (2542) ที่พบว่าบุคลิกภาพแบบห้วนไหวมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้างานระดับกลางในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษาบริษัท-ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด

2. การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความผูกพัน ด้านมาตรฐาน และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของวิศวกรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งตรงตามสมมติฐาน โดยสามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ได้ร้อยละ 39.2 โดยที่ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความผูกพัน ด้านมาตรฐาน และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ มีผลในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

อธิบายได้ว่า การที่องค์การมีมาตรฐานในการทำงานระดับสากล รวมทั้งมีการกำหนดเป้าหมายขององค์การและเป้าหมายในการทำงานของพนักงานทุกคนไว้อย่างชัดเจนคือ การเป็นผู้นำในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งส่งผลให้ในแต่ละปีโรงงานแห่งนี้ได้ทุ่มเม็ดเงินจำนวนมหาศาลเพื่อการวิจัยและพัฒนา (Research & Development) เทคโนโลยีใหม่ๆ รวมถึงลงทุนปรับปรุงระบบการทำงาน และพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรภายในองค์การอยู่ตลอดเวลา จึงทำให้พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ร่วมงานกับองค์การที่มีความทันสมัย ตระหนักในความสำคัญของ

บุคลากร และรู้สึกผูกพัน ต้องการเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร เมื่อประกอบเข้ากับการมีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ ชอบศึกษาเรียนรู้วิทยาการใหม่ๆ ถิ่นนับเป็นโอกาสอันดีของวิศวกรที่จะได้ฝึกฝนและทดลองนวัตกรรมความรู้ต่างๆ เหล่านี้ อันจะนำไปสู่พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ด้วยตนเองต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนพล เตียสุวรรณ (2546) ที่พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความผูกพัน ด้านการเห็นคุณค่า ด้านความรับผิดชอบ ด้านมาตรฐาน และบุคลิกภาพแบบห้วนไหวสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความเป็นเลิศของวิศวกรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยสามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานด้านความเป็นเลิศได้ร้อยละ 37.3 โดยที่ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความผูกพัน ด้านความรับผิดชอบ และด้านมาตรฐานมีผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความเป็นเลิศ

อธิบายได้ว่ากรณีที่โรงงานแห่งนี้มีระบบการสรรหาและคัดเลือกวิศวกรเป็นอย่างดี โดยจะคำนึงทั้งในด้านสถาบันการศึกษาที่จบมา ผลการเรียน หรือประสบการณ์ในการทำงานที่ต้องตรงตามมาตรฐานขององค์การทุกด้าน ซึ่งทำให้ได้วิศวกรที่มีคุณภาพ สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองได้เป็นอย่างดี และเมื่อวิศวกรได้เข้ามาทำงานในโรงงานที่มีมาตรฐานการทำงานดี มีระบบอันทันสมัยช่วยสนับสนุนการทำงาน ประกอบกับมีบรรยากาศการทำงานแบบช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ก็ย่อมทำให้วิศวกรเกิดความรู้สึกอบอุ่นในสังคมของการทำงาน มีความภูมิใจในงาน ผลិតภัณฑ์ และวิสัยทัศน์ขององค์การ จนเกิดเป็นพฤติกรรมการทำงานเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในที่สุด

ส่วนปัจจัยบุคลิกภาพแบบห้วนไหวและการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการเห็นคุณค่า มีผลเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความเป็นเลิศอธิบายได้ว่า วิศวกรที่มีบุคลิกภาพแบบห้วนไหวซึ่งมักจะมีอาการวิตกกังวล ไม่อดทน และท้อแท้ได้ง่าย เมื่อต้องมาทำงานภายใต้สภาวะความกดดันตามลักษณะโดยธรรมชาติของโรงงานแห่งนี้ คือไม่เพียงทำงานให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ แต่ต้องผลิตงานที่มีคุณภาพเป็นเลิศ และปรับปรุงมาตรฐานการทำงานของตนเองอยู่ตลอดเวลาด้วย ก็ยิ่งเพิ่มความเครียดให้กับวิศวกรที่มีบุคลิกภาพแบบห้วนไหวได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ไกรกร เสือดำ (2545) ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ภาวะผู้นำ กับผลการ

ปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น บริษัท ไทย-เอเชีย พี.อี. จำกัด พบว่า บุคลิกภาพแบบห้วนไหว มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงานเช่นกัน

นอกจากนี้การที่วิศวกรทำงานหนัก แต่ถ้อยคำการเห็นวายังไม่ดีพอ ยังสามารถปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นได้อีก ก็อาจทำให้วิศวกรรู้สึกกดดันหรือกังวลว่าหากทำไม่ได้ตามมาตรฐานขององค์กร อาจต้องถูกลงโทษหรือไม่ได้การเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือนอย่างยุติธรรม ซึ่งส่งผลให้วิศวกรหมดกำลังใจในการทุ่มเททำงานเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศได้

4. การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความผูกพัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และบุคลิกภาพแบบห้วนไหวสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความสำเร็จของลูกค้าของวิศวกรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้ โดยสามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานด้านความสำเร็จของลูกค้าได้ร้อยละ 31.9 โดยที่ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความผูกพัน และปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความสำเร็จของลูกค้า

อธิบายได้ว่า การที่โรงงานแห่งนี้ก่อตั้งมายาวนาน มีส่วนแบ่งทางการตลาดสูงสุดคือมากกว่าร้อยละ 30 ของตลาดทั้งหมด เนื่องจากมีกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย และเป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยีของผลิตภัณฑ์ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ครอบคลุมทุกตลาดทุกระดับ ทำให้พนักงานที่ทำงานอยู่ในองค์การรู้สึกภาคภูมิใจ ต้องการมีส่วนร่วมในการสร้างความเจริญก้าวหน้าให้กับองค์กร ซึ่งก็รวมทั้งพนักงานกลุ่มวิศวกรที่ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่ตนรับผิดชอบเป็นอย่างดี มีการรับฟังและเข้าใจความต้องการของลูกค้าทั้งภายในและภายนอก ซึ่งเมื่อมาทำงานร่วมกันเป็นทีมภายใต้เป้าหมายเดียวกัน ก็ย่อมทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานเพื่อความสำเร็จของลูกค้า

ส่วนปัจจัยบุคลิกภาพแบบห้วนไหวมีผลเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความสำเร็จของลูกค้าอธิบายได้ว่า เนื่องจากผลิตภัณฑ์ของโรงงานแห่งนี้ เป็นสินค้าเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านวิทยาการและความต้องการของลูกค้า ดังนั้นเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าและตลาดที่ผันผวนอยู่เสมอ ทำให้ต้องทำงานแข่งกับเวลา มีความตื่นตัวพร้อมเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอันฉับไวเสมอ จึงส่งผลให้วิศวกรที่มีบุคลิกภาพแบบห้วนไหวเกิดความเครียด หรือวิตกกังวลได้ และอาจมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานทำให้ไม่สามารถผลิตชิ้นงานที่มีคุณภาพดีเสมอต้นเสมอปลาย ส่งมอบให้กับลูกค้าได้ นอกจากนี้การมีบุคลิกภาพแบบห้วนไหว ยังมักคำนึงถึง

แต่ตนเองมากกว่าผู้อื่น คิดว่าถ้าตนเองไม่ทำ ก็คงมีผู้อื่นทำแทนได้ ในที่สุดก็ยอมส่งผลกระทบต่อคุณภาพโดยรวมของผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบให้กับลูกค้า ด้วยเหตุนี้บุคลิกภาพแบบหัวน้ําใจจึงมีผลเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความสำเร็จของลูกค้า

5. การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐาน ด้านความผูกพัน บุคลิกภาพแบบหัวน้ําใจ และปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความเปิดเผยของวิศวกรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยสามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานด้านความเปิดเผยได้ร้อยละ 32.3 โดยที่ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐาน ด้านความผูกพัน และปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศมีผลในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความเปิดเผย ส่วนปัจจัยบุคลิกภาพแบบหัวน้ําใจมีผลในเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความเปิดเผย

อธิบายได้ว่า การที่องค์การมีมาตรฐานการทำงานที่ดี ทำให้วิศวกรรู้สึกภูมิใจที่ได้เข้ามาทำงานในองค์การซึ่งเป็นที่ยอมรับและเป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป ทำให้วิศวกรมีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะทุ่มเททำงานเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จ ประกอบกับองค์การมีนโยบายส่งเสริมการทำงานเป็นทีมอย่างชัดเจน โดยเน้นให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในความสำเร็จของทีมดังที่ได้กล่าวไปแล้ว ทั้งนี้ก็เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะงานขององค์การที่เป็นสายการผลิตขนาดใหญ่ พนักงานทุกฝ่ายรวมทั้งวิศวกรด้วยจึงต้องทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความเปิดเผยและไว้วางใจซึ่งกันและกัน

