



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรม

สาขา

จิตวิทยา

ภาควิชา

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการร้านจำหน่าย
โทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

Factors Affecting Work Behavior of Mobile Shop Staff of a Mobile Public Company

นางผู้วิจัย นางสาวชมพูนุช ทิมนิกาย

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จำรอง เงินดี, กศ.ม.)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(รองศาสตราจารย์ไฉไล สักดิรพงษ์, น.ม.)

หัวหน้าภาควิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพย์วัลย์ สุรินยา, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญญา ชีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการ
ร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

Factors Affecting Work Behavior of Mobile Shop Staff of a Mobile Public Company

โดย

นางสาวมพูนุช ทิมนิกาย

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

พ.ศ. 2551

ชมพูษ ทิมินาย 2551: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการ
ร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
(จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา อาจารย์ที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์หลัก: ผู้ช่วยศาสตราจารย์จำรอง เงินดี, กศ.ม. 139 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับพฤติกรรมการทำงาน ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
และระดับความรู้ในงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการ 2) เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส สถานที่ทำงาน และรายได้
เฉลี่ยต่อเดือน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความรู้ในงานกับ
พฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการ 4) ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานส่วนปฏิบัติการ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน ซึ่งเป็นพนักงานส่วนปฏิบัติการ
ร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ
รวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการ
วิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน
ค่า T-test ค่า F-test และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานส่วนปฏิบัติการมีระดับพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
และความรู้ในงานอยู่ในระดับสูง 2) ไม่พบว่าพนักงานที่มีอายุ สถานภาพสมรส สถานที่ทำงาน และ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติ 3) พบว่าบุคลิกภาพมิติห้วนไหว-มั่นคง (Scale N) มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงาน
โดยรวมและรายด้านทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้น ด้านมนุษยสัมพันธ์ แรงจูงใจ
ใฝ่สัมฤทธิ์โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความขยันขันแข็งในการทำงาน และด้านภาคการณ
ล่วงหน้า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ไม่พบว่าความรู้ในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้าน
4) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านภาคการณล่วงหน้า ด้านขยันขันแข็งในการทำงาน และด้านกล้าเสี่ยง
พอสมควร สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 35.3

Chompunuch Timniguy 2008: Factors Affecting Work Behavior of Mobile Shop Staff of a Mobile Public Company. Master of Science (Industrial Psychology), Major Field: Industrial Psychology, Department of Psychology. Thesis Advisor: Assistant Professor Jumrong Ngerndee, M.Ed. 139 pages.

The objectives of this research were: 1) to study the level of work behavior, achievement motivation and knowledge of work of mobile shop staff 2) to compare work behavior of mobile shop staff who had difference personal factors in age, work experience, status, location of work and income 3) to study the relationship between personality, achievement motivation, knowledge of work and their work behavior and 4) to find variables which could predict work behavior. The samples were 150 mobile shop staff in the Mobile Public Company. The questionnaires were used in collecting data, and were analyzed by computer program. The statistical methods used were percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, Pearson's product moment correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis.

The results showed that 1) the mobile shop staff had high level of work behavior, achievement motivation and knowledge of work; 2) the staff of difference in age, status, location of work and income were not significant; 3) neurotic – stable personality (Scale N) were significant negative correlated in all aspects of work behavior, except relationship, achievement motivation, forecast aspect and diligence aspect were significant positive correlated in all aspects of work behavior at .01, all aspects of knowledge of work were not significant; 4) forecast aspect, diligence aspect and risk aspect of achievement motivation could significantly predict work behavior with 35.5 percent.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

____ / ____ / ____

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยได้รับความกรุณาที่ดีจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ จำรอง เงินดี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ไฉไล ศักดิวรพงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ แนะนำ ตลอดจนเอาใจใส่ดูแลในการดำเนินการวิจัยตั้งแต่เริ่มเขียนโครงการวิทยานิพนธ์จนวิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้ และผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รศ.ดร.พวงเพชร วัชรอยู่ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ชั้นสุดท้าย และอาจารย์สำเนียง เพชรจอม ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ที่กรุณาสละเวลามาให้ข้อเสนอแนะที่มีคุณประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบคุณพนักงานส่วนปฏิบัติการ ฝ่าย Retail Business ทุกท่านที่สละเวลา และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ขอขอบคุณฝ่าย Training ที่ให้ความช่วยเหลือในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ขอขอบคุณແມ່ว พื้เอ๋ย พื้หน่า พื้เก น້ອງนิว และเพื่อน ๆ พี่ ๆ ทุกคนในแผนก Admin Shop ที่คอยให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา และเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ภาควิชาจิตวิทยาทุกท่าน ที่กรุณาถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ และให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาจิตวิทยาทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกในการประสานงานงาน รวมทั้งนิสิตปริญญาโทจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาคพิเศษ รุ่นที่ 12 ทุกท่านสำหรับความช่วยเหลือ และมิตรภาพที่ดีงาม

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณนพดลและคุณณัฐพร ทิมนิกาย บิดา มารดาของผู้วิจัยที่คอยสนับสนุน ดูแลห่วงใย และให้โอกาสในการศึกษาเล่าเรียน ขอขอบคุณน้องมด น้องสาวที่น่ารักที่คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจเสมอมา บุคคลดังกล่าวข้างต้นล้วนทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจที่ดีและเกิดความอุตสาหะในการศึกษาจนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์

ชมพูนุช ทิมนิกาย

ตุลาคม 2551

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ	16
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	27
แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ในงาน	35
รายละเอียดและข้อมูลขององค์การที่ใช้ในการวิจัย	42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	46
กรอบแนวความคิด	50
สมมติฐานการวิจัย	51
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	52
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	52
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	52
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	58
การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล	59
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	59
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	60

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	62
ผลการวิจัย	62
ข้อวิจารณ์	88
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	100
สรุปผลการวิจัย	101
ข้อเสนอแนะ	104
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	107
ภาคผนวก	116
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	117
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการการวิจัย	119
ภาคผนวก ค ผลการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	132
ภาคผนวก ง ตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่าง	136
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	139

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของพนักงานส่วนปฏิบัติการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	62
2	จำนวนและร้อยละของบุคลิกภาพ MPI ของพนักงานส่วนปฏิบัติการ	65
3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรบุคลิกภาพของพนักงานส่วนปฏิบัติการจำแนกตามมิติบุคลิกภาพ	65
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ระดับความรู้ในงาน และระดับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการ	66
5	เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน	68
6	เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีอายุงานต่างกัน	69
7	เปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารจำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่โดยวิธี L.S.D.	70
8	เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีสภาพสมรรถต่างกัน	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
9	เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการที่มี สถานที่ทำงานต่างกัน	72
10	เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน	73
11	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับพฤติกรรม การทำงาน	74
12	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับ พฤติกรรมการทำงาน	75
13	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความรู้ในงานกับพฤติกรรม การทำงาน	77
14	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์ และความรู้ในงาน	78
15	วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมของพนักงานส่วนปฏิบัติการ	79
16	วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงาน ด้านการติดต่อสื่อสารของพนักงานส่วนปฏิบัติการ	81
17	วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงาน ด้านการแก้ไขปัญหาของพนักงานส่วนปฏิบัติการ	82

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
18	วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานส่วนปฏิบัติการ	84
19	วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงาน ด้านความรับผิดชอบต่องานของพนักงานส่วนปฏิบัติการ	85
20	สรุปผลการทดสอบสมมุติฐานทางการวิจัย	87
ตารางผนวกที่		
1	ค่า Item Total Correlation (r) ของข้อคำถามพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานส่วนปฏิบัติการ	133
2	ค่า Item Total Correlation (r) ของข้อคำถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ของพนักงานส่วนปฏิบัติการ	134
3	ค่า Item Total Correlation (r) ของข้อคำถามความรู้ในงานด้านตัว งานของพนักงานส่วนปฏิบัติการ	135
4	ค่า Item Total Correlation (r) ของข้อคำถามความรู้ในงานด้านตัว ผลิตภัณฑ์ของพนักงานส่วนปฏิบัติการ	135
5	ตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่าง	137

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1	การแบ่งแบบของบุคลิกภาพตามแนวคิดของ Hans J.Eysenk
---	--

25

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีความผันผวน และมีการแข่งขันกันสูงทำให้องค์การธุรกิจ ในหลายประเภทไม่ว่าจะเป็นธุรกิจโรงงานอุตสาหกรรม ธุรกิจงานบริการ ธุรกิจการเงิน การธนาคาร ธุรกิจการขนส่ง และธุรกิจประเภทอื่นๆ อีกมากมาย ต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงและแสวงหากลยุทธ์ หรือวิธีการบริหารพัฒนาองค์การในทุกๆ ด้านเพื่อให้สอดคล้อง กับสภาวะการณ์ทางด้านเศรษฐกิจและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้

ปัจจุบันธุรกิจทางการจำหน่ายและให้บริการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ถือเป็นอีกธุรกิจ หนึ่งที่มีการขยายตัวและเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว และมีคู่แข่งมากมาย เช่น ร้าน TELEWIZ, ร้าน J – MART, ร้าน Mobile Easy, D-tac Shop, TG Phone ฯลฯ เป็นต้น ซึ่งแต่ละบริษัทต่างก็มี วิธีการบริหารจัดการการขายและการให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงการนำเสนอโปรโมชั่นต่างๆ ที่ดี ให้แก่ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกซื้อและเลือกใช้บริการได้ตามความต้องการ ดังนั้นการที่ องค์การจะสามารถแข่งขันกับคู่แข่ง สามารถคงอยู่และเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไปได้นั้น ความหลากหลายของสินค้า และหลักการบริหารทางการตลาดที่ดี เช่น กระบวนการด้านกลยุทธ์ ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพ การมีแนวทางบริหารที่ดี และการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยล้ำหน้า มาใช้ ในองค์การคงไม่เพียงพอ ปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้องค์การเป็นองค์การที่ประสบ ความสำเร็จอย่างยั่งยืนได้นั้นก็คือ พนักงานในองค์การ ดังคำกล่าวที่ว่าปัจจุบันทรัพยากรมนุษย์ เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในองค์การ ถ้าองค์การใดได้คนดีมาเป็นสมาชิกขององค์การ องค์การ นั้นย่อมจะเจริญ หรือถ้าได้คนเก่งก็จะส่งผลให้องค์การนั้นก้าวหน้า และถ้าองค์การนั้นได้ทั้ง คนเก่งและคนดีองค์การนั้นก็ยิ่งจะเจริญและก้าวหน้ายิ่งขึ้น (พงส์ หรดาล, 2540)

ดังนั้น องค์การจึงต้องให้ความสำคัญกับพนักงานในองค์การในทุกๆ ด้าน โดยเริ่มตั้งแต่ การคัดสรรบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานซึ่งปัจจัยหนึ่งที่องค์การไม่ควรละเลยคือ ปัจจัยบุคลิกภาพ ดังคำกล่าวที่ว่า บุคลิกภาพเป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้สำเร็จและมี ประสิทธิภาพ (พวงเพชร วัชรอยู่, 2537) และคำกล่าวของ วุฒิชัย จานง (2544) ที่ว่าบุคคลแต่ละคน

จะสามารถทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น มิได้ขึ้นอยู่กับเพียงเรื่องของความรู้ ความสามารถ หรือทักษะ และประสบการณ์เท่านั้น ลักษณะบุคลิกภาพที่เหมาะสมยังสามารถทำให้บุคคลทำงานได้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วยเพราะหากพนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานหรือลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบ ย่อมจะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานออกมาดี แต่หากพนักงานมีบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสมกับการทำงานหรือขัดกับลักษณะงาน ก็จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกรำคาญ มีทัศนคติที่ไม่ดีกับการทำงาน ไม่มีความสุขกับการทำงาน ซึ่งความรู้สึกลำคาญนี้จะส่งผลกับพฤติกรรมการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานนั่นเอง

นอกจากบุคลิกภาพแล้ว แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานยังมีความสำคัญต่อการทำงานด้วย กล่าวคือ บุคคลที่จะทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จจะต้องมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับสูง และบุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะทำงานได้ดีกว่าคนที่มีความจูงใจต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของดวงเดือน พันธุมนาวิน (2547) ที่กล่าวว่า การกระทำที่เกิดจากความต้องการสัมฤทธิ์ผลอย่างสูงของบุคคลมักก่อให้เกิดผลในทางที่ดี ดังนั้น องค์กรควรมีการกระตุ้นให้พนักงานเกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และมีการตอบสนองความต้องการให้กับพนักงานเพื่อก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานตามมา

นอกจากปัจจัยด้านตัวบุคคลแล้ว ผู้วิจัยเห็นว่าความรู้ในงาน ก็เป็นอีกปัจจัยที่สำคัญ ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การที่ทำธุรกิจที่ต้องแข่งขันกันทั้งในเรื่องของตัวผลิตภัณฑ์และการให้บริการ เนื่องจากในการทำงานหากพนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของตัวงาน และตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์เป็นอย่างดีจะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างราบรื่น สะดวกรวดเร็ว มีข้อผิดพลาดในการทำงานน้อย สามารถให้คำแนะนำและนำเสนอสินค้าผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและพึงพอใจในการใช้บริการ ทำให้โอกาสในการกลับมาใช้บริการของลูกค้ามีมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม องค์การที่ประกอบธุรกิจในด้านการขายและให้บริการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ถือเป็นอีกองค์การหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับเรื่องพฤติกรรมการทำงาน โดยเฉพาะพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการที่ร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพราะอาจกล่าวได้ว่า พนักงานกลุ่มนี้เปรียบเสมือนตัวแทนขององค์การที่สามารถจะนำเสนอ

ภาพลักษณ์ รวมถึงสร้างทัศนคติทั้งทางด้านบวกหรือทางด้านลบขององค์กรให้แก่ลูกค้าหรือผู้บริโภคได้ทราบ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ต้องพบปะและมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าหรือผู้บริโภคโดยตรง อีกทั้งยังเป็นหน่วยงานที่สร้างรายได้หลักให้แก่องค์กรอีกด้วย

จากเหตุผลที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารงาน การจัดการฝึกอบรม และคัดสรรบุคลากรที่มีพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงาน และสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรเพื่อให้องค์กรมีความสามารถทางการแข่งขัน และสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการทำงาน ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และระดับความรู้ในงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการ
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส สถานที่ทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความรู้ในงานกับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการ
4. เพื่อศึกษาตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการ

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานในส่วนปฏิบัติการที่ร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวนทั้งสิ้น 80 สาขา รวมพนักงานทั้งหมด 240 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ตัวแปรอิสระ ได้แก่ บุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความรู้ในงาน ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการทำงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการ
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการ
3. ทำให้ทราบถึงตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถใช้ในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการ

นิยามศัพท์

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดนิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษาดังต่อไปนี้

พนักงานส่วนปฏิบัติการ หมายถึง บุคคลที่ทำงานอยู่ที่ร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ทุกตำแหน่งงาน ทำหน้าที่จำหน่ายสินค้า และให้บริการแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการภายในร้าน

อายุ หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่เกิดจนถึงปีที่ทำการกรอกแบบสอบถาม

อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานเริ่มเข้าทำงานที่บริษัทจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่จนถึงปัจจุบันที่พนักงานกรอกแบบสอบถาม

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพการครองคู่ของพนักงานในปีปัจจุบันของพนักงาน ซึ่งแบ่งได้เป็น

สถานภาพโสด หมายถึง สถานภาพของพนักงานที่ยังไม่มีคู่ครอง และยังไม่เคยผ่านการแต่งงาน

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพของพนักงานที่มีคู่ครอง และเคยผ่านการแต่งงานมาแล้ว รวมถึงพนักงานที่เคยผ่านการแต่งงานแล้วแต่ปัจจุบันไม่ได้ใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันกับคู่ครอง

สถานที่ทำงาน หมายถึง บริเวณเขต หรือ จังหวัดที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง จำนวนเงินที่พนักงานได้รับโดยเฉลี่ยในแต่ละเดือน (เงินเดือน + คอมมิชชั่น)

บุคลิกภาพ หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลของแต่ละบุคคลที่แสดงออกมาในลักษณะที่สังเกตได้และสังเกตไม่ได้ ซึ่งเกิดจากองค์ประกอบในทุกๆ ด้านทั้งทางด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม และทางกายภาพ ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

บุคลิกภาพแบบมั่นคง – แสดงออก (Stable - Extrovert) หมายถึง ภาวะบุคคลที่มีลักษณะนิสัยเปิดเผย ให้ความร่วมมือ ใจกว้าง มีชีวิตชีวา ชอบนำกลุ่ม ชอบเข้าสังคม ช่างพูด

บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว – แสดงออก (Neurotic – Extrovert) หมายถึง ภาวะบุคคลที่มีลักษณะนิสัยชอบทำกิจกรรม ก้าวร้าว ขุนเขี้ยว ตื่นเต้นง่าย ใจร้อน อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย มีความคล่องตัว มองโลกในแง่ดี

บุคลิกภาพแบบมั่นคง – เก็บตัว (Stable – Introvert) หมายถึง ภาวะบุคคลที่มีลักษณะนิสัยขอมตาม ควบคุมตนเองได้ดี รักสงบ ระมัดระวัง รอบคอบ เชื่อถือได้

บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว – เก็บตัว (Neurotic – Introvert) หมายถึง ภาวะบุคคลที่มีลักษณะนิสัยเก็บตัว คิดในแง่ร้าย ไม่ยืดหยุ่น ไม่ชอบเข้าสังคม เคร่งขรึม พูดน้อย ขี้หงุดหงิด

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความปรารถนาของบุคคลที่จะพยายามทำงานให้สำเร็จ โดยเฉพาะงานที่มีความยากและท้าทาย แข่งขันกับตนเองเพื่อให้ผลงานออกมาดีที่สุด และบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มีความขยันขันแข็งในการทำงาน อดทนและมานะบากบั่น ที่จะหาแก้ไขปัญหาโดยไม่ย่อท้อ ไม่ต้องการรางวัลหรือสิ่งตอบแทนในการทำงาน

ต้องการเพียงความสบายใจและความพอใจในผลการทำงานที่มีมาตรฐาน ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

ด้านกล้าเสี่ยงพอสมควร หมายถึง ความพยายามในการที่จะเลือกทำงานที่ยากและท้าทายความสามารถ แต่จะไม่เลือกทำงานที่เสี่ยงหรือยากเกินความสามารถของตนเอง และจะไม่เลือกทำงานที่ง่ายเกินไปด้วย

ด้านขยันขันแข็งในการทำงาน หมายถึง มีความขยันอดทน พากเพียร เอาใจใส่ในการทำงานเพื่อให้งานประสบความสำเร็จด้วยมาตรฐานการทำงานที่ดี ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค

ด้านคาดการณ์ล่วงหน้า หมายถึง มีการวางแผนในการทำงาน สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่าการดำเนินงานของตนมีแนวโน้มประสบความสำเร็จหรือไม่

ด้านตั้งเป้าหมายการทำงานไว้แต่พอประมาณเท่าที่มีกำลังทำให้สำเร็จ หมายถึง การที่บุคคลรู้จักตระหนักถึงอุปสรรคหรือปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากการทำงาน และมีการตั้งเป้าหมายไว้ในระดับกลางระหว่างความยากกับความง่ายโดยคำนึงถึงระดับขีดความสามารถของตนเองเป็นเกณฑ์ที่จะทำให้สำเร็จตามเป้าหมาย

ความรู้ในงาน หมายถึง ความสามารถในการจดจำรายละเอียด ข้อเท็จจริง ทักษะ กระบวนการต่างๆ ที่ได้มาจากประสบการณ์ หรือการเรียนรู้ที่ผ่านมา และนำไปใช้ประโยชน์หรือแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ตลอดจนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสำเร็จลุล่วง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

ความรู้ด้านตัวงาน หมายถึง ความรู้ในเรื่องกระบวนการ ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบระเบียบและข้อปฏิบัติในการทำงาน การจัดทำและจัดเก็บเอกสารในการทำงานได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ รวมถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดได้อย่างถูกต้อง

ความรู้ด้านตัวผลิตภัณฑ์ หมายถึง ความรู้เบื้องต้นทั่วไปเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ความรู้ในรายละเอียดด้านคุณสมบัติของโทรศัพท์เคลื่อนที่รุ่นต่างๆ รวมถึงการเข้าใจความหมายของ

คำศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนมีความรู้ในวิธีการใช้งานฟังก์ชันต่างๆ ของโทรศัพท์แต่ละรุ่นอย่างถูกต้อง สามารถให้คำปรึกษาและคำแนะนำแก่ลูกค้าได้ตรงความต้องการ

พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำต่างๆ ของบุคคลที่แสดงออกถึงความมุ่งมั่นต่องานที่ได้รับมอบหมาย โดยใช้ความรู้ ทักษะ และความสามารถของตนในด้านต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและบรรลุเป้าหมายขององค์กร สามารถแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