ส่วนบุคลิกภาพแบบหัวน้ําใจมีผลเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความเปิดเผยนั้น เป็นเพราะวิศวกรที่มีบุคลิกภาพแบบหัวน้ําใจ มักจะเป็นคนที่โกรธง่าย มีอารมณ์แปรปรวน และถูกกระตุ้นง่ายได้ง่าย จึงอาจรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นโดยตรงไปตรงมาหรือเปิดเผยไม่ได้ ในขณะที่องค์การเป็นบริษัทข้ามชาติ มีวัฒนธรรมองค์การที่เน้นให้พนักงานมีความกล้าแสดงออกอย่างสร้างสรรค์ กล้าพูดกล้าทำในสิ่งที่ถูกต้องโดยเปิดเผย ดังนั้นจึงอาจทำให้วิศวกรที่มีบุคลิกภาพแบบหัวน้ําใจ ไม่สามารถเผชิญคำวิพากษ์วิจารณ์ หรือทนรับฟังการแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมาได้

6. การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานและบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการให้ความเคารพซึ่งกันและกันของวิศวกรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยสามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานด้านการ

ให้ความเคารพซึ่งกันและกันได้ร้อยละ 20.1 โดยการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานและ
บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อมมีผลในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการให้ความเคารพซึ่งกันและกัน

อธิบายได้ว่า การที่องค์การมีระบบมาตรฐานการทำงานที่ดีในระดับสากล ทำให้พนักงาน
มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ และรู้สึกภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์การแห่งนี้ เมื่อประกอบเข้า
กับลักษณะงานของวิศวกร ที่ต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นอยู่เสมอ จึงทำให้วิศวกรต้องมีความสุขภาพ
อ่อนน้อม ประนีประนอม พร้อมทั้งจะช่วยเหลือผู้อื่น เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างสะดวกราบรื่น
และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ด้วยลักษณะการทำงานเป็นทีม ซึ่งประกอบ
ขึ้นจากบุคลากรหลากหลายฝ่ายที่มีความแตกต่างกัน เมื่อต้องมาทำงานร่วมกัน ทุกคนจึงมีความ
เคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน เพราะต่างก็ตระหนักถึงความสำคัญของสมาชิกทุกคนภายในทีม
ในอันที่จะช่วยกันผลักดันสร้างความสำเร็จให้กับองค์การต่อไป

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ทำการรวบรวมข้อมูลจากวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง จำนวน 113 คน จากจำนวนประชากร 160 คน โดยใช้วิธีเก็บอย่างง่ายด้วยการสุ่มจับรายชื่อแล้วส่งแบบสอบถามให้ตอบ และเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ทำเสร็จ มาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามจำนวน 4 ตอน ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์การที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Stringer (2002) จำนวน 44 ข้อ แบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ซึ่งดัดแปลงมาจากแบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของเนยนา นิลน้อย (2549) จำนวน 79 ข้อ และแบบสอบถามวัดพฤติกรรมการทำงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยดัดแปลงมาจากแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง จำนวน 78 ข้อ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำหนังสือร้องขออนุญาตในการดำเนินการเก็บข้อมูลจากภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ไปยังผู้อำนวยการฝ่ายต่างๆ ในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง โดยชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลของวิศวกรภายในฝ่าย และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประชุมประจำเดือนของวิศวกรในโรงงาน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 113 ชุด

2. การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประยุกต์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน

สรุปผลการวิจัย

1. วิศวกรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 ส่วนบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก แบบเปิดรับประสบการณ์ แบบแสดงตัว และแบบหัวน้าวอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97, 2.94, 2.91 และ 2.09 ตามลำดับ

2. วิศวกรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีการรับรู้บรรยากาศด้านมาตรฐาน ด้านความผูกพัน ด้านการสนับสนุน ด้านโครงสร้าง ด้านการเห็นคุณค่า และด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99, 2.96, 2.84, 2.70, 2.64 และ 2.59 ตามลำดับ

3. วิศวกรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีพฤติกรรมการทำงานด้านการให้ความเคารพซึ่งกันและกัน ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านความเปิดเผยอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09, 3.04 และ 3.03 ตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความเป็นเลิศ และความสำเร็จของลูกค้ายอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00, 3.00 และ 2.98 ตามลำดับ

4. ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การ และบุคลิกภาพ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของวิศวกร

4.1 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความผูกพัน ด้านความรับผิดชอบ และบุคลิกภาพแบบหัวน้าว สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมของวิศวกรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมได้ร้อยละ 22.7 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .498

4.2 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความผูกพัน ด้านมาตรฐาน และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของวิศวกรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ได้ร้อยละ 39.2 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .639

4.3 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความผูกพัน ด้านการเห็นคุณค่า ด้านความรับผิดชอบ ด้านมาตรฐาน และบุคลิกภาพแบบหัวน้ำเหว สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความเป็นเลิศของวิศวกรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานด้านความเป็นเลิศได้ร้อยละ 37.3 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .633

4.4 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความผูกพัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและบุคลิกภาพแบบหัวน้ำเหว สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความสำเร็จของลูกค้ำของวิศวกรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานด้านความสำเร็จของลูกค้ำได้ร้อยละ 31.9 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .580

4.5 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐาน ด้านความผูกพัน บุคลิกภาพแบบหัวน้ำเหว และปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความเปิดเผยของวิศวกรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานด้านความเปิดเผยได้ร้อยละ 32.3 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .589

4.6 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐาน และบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการให้ความเคารพซึ่งกันและกันของวิศวกรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.001 โดยสามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานด้านการให้ความเคารพซึ่งกันและกันได้ร้อยละ 20.1 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .463

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับองค์กรดังนี้

1. การพัฒนาด้านพฤติกรรมการทำงานของวิศวกร จากผลการวิจัยพบว่าวิศวกรมีพฤติกรรมการทำงานด้านการให้ความเคารพซึ่งกันและกัน ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านความเปิดเผยอยู่ในระดับดี ส่วนพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านความเป็นเลิศ และด้านความสำเร็จของลูกค้ำอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งนับเป็นเรื่องที่ดีที่พบว่าวิศวกรในโรงงานแห่งนี้มี

ความเปิดเผย กล้าแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ในการทำงาน ภายใต้พฤติกรรมการให้ความเคารพซึ่งกันและกันอันจะช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้งในการทำงานขึ้น และยังเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพด้วย ดังนั้นองค์การจึงควรส่งเสริมและพัฒนาพฤติกรรมการทำงานที่ดีเหล่านี้ของวิศวกรให้ดำรงอยู่ต่อไปอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดโครงการประกวดทีมทำงานที่มีผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยมในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการลดปริมาณงานเสีย ลดค่าใช้จ่าย หรือปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมให้แพร่หลายในหมู่พนักงานกลุ่มอื่นๆ รวมทั้งการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาได้สื่อสารพูดคุยกันอย่างเปิดเผยและสม่ำเสมอ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดี และสนับสนุนพฤติกรรมการทำงานด้านความเปิดเผย เป็นต้น

ส่วนพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านความเป็นเลิศ และด้านความสำเร็จของลูกค้ำที่อยู่ในระดับปานกลางนั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า องค์การควรเร่งหาวิธีการปรับปรุงพฤติกรรมการทำงานทั้ง 3 ด้านนี้ของวิศวกร โดยเฉพาะในด้านความสำเร็จของลูกค้ำซึ่งมีความสำคัญยิ่งสำหรับการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากปัจจุบันอุตสาหกรรมประเภทนี้มีการแข่งขันกันสูง องค์การใดสามารถช่วงชิงความได้เปรียบในการนำเสนอสินค้าได้ตรงใจและตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้ำได้ดีที่สุดจึงจะดำรงอยู่รอดได้ โดยอาจจะอยู่ในรูปของการหาโอกาสให้วิศวกรบางแผนกได้ทำการสื่อสารกับลูกค้ำโดยตรง เช่น ไปเยี่ยมชมโรงงานของลูกค้ำ ไปรับฟังความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้ำที่มีต่อผลิตภัณฑ์ของโรงงาน ซึ่งอาจช่วยลดช่องว่างในการทำงานระหว่างวิศวกรกับลูกค้ำได้ในระดับหนึ่ง

2. การพัฒนาและเสริมสร้างบรรยากาศขององค์การ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การรับรู้บรรยากาศขององค์การทุกด้านของวิศวกรในโรงงานแห่งนี้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าผู้บริหารควรให้ความสำคัญและสนใจในการเสริมสร้างบรรยากาศขององค์การในทุกด้านให้อยู่ในระดับดี เพื่อจะเป็นแรงจูงใจและเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับวิศวกร อีกทั้งยังสามารถกระตุ้นให้วิศวกรมีพฤติกรรมการทำงานในด้านต่างๆ ได้ดีขึ้นด้วย โดยเฉพาะการรับรู้บรรยากาศขององค์การด้านมาตรฐาน ที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของวิศวกรได้ทั้งในด้านการให้ความเคารพซึ่งกันและกัน ด้านความเปิดเผย ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และด้านความเป็นเลิศ ดังที่แสดงอยู่ในตารางที่ 18 ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการส่งเสริมหรือปรับปรุงการรับรู้บรรยากาศขององค์การด้านมาตรฐานของวิศวกร ดังนี้

แม้ว่าการจะมีมาตรฐานการทำงานที่ดีในระดับสากล แต่เมื่อนำมาใช้ในแต่ละประเทศก็อาจจะต้องปรับมาตรฐานบางประการให้สอดคล้องกับประเทศนั้นๆ เช่น กฎหมายแรงงานของแต่ละประเทศ กฎระเบียบด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อม เป็นต้น นอกจากนี้องค์การยังควรเพิ่มการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์มาตรฐานการทำงานขององค์การให้พนักงานรับทราบโดยทั่วถึงมากขึ้น เพื่อให้พนักงานเข้าใจและมั่นใจยิ่งขึ้นในมาตรฐานการทำงานที่ดีเหล่านั้นขององค์การที่ตนกำลังปฏิบัติงานอยู่

นอกเหนือไปจากการสร้างความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการทำงานที่ดีขององค์การให้กับพนักงานแล้ว องค์การยังควรเพิ่มการฝึกอบรมและแนะนำแนวทางการปรับปรุงมาตรฐานการทำงานให้กับวิศวกรด้วย ซึ่งไม่ได้หมายถึงการส่งวิศวกรไปฝึกอบรมภายนอกองค์การเท่านั้น แต่ยังอาจทำได้โดยวิธีการอื่นๆ เช่น การใช้ระบบ e-Learning โดยการให้วิศวกรปรึกษากับหัวหน้างานเพื่อพิจารณาว่าตนเองควรจะได้รับ การฝึกอบรมเพิ่มเติมในด้านใดเพื่อปรับปรุงมาตรฐานการทำงานให้ดีขึ้น จากนั้นก็ให้วิศวกรเข้าไปสมัครเรียนผ่านทางเว็บไซต์ ซึ่งมีอยู่มากมายหลายสถาบันในต่างประเทศที่จัดให้บริการในด้านนี้ ซึ่งทางองค์การจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด หรืออาจจัดเป็นโครงการรับสมัครให้ผู้บริหารภายในโรงงานที่มีความประสงค์จะเป็นพี่เลี้ยงถ่ายทอดประสบการณ์ความรู้ในการทำงานให้กับวิศวกรผู้ที่สนใจ โดยจับคู่กันเรียนงานโดยตรงตามความสมัครใจ ทั้งนี้นอกจากจะได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ทำงานซึ่งกันและกันแล้ว ยังช่วยส่งเสริมบรรยากาศในการทำงานให้ดีขึ้นได้

ส่วนการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความผูกพัน ที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงาน ของวิศวกรทั้งในด้านการงานเป็นทีม ด้านความเปิดเผย ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านความเป็นเลิศ และด้านความสำเร็จของลูกค้านั้น องค์การควรเร่งปรับปรุงการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความผูกพันให้อยู่ในระดับดี โดยเริ่มตั้งแต่ปรับปรุงระบบการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการพิเศษบางอย่างให้มีการกระจายตัวอย่างทั่วถึงและยุติธรรมยิ่งขึ้น เพื่อให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานดีขึ้น และอาจช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงานได้

นอกจากปรับปรุงสวัสดิการในรูปของเงินค่าตอบแทนแล้ว องค์การยังสามารถเสริมสวัสดิการในรูปแบบอื่นๆ ให้กับพนักงานได้ เช่น การมอบทุนการศึกษาให้วิศวกรที่มีผลการปฏิบัติงานดีได้เรียนต่อฟรีในระดับปริญญาโทในสาขาวิชาที่วิศวกรพึงพอใจและคาดว่าจะมีประโยชน์ต่อองค์การ โดยไม่มีข้อผูกมัดใดๆ หรือการให้โอกาสวิศวกรได้เดินทางไปดูงานในต่างประเทศ รวมทั้งโครงการแลกเปลี่ยนสถานที่ทำงานชั่วคราวระหว่างวิศวกรด้วยกันในสาขา

ประเทศต่างๆ ที่ต้องการตั้งอยู่ ตามความสมัครใจ เพื่อให้เกิดการแบ่งปันประสบการณ์ความรู้ และลดความเบื่อหน่ายในการทำงานของวิศวกรได้

3. การพัฒนาบุคลิกภาพของวิศวกร เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าวิศวกรมีบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อมอยู่ในระดับสูง ซึ่งนับเป็นเรื่องที่ดีสำหรับวิศวกรในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และการทำงานเป็นทีมเพื่อความสำเร็จขององค์กร ส่วนการที่วิศวกรมีบุคลิกภาพแบบหัวน้าว แม้จะอยู่ในระดับปานกลาง แต่องค์กรก็ควรเร่งเข้าไปช่วยปรับปรุงบุคลิกภาพด้านนี้ของวิศวกรให้ดีขึ้น เนื่องจากในตารางที่ 18 แสดงให้เห็นว่าบุคลิกภาพแบบหัวน้าวของวิศวกร สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของวิศวกรได้ทั้งในด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความเปิดเผย ด้านความเป็นเลิศ และด้านความสำเร็จของลูกค้า ด้วยเหตุนี้ นอกจากองค์กรจะจัดกิจกรรมสันตนาการให้วิศวกรได้พักผ่อนคลายเครียดร่วมกัน องค์กรยังอาจเพิ่มกิจกรรมเสริมในรูปแบบอื่นๆ เช่น การบริการให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา โดยมีที่ปรึกษาแรงงานที่ผ่านการอบรมมาแล้วคอยให้คำปรึกษาเบื้องต้นกับพนักงาน หรืออาจมีการเชิญนักจิตวิทยา วิทยากรผู้เชี่ยวชาญมาบรรยายที่โรงงานในบางวาระ ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการจัดการกับความเครียด หรือการจัดชีวิตให้สมดุลระหว่างการทำงานและการพักผ่อน (Work life balance) เป็นต้น ซึ่งอาจช่วยให้วิศวกรมีบุคลิกภาพแบบหัวน้าวน้อยลง และมีความสุขในชีวิตการทำงานเพิ่มมากขึ้น

4. การคัดเลือกบุคลากรโดยพิจารณาถึงบุคลิกภาพ และปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ จากผลการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพและปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ มีผลต่อพฤติกรรมทำงานของวิศวกร ดังนั้นในการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาทำงานเป็นวิศวกร ทางองค์กรจึงควรพิจารณาบุคลิกภาพของผู้สมัครให้สอดคล้องกับลักษณะงานวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้วย โดยเฉพาะบุคลิกภาพแบบหัวน้าวที่พบว่ามีผลเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานของวิศวกรทั้งในด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความเปิดเผย ด้านความเป็นเลิศ และด้านความสำเร็จของลูกค้า ในขณะที่บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อมมีผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการให้ความเคารพซึ่งกันและกัน โดยนอกจากจะคัดเลือกผู้สมัครที่มีทักษะ ประสบการณ์ และความรู้ความสามารถในการทำงานตามภาระหน้าที่แล้ว องค์กรควรคัดเลือกวิศวกรที่มีบุคลิกภาพมั่นคง สามารถรับมือกับความเครียดเผชิญความกดดันได้พอสมควร นอกจากนี้ยังควรมีความสนใจชอบทดลองเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ๆ รวมถึงมีความเป็นมิตร สุภาพอ่อนโยน พร้อมทั้งจะช่วยเหลือผู้อื่น ทั้งนี้อาจช่วยลดอัตราการลาออกของวิศวกรหลังจากรับเข้ามาทำงานแล้วได้ ทำให้องค์กรไม่ต้องสิ้นเปลืองงบประมาณค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมวิศวกรใหม่บ่อยๆ ซึ่งทั้งเสียเงิน เสียเวลา ยิ่งไปกว่านั้นคือการเสียโอกาส

ในการแข่งขันทางธุรกิจด้วย ขณะเดียวกันตัววิศวกรผู้สมัครงานเอง หากมีบุคลิกภาพสอดคล้องกับลักษณะงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่แรก ก็จะช่วยให้ทำงานได้อย่างราบรื่นและมีความสุขยิ่งขึ้น ไม่ต้องเสียเวลาและพลังงานในการปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพของตนเองให้สอดคล้องกับงานและองค์กรมากนัก รวมทั้งยังสามารถรับมือกับความเครียด หรือเผชิญความกดดันในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ดังนั้นในการคัดเลือกวิศวกรใหม่โอกาสต่อไป ผู้บริหารจึงควรทดลองนำแบบทดสอบทางจิตวิทยาเข้ามาใช้เป็นเครื่องมือเสริมประกอบการคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับลักษณะงานยิ่งขึ้น โดยใช้ร่วมกับวิธีอื่นๆ ที่โรงงานปฏิบัติอยู่แล้ว