พฤติกรรมด้านการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการถ่ายทอดหรือสื่อความหมายให้ลูกค้าผู้มาใช้บริการและบุคคลอื่นๆ ได้ทราบและเข้าใจข้อความหรือเนื้อความที่ต้องการจะสื่อสารได้เป็นอย่างดี รวมถึงความสามารถในการรับทราบและแปลความข่าวสารจากหน่วยงานต่างๆ ที่สื่อมาให้ได้อย่างดี และนำมาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

พฤติกรรมด้านการแก้ไขปัญหา หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการวิเคราะห์ถึงสาเหตุ และปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ตลอดจนสามารถหาวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ รวมถึงความสามารถในการสร้างทางเลือกในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามสถานการณ์

พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การกระทำของพนักงานที่แสดงถึงความเอาใจใส่ต่อเพื่อนร่วมงาน ช่วยเหลืองานซึ่งกันและกัน มีความเห็นอกเห็นใจกัน และคำนึงถึงผลงานในภาพรวม

พฤติกรรมด้านความรับผิดชอบต่องาน หมายถึง การกระทำของพนักงานที่แสดงออกถึงความตั้งใจในการติดตามงาน เอาใจใส่ต่อปัญหาที่ยังคิดค้างหรือยังแก้ไขไม่สำเร็จให้สำเร็จลุล่วง และเอาใจใส่โดยยอมสละเวลาส่วนตัวเพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ มีความตรงต่อเวลาในการทำงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตรวจสอบข้อมูล เอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความรู้ในงาน และพฤติกรรมการทำงานไว้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
4. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ในงาน
5. รายละเอียดและข้อมูลขององค์การที่ใช้ในการวิจัย
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

ความหมายของพฤติกรรม

ความหมายของคำว่าพฤติกรรม (Behavior) "ได้มีผู้ให้ความหมายไว้มากมาย ซึ่งสามารถรวบรวมและสรุปได้ดังนี้

Rober (1985) พฤติกรรม หมายถึง ลักษณะเฉพาะในช่วงเวลาของการกระทำ กิจกรรมการตอบสนอง ปฏิกริยา การเคลื่อนไหว การปฏิบัติการ การทำงานและการกระทำอื่นๆ ที่แสดงออกมา

Zimbardo (1996 อ้างใน เรียม ศรีทอง, 2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรม หมายถึง การแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าในสถานการณ์ต่างๆ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525) ได้ให้ความหมายพฤติกรรมว่า หมายถึง การกระทำหรืออาการที่แสดงออกทางกล้ามเนื้อ ความคิด และความรู้สึก เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้า

ปฐม นิคมานนท์ (2526) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมหรือการปฏิบัติ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำของอินทรีย์ที่บุคคลสามารถสังเกตเห็นได้ รู้ได้ หรือใช้เครื่องมือต่างๆ วัดหรือตรวจสอบได้ จำแนกเป็น

1. พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) เช่น เดิน วิ่ง พูด เป็นต้น
2. พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) เช่น การคิด เป็นต้น

สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2531) ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำของอินทรีย์ (Organism) หรือสิ่งมีชีวิต การกระทำนี้รวมถึงการกระทำที่เกิดขึ้นทั้งที่ผู้กระทำรู้สึกและไม่รู้สึกตัวในขณะกระทำ รวมทั้งการกระทำที่สังเกตได้หรือไม่ได้ด้วย

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2533) ได้กล่าวว่า พฤติกรรม (behavior) หมายถึง กริยาอาการที่แสดงออก หรือการเกิดปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอก การแสดงออกนั้นอาจเกิดจากอุปนิสัยที่ได้สะสมหรือความเคยชินอันได้รับจากประสบการณ์และการศึกษาอบรมก็ตาม การแสดงออกนี้อาจเป็นได้ทั้งในรูปคล้ายตาม หรือต่อต้าน และอาจเป็นได้ทั้งคุณและโทษต่อทั้งเจ้าของพฤติกรรมเอง หรือสิ่งภายนอก

ประสาน หอมพลู และ ทิพวรรณ หอมพลู (2537) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมไว้ดังนี้

1. การกระทำกิจกรรมต่างๆ ซึ่งมีสิ่งมีชีวิตและบุคคลอื่นสามารถสังเกตเห็นได้จากการกระทำเหล่านั้น ซึ่งมีทั้งทางดี และทางไม่ดี เช่น การหัวเราะ การร้องไห้ เสียใจ ฯลฯ สิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นผลจากกระบวนการทางจิตวิทยา ได้แก่ การสนใจ การเรียนรู้ การจำ การลืม และความรู้สึกนึกคิด

2. กระบวนการต่างๆ ของบุคคลที่ปฏิบัติต่อสภาพแวดล้อมของบุคคลเหล่านั้นออกมา ในรูปของการกระทำ หรือการแสดงออกของมนุษย์ โดยมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งอยู่ภายใต้ กลไกของความรู้สึกนึกคิดของตนเอง

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2539) ให้ความหมายพฤติกรรม หมายถึง สิ่งที่บุคคลกระทำ แสดงออก ตอบสนองหรือได้ตอบสนองสิ่งใดสิ่งหนึ่งในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งที่สามารถสังเกตได้

พงศ์ หรดาล (2540) กล่าวว่า พฤติกรรม คือ กริยาอาการที่แสดงออกหรือการเกิด ปฏิกริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอก และการแสดงออกอาจเกิดจากอุปนิสัยที่ได้สะสมจากความเคยชิน ประสบการณ์ หรือการศึกษาอบรม เป็นต้น

ประเภทและแนวคิดของพฤติกรรม

โยธิน ศันสนยุทธ และ จุมพล พูลภัทรชีวีต (2524) กล่าวว่า ประเภทของพฤติกรรมแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ พฤติกรรมภายนอก และพฤติกรรมภายใน

1. พฤติกรรมภายนอก (Overt behavior) ได้แก่ พฤติกรรมที่ผู้อื่นสามารถสังเกตได้โดยตรง เป็นการสังเกตโดยผ่านประสาทสัมผัส แบ่งออกเป็น

1.1 พฤติกรรมที่สังเกตได้โดยตรงโดยไม่ต้องใช้เครื่องมือช่วย บางคนเรียกพฤติกรรมประเภทนี้ว่า พฤติกรรมโมลาร์ (molar behavior) เช่น พฤติกรรมการกินอาหาร อ้าปาก หัวเราะ ร้องไห้ หรือถีบจักรยาน เป็นต้น

1.2 พฤติกรรมที่สังเกตไม่ได้โดยตรงต้องใช้เครื่องมือช่วย บางคนเรียกพฤติกรรมประเภทนี้ว่า พฤติกรรมโมเลกุล (molecular behavior) เช่น การเต้นของหัวใจ ดูจากเครื่องมือแพทย์ที่เรียกว่า Stethoscope พฤติกรรมการโกหก ดำรงไว้ใช้เครื่องจับเท็จ หรือ ความดันโลหิตดูจากเครื่องวัดความดันโลหิต เป็นต้น

2. พฤติกรรมภายใน (Covert behavior) ได้แก่ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลจะรู้สึกตัวหรือไม่รู้สึกตัวก็ตาม เป็นพฤติกรรมที่ผู้อื่นไม่สามารถจะทำการสังเกตได้โดยตรง ถ้าหากว่าผู้เป็นเจ้าของพฤติกรรมนั้นไม่บอก หรือไม่แสดงออกมา แบ่งออกเป็น

2.1 พฤติกรรมภายในที่เกิดขึ้นโดยรู้สึกตัว เกิดขึ้นโดยที่เจ้าของพฤติกรรมรู้ว่ามันเกิดขึ้นแต่สามารถจะควบคุมความรู้สึกต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ และไม่บอกหรือไม่แสดงออก เช่น ปวดฟัน หิว โกรธ ตื่นเต้น เป็นต้น

2.2 พฤติกรรมภายในที่เกิดขึ้นโดยไม่รู้สึกรู้หาแต่มีผลของพฤติกรรมภายนอกของบุคคลนั้น เช่น ความคิด ความปรารถนา ความคาดหวัง ความกลัว ความสุข เป็นต้น

ไพบูลย์ เทวรักษ์ (2537) ได้จำแนกพฤติกรรมออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. พฤติกรรมภายใน (Covert behavior) คือ พฤติกรรมที่เจ้าของพฤติกรรมเท่านั้นที่รู้ บุคคลอื่นที่มีใจเจ้าของพฤติกรรมไม่สามารถที่จะรับรู้ได้โดยตรง ถ้าไม่แสดงออกเป็นพฤติกรรมภายนอก

2. พฤติกรรมภายนอก (Overt behavior) คือ พฤติกรรมที่บุคคลอื่นนอกจากเจ้าของพฤติกรรมสามารถที่จะรับรู้ได้โดยอาศัยการสังเกต

กรองแก้ว อยู่สุข (2542) ได้กล่าวว่า กระบวนการพื้นฐานที่จะช่วยให้มีความเข้าใจพฤติกรรมของคน รวมถึงสามารถคาดคะเนพฤติกรรมของตนเองและผู้อื่น ได้แก่

1. การสังเกต (observing) คือ การเอาใจใส่ดูแลพฤติกรรมของผู้อื่นว่าอะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้เขาแสดงพฤติกรรมเช่นนั้น

2. การไตร่ตรอง (Sensing) คือ การสังเกตพฤติกรรมของผู้อื่น แล้วใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตนมาประมวลเข้าด้วยกันหรือเรียกว่า เป็นการใช้ความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมนั้นๆ

3. การถาม (Asking) หมายถึง การไต่ถามข้อมูลหรือสาเหตุ หรือความคิดของผู้อื่นเพื่อนำมาประกอบกับความคิดของตนเอง

4. การฟังและอ่าน (Listening and Reading) การฟังและอ่านสิ่งที่ผู้อื่นพูดและเขียน จะทำให้ได้ข้อมูลจากความคิด ความเห็นของผู้อื่นมากขึ้น และจะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมต่างๆ ได้ง่ายขึ้น

ตัวกำหนดพฤติกรรม

ประเทือง ภูมิภักทราคม (2535) ได้กล่าวถึงตัวกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ที่ Bandura ได้กำหนดไว้ 2 ประการ ได้แก่

1. ตัวกำหนดพฤติกรรมที่เกิดขึ้นก่อนพฤติกรรม (Antecedent Determinants) Bandura ได้อธิบายเรื่องนี้ว่า ถ้ามีเหตุการณ์ต่างๆ เกิดขึ้นในสิ่งแวดล้อมเช่นนั้นประจำเสมอ จะทำให้บุคคลสามารถคาดการณ์ได้ว่า ถ้ามีสิ่งหนึ่งเกิดขึ้นแล้ว จะมีอีกสิ่งหนึ่งตามมา การรู้ความสัมพันธ์เงื่อนไขต่างๆ เหล่านี้ จะทำให้บุคคลสามารถทำนายเหตุการณ์ได้ว่าอะไรจะเกิดขึ้นอย่างไรภายใต้ภาวะการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นก่อน ถ้าบุคคลนั้นมีความสามารถทางสติปัญญาสูงก็จะสามารถคาดการณ์ถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ และจะเลือกกระทำหรือแสดงพฤติกรรมของเขาให้สอดคล้องกับการคาดการณ์ของเขา ซึ่งเป็นการเรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าสิ่งหนึ่งกับสิ่งเร้าอีกสิ่งหนึ่งนั่นเอง ดังนั้นการเรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าหนึ่งกับอีกสิ่งเร้าหนึ่งนี้ จะมีผลต่อการเกิดหรือไม่เกิดพฤติกรรม จะมีผลต่อการคงอยู่หรือหายของพฤติกรรมของบุคคล เพราะบุคคลจะยึดเอาสิ่งเร้าหนึ่งมาทำนายการเกิดของอีกสิ่งเร้าหนึ่ง เช่น เห็นท้องฟ้ามีดครึ้ม บุคคลรีบเดินทางกลับบ้าน ทั้งนี้เพราะคาดการณ์ว่า ฝนจะต้องตกแน่นอน ฉะนั้น ตัวกำหนดพฤติกรรมที่เป็นสิ่งเร้าจึงได้แก่ สิ่งเร้าต่างๆ ที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมและเป็นสิ่งเร้าที่ปรากฏในสภาพแวดล้อมของบุคคลซึ่งเกิดก่อนพฤติกรรม จึงเรียกตัวกำหนดพฤติกรรมนี้อีกอย่างหนึ่งว่า ตัวกำหนดพฤติกรรมที่เกิดก่อนพฤติกรรม ซึ่งก็คือสิ่งเร้านั่นเอง

2. ตัวกำหนดที่เป็นผลกรรม (Consequent Determinants) ตัวกำหนดพฤติกรรมอีกตัวหนึ่งได้แก่ผลกรรม Bandura มีความเชื่อเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า การเรียนรู้สิ่งต่างๆ ในสังคมของมนุษย์เป็นการเรียนรู้เงื่อนไขผลกรรมว่า พฤติกรรมใดกระทำแล้วจะได้รับผลกรรมทางลบ การเรียนรู้เงื่อนไขผลกรรมดังกล่าวจะทำให้มนุษย์เลือกกระทำพฤติกรรมที่ได้รับผลกรรมทางบวกเสริมแรงและ

จะหลีกเลี่ยงการกระทำพฤติกรรมที่จะได้รับผลกระทบทางลบหรือการลงโทษ ดังนั้นการเกิดพฤติกรรมจึงขึ้นอยู่กับผลกระทบอีกด้วย ถ้ากระทำพฤติกรรมใดแล้วได้รับผลกระทบทางลบพฤติกรรมนั้นก็จะลดลงหรือหายไป อย่างไรก็ตาม การเรียนรู้เงื่อนไขผลกระทบนี้สามารถเรียนรู้ได้ทั้งจากประสบการณ์และจากการสังเกตจากตัวแบบหรือการกระทำของผู้อื่นที่สังเกตเห็น ซึ่งเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ทางอ้อม

จากการศึกษาความหมาย ประเภทและแนวคิด และตัวกำหนดพฤติกรรมแล้วนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรม หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำต่างๆ ของบุคคลที่แสดงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยจะมีทั้งพฤติกรรมแบบที่สังเกตได้ และสังเกตไม่ได้ และสรุปได้ว่าพฤติกรรมมี 2 ประเภท ได้แก่ พฤติกรรมภายในและพฤติกรรมภายนอก พฤติกรรมภายใน คือ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในตัว และเจ้าของพฤติกรรมเท่านั้นที่จะรู้ได้ เช่น ความหิว ความเจ็บปวด ส่วนพฤติกรรมภายนอก คือ พฤติกรรมที่ผู้อื่นสามารถสังเกตเห็นได้ เช่น การยิ้ม หัวเราะ ร้องไห้ เป็นต้น ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องพฤติกรรมการทำงานดังต่อไปนี้

แนวคิดพฤติกรรมการทำงาน

มัลลิกา ดันสอน (2544) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกในสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น การพูดคุย การรับคำสั่ง การเขียนรายงาน การตรวจนับสินค้า เป็นต้น ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ อาจเป็นประโยชน์หรือโทษแก่องค์กรก็ได้

Gibson, Ivancevick, and Donnelly (1997) ได้กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคล ซึ่งครอบคลุมทั้งพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งทางตรงและทางอ้อมที่สัมพันธ์กับงานดังนี้

1. พฤติกรรมด้านการแก้ปัญหา (Problem - Solving)
2. พฤติกรรมด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วยการพูด (Talking) และการฟัง (Listening)

3. พฤติกรรมด้านการสังเกต (Observation)

4. พฤติกรรมด้านการเคลื่อนไหว (Movement)

Albanese and Van Fleet (1983) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลที่สัมพันธ์กับงานจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม 5 ด้านคือ

1. พฤติกรรมด้านการแก้ปัญหา (Problem - Solving)

2. พฤติกรรมด้านการวางแผน (Planning)

3. พฤติกรรมด้านการจัดองค์การหรือกระบวนการงาน (Organizing)

4. พฤติกรรมด้านการควบคุม (Controlling)

5. พฤติกรรมการสร้างบรรยากาศสูงใจ (Creating a Motivational Climate)

การพิจารณาพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลนั้นสามารถพิจารณาได้จาก รูปแบบแห่งพฤติกรรม (pattern of behavior) ในการทำงานของบุคคลรวมทั้งรูปลักษณะแห่งการแสดงออก (behaviors exhibited) ที่เกี่ยวกับการทำงาน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2534) ดังตัวอย่างในตาราง

รูปแบบแห่งพฤติกรรม	พฤติกรรมที่แสดงออก
1. ความมุ่งมั่นต่อจุดมุ่งหมายใฝ่ความยิ่งใหญ่	1. เผชิญปัญหาด้วยเหตุผล ไม่ผัดพ้อง่าย ชอบใช้ชีวิตริเริ่มและอยากใหสำเร็จตามนั้น สร้างบารมี แก่ทางปฏิบัติของผู้อื่นแม้จะดีอยู่แล้ว
2. ใฝ่ความก้าวหน้า	2. เอาใจใส่ต่องานและการหาความรู้
3. โอนอ่อนต่อสังคม	3. ปฏิบัติตามหมุ่มมาก ไม่คำนึงถึงจุดมุ่งหมายแห่งองค์การเป็นหลัก

รูปแบบแห่งพฤติกรรม	พฤติกรรมที่แสดงออก
4. การใช้ความสมเหตุสมผลในการทำงาน	4. ตัดสินใจด้วยการพิจารณา ทั้งปัจจัยทาง คุณค่าและปัจจัยทางข้อเท็จจริง
5. ความสำนึกในชั้นแห่งการบังคับบัญชา	5. เคร่งครัดต่อสถานภาพและอำนาจหน้าที่
6. ความสำนึกในความรับผิดชอบ	6. เอาใจใส่ต่อหน้าที่และความรับผิดชอบที่ ได้รับมอบหมาย
7. ความสำนึกในการเชื่อฟังผู้มีอำนาจเหนือ ฯลฯ	7. รับฟังคำสั่งอย่างเดียว ไม่พยายามออก ความเห็น ฯลฯ

บุญรับ สักคิมณี (2532) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมในการทำงาน และจัดแบ่งประเภทของพฤติกรรมการทำงานว่า ประกอบด้วย

1. พฤติกรรมการทำงานแบบมุ่งอนาคตและควบคุมตนเอง หมายถึง พฤติกรรมการทำงานในลักษณะไม่คล้อยตามผู้อื่นไปในทางเสื่อมเสีย การประพฤติตรงตามที่พูด ทำงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความอดทนและตั้งใจ

2. พฤติกรรมการเตรียมตัวเพื่อการทำงานในอนาคต หมายถึง การศึกษาหาความรู้ที่จำเป็นต่อการทำงาน การแสวงหาวิธีการใหม่ๆ ในการแก้ปัญหาการทำงาน การปรึกษากับผู้รู้เมื่อมีปัญหาในการทำงาน การรู้จักสังเกตและบันทึกสิ่งทีพบเห็นอันจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

3. พฤติกรรมการทำงานเพื่อประโยชน์ของหน่วยงานในอนาคต หมายถึง การช่วยเหลือร่วมงานเพื่อประโยชน์ของหน่วยงาน การรู้จักอดกลั้นที่จะตอบโต้เพราะเห็นความสำคัญต่อการทำงานร่วมกัน การยอมเสียสละผลประโยชน์ของตนเพื่อรักษาประโยชน์ของหน่วยงาน

สุรเชษฐ์ ชีระมณี (2535) ได้กล่าวว่า การทำงานในองค์กรใดๆ ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่เหมาะสม ซึ่งพฤติกรรมที่เหมาะสมนั้น ควรประกอบไปด้วยทักษะ 5 ประการ คือ

1. มีเป้าหมายในการทำงาน และเป็นเป้าหมายที่สามารถทำให้เกิดขึ้นได้

2. ความสามารถในการทำงานเกิดจากการมีวิชาความรู้ที่จะใช้ทำงาน รู้คนคน รู้ดัดแปลงประยุกต์ใช้วิชา

3. การควบคุมความวิตกกังวล และความกลัว โดยการฝึกควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก ไม่ให้แสดงออกเกินสิ่งเร้าที่มากกระทบ

4. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นในที่ทำงาน

5. การเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น เพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคม

จากการศึกษาและรวบรวมความหมาย ประเภทของพฤติกรรม รวมถึงแนวคิดพฤติกรรมการทำงาน ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำต่างๆ ของบุคคลที่แสดงออกถึงความมุ่งมั่นต่องานที่ได้รับมอบหมาย โดยใช้ความรู้ ทักษะ และความสามารถของตนในด้านต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและบรรลุเป้าหมายขององค์การ

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการที่ร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานและหน้าที่หลักของกลุ่มประชากรในการศึกษานี้มี 4 ด้านได้แก่ พฤติกรรมด้านการติดต่อสื่อสาร และพฤติกรรมด้านการแก้ไขปัญหา ตามแนวคิดของ Gibson, Ivancevick และ Donnelly พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ ตามแนวคิดของ สุรเชษฐ์ ชีระมณี และพฤติกรรมด้านความรับผิดชอบต่องาน ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