นอกจากนี้ในการคัดเลือกบุคคลเข้ามาเป็นวิศวกร ยังควรคำนึงถึงปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศด้วย เนื่องจากรูปแบบการแสดงอารมณ์ในเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกัน แม้ว่างานวิศวกรส่วนใหญ่ผู้ทำงานมักเป็นเพศชาย แต่ควรให้ความเสมอภาคทางเพศโดยการพิจารณาบุคลากรเพศหญิงที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสม ทั้งนี้อาจช่วยเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานให้มีความสมดุล และเพิ่มมุมมองการแก้ไขปัญหาในการทำงานให้มีความหลากหลายยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างกว้างขวางมากขึ้น ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอความคิดเห็นเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิศวกรที่อาจมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของวิศวกร เช่น ภาวะผู้นำ สุขภาพจิต แรงจูงใจในการทำงาน ความเครียด เป็นต้น เพื่อให้งานวิจัยมีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
2. อาจทำการศึกษาพฤติกรรมทางบวกอื่นๆ ที่องค์กรต้องการให้เกิดขึ้นกับวิศวกรในองค์กรด้วย เช่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น
3. ควรมีการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสายงานอื่นและมีลักษณะงานแตกต่างกันออกไป เช่น ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น เพื่อเป็นการ เปรียบเทียบ

4. อาจทำการศึกษากับองค์กรอื่นๆ เช่น โรงงานผลิตรถยนต์ กลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเคมี เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบว่าลักษณะงานแต่ละประเภทควรใช้บุคลากรที่มีลักษณะเช่นใดจึงจะเหมาะสม และยังช่วยให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อจะได้นำผลการวิจัยไปใช้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้นต่อไป

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. 2523. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชวิทยาลัย.
- กาญจนา นุใจกอง. 2541. ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- โครงการ เสือดำ. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ภาวะผู้นำ กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น ศึกษาเฉพาะกรณี: บริษัท ไทย-เอเชีย พี.อี. จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2547. รายงานเศรษฐกิจและการเงินปี 2547 (Online). www.bot.or.th, 6 กันยายน 2548.
- ชนพล เตียสุวรรณ. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความเป็นส่วนหนึ่งกับงาน การรับรู้บรรยากาศองค์กร และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2537. พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์ และ ชัยยศ สันติวงษ์. 2533. พฤติกรรมบุคคลในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- นัยนา นิลน้อย. 2549. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ เชาวน์อารมณ์ และพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งของผู้นำหมู่บ้านหันคา จังหวัดชัยนาท. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นิภา แก้วศรีงาม. 2527. จิตวิทยาองค์การ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นวกฤต บุญจันทร์. 2539. การศึกษาแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการทหารขององค์การแห่งหนึ่ง จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนา, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

บุญมัน ธนาสุวัฒน์. 2537. จิตวิทยาองค์การ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2532. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.

พรรณราย ทรัพย์ะประภา. 2529. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

พวงเพชร วัชรอยู่. 2537. แรงจูงใจกับการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: บริษัท โอ.เอส.พรินติ้งเฮาส์.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

มานิดา คงเดชอุดมกุล. 2544. บรรยายาสององค์การกับผลการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มุกดา ศรียงค์. 2540. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

มัลลิกา ดันสอน. 2544. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอ็กสเปอร์เน็ท จำกัด.

ลักขณา สรวิวัฒน์. 2530. จิตวิทยาเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: บริษัท โอ.เอส.พรินติ้งเฮาส์.

ลักขณาดี ใจเย็น. 2537. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยายาสององค์การกับความพึงพอใจในงานและ

การปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วิภาพร มาพบสุข. 2546. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

ศิริพร ประโยค. 2542. ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่
สัมฤทธิ์ กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับกลางในโรงงานอิเล็กทรอนิกส์
กรณีศึกษา: บริษัทรีท-ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศรีเรือน แก้วกังวาล. 2544. ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ: (รู้เรา-รู้เขา). พิมพ์ครั้งที่ 9.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน.

สุชา จันทน์เอม. 2540. จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนา
พานิช.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2540. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 10.
กรุงเทพมหานคร: บริษัท เฟื่องฟ้าพรินติ้ง จำกัด.

สุภาณี สนธิรัตน์. 2545. “การรับรู้” จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: เนติกุล
การพิมพ์.

สุพัตรา เพชรมณี และ เชื้อวชาญ อาศุวัฒน์กุล. 2528. ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการพัฒนา
กำลังคนในระบบราชการไทย. กรุงเทพมหานคร: คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.

สมจิตร นารีผล. 2531. ประสิทธิภาพในการทำงาน. วารสารศูนย์บางพระ 25 (เมษายน-
มิถุนายน 2531): 30-34.

สมทรง สุวรรณเลิศ. 2540. T.A. กับงานป้องกันปัญหาและส่งเสริมสุขภาพจิต. วารสารจิตวิทยา
คลินิก 1: 9-11.

แสงสุริย์ ลำอังกุล. 2528. **จิตวิทยาสังคมร่วมสมัย**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

อริสรา ปาตแมน. 2543. **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพการทำงานที่เป็นอันตรายกับพฤติกรรมการทำงานที่ปลอดภัยของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท รองเท้าบาจา แห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อิสระ บุญญะฤทธิ์. 2545. **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์การ และสมรรถนะของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Aldeg, R.J., and A.P. Breef. 1981. **Managing Organizational Behavior**. New York: West Publishing Company.

Allport, G.W. 1964. **Personality: A Psychological Interpretation**. New York: Holt, Rinehart and Winston.

Brown, S.P., and T.W. Leigh. 1996. A new look at psychological climate and its relationship to job involvement, effort, and performance. **Journal of Applied Psychology**. 81 (4): 258-368.

Cattell, R.B. 1943. The description of personality: I foundations of trait measurement. **Psychological Review**. 50: 559-594. cited J. Block. 1995. A contrarian view of the five-factor approach to personality description. **Psychological Bulletin** 117 (2): 187-215.

Costa, P.T., and R.R. McCrae. 1992a. **NEO PI-R Professional Manual**. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources. cited P. J. Howard and J. M. Howard. 2001. **The Big Five Quickstart: An Introduction to the Five-Factor Model of Personality for Human Resource Professionals** (Online). www.centacs.com/starting.htm.

- Costa, P.T., and R.R. McCrae. 1992. The five-factor model : issues and applications. **Journal of Personality**. Special Issue June, 1992. cited P.J. Howard and J.M. Howard. 2001. **The Big Five Quickstart: An Introduction to the Five-Factor Model of Personality for Human Resource Professionals** (Online). www.centacs.com/starting.htm.
- Costa, P.T., and T.A. Widgier. 1994. **Personality Disorders and The Five-Factor Model of Personality**. Washington, DC.: American Psychological Association (APA).
- Digman, J.M. 1990. "Personality Structure: Emergence of the Five-Factor Model." **Annual Review of Psychology**. 4: 412-418.
- Engle, B. 1999. **Personality Theories: An Introduction**. 5th ed. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Eysenck, H.J. 1970. **The Structure of Personality**. 3rd ed. London: Methuen. cited J. Block. 1995. A contrarian view of the five-factor approach to personality description. **Psychological Bulletin**. 117 (2): 187-215.
- Fiske, D.W. 1994. "Consistency of the factorial structures of personality ratings from different Sources. **Journal of Abnormal Social Psychology**. cited P.J. Howard and J.M. Howard. 2001. **The Big Five Quickstart: An Introduction to the Five-Factor Model of Personality for Human Resource Professionals** (Online). www.centacs.com/starting.htm.
- Forehand, G.L., and B. Gilmer. 1964. Environmental variation in studies of organizational behavior. **Psychological Bulletin**. 62: 361-382. cited H. P. Sims and W. LaFollette. 1975. An assessment of the litwin and stringer organizational climate questionnaire. **Personnel Psychology** 28 (1): 19-38.

- Goldberg, L.R. 1993. The Structure of Phenotypic Personality Traits. **American Psychologist**. January, 1993. cited P. J. Howard and J. M. Howard. 2001. **The Big Five Quickstart: An Introduction to the Five-Factor Model of Personality for Human Resource Professionals** (Online). www.centacs.com/starting.htm.
- Harvey, J.H., and W.P. Smith. 1977. **Social Psychology: An Attribution Approach**. Saint Louis: The C.V. Mosby Company.
- Hilgard, E.R., and G.H. Bower. 1960. **Theories of Learning**. New York: Appleton Crofts.
- Hjelle, L.A., and D.J. Ziegler. 1992. **Personality Theories**. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Howard, P.J., and J.M. Howard. 2001. **The Big Five Quickstart: An Introduction to the Five-Factor Model of Personality for Human Resource Professionals** (Online). www.centacs.com/starting.htm.
- James, L.A., and L.R. James. 1989. Integrating work environment perceptions: exploration into the measurement of meaning. **Journal of Applied Psychology**. 74 (5): 739-751.
- John, O.P. 1988. The lexical approach to personality: a historical review of trait taxonomic research. **European Journal of Personality**. 2: 171-203.
- Lawer, I., E.E. Hall and G.R. Oldham. 1974. Orgaizational climate: relationship to organizational structure, process and performance. **Organizational Behavior and Human Performance**. 11: 139-155.
- Litwin, G.H., and R.A. Stringer. 1968. **Motivation and Organizational Climates**. Boston: Harvard University Press. cited P. M. Muchinsky. 1976. An assessment of the litwin and stringer organization climate questionnaire: an empirical and theoretical extension of the sims and la follette study. **Personnel Psychology**. 29 (2): 371-392.

- Litwin, G.H., and R.A. Stringer. 1968. **Motivation and Organizational Climates**. Boston: Harvard University Press. cited R. A. Stringer. 2002. **Leadership and Organizational Climate: The Cloud Chamber Effect**. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Luthans, F. 1998. **Organization Behavior**. 8th ed. New York: McGraw-Hill, Inc.
- McAdams, D.P. 1992. The five factor model in personality: a critical appraisal. **Journal of Applied Psychology**. 60: 333-339.
- McDougall, W. 1932. **Personality and Assessment**. New York: John Wiley & Sons.
- Moorhead, G. and R.W. Griffin. 2001. **Organization Behavior: Managing People and Organizations**. 6th ed. Massachusetts: Houghton Mifflin Company.
- Muchinsky, P.M. 1976. An assessment of the litwin and stringer organization climate questionnaire: an empirical and theoretical extension of the sims and la rollette study. **Personnel Psychology**. 29 (2): 371-392.
- Mullins, L.J. 2002. **Management and Organizational Behavior**. 6th ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Murphy, K.R. 1991. **Individual Differences and Behavior in Organizations**. California: Jossey-Bass, Inc.
- Norman, W.T. 1963. Toward an adequate taxonomy of personality attributes: Replicated factor structure in peer nomination personality ratings. **Journal of Abnormal and Social Psychology**. cited P.J. Howard and J.M. Howard. 2001. **The Big Five Quickstart: An Introduction to the Five-Factor Model of Personality for Human Resource Professionals** (Online). www.centacs.com/starting.htm.

- Pervin, L.A. 1989. **Personality: Theory and Research**. New York: John Wiley & Sons.
- Robbins, S.P. 2003. **Essentials of Organizational Behavior**. 7th ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Schiffman, L.G., and L.L. Kanuk. 1994. **Consumer Behavior**. 5th ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Schneider, B. and R.A. Snyder. 1975. Some relationships between job satisfaction and organizational climate. **Journal of Applied Psychology**. 60 (3): 318-328.
- Sims, H.P., and W. LaFollette. 1975. "An assessment of the litwin and stringer organization climate questionnaire. **Personnel Psychology**. 28 (1): 19-38.
- Steers, R.M. 1997. **Organizational Effectiveness: A Behavioral View**. California: Goodyear Publishing Company.
- Stringer, R. 2002. **Leadership and Organizational Climate: The Cloud Chamber Effect**. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Tagiuri, R., and G. Litwin. 1968. **Organization Climate: Explorations of Conflict**. Boston: Harvard University.
- Tupes, E.C., and R.E. Christal. 1961. Recurrent Personality Factor Based on Trait Ratings. **Lackland Air Force Base, TX: Aeronautical Systems Division, Personnel Laboratory**.
cited P. J. Howard and J. M. Howard. 2001. The Big Five Quickstart: An Introduction to the Five-Factor Model of Personality for Human Resource **Professionals** (Online).
www.centacs.com/starting.htm.
- Vroom, V.H. 1964. **Work and Motivation**. New York: John Wiley & Sons.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
50 ถนนพหลโยธิน เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ 10900

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยดิฉัน นางสาวลัดดา พิริยธนาลัย นิสิตปริญญาโทสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
ภาคพิเศษ รุ่นที่ 9 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน กำลังทำวิทยานิพนธ์เกี่ยวกับพฤติกรรม
การทำงานของวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง เพื่อความสมบูรณ์ของ
ปริญญามหาบัณฑิต จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยตัวท่านเองตาม
ความเป็นจริง โดยข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านและการปฏิบัติงาน
ของท่านแต่อย่างใด เนื่องจากข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากแบบสอบถามจะถูกเก็บไว้เป็นความลับและ
นำมาใช้ประโยชน์เพื่อการวิจัยเท่านั้น อีกทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดจะถูกนำเสนอในภาพรวม
โดยไม่มีการวิเคราะห์เป็นรายบุคคล

จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ และขอขอบพระคุณ
ในความร่วมมือของทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวลัดดา พิริยธนาลัย)

แบบสอบถาม

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับความคิดเห็น ความรู้สึกและพฤติกรรมที่เป็นจริงโดยทั่วไปไม่ใช่สิ่งที่ท่านคิดว่าควรจะเป็นหรืออยากจะเป็น โดยแบบสอบถามชุดนี้ ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด ขอให้ท่านตอบให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดและกรุณาตอบทุกข้อ

2. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน 5 ข้อ
ตอนที่ 2 บุคลิกภาพ	จำนวน 79 ข้อ
ตอนที่ 3 การรับรู้บรรยากาศองค์กร	จำนวน 44 ข้อ
ตอนที่ 4 พฤติกรรมการทำงาน	จำนวน 78 ข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย **ü** ลงใน **o** หน้าข้อความ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน

1.1 เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

1.2 อายุ ปี

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด.....

1.4 อายุงานในตำแหน่งวิศวกร.....ปี

1.5 อายุงานในบริษัท.....ปี

ตอนที่ 2 บุคลิกภาพ

- คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย **ü** ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน เพียงช่องเดียว กรุณาตอบตามความเป็นจริงของท่าน ไม่ใช่ตอบตามสิ่งที่ท่านเห็นว่าควรจะเป็นหรือควรจะทำ โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้
- ระดับ 1 ไม่จริงเลย** หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นอย่างมาก หรือ ไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเลย
- ระดับ 2 ไม่จริง** หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่ หรือ ไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริงนัก
- ระดับ 3 จริง** หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่ หรือ ตรงกับสภาพความเป็นจริง
- ระดับ 4 จริงที่สุด** หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นอย่างมาก หรือ ตรงกับสภาพความเป็นจริงเป็นอย่างมาก

ข้อที่	ข้อความ	ไม่จริง เลย 1	ไม่ จริง 2	จริง 3	จริง ที่สุด 4
1	ข้าพเจ้าเป็นคนที่เกิดความว้าวุ่นใจได้ง่าย				
2	ข้าพเจ้าสามารถสงบได้แม้จะอยู่ภายใต้ภาวะกดดัน				
3	ข้าพเจ้าแสดงอารมณ์โกรธออกมาทันที เมื่อเกิดความโกรธ				
4	ข้าพเจ้าเป็นคนฉุนเฉียวง่าย				
5	เมื่อทำสิ่งใดไม่สำเร็จ ข้าพเจ้าจะเลิกทำในทันที				
6	ข้าพเจ้ามักจะหลบหนีจากปัญหามากกว่าหาทางฝ่าฟันอุปสรรค				
7	เมื่อลงมือทำครั้งแรกไม่สำเร็จ ข้าพเจ้าจะพยายามทำใหม่				
8	ข้าพเจ้าใส่ใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่นแก้ปัญหาอยู่เสมอโดยไม่หวังประโยชน์ตอบแทน				
9	ข้าพเจ้ามักจะคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่นมากกว่าตนเอง				
10	ข้าพเจ้ายอมเสียสละผลประโยชน์ของตนเองเพื่อผู้อื่นได้				