เนื่องจากมนุษย์มีพันธุกรรมต่างกัน เติบโตในสิ่งแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ ระบบวัฒนธรรมและการเมืองต่างกัน ดังนั้นบุคลิกภาพของมนุษย์จึงมีมากมายหลายแบบ บางลักษณะเป็นลักษณะร่วมกันของมนุษย์เป็นสากล บางลักษณะเป็นลักษณะเฉพาะ มีนักวิชาการและนักจิตวิทยาหลายท่านได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับเรื่องบุคลิกภาพ และได้ให้ความหมายไว้มากมายดังนี้

ความหมายของบุคลิกภาพ (Personality)

Cattell (1970) ได้ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ คือ สิ่งที่จะช่วยให้ทำนายได้ว่า บุคคลจะทำอะไรในสถานการณ์ที่กำหนดให้ บุคลิกภาพเป็นเรื่องของพฤติกรรมทั้งหมดของบุคคล ทั้งพฤติกรรมที่เปิดเผยและที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใน ดังนั้นการศึกษามโนทัศน์บุคลิกภาพจะต้องศึกษาพฤติกรรมทั้งหมดมิใช่ศึกษาเพียงบางส่วน

McCormell (1974) ได้ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ เป็นลักษณะนิสัยที่บุคคลคิดและแสดงออก เพื่อใช้ในการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม เช่น ค่านิยม แรงจูงใจ ทักษะ อารมณ์ ความสามารถด้านต่างๆ และเชาวน์ปัญญา

Jerald (1996) ได้ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเด่นและพฤติกรรมที่ค่อนข้างมั่นคงในการแสดงพฤติกรรม ทั้งความคิดและอารมณ์ที่แสดงถึงความเป็นบุคคล

ศรียา นิยมธรรม (2520) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นคุณลักษณะของแต่ละบุคคล เป็นแนวทางของพฤติกรรม และวิธีการปรับตัวของแต่ละบุคคลต่อสิ่งแวดล้อม

ศรีธรรม ธนะภูมิ (2535) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะนิสัย หรือพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกซ้ำ ๆ เพื่อตอบสนอง และปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม บุคลิกภาพสังเกตได้จากการแสดงออกหลายด้านของบุคคลนั้น เช่น ความสามารถ ความสนใจ ลักษณะเด่น ค่านิยม ทักษะ ภาพพจน์เกี่ยวกับตน และความประพฤติ เป็นต้น การแสดงออกต่างๆ เหล่านี้คือสิ่งที่สะท้อนออกมาจากจิตใจ

มธุรส สว่างบำรุง (2542) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นความคงที่ของแบบแผนด้านพฤติกรรม ซึ่งเป็นภาพรวมของบุคคลที่แสดงออกถึงลักษณะภายในและภายนอกที่ปรากฏออกมาโดยจะมีแบบฉบับเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะทางพันธุกรรมและปัจจัยทางสภาพแวดล้อมเป็นตัวกำหนด

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2548) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่าง ๆ ทั้งส่วนภายนอกและส่วนภายใน

ส่วนภายนอก คือ ส่วนที่มองเห็นชัดเจน เช่น รูปร่าง หน้าตา กริยามารยาท การแต่งตัว วิธีพูดจา การนั่ง การยืน ฯลฯ

ส่วนภายใน คือ ส่วนที่มองเห็นได้ยาก แต่อาจทราบได้โดยการอนุมาน เช่น สติปัญญา ความถนัด ลักษณะอารมณ์ประจำตัว ความใฝ่ฝันปรารถนา ปรัชญาชีวิต ค่านิยม ความสนใจ ฯลฯ

สิริอร วิชาวุธ (2549) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะการแสดงออกของบุคคลทั้งในด้านสรีระและพฤติกรรมที่สามารถสังเกตเห็นได้ หรือลักษณะการแสดงออกทางพฤติกรรมและการแต่งกายที่เป็นเอกลักษณ์ของบุคคลหนึ่ง หรือท่าทางอากัปกริยาในการแสดงออกของบุคคลเป็นต้น

จากการรวบรวมความหมายของคำว่า บุคลิกภาพ ผู้วิจัยสามารถนิยามความหมายของบุคลิกภาพได้ว่า หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลของแต่ละบุคคลที่แสดงออกมาในลักษณะที่สังเกตได้และสังเกตไม่ได้ ซึ่งเกิดจากองค์ประกอบในทุกๆ ด้านทั้งทางด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม และทางกายภาพ ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพ

สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ (2545) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพของบุคคลนั้น ได้แก่

1. ตัวกำหนดด้านชีววิทยา ตัวกำหนดด้านชีววิทยา อาทิ พันธุกรรมนั้นเป็นที่กล่าวขวัญถึงกันมากว่ามีส่วนในการสร้างบุคลิกภาพ การศึกษาทดลองเกี่ยวกับพันธุกรรมนี้ได้กระทำกับสัตว์และพบว่าลักษณะทางกายภาพและจิตภาพนั้นถ่ายทอดได้โดยพันธุกรรม สำหรับมนุษย์นั้นบางท่านไม่เชื่อในอิทธิพลของพันธุกรรม แต่ยอมรับอิทธิพลของสภาพแวดล้อมว่าจะเป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพบุคคลที่สำคัญมากกว่า อย่างไรก็ตาม ก็มีการยอมรับความสำคัญของพันธุกรรมว่าจะเป็นตัวกำหนดลักษณะทางสรีรภาพ หรือกายภาพได้ นั่นคือ การยอมรับที่ว่าลักษณะทางกายภาพจะตกทอดมาทางพันธุกรรมทางยีน (gens) ในโครโมโซม (chromosome)

ของบิดา มารดา อาทิ สีม สิว โครงสร้าง รูปร่าง ขนาดของร่างกาย เป็นต้น ส่วนประเด็นที่ว่าพันธุกรรมจะถ่ายทอดลักษณะทางจิตภาพนั้น ก็เป็นที่ยอมรับกันแล้วในกรณีของสัตว์ แต่ก็ยังเป็นเรื่องที่ต้องการศึกษาค้นคว้าวิจัยกันอีกมากโดยเฉพาะกับมนุษย์

2. ตัวกำหนดทางด้านการเป็นสมาชิกของกลุ่มต่างๆ อาจกล่าวได้ว่ากลุ่มแรกที่บุคคลเป็นสมาชิกนั้นก็คือ ครอบครัว ครอบครัวจะมีบทบาทอย่างมากต่อการพัฒนาบุคลิกภาพ ที่สำคัญก็ได้แก่การลอกแบบหรือเลียนแบบ (identification) ซึ่งเป็นกระบวนการเลียนแบบหรือเอาบุคคลที่ตนคิดว่าเป็นตัวแบบมาเป็นตัวอย่าง และพยายามเลียนแบบให้เหมือน รวมถึงการรับเอาสิ่งที่เป็นนามธรรมเข้าไปในจิตใจตนเอง (internalization) อาทิ การรับเอาค่านิยม ทศนคติ ความเชื่อ เข้าไว้เป็นของตน ต่อมาเมื่อบุคคลเริ่มโตขึ้นเขาก็จะเริ่มเป็นสมาชิกของกลุ่มทางสังคมอื่นๆ เช่น กลุ่มนักเรียนในโรงเรียน ในมหาวิทยาลัย กลุ่มเพื่อนในที่ทำงาน กลุ่มสมาคมศิษย์เก่า กลุ่มพรรคการเมือง กลุ่มทางธุรกิจ กลุ่มทางศาสนา ฯลฯ

จากการเข้าเป็นสมาชิกกลุ่ม บุคคลจะเรียนรู้ในหลายสิ่งหลายอย่างรอบตัวเขา และเขาจะเกิดกระบวนการสั่งสมทางสังคม หรือกระบวนการขัดเกลาทางสังคม ดังนั้นบุคคลจึงถูกขัดเกลาด้วยบุคคลในกลุ่มมากมายในสภาพแวดล้อมของตัวเอง

3. ตัวกำหนดด้านวัฒนธรรม เป็นที่ยอมรับกันว่าวัฒนธรรมซึ่งเป็นแนวความคิดทางมานุษยวิทยานั้นจะเป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพที่สำคัญ บุคคลต่างเชื้อชาติจะมีความแตกต่างในความประพฤติปฏิบัติ และบุคคลจะอยู่ภายใต้อิทธิพลของวัฒนธรรมในสังคมคน ดังนั้นเขาจะประพฤติตนตามประเพณีวัฒนธรรมของสังคม และสิ่งเหล่านี้จะกลายเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพของเขา

4. ตัวกำหนดทางด้านสถานการณ์ เป็นที่ทราบกันดีว่าสถานการณ์นั้นมีลักษณะไม่แน่นอนแต่จะเปลี่ยนแปลงเสมอ และสถานการณ์หนึ่งๆ ก็จะต่างกันไปมากบ้างน้อยบ้าง ดังนั้นบุคคลจึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์นั้นๆ สถานการณ์จึงมีบทบาทกลายเป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพของบุคคล โดยใช้กลไกการป้องกันตนเอง (defense mechanism) ซึ่งมีอยู่หลายรูปแบบ เช่น หาเหตุผลเข้าข้างตนเอง (rationalization) การทดแทนหรือการชดเชย (compensation) การถดถอย (regression) การฝันกลางวัน (day-dream) หรือการเลียนแบบ (identification) เป็นต้น

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

ศรีเรือน (2544) ได้แบ่งแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพออกเป็น 4 กลุ่มใหญ่ๆ ได้แก่

1. ทฤษฎีบุคลิกภาพในแนวนักจิตวิเคราะห์ของ Freud มีแนวคิดที่สำคัญๆ หลายประการ เช่น จิตใต้สำนึก กลไกการป้องกันตัว โครงสร้างบุคลิกภาพ การทำงานของจิต เป็นต้น บุคคลที่เน้นการศึกษาจิตใต้สำนึกอีกท่านหนึ่งคือ Carl Jung ซึ่งในตอนแรกๆ มีแนวคิดกลมกลืนกันกับของ Freud เมื่อต่างคนต่างศึกษาค้นคว้าให้ลึกซึ้งขึ้นแนวคิดก็แยกออกไปจนกลายเป็นคนละสาย ซึ่งแนวคิดทฤษฎีบุคลิกภาพในแนวนักจิตวิเคราะห์จัดเป็นอันดับแรกในประวัติการศึกษาบุคลิกภาพอย่างเป็นวิทยาศาสตร์

2. ทฤษฎีพฤติกรรมนิยม มีทัศนะว่าบุคลิกภาพของมนุษย์นั้นยึดหยุ่นอยู่ได้อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมทางชีวภาพและทางสังคม เชื่อว่าพฤติกรรมของสัตว์นั้นมีความคล้ายคลึงกับมนุษย์ หลายอย่างมักอธิบายพฤติกรรมของมนุษย์โดยสังเกตผ่านพฤติกรรมของสัตว์โดยอาศัยการทดลองและการสังเกต

3. ทฤษฎีมนุษยนิยม มีทัศนคติในการมองธรรมชาติของมนุษย์ในด้านดีงาม โดยอธิบายว่ามนุษย์มีธรรมชาติใฝ่ดี สร้างสรรค์ความดี รู้คุณค่าในตัวเอง รับผิดชอบในชีวิตและการกระทำของตนเอง โดยนักทฤษฎีที่สำคัญในกลุ่มนี้ได้แก่ Maslow

4. ทฤษฎีลักษณะนิสัย หลักการเบื้องต้นของทฤษฎีลักษณะนิสัย ได้แก่ การจำแนกบุคคลตามแนวโน้มลักษณะนิสัย โดยลักษณะเด่นของทฤษฎีลักษณะนิสัย คือ

4.1 ความคงที่ (Consistency) บุคคลแต่ละบุคคลจะมีคุณลักษณะโดดเด่นหลายๆ อย่างภายในตัว และแสดงคุณลักษณะนั้นออกมาในสถานการณ์ต่างๆ กัน หากบุคคลรู้ลักษณะนิสัยของตนใดคนหนึ่ง บุคคลก็สามารถที่จะทำนายพฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ กันได้

4.2 ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Difference) ทฤษฎีลักษณะนิสัยมีแนวคิดที่ว่า แต่ละคนประกอบด้วยกลุ่มลักษณะหลายอย่างซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะตัว โดยที่ไม่มีใครเหมือน ทฤษฎีลักษณะนิสัยนั้นมีหลายกลุ่มและทุกๆ กลุ่มมีแนวคิดร่วมกัน โดยนักทฤษฎีสำคัญในกลุ่มนี้ได้แก่ Allport, Cattell และ Eysenck

ทฤษฎีบุคลิกภาพ (Personality Theory)

ทฤษฎีบุคลิกภาพนั้นมีหลายทฤษฎี ซึ่งนักทฤษฎีแต่ละท่านจะมีแนวคิดที่แตกต่างกันไป โดยจะให้น้ำหนักความสำคัญไปคนละอย่าง บุคลิกภาพเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและยังไม่มีนักจิตวิทยาหรือนักวิชาการคนใดที่สามารถอธิบายเรื่องบุคลิกภาพได้ครบทุกด้าน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมทฤษฎีบุคลิกภาพมาโดยสังเขป ดังนี้

1. ทฤษฎีบุคลิกภาพของ Carl G. Jung

Carl (ม.ป.ป. อ้างใน อำนวย แสงสว่าง, 2545) เป็นนักจิตแพทย์ชาวสวิส ได้ศึกษาและพัฒนาทฤษฎีจิตวิทยาแบบจิตวิเคราะห์ โดยมีความคิดที่เชื่อว่าจิตได้สำนึกทำหน้าที่บันทึกความจำและแรงกระตุ้นทั้งหลายไว้ และทำหน้าที่ถ่ายทอดสิ่งที่จิตได้สำนึกมีการเก็บสะสมไว้ ซึ่งจะเป็นการสะท้อนกลับให้เป็นมโนภาพเรื่องราวในอดีตที่น่าตื่นเต้นของมนุษย์ได้ ซึ่ง Carl G. Jung ได้แบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 2 แบบ คือ

1) บุคลิกภาพแบบปิด (Introverts) เป็นลักษณะของบุคคลที่ไม่ชอบการเข้าสังคม มีเพื่อนมาก ยึดมั่นในความรู้สึกของตนเอง ไม่ชอบคบเพื่อนมาก บางขณะจะมีความรู้สึกว่าเหวชอบอยู่ตามลำพัง สันโดษ ชอบอ่านหนังสือ เหนงา จิตใจไม่มีความมั่นคง อารมณ์หงุดหงิด ห้วนใจง่าย และไม่ชอบการก้าวร้าวรุนแรง

2) บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extroverts) เป็นลักษณะบุคคลที่ถูกครอบงำโดยอิทธิพลจากสิ่งภายนอก มีเป้าหมายที่เป็นความจริงมาก ชอบมีประสบการณ์ด้วยตนเอง ชอบเข้าสังคม ชอบมีเพื่อนมาก ชอบพูดมากกว่าฟัง ช่างพูด จิตใจมั่นคง ระวังแฉ่เมโส ปรับตนเองได้ค่อนข้างดี และสามารถที่จะแสดงความก้าวร้าวรุนแรงได้โดยขาดการควบคุมอารมณ์

ดังนั้นบุคลิกภาพทั้งแบบปิดและแบบเปิดเผยจะมีอยู่ในตัวเองของแต่ละบุคคล ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับโอกาสและสถานการณ์

2. ทฤษฎีบุคลิกภาพของ McCrae and Costa

McCrae and Costa (1990 อ้างใน สิริอร วิชาวุธ, 2549) กล่าวว่า บุคคลจะแสดงลักษณะใดลักษณะหนึ่งอย่างสม่ำเสมอแตกต่างกันยังผลให้บุคคลแต่ละคนมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน พวกเขาใช้ Factor Analysis รวมลักษณะบุคลิก 5 ลักษณะดังนี้

1) การมีอารมณ์เหนือเหตุผล (Neuroticism) เป็นลักษณะปฏิกิริยาทางอารมณ์ตอบสนองของบุคคลต่อเหตุการณ์ที่ไม่น่าสนใจกับการถูกรบกวนจิตใจในประสบการณ์ชีวิตที่ผ่านมา มี 2 แบบ คือ “ควบคุมอารมณ์ได้” และ “เจ้าอารมณ์” บุคลิกแบบควบคุมอารมณ์ได้มีลักษณะสงบ อดกลั้น พอใจในตนเองและไม่ใช้อารมณ์ในการมองหรือตัดสินสิ่งต่างๆ บุคลิกแบบเจ้าอารมณ์มีลักษณะไม่สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเอง ปล่อยให้อารมณ์อยู่เหนือเหตุผล มักมีความวิตกกังวล และมักมีอารมณ์ฉุนเฉียวอยู่เสมอ

2) การเปิดตัวตัวสู่สังคม (Extroversion) เป็นลักษณะการเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นๆ ในสังคมซึ่งมี 2 แบบ คือ “ชอบสังคม” และ “เก็บตัว” บุคลิกภาพแบบชอบสังคมมีลักษณะชอบสังสรรค์ ช่างเจรจา มักเข้าร่วมกิจกรรมกับบุคคลอื่น ชอบสนุก มีพฤติกรรมเชิงรุก กระตือรือร้น และสนใจผู้อื่น ส่วนบุคลิกแบบเก็บตัว มีลักษณะชอบอยู่คนเดียว เงียบ สงบเสถียร อยู่เฉย ไม่ตอบโต้ ไม่ค่อยชอบร่วมกิจกรรมกับผู้อื่น

3) การเปิดกว้างต่อประสบการณ์ (Openness to experience) เป็นลักษณะการรับรู้สภาพแวดล้อมและเหตุการณ์รอบๆ ตัว มี 2 แบบ คือ “เปิดกว้าง” และ “อยู่ในกรอบ” บุคลิกแบบเปิดกว้างมีลักษณะเปิดรับรู้ต่อประสบการณ์หรือความคิดใหม่ๆ ช่างจินตนาการ ชอบการคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ชอบลองสิ่งใหม่ หัวทันสมัย และสร้างสิ่งต้นแบบ บุคลิกแบบอยู่ในกรอบมีลักษณะคำนึงและคิดแต่สิ่งที่อยู่ในเหตุการณ์ที่จับต้องได้ ชอบสิ่งที่คุ้นเคยและสิ่งที่สามารถปฏิบัติได้เลย ชอบทำตามที่เคยทำกันมา หัวโบราณและไม่ชอบสร้างสิ่งใหม่ๆ

4) การเห็นพ้องกับผู้อื่น (Agreeableness) เป็นลักษณะการยอมรับและเห็นพ้องกับความคิดเห็นและความต้องการของผู้อื่น มีบุคลิก 2 แบบ คือ “หัวแข็ง” และ “หัวอ่อน” บุคลิกแบบหัวแข็งมีลักษณะไม่ค่อยยอมใคร ใจแข็ง ช่างระแวง ต่อต้านสิ่งที่ตนไม่เห็นด้วย ไม่ยอมรับฟังความเห็นหรือความต้องการของผู้อื่น และชอบวิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่น บุคลิกแบบหัวอ่อน

มีลักษณะไวใจผู้อื่น ขอมและเห็นคล้อยตามความคิดและความต้องการของผู้อื่นได้ง่าย ผ่อนผันใจอ่อน ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น จีสงสารและมีแรงจูงใจในการหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง

5) ความมีจิตสำนึก (Conscientiousness) เป็นลักษณะการควบคุมการกระทำของตนเอง มีบุคลิก 2 แบบ คือ “มีจิตสำนึก” และ “ปล่อยปละ” บุคลิกแบบมีจิตสำนึกมีลักษณะเป็นผู้ที่มีวินัยในตนเอง รู้ผิดรู้ถูก รอบคอบ มีการจัดการกิจกรรมต่างๆ อย่างมีระเบียบ มีความทะเยอทะยาน และยืนหยัดที่จะทำจนสำเร็จ บุคลิกแบบปล่อยปละมีลักษณะละเลยสิ่งๆ ที่ควรทำ จี้เกียจ ไม่มีวินัยในตนเอง ไม่มีเป้าหมาย ไม่มีระเบียบ และมักเลิกล้มในสิ่งที่ตนทำ

3. ทฤษฎีคุณลักษณะของออลพอร์ต (Allport's Trait Theory) หรือ Theory of Personal Disposition)

แนวคิดของ Allport เป็นเรื่องเกี่ยวกับ “Functional Autonomy” ซึ่งอธิบายลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลด้วยแผนงานในปัจจุบัน กับอนาคต และคำนึงถึงหลังความแตกต่างระหว่างบุคคลเป็นสำคัญ Allport ได้อธิบายว่าบุคลิกภาพคือ ระบบทางกาย และทางใจเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ เป็นเครื่องกำหนดลักษณะเฉพาะตัวของเขาเองว่าเขาจะปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมรอบตัวเขาอย่างไรและได้แบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะทั่วไป (Common Trait) ที่สามารถเปรียบเทียบกันได้กับบุคลิกทุกคน เช่น ค่านิยมทางสังคม ศาสนา การเมือง เศรษฐกิจ เป็นต้น และลักษณะเฉพาะบุคคล (Individual Trait หรือ Personal Disposition) เป็นลักษณะที่ไม่ซ้ำแบบกัน ทำให้บุคคลมีเอกลักษณ์ของตน และเป็นผลให้บุคคลมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันด้วย นอกจากนี้ Allport ยังย้ำว่าคุณลักษณะต่างๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นและสร้างความหมายให้กับตัวเอง โดยไม่เกี่ยวกับประสบการณ์ในอดีต หรือความต้องการจากภายนอก Allport ไม่ให้ความสำคัญของประสบการณ์ในอดีต หรือจิตไร้สำนึกแต่อย่างใด (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2535)