ข้อที่	ข้อความ	ไม่จริง เลย 1	ไม่ จริง 2	จริง 3	จริง ที่สุด 4
11	ข้าพเจ้ามักเชื่อคนง่ายหรือทำอะไรตามคำขู่ขู่ของผู้อื่นโดยไม่ไตร่ตรอง				
12	ข้าพเจ้าอดทนต่อความอยากหรือความต้องการต่างๆ ของตนเองไม่ค่อยได้				
13	เมื่อมีใครขู่ให้ข้าพเจ้าอารมณ์เสีย ข้าพเจ้าก็ไม่หงุดหงิดตอบ				
14	ข้าพเจ้าเป็นคนเครียดง่าย				
15	ข้าพเจ้าเผชิญกับความเครียดได้เป็นอย่างดี				
16	ข้าพเจ้าทำความรู้จักกับผู้อื่นได้ง่าย				
17	ข้าพเจ้ามักเป็นผู้ชวนผู้อื่นพูดคุยก่อนเสมอ				
18	ข้าพเจ้าเป็นมิตร สนทนากับคนทุกระดับได้ง่าย				
19	ผู้พบเห็นมักบอกว่าข้าพเจ้ามีความเป็นมิตรกับคนได้ง่าย				
20	ข้าพเจ้าชอบไปร่วมงานเลี้ยงสังสรรค์				
21	ข้าพเจ้ารู้สึกอึดอัดเมื่อต้องอยู่ท่ามกลางฝูงชน				
22	ข้าพเจ้าชอบทำงานคนเดียวมากกว่าทำงานเป็นทีม				
23	ข้าพเจ้ามักจะเงียบเมื่ออยู่ในกลุ่มคน				
24	ข้าพเจ้าชอบเป็นผู้นำผู้อื่น				
25	ข้าพเจ้าเป็นคนกล้าแสดงออกตรงๆ ตามความคิดหรือความรู้สึก				
26	ข้าพเจ้าไม่ค่อยกล้าแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม				
27	หากมีเวลาว่างข้าพเจ้าจะหากิจกรรมต่าง ๆ มาทำอยู่เสมอ				
28	ข้าพเจ้าจะไม่เข้าร่วมกิจกรรมใด ๆ ถ้าไม่ถูกบังคับ				
29	ข้าพเจ้ามักปล่อยเวลาว่างให้สูญเปล่า				
30	ข้าพเจ้าไม่ค่อยสนใจเข้าร่วมกิจกรรมที่มีความตื่นเต้น				
31	ข้าพเจ้าเป็นคนสนุกสนาน ร่าเริง				
32	ข้าพเจ้าเป็นคนที่มีความมั่นใจได้ง่าย				

ข้อที่	ข้อความ	ไม่จริง เลย 1	ไม่ จริง 2	จริง 3	จริง ที่สุด 4
33	ข้าพเจ้าคิดว่าโลกนี้สวยงามและน่าอยู่				
34	ข้าพเจ้ารู้สึกเศร้าโศกอยู่เป็นประจำ				
35	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าโลกนี้ไม่มีความยุติธรรมสำหรับข้าพเจ้า				
36	ข้าพเจ้าเป็นคนช่างคิด ช่างฝัน				
37	ข้าพเจ้าไม่ใช่คนช่างคิดช่างฝัน และช่างจินตนาการ				
38	ข้าพเจ้าชื่นชอบสิ่งประดิษฐ์และสิ่งสวยงาม				
39	ข้าพเจ้าชอบไปชมพิพิธภัณฑ์ศิลปะ และชาวซึ่งในความงามที่ได้เห็น				
40	ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อเมื่อเข้าชมงานแสดงศิลปะ				
41	ข้าพเจ้าไม่รู้สึกชื่นชอบศิลปะใดเป็นพิเศษ				
42	ข้าพเจ้ามองศิลปะเป็นเรื่องธรรมดา ไม่มีความพิเศษอะไร				
43	ข้าพเจ้าไม่อยากจะให้คนอื่นรู้ความรู้สึกของข้าพเจ้า				
44	ข้าพเจ้าใช้เหตุผลในการคิดเรื่องใหม่ ๆ อยู่เสมอ				
45	ข้าพเจ้ามักยึดติดอยู่กับความคิดเดิม ๆ				
46	ข้าพเจ้าไม่อยากจะคิดอะไรที่แปลกใหม่ไปกว่าที่เคยทำอยู่เป็นประจำ				
47	ข้าพเจ้าเปิดใจยอมรับค่านิยมใหม่ ๆ อยู่เสมอ				
48	ข้าพเจ้าไม่ยอมรับค่านิยมใหม่ ๆ แม้ว่าคนส่วนใหญ่จะยอมรับก็ตาม				
49	ข้าพเจ้าเห็นว่าค่านิยมใหม่ ๆ เป็นเรื่องที่ไม่ควรทำตาม				
50	ข้าพเจ้ามักจะต่อต้านค่านิยมใหม่ ๆ ที่เข้ามา				
51	ข้าพเจ้าไม่ชอบเสียเวลาในการลองทำสิ่งใหม่ ๆ				
52	ข้าพเจ้ามักสงสัยว่าคนอื่นจะมีอะไรอยู่เบื้องหลังการกระทำ				
53	ข้าพเจ้าช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเต็มที่เมื่อมีโอกาส				

ข้อที่	ข้อความ	ไม่จริง เลย 1	ไม่ จริง 2	จริง 3	จริง ที่สุด 4
54	เมื่อผู้อื่นร้องขอความช่วยเหลือจากข้าพเจ้า ข้าพเจ้าเต็มใจช่วยเหลือ				
55	ข้าพเจ้าจะไม่ช่วยเหลือใครเพราะถือว่าไม่ใช่ธุระของตนเอง				
56	เมื่อผู้อื่นมีปัญหาเดือดร้อน ข้าพเจ้าจะไม่ยื่นมือเข้าไปช่วยเหลือ				
57	เมื่อเกิดความขัดแย้ง ข้าพเจ้ามักจะยอมปฏิบัติตามผู้อื่น				
58	ข้าพเจ้าไม่ค่อยเห็นแก่หน้าใคร				
59	ข้าพเจ้าคิดว่าความสุภาพ อ่อนน้อมดีกว่าความแข็งแกร่ง				
60	ข้าพเจ้าชอบคนที่สุภาพอ่อนโยนมากกว่าคนที่ไม่อ่อนโยน				
61	ข้าพเจ้าไม่ยอมอ่อนข้อให้ใคร				
62	ข้าพเจ้าเป็นคนที่มึนใจอ่อนโยนในสายตาของผู้อื่น				
63	ข้าพเจ้าคิดว่าตนเองมีจิตใจที่ซื่อสัตย์ตามคนอื่นมากกว่า				
64	ข้าพเจ้ามักจะให้อภัยผู้อื่นมากกว่าการผูกใจเจ็บ				
65	ข้าพเจ้าจัดเก็บสิ่งของเครื่องใช้อย่างเป็นระเบียบ				
66	ข้าพเจ้ายึดถือในระเบียบ วินัยและกฎเกณฑ์อย่างเข้มงวด				
67	ข้าพเจ้าเป็นคนที่ไม่มีระเบียบ				
68	ข้าพเจ้าไม่ชอบปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่วางไว้				
69	เมื่อได้รับมอบหมายให้ทำอะไร ข้าพเจ้าจะใส่ใจทำอย่างเต็มที่				
70	ข้าพเจ้ารับผิดชอบต่องานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี				
71	ข้าพเจ้าไม่ค่อยเอาใจใส่ต่อหน้าที่ทำ				
72	ข้าพเจ้ามักจะทิ้งหน้าที่ของตนเอง				

ข้อที่	ข้อความ	ไม่จริง เลย 1	ไม่ จริง 2	จริง 3	จริง ที่สุด 4
73	ข้าพเจ้ามักจะโอนงานที่รับผิดชอบให้ผู้อื่นทำแทน				
74	ข้าพเจ้าไม่ค่อยมั่นใจว่าตนเองจะสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้				
75	ข้าพเจ้ามักไม่กำหนดผลลัพธ์ของงานที่ทำ				
76	ข้าพเจ้าจะทำงานให้พ้นไปวัน ๆ โดยไม่คาดหวังว่าจะสำเร็จเมื่อใด				
77	ข้าพเจ้ามักจะวางแผนและทำตามแผนที่วางไว้ไม่ว่าอะไรจะเกิดขึ้น				
78	ข้าพเจ้าไม่ค่อยวางแผนให้รอบคอบก่อนลงมือทำสิ่งใด				
79	ข้าพเจ้าชอบผัดวันประกันพรุ่ง				

ตอนที่ 3 การรับรู้บรรยากาศองค์การ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย **ü** ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงช่องเดียว โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

ระดับ 1 ไม่จริงเลย หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นอย่างมาก หรือ ไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเลย

ระดับ 2 ไม่จริง หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่ หรือ ไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริงนัก

ระดับ 3 จริง หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่ หรือ ตรงกับสภาพความเป็นจริง

ระดับ 4 จริงที่สุด หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นอย่างมาก หรือ ตรงกับสภาพความเป็นจริงเป็นอย่างมาก

ข้อที่	ข้อความ	ไม่จริง เลย 1	ไม่ จริง 2	จริง 3	จริง ที่สุด 4
1	ในบางงานที่ข้าพเจ้าร่วมทำอยู่ ข้าพเจ้ามักไม่แน่ใจว่าใครคือ หัวหน้างานของข้าพเจ้ากันแน่				
2	หน่วยงานของข้าพเจ้ามีการระบุรายละเอียดหน้าที่ของแต่ละงานอย่างชัดเจน				
3	บางครั้งการทำงานในบริษัทของข้าพเจ้าไม่มีความชัดเจนว่าใครเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจอย่างเป็นทางการ				
4	บางครั้งเกิดความยุ่งยากในการทำงานในบริษัทเนื่องจากขาดการวางแผนการจัดการที่ชัดเจน				
5	โครงสร้างในที่ทำงานทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกอึดอัดไม่คล่องตัว				
6	พนักงานทุกคนในบริษัทรู้ถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตน				

ข้อที่	ข้อความ	ไม่จริง เลย 1	ไม่ จริง 2	จริง 3	จริง ที่สุด 4
7	พนักงานรู้สึกสับสนในหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งงานที่ตนรับผิดชอบ				
8	พนักงานในบริษัทมีการตั้งมาตรฐานการทำงานไว้ในระดับค่อนข้างสูง				
9	ภายในบริษัทมีการกระตุ้นให้พนักงานปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง				
10	พนักงานโดยทั่วไปในบริษัทไม่รู้สึกรูมิใจในผลงานของตนเอง				
11	มาตรฐานการทำงานเป็นสิ่งที่ท้าทายให้ข้าพเจ้าฝ่าฟัน				
12	มาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทอยู่ในระดับมาตรฐานสากล				
13	พนักงานในบริษัทโดยทั่วไป ไม่เชื่อในการตัดสินใจของบุคคลเพียงคนเดียว จนกว่าจะมีการตรวจสอบยืนยันให้แน่ใจ				
14	ท่านมีความรู้สึกเป็นเจ้านายตนเองในการทำงาน				
15	ท่านมีอิสระในการตัดสินใจงานของตัวเองอย่างเต็มที่				
16	บริษัทสนับสนุนให้ท่านคิดและตัดสินใจเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับการทำงานด้วยตนเอง				
17	ท่านสามารถทดลองแนวทางการทำงานใหม่ๆ ในงานที่รับผิดชอบได้อย่างเต็มที่				
18	การให้รางวัลและความดีความชอบภายในบริษัทไม่มีความเหมาะสม				
19	พนักงานในบริษัทจะได้รับผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน				
20	บริษัทมีระบบสนับสนุนให้พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีและมีความสามารถก้าวสู่ระดับที่สูงขึ้น				

ข้อที่	ข้อความ	ไม่จริง เลย 1	ไม่ จริง 2	จริง 3	จริง ที่สุด 4
21	บริษัทของข้าพเจ้าให้รางวัลแก่พนักงานด้วยความไม่เป็นธรรม				
22	บริษัทมีการให้รางวัลและพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรมกับผลงานที่พนักงานทำให้บริษัท				
23	พนักงานเห็นคุณค่าของตนเองในการทำงานเพื่อให้บริษัทก้าวหน้า				
24	รางวัลที่พนักงานได้รับเมื่อทำงานดียังไม่เหมาะสมกับสิ่งที่บริษัทได้จากพนักงาน				
25	ท่านรู้สึกว่ารางวัลหรือการลงโทษที่ท่านได้รับไม่สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานของท่าน				
26	ท่านคิดว่าการให้รางวัลของบริษัทไม่มีความแน่นอน แม้ว่าท่านจะทำงานได้ดี				
27	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าข้าพเจ้าเป็นสมาชิกในทีมที่ทำงานได้ดี				
28	พนักงานในบริษัทมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันต่ำ				
29	พนักงานส่วนใหญ่ในบริษัทชอบทำงานเป็นทีมและมักทำได้ดี				
30	พนักงานในบริษัทต้องการการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน				
31	พนักงานทุกคนมีความเป็นกันเอง เชื่อมั่นในทีมงานและทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี				
32	พนักงานรู้สึกโดดเดี่ยวในการทำงาน และต้องการทำงานคนเดียว				
33	ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนในทุกด้าน เพื่อแสดงความสามารถให้เป็นที่ประจักษ์แก่ลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน				
34	พนักงานมีความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน				
35	บริษัทไม่เคยปล่อยให้ท่านทำงานอย่างโดดเดี่ยว				

ข้อที่	ข้อความ	ไม่จริง เลย 1	ไม่ จริง 2	จริง 3	จริง ที่สุด 4
36	ข้าพเจ้าไม่สนใจหรือห่วงใยว่าจะมีอะไรเกิดขึ้นกับบริษัทบ้าง				
37	พนักงานไม่มีความผูกพันกับบริษัทในทุกด้าน				
38	พนักงานส่วนใหญ่ภูมิใจและมีความสัมพันธ์อันดีกับบริษัท				
39	ท่านยินดีทำงานหนักเพื่อให้บริษัทบรรลุเป้าหมาย				
40	ท่านทำงานโดยนึกถึงเป้าหมายของบริษัทมากกว่าเป้าหมายส่วนตัว				
41	พนักงานไม่สนใจเป้าหมายของบริษัทว่าต้องการความสำเร็จอย่างไร				
42	พนักงานส่วนใหญ่มีความจงรักภักดีกับบริษัทเป็นอันมาก				
43	พนักงานมีความผูกพันกับบริษัทและต้องการให้บริษัทมีความก้าวหน้า				
44	พนักงานมีความห่วงใยซึ่งกันและกัน รวมทั้งห่วงใยบริษัทที่ตนทำงานอยู่				

ตอนที่ 4 พฤติกรรมการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย **ü** ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน เพียงช่องเดียว กรุณาตอบตามความเป็นจริงของท่าน ไม่ใช่ตอบตามสิ่งที่ท่านเห็นว่าควรจะเป็นหรือควรจะทำ โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

ระดับ 1 ไม่จริงเลย หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นอย่างมาก หรือ ไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเลย

ระดับ 2 ไม่จริง หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่ หรือ ไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริงนัก

ระดับ 3 จริง หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นเป็นส่วนใหญ่ หรือ ตรงกับสภาพความเป็นจริง

ระดับ 4 จริงที่สุด หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นอย่างมาก หรือ ตรงกับสภาพความเป็นจริงเป็นอย่างมาก

ข้อที่	ข้อความ	ไม่จริง เลย 1	ไม่ จริง 2	จริง 3	จริง ที่สุด 4
1	ข้าพเจ้ามักจะช่วยเหลืองานในกลุ่ม				
2	ข้าพเจ้าจะรวมทีมเพื่อช่วยกันทำงานที่ข้าพเจ้ารับผิดชอบให้ประสบผลสำเร็จ				
3	เมื่อมีแผนกอื่นขอความช่วยเหลือ ข้าพเจ้าจะให้ความร่วมมือด้วยดี				
4	เมื่อข้าพเจ้ามีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ข้าพเจ้าจะนำเสนอต่อกลุ่มเสมอ				
5	ข้าพเจ้ามักจะทำงานคนเดียว เพื่อให้งานเสร็จอย่างรวดเร็ว				
6	ในการทำงาน ข้าพเจ้าเชื่อในความคิดของตนเองเป็นหลัก				

ข้อที่	ข้อความ	ไม่จริง เลย 1	ไม่ จริง 2	จริง 3	จริง ที่สุด 4
7	ข้าพเจ้ามักปรึกษากับเพื่อนร่วมงานในงานที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน				
8	ข้าพเจ้าให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นกลุ่ม เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย				
9	ข้าพเจ้ามักทำงานเป็นกลุ่มเพื่อให้งานเสร็จอย่างรวดเร็ว				
10	ข้าพเจ้ากับเพื่อนร่วมงานจะแบ่งงานกันรับผิดชอบเพื่อให้ได้ผลงานร่วมกัน				
11	ข้าพเจ้าชอบทำงานอย่างอิสระมากกว่าการต้องทำเป็นกลุ่ม				
12	ข้าพเจ้าและเพื่อนร่วมงานชอบที่จะทำงานร่วมกัน				
13	ข้าพเจ้ารู้สึกสนุกที่ได้ทำงานรวมกลุ่มกับเพื่อน ๆ				
14	ข้าพเจ้าให้ความสำคัญกับสมาชิกทุกคนในกลุ่มในการร่วมมือกันทำงานของกลุ่ม				
15	ข้าพเจ้าและเพื่อนร่วมกลุ่มมักทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อสร้างความสามัคคีและผลักดันให้เกิดผลงาน				
16	ข้าพเจ้าและเพื่อนร่วมกลุ่มยอมรับในความคิดเห็นซึ่งกันและกัน				
17	ข้าพเจ้ารวมกลุ่มกันทำงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพ				
18	ข้าพเจ้าให้การสนับสนุนงานของกลุ่มในทุกๆด้าน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย				
19	ข้าพเจ้าสนับสนุนให้ทุกคนในทีมงานได้มีส่วนร่วมในการทำงาน				
20	ข้าพเจ้าไม่ชอบทำงานคนเดียว เพราะทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกเครียด				
21	ข้าพเจ้ารู้สึกสบายใจเมื่อรวมกลุ่มกันทำงาน				