4. ทฤษฎีบุคลิกภาพของ Eysenck

Eysenck (1975 cited in Hjelle and Ziegler, 1992) นักจิตวิทยาพฤติกรรมนิยมชาวอังกฤษได้สร้างทฤษฎีบุคลิกภาพจากการรวบรวมข้อมูลจากการรายงานตนเองการสังเกตลักษณะนิสัยของกลุ่มประชากร ใช้ข้อมูลประวัติ การประเมินทางฟิสิกส์และสรีรวิทยา ใช้เครื่องมือ

ทดสอบทางจิตวิทยาและวิธีการวิเคราะห์ห้ตัวประกอบ (Factor Analysis) ซึ่งพบว่าบุคลิกภาพสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 มิติ มิติหนึ่ง คือ อารมณ์มั่นคงคู่ด้านอารมณ์หวั่นไหว (Emotional Stability - Neuroticisms) อีกมิติหนึ่ง คือ เก็บตัวคู่ด้านแสดงออก (Introversion - Extroversion) และจะได้บุคลิกภาพ 4 แบบ ดังนี้

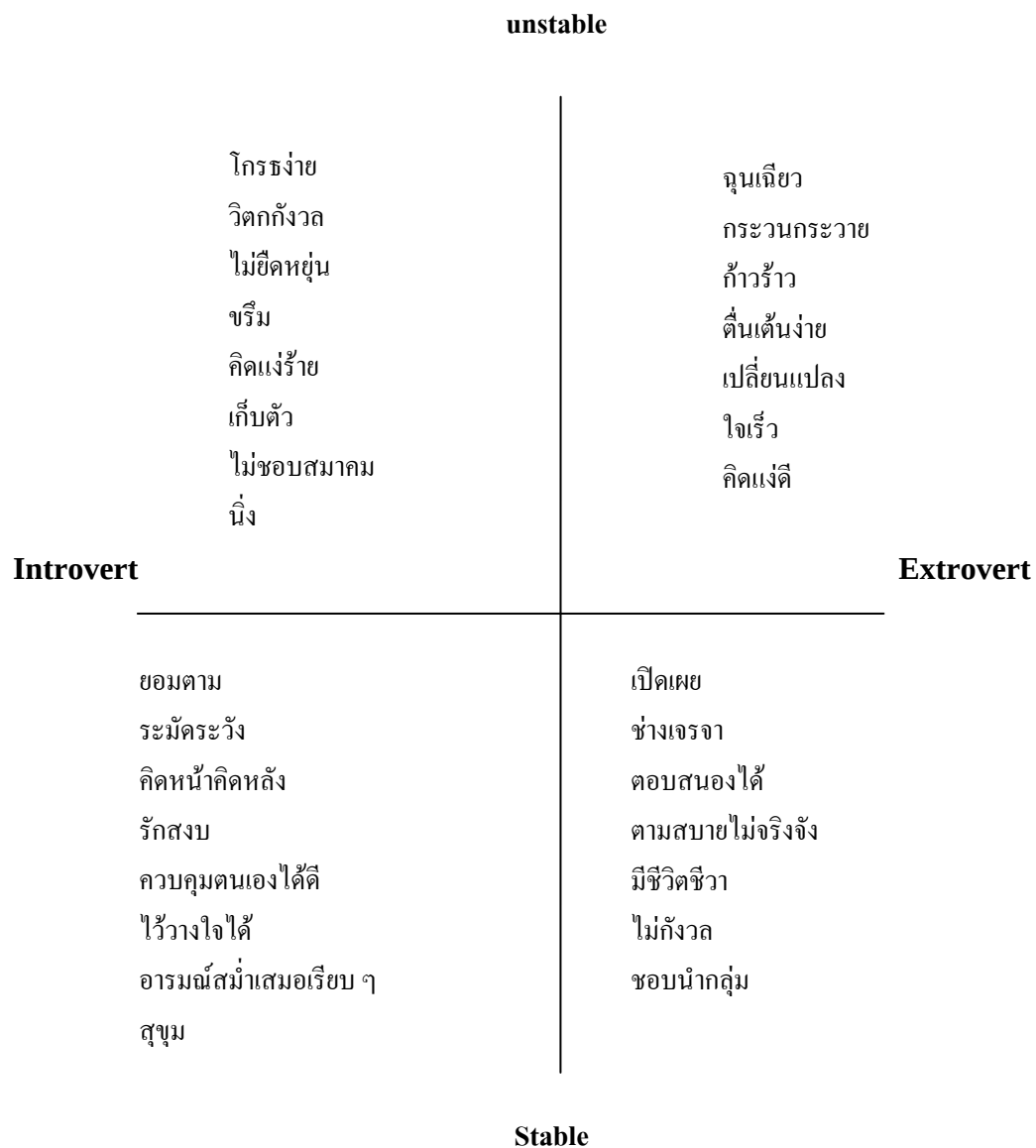
1) บุคลิกภาพแบบอารมณ์มั่นคง - แสดงออก (Stable - Extrovert) มีลักษณะนิสัยเปิดเผย ให้ความร่วมมือ ใจกว้าง มีชีวิตชีวา ชอบนำกลุ่ม

2) บุคลิกภาพแบบอารมณ์หวั่นไหว - แสดงออก (Neurotic - Extrovert) มีลักษณะนิสัยชอบทำกิจกรรม ก้าวร้าว จุนเจียว ตื่นเต้นง่าย

3) บุคลิกภาพแบบอารมณ์มั่นคง - เก็บตัว (Stable - Introvert) มีลักษณะนิสัยยอมตาม ควบคุมตนเองได้ดี รักสงบ

4) บุคลิกภาพแบบอารมณ์หวั่นไหว - เก็บตัว (Neurotic - Introvert) มีลักษณะนิสัยเก็บตัว คิดในแง่ร้าย ไม่ยืดหยุ่น

ซึ่งบุคลิกภาพทั้ง 4 แบบนี้ สามารถที่จะสังเกตและวัดได้ โดยการกำหนดสถานการณ์ในรูปแบบของข้อคำถามเพื่อให้ผู้ตอบตัดสินใจว่า รู้สึกหรือกระทำตามข้อคำถามในแบบทดสอบหรือไม่ ซึ่งแบบสำรวจบุคลิกภาพ Eysenck มีลักษณะการประเมินบุคลิกภาพด้วยวิธีนี้ และ Eysenck ได้แสดงบุคลิกภาพทั้ง 4 แบบ ดังภาพ



ภาพที่ 1 การแบ่งแบบของบุคลิกภาพตามแนวคิดของ Hans J. Eysenck

ที่มา: Eysenk (1970)

แบบทดสอบบุคลิกภาพของ MPI

แบบทดสอบบุคลิกภาพของ MPI (The Maudsley Personality Inventory) (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2544) เป็นแบบทดสอบบุคลิกภาพแบบหนึ่งที่เป็นมาตรฐาน ซึ่ง H.J Eysenck เป็นผู้คิดค้นขึ้น แบบทดสอบนี้ใช้สำหรับประเมินบุคลิกภาพที่แสดงออกในคุณลักษณะ 2 อย่าง คือ บุคลิกภาพแบบมีติดแสดงออก - เก็บตัว (Extroversion – Introversion หรือ E) และบุคลิกภาพมีติอารมณ์หวั่นไหว – มั่นคง (Neuroticism – Stability หรือ N) ซึ่ง Eysenck ได้ให้คำจำกัดความที่ถือว่าเป็นแบบฉบับของลักษณะบุคลิกภาพ ดังนี้

1. บุคลิกภาพมีติดแสดงออก – เก็บตัว (Extroversion – Introversion หรือ E)

บุคลิกภาพแบบแสดงตัว มีลักษณะน่าคบ เป็นมิตร มีอัธยาศัยไมตรี ชอบงานสังคม มีเพื่อนมาก อยากรู้อยากเห็นกับคนอื่น ๆ ด้วย ไม่ชอบอ่านหนังสือหรือค้นคว้าด้วยตนเองคนเดียว ชอบทำกิจกรรมที่ทำให้ตื่นเต้น ชอบเสี่ยง อดทนต่อสถานการณ์ ชอบแสดงตกลงขบขัน พร้อมทั้งจะตอบโต้เสมอ ชอบความเปลี่ยนแปลง ไม่มีความกังวล มักมองสิ่งต่างๆ แต่ในแง่ดี มีแนวโน้มที่จะแสดงความก้าวร้าวและความไม่พอใจออกมาได้ง่าย ไม่สามารถเก็บความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจไว้ได้มาก และไม่เชื่อว่าจะดูน่าเชื่อถืออยู่เสมอ

บุคลิกภาพแบบเก็บตัว มีลักษณะเงียบเฉย ไม่ชอบสังคมกับผู้อื่น มุ่งสนใจปัญหาของตนเอง ชอบอ่านและค้นคว้าคนเดียวมากกว่าการสังคมกับผู้อื่น สนุกกับคนยาก ดำเนินชีวิตประจำวันด้วยความเคร่งขรึม และชอบความมีระเบียบเรียบร้อยในชีวิต ควบคุมความรู้สึกพอใจ ไม่พอใจไว้มาก ไม่ใคร่แสดงกิริยาก้าวร้าวออกมาตรงๆ และพื้นอารมณ์ไม่เปลี่ยนแปลงง่าย ดูน่าเชื่อถือ บางครั้งมองสิ่งต่างๆ ในแง่ร้าย ยึดถือแบบมาตรฐานจรรยาบรรณของสังคมมาก

2. บุคลิกภาพมีติอารมณ์หวั่นไหว – มั่นคง (Neuroticism – Stability หรือ N)

บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ เป็นลักษณะของบุคคลที่มักจะเชื่อมโยงความวิตกกังวลเข้ากับสิ่งเร้าที่เป็นกลาง รู้สึกวิตกกังวลต่อทุกสิ่งทุกอย่างที่เกิดขึ้น แม้ในสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่ไม่ก่อให้เกิดอันตราย

บุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ เป็นลักษณะการแสดงออกด้านอารมณ์ที่มีลักษณะเยือกเย็น มีสุขภาพจิตดี หมายถึง มีสุขภาพของอารมณ์ ความคิด ความรู้สึก และการกระทำที่ดี รวมทั้งมีการปรับตัวอยู่ในสภาพแวดล้อมได้ดี

จากการรวบรวมความหมายและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาบุคลิกภาพ 4 แบบ ตามทฤษฎีของ Eysenck คือ บุคลิกภาพแบบอารมณ์มั่นคง – แสดงออก, บุคลิกภาพแบบอารมณ์หวั่นไหว – แสดงออก และบุคลิกภาพแบบอารมณ์มั่นคง – เก็บตัว, บุคลิกภาพแบบอารมณ์หวั่นไหว - เก็บตัว ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพแบบ MPI (The Maudsley Personality Inventory) เพื่อประเมินบุคลิกภาพที่แสดงออกในคุณลักษณะ 2 ลักษณะ คือ บุคลิกภาพแบบแสดงออก – เก็บตัว (Extroversion – Introversion หรือ E) และ บุคลิกภาพแบบอารมณ์หวั่นไหว – มั่นคง (Neuroticism – Stability หรือ N) ซึ่งสามารถสังเกตได้และวัดได้ โดยการกำหนดสถานการณ์ในรูปแบบข้อคำถาม เพื่อให้ผู้ตอบตัดสินใจว่ารู้สึก หรือกระทำตามคำถามในแบบทดสอบหรือไม่ โดยแบบทดสอบนี้ สมทรง สุวรรณเลิศ และคณะได้แปลและเรียบเรียงคำถามแบบทดสอบนี้เป็นภาษาไทย ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 48 ข้อ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ปัจจุบันทฤษฎีสำคัญที่ฝ่ายบริหารใช้ในการบริหารงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด คือ การจูงใจ ซึ่งเป็นการกระตุ้นปลุกเร้าให้พนักงานในองค์กรมีกำลังใจ มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ นอกจากนั้นฝ่ายบริหารยังให้ความสนใจในเรื่องของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้วยเช่นกัน ด้วยความเชื่อที่ว่าถ้าพนักงานมีความต้องการประสบความสำเร็จ ย่อมหมายถึงองค์กรจะได้มีผลงานที่ดีมีประสิทธิภาพ และมาตรฐาน ซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญขององค์กร

ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive)

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้มากมาย ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ดังนี้

McClelland *et al.* (1953) ได้กล่าวถึง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่า คือ การที่บุคคลมีความต้องการที่จะทำสิ่งใดให้ดีที่สุด และแข่งขันด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยม ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีความพยายามในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือความสำเร็จ จะรู้สึกมีความสุขสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จ และมีความวิตกกังวลเมื่อล้มเหลว

Atkinson (1964) ได้ให้ความหมายว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง การที่บุคคลเปรียบเทียบการกระทำของตนกับมาตรฐานอันดีเยี่ยม โดยที่ผลการประเมินจะก่อให้เกิดความพอใจเมื่อทำสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากเป็นงานที่ยากท้าทายหรือเป็นผลการกระทำที่เกิดจากการใช้ทักษะไม่ใช่ขึ้นอยู่กับความบังเอิญ และในขณะเดียวกันจะเกิดความไม่พอใจเมื่อกระทำไม่สำเร็จ

Schultz and Schultz (1998) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นความปรารถนาที่จะทำทุกอย่างให้สำเร็จ ปรารถนาที่จะทำงานที่ดี และเป็นตัวอย่างที่ดีของคนอื่น

American Psychological Association (2000) ได้เสนอความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ใน Encyclopedia of Psychology ว่าหมายถึง ความต้องการที่จะปฏิบัติงานให้ดีและให้ได้มาซึ่งความสำเร็จของงานที่ทำ ซึ่งแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นี้นับเป็นบทบาทสำคัญที่จะให้ได้มาซึ่งความสำเร็จทั้งในระดับบุคคลและระดับสังคมโดยรวม

สติต วงศ์สวรรค์ (2529) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง พลังที่กระตุ้นให้บุคคลมีแรงจูงใจ มีความพยายาม มีความทะเยอทะยาน มีความมานะบากบั่น คนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะเป็นคนที่มีความพยายามฟันฝ่าเอาชนะอุปสรรค ไม่ยอมแพ้อะไรง่ายๆ ไม่ย่อท้อต่อปัญหาเฉพาะหน้า กล้าเผชิญ ไม่กลัวปัญหาที่ยาก มีความอดทนต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้มากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

สุรางค์ โก้วตระกูล (2533) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง แรงจูงใจที่เป็นแรงขับให้บุคคลพยายามที่จะประกอบพฤติกรรมที่จะประสบความสำเร็จตามมาตรฐานความเป็นเลิศที่ตนเองตั้งไว้ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะไม่ทำงานเพราะหวังรางวัล แต่จะทำได้เพื่อประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

อารีย์ เพชรผุด (2537) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นแรงจูงใจภายในที่พัฒนามาจากความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคล ที่ต้องการจะแสดงความสามารถ ต้องการแข่งขันกับตนเอง มีความตั้งใจแน่วแน่ที่จะทำ ต้องการให้สิ่งที่ทำมีมาตรฐานดีที่สุดใน

ศักดิ์ไทย สุกิจบวร (2545) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความต้องการความสำเร็จที่จะแข่งขัน เอาชนะเกณฑ์มาตรฐาน คนที่แรงจูงใจชนิดนี้มักจะชอบคิดที่จะทำงานให้ดีขึ้น ทำงานให้สำเร็จอย่างพิสดาร หาทางก้าวหน้าในอาชีพของตน และมีความรู้สึกพึงพอใจกับการเรียกร้องหาความสำเร็จเสมอ

จากการรวบรวมความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่กล่าวมาทั้งหมดในข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความปรารถนาของบุคคลที่จะพยายามทำงานให้สำเร็จ โดยเฉพาะงานที่มีความยากและท้าทาย แข่งขันกับตนเองเพื่อให้ผลงานออกมาดีที่สุดใน และบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มีความขยันขันแข็งในการทำงาน อดทนและมานะบากบั่น ที่จะหาแก้ไขปัญหาโดยไม่ย่อท้อ ไม่ต้องการรางวัลหรือสิ่งตอบแทนในการทำงาน ต้องการเพียงความสบายใจและความพอใจในผลการทำงาที่มีมาตรฐาน

ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive Theory)

แรงจูงใจที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ แรงจูงใจทางสังคม นักจิตวิทยาหลายท่านพยายามศึกษาค้นคว้ามาตลอด ในช่วงปี ค.ศ. 1961 เป็นต้นมาได้มีการค้นคว้าศึกษาเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นอันมาก เริ่มโดย McClland ได้เขียนหนังสือเรื่อง The Achievement Society โดยได้เสนอว่าการพัฒนาเศรษฐกิจนั้นเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสมาชิกในสังคมนั้นมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงและต่อมา McClland ได้หันมาศึกษาเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ควบคู่ไปกับแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์และแรงจูงใจใฝ่อำนาจ ซึ่งทฤษฎีนี้เรียกว่า ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลแลนด์ (McClland's AAP Needs Theory) (จำรอง เงินดี, 2550)

ทฤษฎีแรงจูงใจของ McClland (1961 อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ ม.ป.ป.) กล่าวว่า บุคคลมีแรงจูงใจแตกต่างกัน และเป็นที่ต้องเรียนรู้ไม่ใช่ถ่ายทอดทางพันธุกรรม โดยแบ่งแรงจูงใจออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Need for Achievement : nAche) หมายถึง บุคคลต้องการทำสิ่งต่างๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ บุคคลที่ต้องการความสำเร็จจะมีลักษณะแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย ต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับ เพื่อประเมินผลงาน มีความชำนาญในการวางแผนมีความรับผิดชอบสูง บุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จจะต่อสู้เพื่อให้บรรลุความสำเร็จส่วนตัวมากกว่ารางวัลในรูปสิ่งของ

2. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ (Need for affiliation : nAff) หมายถึงบุคคลต้องการการยอมรับ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการมีความสัมพันธ์และผูกพันกับสมาชิกในกลุ่ม มีความเป็นมิตรไมตรี และมีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น

3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Need for power : nPow) หมายถึง บุคคลต้องการอำนาจ เพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการเป็นผู้นำในการตัดสินใจ บุคคลซึ่งต้องการอำนาจสูงจะมีความพยายามเพื่อที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น มีความพอใจที่จะอยู่ในสถานการณ์การแข่งขันหรือสถานการณ์ซึ่งมุ่งที่สถานภาพ และมีความต้องการความภาคภูมิใจ รวมทั้งการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นด้วย การทำงานที่มีประสิทธิภาพ

McClland (1969 อ้างใน อัมพิกา ไกรฤกษ์, 2532) มีความเชื่อว่าแรงจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จึงให้ความสำคัญมากกว่าแรงจูงใจอื่นๆ ผู้ที่จะทำงานได้อย่างประสบผลสำเร็จ จะต้องมีความใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับสูง ความสำเร็จของงานจะทำได้โดยการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นสำคัญ เมื่อแต่ละบุคคลมีความใฝ่สัมฤทธิ์ก็จะสามารถทำงานได้สำเร็จ และช่วยให้ผลการปฏิบัติงานที่ได้ออกมานั้นมีประสิทธิภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ลักษณะของผู้ที่มีความใฝ่สัมฤทธิ์

McClland (1961 อ้างใน สิทธิโชค วรรณสันติกุล, 2546) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ที่มีความใฝ่สัมฤทธิ์ โดยศึกษาว่าผู้ที่มีความต้องการผลสัมฤทธิ์สูง และผู้ที่มีความต้องการผลสัมฤทธิ์ต่ำมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันอย่างไร ซึ่งเขาได้พบข้อเท็จจริงที่ระบุพฤติกรรมของผู้ที่มีความใฝ่สัมฤทธิ์สูงไว้ 6 ลักษณะ คือ

1. มีความกล้าเสี่ยงพอสมควร (moderate risk taking) มีการตัดสินใจเด็ดเดี่ยว บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะไม่พอใจถ้าต้องทำสิ่งต่างๆ ที่ไม่ได้ใช้ฝีมือหรือสิ่งที่ยากโดยไม่ได้ใช้ความสามารถ มักจะเลือกทำให้สิ่งที่ยากเหมาะกับความสามารถของตนเอง และการทำสิ่งที่ยากได้สำเร็จจะทำให้ตนเองเกิดความพอใจ ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำมักจะไม่นกล้าเสี่ยงเนื่องจากมีความหวาดกลัวว่าจะไม่สำเร็จ มิฉะนั้นก็จะมีความเสี่ยงจนเกินความสามารถทั้งที่รู้ว่าจะไม่สำเร็จแต่ก็หวังที่จะพึงโชคชะตา

2. มีความขยันขันแข็ง (energetic) หรือชอบกระทำการเปลี่ยนแปลงใหม่ ที่จะทำให้ตนเองรู้สึกได้ว่าประสบผลสำเร็จ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงไม่ได้ขยันไปทุกเรื่อง หากแต่จะมีความมานะพากเพียรต่อสิ่งที่ท้าทายความสามารถของตนเอง เป็นงานชนิดที่ต้องใช้ความคิดไม่ซ้ำแบบใคร และจะทำให้ตนเองเกิดความรู้สึกว่าได้ทำงานที่สำคัญสำเร็จลุล่วงไป

3. มีความรับผิดชอบต่อตนเอง (individual responsibility) บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักจะมีความพยายามในการทำงานให้สำเร็จ เพื่อความพอใจของตนเองโดยมิได้หวังที่จะได้รับคำยกย่องจากบุคคลอื่น มีความต้องการที่จะปรับปรุงตนเองให้ดียิ่งขึ้นและชอบที่จะมีอิสระในการที่จะทำหรือคิดสิ่งต่างๆ ไม่ชอบให้ผู้อื่นบงการ

4. ต้องการทราบผลการตัดสินใจของตนเอง (knowledge of result of decision) บุคคลมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะติดตามผลการกระทำ หรือการตัดสินใจของตนไม่หวั่นเคอะเขินเอาเองและเมื่อบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ได้ทราบผลการกระทำหรือการตัดสินใจแล้ว ก็จะหาวิธีทางปรับปรุงการกระทำของตนเองให้ดียิ่งขึ้น

5. มีการคาดการณ์ล่วงหน้า (anticipation of future possibilities) บุคคลมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักจะมี การวางแผนการทำงานระยะยาว เพราะเล็งเห็นการณ์ไกล สามารถที่จะคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่า การทำงานของตนมีแนวโน้มจะประสบความสำเร็จหรือเกิดอุปสรรคมากน้อยเพียงใด

6. มีทักษะในการจัดระบบงาน (organizational skill) ยังไม่มีหลักฐานจากการศึกษาค้นคว้าอย่างเพียงพอในด้านนี้ แต่มีความคิดเห็นที่น่าจะเป็นลักษณะที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดระบบงานมากยิ่งขึ้น

McClelland and Winter (1969) ได้กล่าวเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่าเป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงคุณภาพของมนุษย์อย่างหนึ่ง และได้กำหนดลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ดังต่อไปนี้

1. ต้องการกระทำการกิจกรรมต่างๆ ให้สำเร็จมากกว่าเพื่อหลีกเลี่ยงความล้มเหลว
2. เลือกทำในสิ่งที่เป็นไปได้และเหมาะสมกับความสามารถของตน
3. คิดว่างานทุกอย่างทำสำเร็จลงได้ด้วยการทำงานอย่างตั้งใจจริงของตนเอง ไม่ใช่เกิดจากโอกาสอำนวย และไม่เชื่อในสิ่งมหัศจรรย์
4. จะกระทำการกิจกรรมเพื่อให้บรรลุมาตรฐานของตนเอง ไม่มีจุดมุ่งหมายที่รางวัลหรือชื่อเสียง เกียรติยศ

ถวิล ชาราโกชน์ (2532) ได้กล่าวถึงการศึกษาและการสรุปเปรียบเทียบของนักจิตวิทยาเกี่ยวกับบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ เพื่อให้สามารถมองเห็นถึงความแตกต่างที่สำคัญ ดังนี้

1. ลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง
 - 1.1 ทำงานด้วยความมานะอดทน เพื่อเอาชนะความล้มเหลว
 - 1.2 ทำงานมีเป้าหมายที่แน่นอน
 - 1.3 ตั้งระดับความคาดหวังต่อความสำเร็จในงานไว้สูง
2. ลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ
 - 2.1 ทำงานเพื่อหลีกเลี่ยงความล้มเหลว
 - 2.2 ทำงานไม่มีเป้าหมายที่แน่นอน

2.3 ตั้งระดับความคาดหวังต่อความสำเร็จของงานไว้ต่ำ

พวงเพชร วัชรอยู่ (2537) กล่าวว่า คนที่มีความต้องการความสำเร็จสูงจะต้องการสิ่งต่อไปนี้

1. การได้ตอบที่ชัดเจน และทันทีทันใด ต้องการให้รู้เร็วที่สุดเท่าที่จะเร็วได้ว่าตนเองทำได้ผลเพียงไร หรือทางทำไม่ได้ดีก็ต้องการทราบในทันทีเช่นกัน เพื่อจะได้ปรับปรุงการทำงานให้บรรลุเป้าหมายทั้งที่เป็นของตนเอง และของหน่วยงานไปพร้อมกัน

2. ภาวะที่มีการเสี่ยงพอควร ภาวะที่เป็นการท้าทายซึ่งไม่ได้หมายถึงการขึ้นอยู่กับโชคชะตา ถ้างานนั้นเป็นงานง่ายเกินไปก็จะไม่เป็นที่ท้าทาย และไม่เป็นที่น่าสนใจนัก ฉะนั้นภาวะของงานจะต้องไม่ง่ายเกินไป หรือยากจนทำไม่สำเร็จ ซึ่งประการหลังนี้อาจจะทำให้คนเบื่อหรือทอดถอนใจได้

3. ความรับผิดชอบส่วนบุคคลที่มีต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลว คนที่มีความต้องการเกี่ยวกับความสำเร็จสูง ต้องการทราบเหตุผลที่ไม่ใช่การแก้ตัว เขาเรียนรู้ที่จะเผชิญกับข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา และไม่จำเป็นต้องไปย่ำเรื่องที่เป็นความผิดกับบุคคลชนิดนี้

4. ชอบเหตุการณ์ที่ได้ใช้ความรับผิดชอบตัวเองอย่างเต็มที่ในการแก้ปัญหา ผู้มีความต้องการความสำเร็จสูงอาจหลีกเลี่ยงการใช้ความรับผิดชอบส่วนตัวของเขา ด้วยการพยายามให้คนอื่นหรือคณะกรรมการด้วยกันเป็นผู้รับผิดชอบ

5. ชอบตั้งเป้าหมายการทำงานไว้แต่พอประมาณเท่าที่มีกำลังทำให้สำเร็จได้ ตลอดจนคำนวณอุปสรรคอันอาจเกิดขึ้นว่ามีเพียงใด เขาเป็นผู้ตระหนักเองว่า หากตั้งเป้าหมายไว้ต่ำเกินไปก็จะใช้ความสามารถที่มีอยู่ได้น้อยไป ไม่เป็นที่น่าพอใจนัก แต่หากตั้งเป้าหมายไว้สูงเกินไปเกินกำลังที่จะทำให้สำเร็จ ก็จะเกิดความล้มเหลวและเกิดความคับข้องใจขึ้นแทน ฉะนั้นจึงชอบตั้งเป้าหมายไว้ขนาดกลางระหว่างความยากและความง่าย เพื่อที่จะทำให้เขาได้ประโยชน์ทั้งทางการใช้ความสามารถและการประสบความสำเร็จ

6. ชอบที่จะได้ความพึงพอใจจากสิ่งที่ตนเองทำ ผู้ประกอบธุรกิจย่อมพอใจกับจำนวนตัวเลขสูงในการขาย ราคาขาย การผลิต และกำไร ซึ่งตัวเขาจะรู้เองว่าทำได้ดีมาน้อยเพียงใด เช่นเดียวกับพนักงานขายที่มักจะรู้ยอดขายจากการทำงานของเขาลักษณะวันต่อวัน แต่ก็จะมีงานบางอย่างที่วัดได้ยากกว่าจะได้ผลสำเร็จดีเลวเพียงใด เช่น อาชีพครู จะวัดว่าผู้เรียนได้อะไรจากผู้สอนไปบ้างก็ใช้เวลานาน การที่จะรู้ว่าผู้เรียนได้แนวคิดหรือทัศนคติใดติดตัวไป ก็ต้องติดตามต่อเนื่องจากผู้เรียนสำเร็จไปแล้ว และมีการตอบกลับ (feedback) ให้รู้ด้วยวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างแล้วแต่ว่าจะนำมาใช้ให้เหมาะสม

พรณี ชูทัยเจนจิต (2538) ได้สรุปเกี่ยวกับลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงไว้ดังนี้

1. เป็นผู้ที่มีความมานะบากบั่น พยายามบากบั่น พยายามที่จะเอาชนะความล้มเหลวต่างๆ พยายามที่จะไปให้ถึงจุดหมายปลายทาง

2. เป็นผู้ทำงานมีแผน

3. เป็นผู้ตั้งระดับความคาดหวังไว้สูง

ในขณะเดียวกันก็ได้กล่าวถึงลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ ซึ่งมีลักษณะตรงกันข้ามกับลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ดังนี้

1. เป็นผู้ทำงานแบบไม่มีเป้าหมาย

2. ตั้งเป้าหมายไว้ในวิธีทางที่จะหลีกเลี่ยงความล้มเหลว อาจจะตั้งเป้าหมายง่ายหรือยากเกินไป ตั้งเป้าหมายง่ายๆ ไว้เพื่อป้องกันไม่ให้ผิดหวัง ส่วนพวกที่ตั้งไว้ยากเกินไปนั้น เพราะรู้ว่าอาจจะต้องล้มเหลวอีก แต่ล้มเหลวเพราะการทำงานยากรักษาน้ำตัวเองไว้ดีกว่า

3. ตั้งระดับความคาดหวังไว้ต่ำ

จากแนวคิดลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุป
รวมลักษณะสำคัญของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง 4 ประการ ที่สอดคล้องกับความต้องการ
ขององค์การที่ใช้ในการวิจัย เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามสำหรับวัดแรงจูงใจ
ใฝ่สัมฤทธิ์ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ความกล้าเสี่ยงพอสมควร ความขยันขันแข็งในการทำงาน และ
คาดการณ์ล่วงหน้า ตามทฤษฎีของ McClland และการตั้งเป้าหมายการทำงานไว้แต่พอประมาณ
เท่าที่มีกำลังทำให้สำเร็จ ตามแนวคิดของ พวงเพชร วัชรอยู่

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ในงาน

ความหมายของความรู้ (Knowledge)

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า ความรู้ ไว้มากมาย ซึ่งผู้วิจัยสามารถ
สรุปได้ดังนี้

Good (1973) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้ คือ ความสามารถทางสติปัญญา และทักษะ
ต่างๆ ที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือการประมวลประสบการณ์ต่างๆ ที่บุคคลได้รับมาจากการศึกษา
ข้อเท็จจริง ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น รวมถึงรายละเอียดต่างๆ โดยการรวบรวม การเก็บสะสมไว้
เพื่อนำไปใช้ประโยชน์

Wikstrom and Normann (1994) ได้ให้คำจำกัดความของ ความรู้ ที่แตกต่างกัน 3 ลักษณะ
ไว้ดังนี้

1. ความรู้ คือ ความคุ้นเคยกับข้อเท็จจริง (Facts) ความจริง (Truths) หรือหลักการ
โดยทั่วไป (Principles)
2. ความรู้ คือ รู้ (know) หรืออาจจะรู้ (May be know)
3. ความรู้ คือ จิตสำนึก ความสนใจ (Awareness)

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526) กล่าวว่า ความรู้ คือ การจดจำข้อเท็จจริงต่างๆ รวมถึงความสามารถ และทักษะปัญญา การใช้ความคิดวิจารณ์ญาณประกอบการตัดสินใจที่เรียกว่าพุทธิพิสัย (Cognitive Domain)

ธวัชชัย ชัยจิรฉายกุล (2536) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง การเรียนรู้ที่เน้นถึงความจำเป็นและระลึกได้ที่มีต่อความคิด วัตถุ และปรากฏการณ์ต่างๆ ที่ความจำเป็นเริ่มจากสิ่งต่างๆ เป็นอิสระแก่กันไปจนถึงความจำที่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความหมายต่อกัน

ล้วน สายยศ (2539) กล่าวว่า ความรู้ คือ ความสามารถในการระลึกถึงสิ่งที่เรียนมาแล้ว

จากการรวบรวมความหมายของคำว่า ความรู้ ที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึง ความสามารถทางสติปัญญาของบุคคลในการจดจำรายละเอียด ข้อเท็จจริง ทักษะต่างๆ ที่ได้มาจากประสบการณ์ หรือการเรียนรู้ที่ผ่านมาแล้ว ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์และแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

องค์ประกอบของความรู้

ชวาล แพรัตกุล (2526) กล่าวว่า ความรู้ (Knowledge) พื้นฐานที่จำเป็นประกอบด้วย 4 ชั้น ดังนี้

1. รู้ความหมายและรายละเอียดย่อยๆ ของเรื่องนั้น ๆ
2. รู้ความเกี่ยวข้อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ย่อยๆ ของเรื่องนั้นๆ
3. สามารถอธิบายเรื่องนั้นๆ ได้ด้วยภาษาของตนเอง และ
4. เมื่อพบสิ่งอื่นๆ ที่มีสภาพเดียวกับที่เคยเรียนรู้มาสามารถตอบและอธิบายได้

บุคคลจะต้องมีพื้นฐานความรู้ 4 ประการนี้ก่อน จึงจะผสมผสานแล้วขยายขึ้นเป็นขั้นของความเข้าใจได้ต่อไป

ชม ภูมิภาค (2526) กล่าวว่า ความรู้ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ความรู้เกี่ยวกับสิ่งเฉพาะ (Knowledge of specifics) เป็นการจดจำสิ่งต่าง ๆ อย่างโดดเดี่ยว เป็นการเชื่อมโยงสัญลักษณ์กับสิ่งที่เป็นรูปธรรม เป็นรากฐานของการสร้างความคิดที่เป็นนามธรรม
2. ความรู้เกี่ยวกับความหมายของความรู้ (Knowledge of terminology) เป็นความรู้เกี่ยวกับความหมายของสัญลักษณ์ของศัพท์ต่างๆ เป็นข้อความหรือศัพท์เทคนิค
3. ความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริงเฉพาะ เช่น ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลบุคคล สถานที่ เหตุการณ์ เวลา
4. ความรู้เกี่ยวกับวิธีการในการจัดการเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะ เช่น ความรู้ในการจัดระเบียบ การศึกษา การวิจารณ์ รวมถึงการสืบสวน มาตรฐานในการตัดสิน เป็นความรู้ที่อยู่กลางระหว่างที่เป็นรูปธรรมกับนามธรรม
5. ความรู้ในระเบียบแบบแผนของกลุ่ม เป็นแนวกำหนดเอาไว้โดยอาศัยข้อตกลงของกลุ่มอาชีพ
6. ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้ม หรือเหตุการณ์ตามลำดับต่อเนื่อง เป็นความรู้เกี่ยวกับกระบวนการ
7. ความรู้เกี่ยวกับการจัดแยกประเภท
8. ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ (Criteria)
9. ความรู้เกี่ยวกับวิธีการ (methodology) เช่น ความรู้เกี่ยวกับวิธีการทางวิทยาศาสตร์
10. ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและโครงสร้าง เป็นการรวมหลักการ หรือสรุปเข้าเกี่ยวพันกันเป็นระบบ

การวัดความรู้

ชวาล แพริตกุล (2526) ได้อธิบายการวัดความรู้ไว้ว่า เป็นการวัดสภาพสมองด้านการระลึกออกมาของความจำ ซึ่งเป็นการวัดเกี่ยวกับเรื่องราวที่เคยมีประสบการณ์หรือเคยรู้เคยเห็นและทำมาก่อนทั้งสิ้น และการวัดความรู้ ความจำ สามารถสร้างคำถามวัดสมรรถภาพด้านนี้ได้หลายลักษณะด้วยกัน ลักษณะของคำถามก็แตกต่างกันออกไปตามชนิดของความรู้ ความจำ แต่ก็จะมีลักษณะร่วมกันอย่างหนึ่งคือ เป็นคำถามที่ให้ระลึกถึงประสบการณ์ที่ผ่านมาที่จำได้ไม่ว่าจะอยู่ในรูปของคำศัพท์ นิยาม ระเบียบ แบบแผน หรือหลักการ และทฤษฎีต่างๆ

เครื่องมือที่ใช้วัดความรู้มีหลายชนิดแต่ละชนิดก็เหมาะสมกับการวัดความรู้ตามคุณลักษณะซึ่งแตกต่างกันออกไป สำหรับเครื่องมือที่ใช้วัดความรู้ที่นิยมกันมาก คือแบบทดสอบ ประเภทของแบบทดสอบ มีลักษณะแตกต่างกันมาทั้งในงาน รูปแบบ การนำไปใช้ และจุดหมายในการสร้าง ซึ่งบุญธรรม กิจปริดาบริสุทธ์ (2531) ได้แบ่งแบบทดสอบเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. แบบทดสอบปฏิบัติ เป็นการทดสอบด้วยการปฏิบัติลงมือกระทำจริงๆ เช่น การแสดงละคร การช่างฝีมือ การพิมพ์ดีด เป็นต้น
2. แบบทดสอบเขียนตอบ เป็นแบบทดสอบที่ใช้กันทั่วไป ซึ่งใช้กระดาษและดินสอหรือปากกา เป็นอุปกรณ์ช่วยตอบ ผู้ตอบต้องเขียนทั้งหมด
3. แบบทดสอบปากเปล่า เป็นการทดสอบที่ให้ผู้ตอบพูดแทนการเขียน มักจะเป็นการพูดคุยระหว่างผู้ถามกับผู้ตอบ เช่น การสอบสัมภาษณ์

จำนง พรายแถมแข (2531) ได้กล่าวถึงการวัดความรู้อีกลักษณะหนึ่ง คือ เป็นเครื่องมือประเภทข้อเขียน ที่นิยมใช้กันทั่วไป แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. แบบอัตนัย หรือแบบความเรียง โดยให้เขียนตอบเป็นข้อความสั้นๆ ไม่เกิน 1-2 บรรทัด
2. แบบปรนัย แบ่งเป็น

2.1 แบบเติมคำ หรือเติมข้อความให้สมบูรณ์

2.2 แบบถูก – ผิด

2.3 แบบเลือกข้อ

2.4 แบบจับคู่

2.5 แบบเลือกตอบ

โดยแบบทดสอบที่ดีต้องมีทั้งความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่นสูง สามารถที่จะจำแนกบุคคลที่มีความรู้กับบุคคลที่ไม่มีความรู้ (คนเก่ง – คนไม่เก่ง) ออกจากกันได้จริง ไม่ว่าแบบทดสอบนั้นจะเป็นแบบอัตนัย หรือปรนัย

เยาวดี วิบูลย์ศรี (2528) กล่าวว่า การวัดความรู้ (การวัดระดับความจำ) เป็นการวัดความสามารถของบุคคลในการระลึกนึกถึงเรื่องราวหรือสิ่งที่เคยเรียนมาแล้ว อาทิ ศัพท์นิยาม (terminology) ข้อเท็จจริง (facts) หลักการ (principle) กลยุทธ์ในการแก้ปัญหา (problem-solving strategic)

ศุมาลี จันทร์ชลอ (2542) ได้รวบรวมแนวคิดโครงสร้างของความรู้ 6 ชั้น จากขั้นตอนที่ง่ายที่สุดไปยังขั้นที่ยากและซับซ้อนมากขึ้น ของบลูมและคณะ (1956) สามารถสร้างแบบทดสอบเพื่อวัดความสามารถในแต่ละขั้นดังนี้

1. วิธีการวัดระดับของความรู้หรือความจำเป็น การวัดความสามารถขั้นต่ำสุดการถามเพื่อวัดสิ่งเกี่ยวข้องกับการให้ระลึกถึง (Recall) ทั้งในสิ่งที่เฉพาะเจาะจงและทั่วไป คำถามที่ใช้วัดในระดับนี้ได้แก่ 1) ข้อคำถามวัดความจำเนื้อเรื่อง 2) ข้อคำถามวัดความจำวิธีดำเนินการ 3) ข้อคำถามวัดความจำความรู้รอบค

2. วิธีการวัดระดับความเข้าใจ เป็นการวัดความสามารถที่สูงกว่าความรู้ความจำแต่ผู้ตอบยังคงมีความรู้ความจำเป็นพื้นฐานมาก่อนจึงจะมีความเข้าใจ คำถามจะไม่ถามตรงจากตำราหรือสิ่งที่สอนไว้ แต่โยงความรู้ที่เรียนมาสัมพันธ์กับคำถามแล้วเปลี่ยนเป็นคำตอบใหม่ ภาษาหรือสำนวนใหม่ รูปแบบใหม่ๆ คำถามที่ใช้วัดในระดับนี้ได้แก่ 1) ข้อคำถามวัดความสามารถในการแปลความ 2) ข้อคำถามวัดความสามารถในการตีความ 3) ข้อคำถามวัดความสามารถในการขยายความ

3. วิธีการวัดระดับการนำไปใช้ เป็นการวัดความสามารถในการนำเอาความรู้ ความเข้าใจ มาประยุกต์ใช้หรือแก้ปัญหาในเหตุการณ์หรือสถานการณ์ใหม่ได้อย่างเหมาะสม คำถามที่ใช้วัดในระดับนี้ได้แก่ ข้อคำถามวัดการนำไปใช้