ข้อที่	ข้อความ	ไม่จริง เลย 1	ไม่ จริง 2	จริง 3	จริง ที่สุด 4
22	ข้าพเจ้าทำงานอย่างสนุกสนาน เมื่อทำงานรวมกลุ่มกับเพื่อนๆ				
23	ข้าพเจ้ารู้สึกไม่เป็นส่วนตัว เมื่อต้องทำงานกับคนอื่น				
24	ข้าพเจ้าปฏิบัติตามกฎระเบียบของกลุ่มที่ได้กำหนดไว้				
25	ข้าพเจ้าไม่ชอบทำงานเป็นกลุ่ม เพราะทำให้เกิดการขัดแย้งกันได้				
26	ข้าพเจ้าไม่ค่อยมีเวลาว่างในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ				
27	ข้าพเจ้าชอบเสนอความคิดเห็นแปลกๆ ใหม่ๆ เสมอ				
28	ข้าพเจ้าชอบเสนอความคิดเห็นใหม่ ๆ เพื่อความสำเร็จของงาน				
29	ข้าพเจ้าส่งเสริมให้ทีมงานได้มีความรอบรู้ในเทคโนโลยีสมัยใหม่				
30	ข้าพเจ้ายอมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นเสมอ				
31	ข้าพเจ้ารู้สึกกังวลใจในการรับผิดชอบงานและหน้าที่ใหม่ๆ				
32	ข้าพเจ้ามักพิจารณาปรับเปลี่ยนการทำงาน เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า				
33	ข้าพเจ้าปรับปรุงกระบวนการผลิต เพื่อลดเวลาทำงาน และผลิตสินค้าได้ทันกับที่ตลาดต้องการ				
34	ข้าพเจ้ามักแนะนำให้ทุกคนเสนอแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อช่วยให้บริษัทมีทางเลือกในการพัฒนางาน				
35	ข้าพเจ้าออกแบบวิธีการที่ช่วยให้ทำงานดีขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งภายในและภายนอก				
36	ข้าพเจ้าเสนอแนะวิธีการใหม่ๆ ให้กับลูกค้าเสมอ				

ข้อที่	ข้อความ	ไม่จริง เลย 1	ไม่ จริง 2	จริง 3	จริง ที่สุด 4
37	ข้าพเจ้าทำตามแผนงานที่กำหนดไว้ได้ในบางโครงการเท่านั้น				
38	ข้าพเจ้าเป็นคนหนึ่งที่ผลักดันให้ทีมประสบความสำเร็จ				
39	ข้าพเจ้าจะระดมความคิดเห็นภายในกลุ่มเสมอ เพื่อให้ได้งานที่ประสบผลสำเร็จ				
40	ข้าพเจ้าจะตรวจสอบแผนงานที่วางไว้อย่างสม่ำเสมอ				
41	ข้าพเจ้าและทีมงานจะทำความเข้าใจกับเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนก่อนกำหนดแผนงานในการดำเนินการ				
42	ข้าพเจ้าใช้ประสบการณ์และข้อมูลต่าง ๆ ในการตัดสินใจกำหนดเป้าหมายในการทำงาน เพื่อให้ประสบความสำเร็จ				
43	ข้าพเจ้ารับฟังความคิดเห็นของทุกคน เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น				
44	ข้าพเจ้าประเมินเป้าหมายที่ข้าพเจ้าตั้งไว้กับความสามารถของทีมงานก่อนที่จะกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจน				
45	ข้าพเจ้ากำหนดเป้าหมายของการทำงานไว้อย่างชัดเจนก่อนการดำเนินงาน				
46	ข้าพเจ้าใส่ใจในทุกขั้นตอนของการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ				
47	ข้าพเจ้าและทีมงานจะปรึกษาและพูดคุยกันตลอดเวลาที่มีการทำงาน เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย				
48	ข้าพเจ้านำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงทุกขั้นตอนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง				

ข้อที่	ข้อความ	ไม่จริง เลย 1	ไม่ จริง 2	จริง 3	จริง ที่สุด 4
49	ข้าพเจ้าตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยการปฏิบัติงานอย่างตั้งใจ				
50	ข้าพเจ้าแก้ไขปัญหาต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าประสบผลสำเร็จ เพราะความสำเร็จของลูกค้าคือความสำเร็จของข้าพเจ้าด้วย				
51	ข้าพเจ้าศึกษาความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะทำงานให้ตรงตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุด				
52	ข้าพเจ้าใส่ใจในรายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของลูกค้า เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง				
53	ข้าพเจ้าศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า				
54	ข้าพเจ้าผลิตสินค้าได้ดีกว่าความต้องการของลูกค้า				
55	ข้าพเจ้าออกแบบผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ทุกขั้นตอน				
56	ข้าพเจ้ากระทำทุกวิถีทางเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ				
57	ข้าพเจ้ามักใช้การสื่อสารข้อมูลอย่างชัดเจน หรือเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้อ้างอิงได้				
58	ข้าพเจ้าตอบข้อซักถามที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจนเสมอ				
59	ข้าพเจ้าร่วมนำเสนอความคิดเห็นของตนเองสม่ำเสมอ				
60	ข้าพเจ้าให้แนวคิดใหม่ ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการประชุม				
61	ข้าพเจ้าจัดให้มีช่องทางในการสื่อสารข้อมูลของทีมงานหลายช่องทาง เพื่อให้ได้ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว				
62	ข้าพเจ้ารับฟังข้อมูลในทุกๆ ด้าน เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจ				

ข้อที่	ข้อความ	ไม่จริง เลย 1	ไม่ จริง 2	จริง 3	จริง ที่สุด 4
63	ข้าพเจ้ามักกระตุ้นให้ทุกคนในที่ทีมงานแสดงความคิดเห็น				
64	ข้าพเจ้าตัดสินใจเหตุการณ์ต่าง ๆ อย่างเป็นกลางเสมอ				
65	ข้าพเจ้าเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่				
66	ข้าพเจ้าเปิดเผยข้อมูลทุกเรื่องให้กับพนักงานก่อนที่จะร่วมกันวางแผนหรือตัดสินใจ				
67	ข้าพเจ้ามักอธิบายรายละเอียดและเหตุผลต่างๆ ในการดำเนินงานให้ทีมงานทราบอย่างเปิดเผย				
68	ข้าพเจ้ายินดีที่จะอธิบายข้อมูลและความรู้ที่ข้าพเจ้ามีเพื่อให้เพื่อนร่วมงานนำไปประยุกต์ใช้				
70	ข้าพเจ้ามักให้การสนับสนุนข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็น เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทราบ				
71	ข้าพเจ้าเปิดเผยความรู้สึกในใจให้เพื่อนร่วมงานทราบ				
72	ข้าพเจ้าให้ข้อมูลทุกอย่างแก่เพื่อนร่วมงานอย่างตรงไปตรงมา				
73	ข้าพเจ้าให้ความเคารพทุกคนโดยไม่แบ่งตำแหน่งหน้าที่				
74	ข้าพเจ้ารู้สึกยินดีกับเพื่อนร่วมงานที่ได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง				
75	ข้าพเจ้าให้การสนับสนุนผู้ได้บังคับบัญชาในการทำงานเสมอ				
76	ข้าพเจ้ามักยกย่องผู้ร่วมทีมงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีต่อที่ประชุม				
77	ข้าพเจ้าเข้าใจในพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงานที่แตกต่างกัน				
78	ข้าพเจ้ารับฟังความคิดเห็นของผู้ได้บังคับบัญชาและนำมาพิจารณาด้วยเสมอ				

ขอขอบพระคุณในความร่วมมืออย่างดียิ่งของท่าน

ภาคผนวก ข
ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ
R.V. Krejcie and D.W. Morgan

ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ R.V. Krejcie and D.W. Morgan

ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง
10	10	220	140	1,200	291
15	14	230	144	1,300	297
20	19	240	148	1,400	302
25	24	250	152	1,500	306
30	28	260	155	1,600	310
35	32	270	159	1,700	313
40	36	280	162	1,800	317
45	40	290	165	1,900	320
50	44	300	169	2,000	322
55	48	320	175	2,200	327
60	52	340	181	2,400	331
65	56	360	186	2,600	335
70	59	380	191	2,800	338
75	63	400	196	3,000	341
80	66	420	201	3,500	345
85	70	440	205	4,000	351
90	73	460	210	4,500	354
95	76	480	214	5,000	357
100	80	500	217	6,000	361
110	86	550	226	7,000	364
120	92	600	234	8,000	367
130	97	650	242	9,000	368
140	103	700	248	10,000	370
150	108	750	254	15,000	375
160	113	800	260	20,000	377
170	118	850	265	30,000	378
180	123	900	269	40,000	380
190	127	950	274	50,000	381
200	132	1,000	278	75,000	382
210	136	1,100	285	100,000	384