4. วิธีการวัดระดับวิเคราะห์ เป็นการวัดความสามารถในการแยกแยะหรือแจกแจงรายละเอียดของเรื่องราว ความคิด การปฏิบัติออกเป็นระดับย่อยๆ โดยอาศัยหลักการหรือกฎเกณฑ์ต่างๆ เพื่อค้นพบข้อเท็จจริง และคุณสมบัติบางประการ คำถามที่ใช้วัดในระดับนี้ได้แก่ 1) ข้อคำถามวัดการวิเคราะห์ความสำคัญ 2) ข้อคำถามวัดการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ 3) ข้อคำถามวัดการวิเคราะห์หลักการ

5. วิธีการวัดระดับสังเคราะห์ เป็นการวัดความสามารถในการรวบรวมและผสมผสานรายละเอียดปลีกย่อยของข้อมูล สร้างเป็นสิ่งที่แตกต่างไปจากเดิม ความสามารถดังกล่าวเป็นพื้นฐานของการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คำถามที่ใช้วัดระดับนี้ได้แก่ 1) ข้อคำถามวัดการสังเคราะห์ข้อความ 2) ข้อคำถามวัดการสังเคราะห์แผนงาน 3) ข้อคำถามวัดการสังเคราะห์ความสัมพันธ์

6. วิธีวัดระดับประเมินค่า เป็นการวัดความสามารถในการสรุปคุณค่าหรือดีราคาเกี่ยวกับเรื่องราว ความคิด พฤติกรรมว่า ดี-เลว เหมาะ – ไม่เหมาะ เพื่อจุดประสงค์บางประการ คำถามที่ใช้วัดระดับนี้ได้แก่ 1) ข้อคำถามวัดการประเมินโดยเกณฑ์ภายใน 2) ข้อคำถามวัดการประเมินโดยเกณฑ์ภายนอก

ความหมายของการทำงาน (Work)

Neff (ม.ป.ป. อ้างใน พวงเพชร วัชรอยู่, 2537) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การทำงาน หมายถึง กิจกรรมที่มนุษย์ใช้เป็นเครื่องมือ เพื่อให้สามารถคุ้มครองและรักษาชีวิตไว้ ซึ่งนำไปสู่การจัดการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมของมนุษย์บางประการ ซึ่งเป็นการกระทำที่มีจุดมุ่งหมาย

สมจิตร นาริผล (2531) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การทำงาน หมายถึง การที่บุคคลใช้ศักยภาพของตนในการกระทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ตนเอง และส่วนรวมได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ด้วยวิธีการง่าย สะดวก มีปริมาณมาก คุณภาพสูงและประหยัด โดยมีวิธีการที่ยืดหยุ่นในการทำงานที่จะทำงานนั้นให้บรรลุผลสำเร็จได้

จากความหมายของการทำงานที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การทำงานหมายถึง กิจกรรมที่บุคคลกระทำโดยใช้ศักยภาพของตนเองกระทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง และส่วนรวม โดยใช้วิธีการที่ยืดหยุ่นเพื่อให้สำเร็จลุล่วง และเป็นการกระทำที่มีจุดมุ่งหมาย

ความสำคัญของการทำงาน

Steer and Porter (1975 อ้างใน พวงเพชร วัชรอยู่, 2537) ได้ให้เหตุผลที่เกี่ยวกับความสำคัญของการทำงานไว้บางประการ คือ

1. การทำงานเป็นการแลกเปลี่ยนหรือพึ่งพาซึ่งกันและกัน โดยทั่วไปแล้วคนจะได้รับการตอบแทนจากงานที่ตนทำเสมอ อาจจะเป็นการตอบแทนโดยตรงหรือโดยอ้อม และเป็นการตอบแทนภายใน (ทางใจ) หรือเป็นการตอบแทนด้วยสิ่งของภายนอกก็ได้
2. การทำงานทำให้เกิดผลทางด้านสังคมแก่บุคคล เช่น การมีโอกาสพบคนใหม่ ได้รับรู้และเรียนรู้สิ่งแปลกใหม่ ซึ่งอาจนำมาใช้ปรับปรุงบุคลิกภาพของบุคคลได้
3. การทำงานคือที่มาของตำแหน่ง หรือยศถาบรรดาศักดิ์ของคนในสังคม ซึ่งอาจทำให้เกิดแบ่งชั้นหรือรวมกันขึ้นในสังคมได้

จากการรวบรวมความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความรู้และการทำงานนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความรู้ในงาน หมายถึง ความสามารถในการจดจำรายละเอียด ข้อเท็จจริง ทักษะ กระบวนการต่างๆ ที่ได้มาจากประสบการณ์ หรือการเรียนรู้ที่ผ่านมา และนำไปใช้ประโยชน์หรือแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ตลอดจนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสำเร็จลุล่วง

ในการวิจัยในครั้งนี้กลุ่มประชากรที่ใช้เป็นพนักงานส่วนปฏิบัติการร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งจำเป็นจะต้องมีความรู้ครอบคลุมทั้งด้านตัวงาน ได้แก่ งานด้านเอกสาร ระเบียบปฏิบัติ รวมไปถึงความรู้ด้านตัวผลิตภัณฑ์หรือสินค้าที่จำหน่าย ดังนั้นผู้วิจัยจึงจะทำการวัดความรู้ในงานทั้ง 2 ด้าน ซึ่งจะแยกเป็นการวัดความรู้ด้านตัวผลิตภัณฑ์ และการวัดความรู้ด้านตัวงาน โดยใช้แบบทดสอบวัดความรู้ที่ผู้วิจัยได้พัฒนามาจากฝ่าย Training ของบริษัทที่นำประชากรและกลุ่มตัวอย่างมาทำการวิจัย ซึ่งเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับรายละเอียด คุณสมบัติของเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ รวมถึงจุดเด่น จุดด้อยของเครื่องโทรศัพท์ ในการวัดความรู้ด้านตัวผลิตภัณฑ์ และใช้แบบวัดความรู้ที่เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงาน การแก้ไขปัญหา รวมถึงระเบียบข้อปฏิบัติในการทำงาน ในการวัดความรู้ด้านตัวงาน

รายละเอียดและข้อมูลขององค์การที่ใช้ในการวิจัย

องค์การที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นองค์การที่ประกอบธุรกิจด้านการสื่อสาร โดยเป็นตัวแทนการจำหน่ายอุปกรณ์เสริมและโทรศัพท์เคลื่อนที่ พร้อมกับให้บริการทางด้านต่างๆ เช่น การชำระค่าบริการ และรับซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งมีประวัติความเป็นมาของบริษัทดังนี้

ประวัติความเป็นมา

องค์การแห่งนี้เริ่มก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2538 ด้วยทุนจดทะเบียน 50 ล้านบาท มีวัตถุประสงค์หลักในขณะนั้นเพื่อประกอบธุรกิจเกี่ยวกับอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคม ซึ่งสามารถลำดับความก้าวหน้า ได้ดังนี้

ปี 2540 - ได้รับแต่งตั้งจากบริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด ให้เป็นผู้จัดจำหน่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่แต่เพียงผู้เดียวสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Hello 1800 ต่อมาในปีเดียวกัน ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้แทนจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ยี่ห้อ Nokia และ Siemens ในระบบ Hello 1800

ปี 2541 - ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้แทนในการให้บริการซ่อมและเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ชำรุด ของโทรศัพท์เคลื่อนที่ Nokia , Sony Ericsson และ Siemens อย่างเป็นทางการ

ปี 2544 - ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้แทนจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ Panasonic แต่เพียงผู้เดียวในประเทศไทย และโทรศัพท์เคลื่อนที่ Samsung

ปี 2545 - เพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 150 ล้านบาท เพื่อสนับสนุนและตอบสนองการขยายตัวของธุรกิจ และได้รับแต่งตั้งจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และการสื่อสารแห่งประเทศไทย ให้เป็นผู้บริหารช่องทางการจัดจำหน่ายและให้บริการลูกค้าสัมพันธ์ รวมถึงการจัดทำระบบจัดเก็บเงินของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 1900 MHz

ปี 2546 - เพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 430 ล้านบาท และเปลี่ยนโครงสร้างธุรกิจเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจ Mobile Multimedia แบบครบวงจร

ปี 2547 - ขยายธุรกิจสู่ตลาดต่างประเทศ โดยลงทุนในกิจการจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ พร้อมให้บริการข้อมูล สารและความเป็นบันเทิงผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และให้บริการสื่อ Interactive Multimedia ในต่างประเทศ โดยระยะเริ่มที่ประเทศมาเลเซีย และประเทศกัมพูชา

ปี 2548 - แต่งตั้งสำนักงานตัวแทนในประเทศเวียดนาม เพื่อรองรับการขยายตัวทางธุรกิจ และขยายการดำเนินการธุรกิจเกี่ยวกับการผลิตและสร้างสรรค์งานเพลงทั้งที่เป็นเพลงโฆษณาและของศิลปิน

ปี 2549 - ขยายธุรกิจสู่ตลาดต่างประเทศ ได้แก่ ประเทศอินโดนีเซีย และฮ่องกง เพื่อรองรับการขยายตัวทางธุรกิจ

ปี 2550 - ขยายธุรกิจสู่ตลาดต่างประเทศเพิ่มเติม ได้แก่ ประเทศมาเลเซีย เพื่อรองรับการขยายตัวทางธุรกิจต่อไป

วิสัยทัศน์ขององค์กร

บริษัทโทรคมนาคมของคนไทยอันดับ 1 ในภูมิภาคที่ผสานเทคโนโลยีของอุปกรณ์มัลติมีเดียพกพา ข้อมูลข่าวสาร สารบันเทิง และบริการเสริมในรูปแบบมัลติมีเดียอย่างครบวงจร จำหน่ายผ่านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีเครือข่ายมากที่สุดใน

ลักษณะการประกอบธุรกิจ

การประกอบธุรกิจของบริษัทแบ่งออกเป็นสายธุรกิจ 3 สาย ดังนี้

1. สายธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Business) จำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ รวมทั้งการให้บริการข้อมูล และสารบันเทิงผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในลักษณะของบริการเสริมพิเศษภายใต้การบริการ I-link จำหน่ายอุปกรณ์เสริม ซิมการ์ด และให้บริการลูกค้าสัมพันธ์ผ่านร้านค้าปลีกขององค์กร รวมทั้งขยายช่องทางการจัดจำหน่ายผ่านระบบเฟรนไชส์ของร้านค้าปลีก รวมถึงช่องทางการจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในลักษณะค้าส่ง (Wholesale) อีกด้วย

2. สายธุรกิจมัลติมีเดีย (Multimedia Business) ให้บริการข้อมูลในรูปแบบการให้บริการเสียง และการให้บริการในรูปแบบข้อความ เสียงและภาพ หรือ มัลติมีเดีย โดยนำเสนอผ่านรูปแบบการสื่อสารที่หลากหลาย ผ่านอุปกรณ์สื่อสารหลายช่องทาง และการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และสารความบันเทิงผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น การรายงานผลกีฬาทั่วไปทั้งรูปแบบเสียง ข้อความและภาพ การดาวน์โหลดริงโทน ข้อมูลการวิเคราะห์หุ้น การพยากรณ์ดวงชะตา เป็นต้น

3. สายธุรกิจต่างประเทศ (International Business) ประกอบกิจการจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ รวมทั้งการให้บริการข้อมูลและสารความบันเทิงผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และบริการประเภทอื่นๆ ในตลาดต่างประเทศ ปัจจุบันบริษัทได้เปิดตลาดในประเทศ มาเลเซีย อินโดนีเซีย อินเดีย เวียดนาม บังคลาเทศ ลาว และกัมพูชา โดยมีแผนที่จะขยายช่องทางการจัดจำหน่ายในกลุ่มประเทศแถบตะวันออกกลาง และเอเชียการ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกวิจัยในสายธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานส่วนปฏิบัติการที่ร้านค้าปลีกทั้งขององค์กร ซึ่งขอบเขตและหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานส่วนปฏิบัติการมีดังต่อไปนี้

พนักงานขาย

1. ขายและแนะนำผลิตภัณฑ์ โปรโมชันต่างๆ ของบริษัทให้แก่ลูกค้ารับทราบ
2. แจกหัวหน้าเขต เพื่อพิจารณาเห็นชอบในการขอเบิก หรือโอนสินค้าเพื่อจำหน่ายกับส่วนงานสนับสนุนการขาย
3. รับผิดชอบ ดูแลผลิตภัณฑ์สินค้าให้ครบถ้วน และอยู่ในสภาพพร้อมขาย โดยครอบคลุมตั้งแต่กระบวนการรับสินค้าจนถึงกระบวนการปิดการขาย รวมไปถึงทรัพย์สินต่างๆ ของบริษัทให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
4. ร่วมสำรวจราคาตลาดของสินค้า และสถานการณ์การแข่งขันในตลาดเพื่อแจ้งส่วนงานที่เกี่ยวข้องในการปรับเปลี่ยนราคา และกลยุทธ์การขายต่อไป
5. จัดทำเอกสารธุรกรรมการขายต่างๆ เช่น เอกสารการจดทะเบียนเบอร์โทรศัพท์ เอกสาร/สัญญาการขายเงินผ่อน เอกสารการขายส่วนลด/ราคาพิเศษ รวมถึงการจัดทำรายงานการขายประเภทต่าง ๆ เพื่อแจ้งส่วนงานที่เกี่ยวข้องต่อไป
6. ปฏิบัติหน้าที่แทนพนักงานรับชำระค่าสินค้าและบริการตามขอบเขตของงาน กรณีที่พนักงานไม่มาปฏิบัติงาน หรือสาขานั้นๆ มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ
7. ปฏิบัติตามมาตรฐานร้านค้า และกฎระเบียบของบริษัทที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

พนักงานรับชำระสินค้าและบริการ

1. รับชำระค่าสินค้าและบริการ และให้บริการธุรกรรมต่างๆ
2. จัดทำรายงานการรับชำระค่าสินค้าและบริการ รวมถึงบริการธุรกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน
3. รับผิดชอบเงินค่าสินค้าของส่วนงานขาย และเงินค่าบริการรับชำระ
4. ประสานงานกับส่วนงานขายในการจัดการ และจัดทำเอกสารในโปรแกรมการขายทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับสินค้าคงคลัง เช่น การออกไปเสร็จ/ใบกำกับภาษี เอกสารการโอนหรือรับโอนสินค้า สรุปทะเบียนรับ – ส่งเงินค่าสินค้าในแต่ละวัน เป็นต้น
5. ดูแลทรัพย์สินต่างๆ ของบริษัทให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
6. ปฏิบัติหน้าที่แทนพนักงานขายตามขอบเขตของงาน กรณีที่พนักงานไม่มาปฏิบัติงานหรือสาขานั้น ๆ มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ
7. ปฏิบัติตามมาตรฐานร้านค้า และกฎระเบียบของบริษัทที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

French and Thomas (1958) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับประสิทธิผลในการแก้ไขปัญหามาจากการทำงาน โดยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานระดับผู้จัดการ และหัวหน้าคนงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์และอุตสาหกรรมเหล็กในประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวนทั้งหมด 121 คน ผลการศึกษาพบความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับประสิทธิผลในการแก้ไขปัญหามาจากการทำงาน โดยที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถทำนายประสิทธิผลในการแก้ไขปัญหามาจากการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Donald *et al.* (1960) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์พฤติกรรม การแสดงในที่ทำงาน ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการแสดงออกในที่ทำงานในด้านการทำงานให้ประสบความสำเร็จ

Holley (1970) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสำเร็จของนักธุรกิจในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยได้ทำการศึกษาแก่นักธุรกิจในประเภทต่างๆ ในหลายๆ รัฐของประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะประการหนึ่งซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะตัวของนักธุรกิจที่ประสบความสำเร็จคือ จะเป็นผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์หรือความต้องการสัมฤทธิ์ มีความต้องการพึ่งตนเอง และมีความรับผิดชอบสูง

Wallance and Vodanovich (2003) ได้ทำการวิจัยเรื่องผลการปฏิบัติงานความปลอดภัยในที่ทำงาน การมีสติ ความเข้าใจผิดและปฏิสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปร ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพ องค์ประกอบการมีสติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความปลอดภัย

ผุขณีย์ ยมาภัย (2537) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพตามทฤษฎีของ Eysenck ความรู้ด้านการขาย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย จำนวน 250 คน จากการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ลักษณะการประกอบอาชีพ (อาชีพหลัก) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานขายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 บุคลิกภาพแบบมั่นคง – แสดงออก (Stable - Extrovert) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานขายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว – แสดงออก (Neurotic - Extrovert) บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว – เก็บตัว (Neurotic - Introvert) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับผลการปฏิบัติงานขายเชิงปริมาณ รวมทั้งพบว่าอายุการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ระดับการศึกษา สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานขายเชิงคุณภาพของ พนักงานขายที่มีบุคลิกภาพทั้ง 4 แบบ

อาริดา สัวบุตร (2539) ได้ทำการศึกษา แรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ในระดับ กลาย โดยแรงจูงใจประกอบด้วย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ และแรงจูงใจใฝ่ อำนาจ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานที่ประกอบด้วย พฤติกรรมการทำงานด้าน การติดต่อสื่อสาร ด้านการแก้ปัญหา ด้านความเป็นผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และระดับ ความทะเยอทะยานหรือการมุ่งความสำเร็จ ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์

ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหา ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการติดต่อสื่อสาร และระดับความทะเยอทะยานหรือการมุ่งความสำเร็จ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

พินคำ โรหิตเสถียร (2541) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ศึกษาเฉพาะกรณีของบริษัทการบินไทย (จำกัด) มหาชน ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ และแรงจูงใจใฝ่อำนาจ และแรงจูงใจโดยรวมของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ชำนาญ ทองทิพย์ (2542) ศึกษาผลการฝึกอบรมหลักสูตรศิลปะการขายที่มีต่อความรู้ที่จำเป็นในการขาย และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขาย บริษัท รองเท้าบาจา แห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานขายที่ได้รับการฝึกอบรมและพนักงานขายที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมที่มีข้อมูลส่วนบุคคลต่างกัน ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานระยะติดตามผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพนักงานขายที่ได้รับการฝึกอบรม และพนักงานขายที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วรรณภรณ์ เต็มประยูร (2544) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความเครียด กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับบริหารชั้นต้น ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง จำนวน 196 คน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1. พนักงานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 53.12) มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 2. ไม่พบว่าบุคลิกภาพมีการแสดงออก – เก็บตัว และมิดีห้วนใจ – มั่นคง มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3. ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นารีรัตน์ นิลประดับ (2547) ศึกษาบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านเลือกงานที่ยากและท้าทาย ด้านมานะพากเพียรในการทำงาน ด้านติดตามผลที่ตนกระทำ ด้านปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานทั้งโดยรวม และรายด้านได้แก่

ด้านความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ด้านการวางแผนและแก้ไขปัญหา ด้านความรับผิดชอบ ต่องาน และด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

สมชาย หัตถ์สุวรรณ (2547) ศึกษาบุคลิกภาพ ภาวะผู้นำ ทักษะติดต่อการทำงาน กับผลปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับกลาง ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า บุคลิกภาพมิติห้วนไหว – มั่นคง (Scale E) มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงานทั้งโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการสั่งการ และด้านการควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

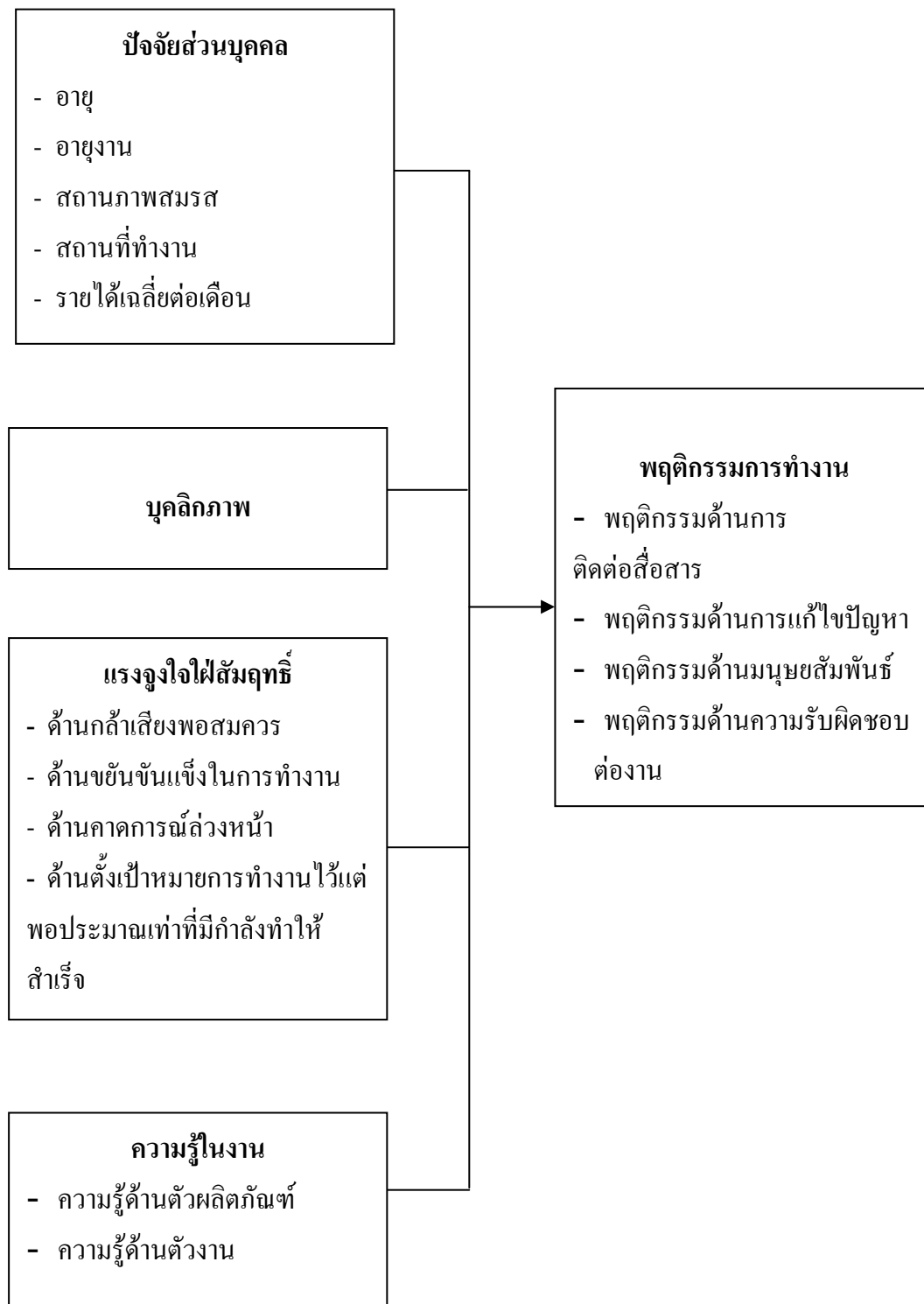
ศิริพัชร เปรมชัยเชียร (2543) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความรู้ การเปิดรับสื่อและพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในโรงงานผลิตกระดาษ ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันจะมีพฤติกรรม ความปลอดภัยในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่พบว่า พนักงานที่มีอายุ รายได้ ระยะเวลาในการทำงาน และประสบการณ์ในการเกิดอุบัติเหตุต่างก็มี พฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานแตกต่างกัน

ธวัชชัย คำแหงพล (2545) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านสืบสวน จับกุมคดีจำหน่ายยาบ้าของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดกองกำกับการสืบสวนสอบสวน จากผลการวิจัย พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้าน สืบสวนจับกุมคดีจำหน่ายยาบ้าไม่แตกต่างกัน

กรรณิการ์ สายพิน (2546) ศึกษาภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์การ กับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาสถานีโทรทัศน์เอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้และค่าตอบแทนที่แตกต่างกันมีพฤติกรรม การทำงานไม่แตกต่างกัน

จากการตรวจสอบเอกสารผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดทางการวิจัยได้ดังรูปภาพ ต่อไปนี้

กรอบแนวความคิด



สมมุติฐานในการวิจัย

1. พนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน
 - 1.1 พนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน
 - 1.2 พนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน
 - 1.3 พนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน
 - 1.4 พนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีสถานที่ทำงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน
 - 1.5 พนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน
2. บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการ
3. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการ
4. ความรู้ในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการ
5. บุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความรู้ในงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยประเภทสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการ อุปกรณ์ในการวิจัย ได้แก่ กำหนดประชากร และการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งทุกสาขาทั่วประเทศ 80 สาขา รวมจำนวนประชากร 240 คน
2. กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน โดยได้ขนาดจากกลุ่มตัวอย่างจากการการประมาณของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan (วัลลภ ถ้ากาย, 2547)
3. คำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในพื้นที่กรุงเทพมหานคร 73 คน และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในพื้นที่ต่างจังหวัด 77 คน จากนั้นทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากรายชื่อพนักงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ ได้แก่ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส สถานที่ทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ เป็นแบบสอบถามบุคลิกภาพ MPI (The Maudsley Personality Inventory) จำนวน 48 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความกล้าเสี่ยง พอสสมควร ด้านความขยันขันแข็งในการทำงาน ด้านการคาดการณ์ล่วงหน้า และด้านการตั้งเป้าหมายการทำงานไว้แต่พอประมาณเท่าที่มีกำลังทำให้สำเร็จ ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจำนวน 24 ข้อ ตามทฤษฎีของ McClland และแนวคิดของ พวงเพชร วัชรอยู่ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) มีให้เลือกตอบ 5 ระดับ เริ่มจากระดับจริงมากที่สุดถึงไม่จริงเลย โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นข้อคำถามทางบวกและข้อคำถามทางลบ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ในงาน 2 ด้าน ได้แก่ ความรู้ด้านตัวงาน และความรู้ด้านตัวผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนามาแบบทดสอบของฝ่าย Training ของบริษัทที่ผู้วิจัยได้นำกลุ่มประชากรมาทำงานวิจัยนี้ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปรนัยคือ มีตัวเลือกให้เลือกตอบคำตอบที่ถูกต้องจำนวน 21 ข้อ

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการแก้ไขปัญหา ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ และด้านความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจำนวน 24 ข้อ ตามทฤษฎีของ Gibson, Ivancevick และแนวคิดของ สุรเชษฐ์ ชีระมณี และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) มีให้เลือกตอบ 5 ระดับ เริ่มจากระดับจริงมากที่สุดถึงไม่จริงเลย โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นข้อคำถามทางบวกและข้อคำถามทางลบ

ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 อันดับ เป็นข้อความทางบวกและทางลบ โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย และไม่จริงเลย

เกณฑ์การให้คะแนนในข้อคำถามทางบวกคำตอบจริงมากที่สุดได้ 4 คะแนน จริงมากได้ 3 คะแนน จริงปานกลางได้ 2 คะแนน จริงน้อยได้ 1 คะแนน และไม่จริงเลยได้ 0 คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนนในข้อคำถามทางลบคำตอบจริงมากที่สุดได้ 0 คะแนน จริงมากได้ 1 คะแนน จริงปานกลางได้ 2 คะแนน จริงน้อยได้ 3 คะแนน และไม่จริงเลยได้ 4 คะแนน

แบบสอบถามแบบปรนัยเป็นแบบมีตัวเลือกให้ผู้ทำแบบสอบถามเลือกตอบคำตอบที่ถูกต้องโดยเกณฑ์การให้คะแนน คือ ตอบถูกได้ 1 คะแนน ตอบผิดได้ 0 คะแนน

เกณฑ์การตรวจวัดและให้คะแนน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานส่วนปฏิบัติการที่ร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้วิจัยทำการแจกแจงหาค่าความถี่ และหาร้อยละ โดยแยกตามอายุตัว อายุการทำงาน สถานภาพ สถานที่ทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ MPI มีเกณฑ์ในการพิจารณาคะแนน ดังนี้

หลักการให้คะแนนมี 2 กรณี คือ

กรณีที่ 1 บุคลิกภาพมิติแสดงออก – เก็บตัว (Scale E) ได้กำหนดการให้คะแนนดังนี้

ถ้าตอบในช่อง “ใช่”	ให้	2 คะแนน
ถ้าตอบในช่อง “ไม่แน่ใจ”	ให้	1 คะแนน
ถ้าตอบในช่อง “ไม่ใช่”	ให้	0 คะแนน

กรณีที่ 2 บุคลิกภาพมิติหวั่นไหว – มั่นคง (Scale N) การให้คะแนนจะตรงกันข้ามกับกรณีแรกคือ

ถ้าตอบในช่อง “ใช่”	ให้	0 คะแนน
ถ้าตอบในช่อง “ไม่แน่ใจ”	ให้	1 คะแนน
ถ้าตอบในช่อง “ไม่ใช่”	ให้	2 คะแนน

แบบสอบถามวัดบุคลิกภาพ MPI นี้เป็นแบบทดสอบมาตรฐาน จึงไม่ได้นำมาเปิดเผย มีทั้งหมด 48 ข้อ และแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ วัดบุคลิกภาพมิติแสดงออก – เก็บตัว (Scale E) มี 24 ข้อ และวัดบุคลิกภาพมิติหวั่นไหว – มั่นคง (Scale N) มี 24 ข้อ โดยจะให้คะแนนตามเฉลยในแบบตรวจบุคลิกภาพที่กำหนดไว้ แล้วรวมคะแนนที่ได้ทั้งหมดใน Scale นั้น ซึ่งคะแนนที่ได้นำมาแบ่งเป็นลักษณะบุคลิกภาพออกเป็น 2 ด้าน 4 แบบ ได้แก่

1. มั่นคง - แสดงออก (Stable Extrovert)
2. หวั่นไหว – แสดงออก (Neurotic - Extrovert)
3. มั่นคง – เก็บตัว (Stable Introvert)
4. หวั่นไหว – เก็บตัว (Neurotic - Introvert)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วจะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทั้ง 4 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยได้จัดระดับคะแนนออกเป็น 3 ระดับ โดย พิจารณาตามเกณฑ์การคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น

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

$$\begin{aligned} \text{เมื่อแทนค่าคะแนนในสูตร} &= \frac{4 - 0}{3} \\ &= 1.33 \end{aligned}$$

จากความกว้างของอันตรภาคชั้นดังกล่าวสามารถแบ่งระดับแรงงใจใฝ่สัมฤทธิ์ได้ดังนี้

0.00 – 1.33	มีแรงงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในค้ำนนั้นต่ำ
1.34 – 2.66	มีแรงงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในค้ำนนั้นปานกลาง
2.67 – 4.00	มีแรงงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในค้ำนนั้นสูง

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดความรู้ในงาน เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ในงานที่ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมความรู้ 2 ค้ำน ได้แก่ ความรู้ค้ำนตัวงาน และ ความรู้ค้ำนตัวผลิตภณัฑ์ โดยในแต่ละค้ำนผู้วิจัยได้จัดระดับคะแนนออกเป็น 3 ระดับ โดย พิจารณาตามเกณฑ์การค้ำนวนความกว้างของอันตรภาคชั้น

การพิจารณาระดับความรู้ในงานโดยรวม

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนรวมทุกข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรวมทุกข้อต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$\text{เมื่อแทนค่าคะแนนในสูตร} = \frac{21 - 0}{3}$$

$$= 7.00$$

จากความกว้างของอันตรภาคชั้นดังกล่าวสามารถแบ่งระดับความรู้ในงานโดยรวมได้ดังนี้

0.00 – 7.00	มีความรู้ในงานโดยรวมระดับต่ำ
7.01 – 14.00	มีความรู้ในงานโดยรวมระดับปานกลาง
14.01 – 21.00	มีความรู้ในงานโดยรวมระดับสูง

การพิจารณาระดับความรู้ในงานด้านตัวงาน

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนรวมทุกข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรวมทุกข้อต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ \text{เมื่อแทนค่าคะแนนในสูตร} &= \frac{11 - 0}{3} \\ &= 3.67\end{aligned}$$

จากความกว้างของอันตรภาคชั้นดังกล่าวสามารถแบ่งระดับความรู้ในงานด้านตัวงานได้ดังนี้

0.00 – 3.67	มีความรู้ด้านตัวงานในระดับต่ำ
3.68 – 7.34	มีความรู้ด้านตัวงานในระดับปานกลาง
7.35 – 11.00	มีความรู้ด้านตัวงานในระดับสูง

การพิจารณาระดับความรู้ในงานด้านตัวผลิตภัณฑ์

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนรวมทุกข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรวมทุกข้อต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ \text{เมื่อแทนค่าคะแนนในสูตร} &= \frac{10 - 0}{3} \\ &= 3.33\end{aligned}$$

จากความกว้างของอันตรภาคชั้นดังกล่าวสามารถแบ่งระดับความรู้ในงานด้านตัวผลิตภัณฑ์ได้ดังนี้

0.00 – 3.33	มีความรู้ด้านตัวผลิตภัณฑ์ในระดับต่ำ
3.34 – 6.66	มีความรู้ด้านตัวผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง
6.67 – 10.00	มีความรู้ด้านตัวผลิตภัณฑ์ในระดับสูง

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วจะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับพฤติกรรมการทำงานทั้ง 4 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยได้จัดระดับคะแนนออกเป็น 3 ระดับ โดยพิจารณาตามเกณฑ์การคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น

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

$$\begin{aligned} \text{เมื่อแทนค่าคะแนนในสูตร} &= \frac{4 - 0}{3} \\ &= 1.33 \end{aligned}$$

จากความกว้างของอันตรภาคชั้นดังกล่าวสามารถแบ่งระดับภาวะผู้นำได้ดังนี้

0.00 – 1.33	มีพฤติกรรมการทำงานในระดับต่ำ
1.34 – 2.66	มีพฤติกรรมการทำงานในระดับปานกลาง
2.67 – 4.00	มีพฤติกรรมการทำงานในระดับสูง

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา และภาษาที่ใช้ให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มประชากรที่จะทำการศึกษา โดยคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขตามความเหมาะสมก่อนนำไปทดลองใช้

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่จะทำการศึกษา และไม่ได้จัดอยู่ในกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา จำนวน 30 คน

3. นำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามองค์ประกอบรายด้านและรายรวม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยและขออนุญาตเก็บข้อมูลไปยังฝ่าย Retail Business เพื่อจัดส่งแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับกลับจากฝ่าย Retail Business เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม

3. ดำเนินการตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด แล้วนำข้อมูลที่ได้มาบันทึกลงรหัส (Coding Form)

4. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีดังต่อไปนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

2. ค่า T-test ใช้ในการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีการแบ่งเป็น 2 กลุ่ม

3. ค่า F-test ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีการแบ่งเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป

4. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ในการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่มีความเป็นอิสระต่อกัน

5. Multiple Regression Analysis ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามหนึ่งตัวซึ่งมีผลมาจากกลุ่มตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลผลและความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลได้ตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ดังต่อไปนี้

n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนน
S.D.	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการศึกษาแบบ t-test
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการศึกษาแบบ F-test
p	แทน ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
R	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน สัมประสิทธิ์การพยากรณ์
R^2_{adj}	แทน สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เปลี่ยนแปลงเมื่อเพิ่มตัวพยากรณ์ทีละตัว
B	แทน สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรในรูปคะแนนดิบ
Beta	แทน สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรในรูปคะแนนมาตรฐาน
Std.Error	แทน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

* แทน ระดับนัยสำคัญที่ .05

** แทน ระดับนัยสำคัญที่ .01

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการ ร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานส่วนปฏิบัติการ ด้าน อายุ อายุการทำงาน สถานภาพสมรส สถานที่ทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 จำนวน ร้อยละ ของบุคลิกภาพ ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความรู้ในงาน และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมุติฐาน

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานส่วนปฏิบัติการ ด้านอายุ อายุงาน สถานภาพสมรส สถานที่ทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานส่วนปฏิบัติการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n=150)		
ลักษณะของข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ไม่เกิน 25 ปี	40	26.7
26-30 ปี	85	56.7
มากกว่า 30 ปี	25	16.7

อายุสูงสุดเท่ากับ 43 ปี , อายุต่ำสุดเท่ากับ 21 ปี , อายุเฉลี่ยเท่ากับ 27.81 ปี

ตารางที่ 1 (ต่อ)

(n=150)		
ลักษณะข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุงาน		
ไม่เกิน 1 ปี	34	22.7
1-2 ปี	50	33.3
2-3 ปี	26	17.3
มากกว่า 3 ปี	40	26.7
อายุงานสูงสุดเท่ากับ 12 ปี , อายุงานต่ำสุดเท่ากับ 1 เดือน , อายุงานเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 ปี		
สถานภาพสมรส		
โสด	126	84.0
สมรส	24	16.0
สถานที่ทำงาน		
กรุงเทพมหานคร	73	48.7
ต่างจังหวัด	77	51.3
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	79	52.7
10,001-12,000 บาท	36	24.0
มากกว่า 12,000 บาท	35	23.3
รายได้สูงสุดเท่ากับ 20,000 บาท , รายได้ต่ำสุดเท่ากับ 6,500 บาท , รายได้เฉลี่ยเท่ากับ 10,894 บาท		

จากตารางที่ 1 สามารถอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน ได้ดังนี้

อายุ พนักงานส่วนปฏิบัติการส่วนมากมีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 รองลงมา มีอายุไม่เกิน 25 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.7 และพนักงานที่มีอายุมากกว่า 30 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.7 โดยอายุสูงสุด คือ 43 ปี อายุต่ำสุด คือ 21 ปี และมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 27.81 ปี

อายุงาน พนักงานส่วนปฏิบัติการส่วนมากมีอายุการทำงานระหว่าง 1 - 2 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า 3 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.7 และพนักงานที่มีอายุการทำงานไม่เกิน 1 ปี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 กลุ่มอายุการทำงานที่น้อยที่สุดคืออายุการทำงานระหว่าง 2 – 3 ปี มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 โดยพนักงานที่มีอายุการทำงานสูงสุดคือ 12 ปี อายุการทำงานต่ำสุดคือ 1 เดือน อายุการทำงานเฉลี่ยของพนักงานคือ 2.68 ปี

สถานภาพสมรส พนักงานส่วนปฏิบัติการที่เป็นโสดมีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 84.0 พนักงานที่สมรสแล้วจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0

สถานที่ทำงาน พนักงานส่วนปฏิบัติการที่ทำงานต่างจังหวัดมีจำนวน 77 คน คิดเป็น ร้อยละ 51.3 และมีพนักงานที่ทำงานในกรุงเทพมหานครจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พนักงานส่วนปฏิบัติการส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 รองลงมาคือพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 12,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และกลุ่มที่น้อยที่สุดคือพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 12,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 โดยพนักงานมีรายได้สูงสุดคือ 20,000 บาทต่อเดือน รายได้ต่ำสุดคือ 6,500 บาทต่อเดือน คิดเป็นรายได้เฉลี่ย 10,894 บาทต่อเดือน

ตอนที่ 2 จำนวน ร้อยละ ของบุคลิกภาพ ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความรู้ในงาน และ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของบุคลิกภาพ MPI ของพนักงานส่วนปฏิบัติการ

(n=150)

บุคลิกภาพ MPI	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บุคลิกภาพแบบมั่นคง-แสดงออก	105	70.0
บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว-แสดงออก	17	11.3
บุคลิกภาพมั่นคง-เก็บตัว	23	15.3
บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว-เก็บตัว	5	3.3
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคลิกภาพ MPI ของพนักงานส่วนปฏิบัติการ พบว่า พนักงานมีบุคลิกภาพแบบมั่นคง-แสดงออก มากที่สุด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาคือ บุคลิกภาพแบบมั่นคง - เก็บตัว จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 และมีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว - แสดงออก จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 และพนักงานมีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว - เก็บตัว น้อยที่สุดจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรบุคลิกภาพของพนักงาน ส่วนปฏิบัติการจำแนกตามมิติบุคลิกภาพ

(n=150)

บุคลิกภาพ	$\bar{x}$	S.D.	อยู่ในเกณฑ์
แสดงออก – เก็บตัว (Scale E)	28.26	4.19	แสดงออก
หวั่นไหว – มั่นคง (Scale N)	16.46	7.94	มั่นคง

จากตารางที่ 3 พนักงานส่วนปฏิบัติการมีบุคลิกภาพมิติแสดงออก – เก็บตัว (Scale E) อยู่ในเกณฑ์แสดงออก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 28.26 จากคะแนนเต็ม 48 คะแนน และมีบุคลิกภาพมิติ หวั่นไหว – มั่นคง (Scale N) อยู่ในเกณฑ์มั่นคง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 16.46 จากคะแนนเต็ม 48 คะแนน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้บุคลิกภาพมิติแสดงออก – เก็บตัว (Scale E) และ

บุคลิกภาพมิติหวั่นไหว – มั่นคง (Scale N) ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับพฤติกรรม
การทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ระดับความรู้ในงาน
และระดับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการ

(n=150)

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์			
ด้านกล้าเสี่ยงพอสมควร	2.53	.64	ปานกลาง
ด้านมีความขยันขันแข็งในการทำงาน	3.34	.42	สูง
ด้านการคาดการณ์ล่วงหน้า	3.20	.48	สูง
ด้านมีการตั้งเป้าหมายการทำงานไว้แต่ พอประมาณเท่าที่มีกำลังทำให้สำเร็จ	3.02	.49	สูง
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยรวม	3.04	.36	สูง
ความรู้ในงาน			
ด้านตัวงาน	7.12	1.66	สูง
ด้านตัวผลิตภัณฑ์	8.67	1.41	สูง
ความรู้ในงานโดยรวม	15.79	2.51	สูง
พฤติกรรมการทำงาน			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.08	.44	สูง
ด้านการแก้ไขปัญหา	2.90	.41	สูง
ด้านมนุษยสัมพันธ์	3.48	.52	สูง
ด้านความรับผิดชอบต่องาน	3.03	.56	สูง
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม	3.13	.35	สูง

จากตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานส่วนปฏิบัติการ พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 3.04 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานส่วนปฏิบัติการมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านมีความกล้าเสี่ยงพอสมควรอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยคือ 2.53 มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านมีความขยันขันแข็งในการทำงาน ด้านการคาดการณ์ล่วงหน้า และด้านมีการตั้งเป้าหมายการทำงานไว้แต่พอประมาณเท่าที่มีกำลังทำให้สำเร็จอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยคือ 3.34 , 3.20 และ 3.02 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ยความรู้ในงาน พบว่า พนักงานส่วนปฏิบัติการมีความรู้ในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 15.79 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานมีความรู้ด้านตัวงาน และความรู้ด้านตัวผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยคือ 7.12 และ 8.67 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการ พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยคือ 3.13 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานทุกด้านอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความรับผิดชอบต่องาน และด้านการแก้ไขปัญหา โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 3.48, 3.08, 3.03 และ 2.90 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานที่ 1 พนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 1.1 พนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน

(n=150)

ตัวแปร	df	SS	MS	F	p
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2	.049	.024	.192	.826
ภายในกลุ่ม	147	18.859	.128		
รวม	149	18.908			
ด้านการติดต่อสื่อสาร					
ระหว่างกลุ่ม	2	.241	.120	.609	.545
ภายในกลุ่ม	147	29.047	.198		
รวม	149	29.288			
ด้านการแก้ไขปัญหา					
ระหว่างกลุ่ม	2	.386	.193	1.129	.326
ภายในกลุ่ม	147	25.111	.171		
รวม	149	25.497			
ด้านมนุษยสัมพันธ์					
ระหว่างกลุ่ม	2	.698	.349	1.269	.284
ภายในกลุ่ม	147	40.416	.275		
รวม	149	41.113			
ด้านความรับผิดชอบต่องาน					
ระหว่างกลุ่ม	2	.268	.134	.424	.655
ภายในกลุ่ม	147	46.472	.316		
รวม	149	46.740			

จากตารางที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการโดยจำแนกตามอายุ ไม่พบว่า พนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีอายุงานต่างกัน

(n=150)					
ตัวแปร	df	SS	MS	F	p
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	3	.378	.126	.991	.399
ภายในกลุ่ม	146	18.530	.127		
รวม	149	18.908			
ด้านการติดต่อสื่อสาร					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.673	.558	2.949*	.035
ภายในกลุ่ม	146	27.614	.189		
รวม	149	29.288			
ด้านการแก้ไขปัญหา					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.250	.417	2.508	.061
ภายในกลุ่ม	146	24.247	.166		
รวม	149	25.497			
ด้านมนุษยสัมพันธ์					
ระหว่างกลุ่ม	3	.198	.065	.235	.872
ภายในกลุ่ม	146	40.916	.280		
รวม	149	41.113			
ด้านความรับผิดชอบต่องาน					
ระหว่างกลุ่ม	3	.232	.007	.243	.866
ภายในกลุ่ม	146	46.508	.319		
รวม	149	46.740			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการ โดยจำแนกตามอายุงานไม่พบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการแก้ไขปัญหา ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความรับผิดชอบต่องาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ มีเพียงพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารเท่านั้น ที่พบว่าพนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารของพนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีอายุงานต่างกันเป็นรายคู่ ปรากฏผลดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสาร
โดยจำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่โดยวิธี L.S.D.

(n=150)					
ตัวแปร	$\bar{x}$	อายุงาน			
		(1)	(2)	(3)	(4)
ไม่เกิน 1 ปี (1)	2.988	-			
p					
1-2 ปี (2)	3.012	0.023	-		
p		(.806)			
2-3 ปี (3)	3.076	0.088	0.064	-	
p		(.435)	(.538)		
มากกว่า 3 ปี (4)	3.250	0.261*	0.238*	0.173	-
p		(.011)	(.011)	(.116)	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 เปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสาร โดยจำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีอายุงานมากกว่า 3 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันกับพนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีอายุงานไม่เกิน 1 ปี และอายุงาน 1-2 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีอายุงานมากกว่า 3 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารสูงกว่าพนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีอายุงาน 1-2 ปี และอายุงานไม่เกิน 1 ปี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.250, 3.012 และ 2.988 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน

n = 150					
ตัวแปร	df	Mean	S.D.	t	p
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม					
โสด	126	3.125	.362	-.520	.604
สมรส	24	3.166	.324		
ด้านการติดต่อสื่อสาร					
โสด	126	3.061	.437	-1.232	.220
สมรส	24	3.183	.471		
ด้านการแก้ไขปัญหา					
โสด	126	2.898	.410	-.460	.646
สมรส	24	2.940	.437		
ด้านมนุษยสัมพันธ์					
โสด	126	3.473	.554	-.324	.747
สมรส	24	3.511	.342		
ด้านความรับผิดชอบต่องาน					
โสด	126	3.039	.573	.484	.629
สมรส	24	2.979	.494		

จากตารางที่ 8 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการ โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส ไม่พบว่า พนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีสถานที่ทำงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีสถานที่ทำงานต่างกัน (n=150)

ตัวแปร	n	Mean	S.D.	t	p
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม					
กรุงเทพมหานคร	73	3.098	.394	-1.112	.268
ต่างจังหวัด	77	3.163	.315		
ด้านการติดต่อสื่อสาร					
กรุงเทพมหานคร	73	3.041	.440	-1.083	.281
ต่างจังหวัด	77	3.119	.445		
ด้านการแก้ไขปัญหา					
กรุงเทพมหานคร	73	2.927	.455	.657	.512
ต่างจังหวัด	77	2.883	.372		
ด้านมนุษยสัมพันธ์					
กรุงเทพมหานคร	73	3.411	.645	-1.575	.117
ต่างจังหวัด	77	3.545	.371		
ด้านความรับผิดชอบต่องาน					
กรุงเทพมหานคร	73	2.962	.578	-1.446	.150
ต่างจังหวัด	77	3.094	.538		

จากตารางที่ 9 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการ โดยจำแนกตามสถานที่ทำงาน ไม่พบว่า พนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีสถานที่ทำงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน

(n=150)					
ตัวแปร	df	SS	MS	F	p
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2	.204	.102	.803	.450
ภายในกลุ่ม	147	18.703	.127		
รวม	149	18.908			
ด้านการติดต่อสื่อสาร					
ระหว่างกลุ่ม	2	.621	.310	1.591	.207
ภายในกลุ่ม	147	28.667	.195		
รวม	149	29.288			
ด้านการแก้ไขปัญหา					
ระหว่างกลุ่ม	2	.793	.397	2.359	.098
ภายในกลุ่ม	147	24.704	.168		
รวม	149	25.497			
ด้านมนุษยสัมพันธ์					
ระหว่างกลุ่ม	2	.296	.148	.532	.588
ภายในกลุ่ม	147	40.818	.278		
รวม	149	41.113			
ด้านความรับผิดชอบต่องาน					
ระหว่างกลุ่ม	2	.446	.223	.708	.494
ภายในกลุ่ม	147	46.294	.315		
รวม	149	46.740			

จากตารางที่ 10 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการโดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่พบว่า พนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันจะมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการ

ตารางที่ 11 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับพฤติกรรมการทำงาน

(n=150)

ตัวแปรบุคลิกภาพ	พฤติกรรม การทำงาน โดยรวม	ด้านการ ติดต่อ สื่อสาร	ด้านการ แก้ไขปัญหา	ด้านมนุษย สัมพันธ์	ด้านความ รับผิดชอบ ต่องาน
บุคลิกภาพมิติแสดงออก – เก็บตัว (Scale E)					
r	.050	.090	-.061	.036	.124
p	.542	.274	.455	.659	.132
บุคลิกภาพมิติห้วนไหว – มั่นคง (Scale N)					
r	-.276**	-.375**	-.286**	-.020	-.235**
p	.001	.000	.000	.808	.004

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 11 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของพนักงานส่วนปฏิบัติการกับพฤติกรรมการทำงาน ไม่พบว่า บุคลิกภาพมิติแสดงออก – เก็บตัว (Scale E) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานทั้งโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการแก้ไขปัญหา ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความรับผิดชอบต่องานของพนักงานส่วนปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาบุคลิกภาพมิติห้วนไหว – มั่นคง (Scale N) พบว่า มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการทั้งโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการแก้ไขปัญหา และด้านความรับผิดชอบต่องาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = -.276, -.375, -.286$ และ $-.235$ ตามลำดับ) แต่ไม่พบว่าบุคลิกภาพแบบห้วนไหว – มั่นคง (Scale N) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
ส่วนปฏิบัติการ

ตารางที่ 12 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
(n=150)

ตัวแปร		พฤติกรรม การทำงาน โดยรวม	ด้านการ ติดต่อ สื่อสาร	ด้านการ แก้ไข ปัญหา	ด้านมนุษย สัมพันธ์	ด้านความ รับผิดชอบ ต่องาน
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยรวม						
	r	.585**	.476**	.569**	.318**	.406**
	p	.000	.000	.000	.000	.000
ด้านกล้าเสี่ยงพอสมควร						
	r	.321**	.344**	.373**	.070	.254**
	p	.000	.000	.000	.396	.002
ด้านขยันขันแข็งในการทำงาน						
	r	.510**	.375**	.380**	.350**	.394**
	p	.000	.000	.000	.000	.000
ด้านคาดการณ์ล่วงหน้า						
	r	.513**	.402**	.497**	.302**	.324**
	p	.000	.000	.000	.000	.000
ด้านตั้งเป้าหมายการทำงานไว้แต่พอประมาณเท่าที่มีกำลังทำให้สำเร็จ						
	r	.301**	.167*	.352**	.216**	.142
	p	.000	.042	.000	.008	.083

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 12 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการ พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการแก้ไขปัญหา ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความรับผิดชอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=.585, .476, .569, .318, .406$ ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านกล้าเสี่ยงพอสมควร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการแก้ไขปัญหา และด้านความรับผิดชอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=.321, .344, .373$ และ $.002$ ตามลำดับ) แต่ไม่พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านกล้าเสี่ยงพอสมควรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านขยันขันแข็งในการทำงาน และด้านการคาดการณ์ล่วงหน้า พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้านของพนักงานส่วนปฏิบัติการ ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการแก้ไขปัญหา ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านตั้งเป้าหมายการทำงานไว้แต่พอประมาณเท่าที่มีกำลังทำให้สำเร็จ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโดยรวมและรายด้านของพนักงานส่วนปฏิบัติการ ได้แก่ ด้านการแก้ไขปัญหา และด้านมนุษยสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=.301, .352$ และ $.216$ ตามลำดับ) และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r=.167$) แต่ไม่พบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านตั้งเป้าหมายการทำงานไว้แต่พอประมาณเท่าที่มีกำลังทำให้สำเร็จมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 4 ความรู้ในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการ

ตารางที่ 13 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความรู้ในงานกับพฤติกรรมการทำงาน

n = 150

ตัวแปร		พฤติกรรม การทำงาน โดยรวม	ด้านการ ติดต่อสื่อ สาร	ด้านการ แก้ไข ปัญหา	ด้านมนุษย สัมพันธ์	ด้านความ รับผิดชอบ ต่องาน
ความรู้ในงานโดยรวม						
	r	-.020	-.046	-.002	-.025	-.042
	p	.809	.574	.976	.765	.610
ความรู้ด้านตัวผลิตภัณฑ์						
	r	.010	.066	.017	-.004	-.053
	p	.908	.420	.837	.958	.517
ความรู้ด้านตัวงาน						
	r	-.038	-.126	-.018	-.033	-.018
	p	.643	.125	.826	.685	.824

จากตารางที่ 13 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความรู้ในงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการ ไม่พบว่า ความรู้ในงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านตัวผลิตภัณฑ์ และด้านตัวงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านของพนักงานส่วนปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 5 บุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความรู้ในงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการได้

ก่อนที่จะทำการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเพื่อหาความสามารถในการร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ บุคลิกภาพมิติแสดงออก – เก็บตัว (Scale N) บุคลิกภาพมิติหัวน้าว – มั่นคง (Scale E) ตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ได้แก่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยรวม และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านกล้าเสี่ยงพอสมควร ด้านขยันขันแข็งในการทำงาน ด้านคาดการณ์ล่วงหน้า ด้านตั้งเป้าหมาย

การทำงานไว้แต่พอประมาณเท่าที่มีกำลังทำให้สำเร็จ ตัวแปรความรู้ในงาน ได้แก่ ความรู้ในงานโดยรวม ความรู้ด้านตัวงาน และความรู้ด้านตัวผลิตภัณฑ์ โดยถ้าหากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันมากคือ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากกว่า .80 จะไม่สามารถทำการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณได้ เนื่องจากตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองสูง จึงไม่อาจทำการพยากรณ์ตัวแปรตามได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 14 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความรู้ในงาน

ตัวแปร	Per 1	Per 2	KL 1	KL 2	KL	ACH 1	ACH 2	ACH 3	ACH 4	ACH
Per 1	-									
Per 2	.193*	-								
KL 1	-.064	-.138	-							
KL 2	-.093	-.053	.331*	-						
KL	-.095	-.121	.848*	.780*	-					
ACH 1	-.312*	.026	-.101	-.062	-.102	-				
ACH 2	-.273*	-.104	.000	.040	.023	.328*	-			
ACH 3	-.331*	.074	.026	.046	.044	.254*	.500*	-		
ACH 4	-.134	-.163*	.156	.001	.104	.218*	.315*	.373*	-	
ACH	-.392*	-.033	.001	.004	.003	.707*	.756*	.756*	.578*	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หมายเหตุ : Per 1	หมายถึง	บุคลิกภาพมิติห้วนไหว – มั่นคง (Scale E)
Per 2	หมายถึง	บุคลิกภาพมิติแสดงออก – เก็บตัว (Scale N)
KL 1	หมายถึง	ความรู้ในงาน ด้านตัวงาน
KL 2	หมายถึง	ความรู้ในงาน ด้านตัวผลิตภัณฑ์
KL	หมายถึง	ความรู้ในงานโดยรวม
ACH 1	หมายถึง	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านกล้าเสี่ยงพอสมควร
ACH 2	หมายถึง	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านขยันขันแข็งในการทำงาน
ACH 3	หมายถึง	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านคาดการณ์ล่วงหน้า

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ACH 4	หมายถึง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านตั้งเป้าหมายการทำงานไว้ แต่พอประมาณเท่าที่มีกำลังทำให้สำเร็จ
ACH	หมายถึง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยรวม

จากตารางที่ 14 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ ได้แก่ บุคลิกภาพมิติแสดงออก – เก็บตัว (Scale N) บุคลิกภาพมิติหัวน้าว – มั่นคง (Scale E) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยรวม และด้านกล้าเสี่ยงพอสมควร ด้านขยันขันแข็งในการทำงาน ด้านคาดการณ์ล่วงหน้า ด้านตั้งเป้าหมายการทำงานไว้แต่พอประมาณเท่าที่มีกำลังทำให้สำเร็จ และความรู้ด้านตัวผลิตภัณฑ์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระไม่เกิน .80 จึงสามารถทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แบบขั้นตอนต่อไปได้

ตารางที่ 15 วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานส่วนปฏิบัติการ

(n=150)					
ตัวแปรพยากรณ์	B	S.E.b	Beta	t	p
ด้านคาดการณ์ล่วงหน้า	.243	.057	.327	4.274**	.000
ด้านขยันขันแข็งในการทำงาน	.250	.065	.301	3.834**	.000
ด้านกล้าเสี่ยงพอสมควร	.076	.039	.139	1.979*	.050
ค่าคงที่ = 1.325					
R = .605	R ² = .366	R ² _{Adj} = .353	Overall F = 28.048*	p = .000	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 15 เมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระคือ ตัวแปรบุคลิกภาพ ได้แก่ บุคลิกภาพมิติแสดงออก – เก็บตัว (Scale E) และ มิติหัวน้าว – มั่นคง (Scale N) ตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ได้แก่ ด้านกล้าเสี่ยงพอสมควร ด้านขยันขันแข็งในการทำงาน ด้านคาดการณ์ล่วงหน้า ด้านตั้งเป้าหมายการทำงานไว้แต่พอประมาณเท่าที่มีกำลังทำให้สำเร็จ และตัวแปรความรู้ในงาน ได้แก่ ความรู้ตัวผลิตภัณฑ์ ตัวแปรตามคือพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พบว่าตัวแปรที่มี

ประสิทธิภาพสามารถเข้าสมการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน ส่วนปฏิบัติการได้ มี 3 ตัวแปร ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านคาดการณ์ล่วงหน้า ด้านขยันขันแข็งในการทำงาน และด้านกล้าเสี่ยงพอสมควร โดยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านคาดการณ์ล่วงหน้า และด้านขยันขันแข็งในการทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านกล้าเสี่ยงพอสมควร สามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตัวแปรทั้ง 3 ตัว สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน ส่วนปฏิบัติการ ได้ร้อยละ 35.3 ($R^2_{Adj} = .353$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .605 ($R = .605$) โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์สูงสุด คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านคาดการณ์ล่วงหน้า ($Beta = .327$) รองลงมา ได้แก่ ด้านขยันขันแข็งในการทำงาน ($Beta = .301$) และด้านกล้าเสี่ยงพอสมควร ($Beta = .139$) ตามลำดับ

เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมเข้ามาเขียนในสมการ จะได้สมการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$\begin{aligned} \text{พฤติกรรมการทำงานโดยรวม} &= 1.325 + .243 (\text{แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้าน} \\ &\quad \text{คาดการณ์ล่วงหน้า}) + .250 (\text{แรงจูงใจใฝ่} \\ &\quad \text{สัมฤทธิ์ด้านขยันขันแข็งในการทำงาน}) + .075 \\ &\quad (\text{แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านกล้าเสี่ยงพอสมควร}) \end{aligned}$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\begin{aligned} \text{พฤติกรรมการทำงานโดยรวม} &= .327 (\text{แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการคาดการณ์} \\ &\quad \text{ล่วงหน้า}) + .301 (\text{แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้าน} \\ &\quad \text{ความขยันขันแข็งในการทำงาน}) + .139 \\ &\quad (\text{แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านกล้าเสี่ยงพอสมควร}) \end{aligned}$$

ตารางที่ 16 วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสาร
ของพนักงานส่วนปฏิบัติการ

(n=150)

ตัวแปรพยากรณ์	B	S.E.b	Beta	t	p
ด้านคาดการณ์ล่วงหน้า	.256	.070	.278	3.639**	.000
บุคลิกภาพมิติห้วนไหว - มั่นคง	-.012	.004	-.218	-2.811**	.006
ด้านกล้าเสี่ยงพอสมควร	.140	.052	.205	2.709**	.008
ค่าคงที่ = 2.105					
R = .514 R ² = .264 R ² _{Adj} = .249 Overall F = 17.474* p = .000					

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 16 เมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระคือ ตัวแปรบุคลิกภาพ ได้แก่ บุคลิกภาพมิติ
แสดงออก – เก็บตัว (Scale E) และ มิติห้วนไหว – มั่นคง (Scale N) ตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
ได้แก่ ด้านกล้าเสี่ยงพอสมควร ด้านขยันขันแข็งในการทำงาน ด้านคาดการณ์ล่วงหน้า
ด้านตั้งเป้าหมายการทำงานไว้แต่พอประมาณเท่าที่มีกำลังทำให้สำเร็จ และตัวแปรความรู้ในงาน
ได้แก่ ความรู้ด้านตัวผลิตภัณฑ์ ตัวแปรตามคือพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า
ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพสามารถเข้าสมการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสาร
ของพนักงานได้ มี 3 ตัวแปร คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านคาดการณ์ล่วงหน้า บุคลิกภาพแบบ
ห้วนไหว – มั่นคง และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านกล้าเสี่ยงพอสมควร ซึ่งสามารถร่วมกันพยากรณ์
พฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตัวแปรทั้ง 3 ตัว สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารของ
พนักงานได้ร้อยละ 24.9 (R²_{Adj} = .249) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .514 (R=.514)
โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์สูงสุด คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการคาดการณ์
ล่วงหน้า (Beta = .278) รองลงมาได้แก่ บุคลิกภาพมิติห้วนไหว - มั่นคง (Beta = .218) และ
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านกล้าเสี่ยงพอสมควร (Beta = .205) ตามลำดับ

เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารเข้ามาเขียน
ในสมการ จะได้สมการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้
สมการในรูปคะแนนดิบ

$$\text{พฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสาร} = 2.105 + .256 (\text{แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้าน} \\ \text{การคาดการณ์ล่วงหน้า}) - .012 (\text{บุคลิกภาพ} \\ \text{มิติหวั่นไหว - มั่นคง}) + .140 (\text{แรงจูงใจ} \\ \text{ใฝ่สัมฤทธิ์ด้านกล้าเสี่ยงพอสมควร})$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\text{พฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสาร} = .278 (\text{แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้าน} \\ \text{การคาดการณ์ล่วงหน้า}) - .218 (\text{บุคลิกภาพมิติหวั่นไหว} \\ \text{- มั่นคง}) + .205 (\text{แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์} \\ \text{ด้านกล้าเสี่ยงพอสมควร})$$

ตารางที่ 17 วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ไขปัญหา
ของพนักงานส่วนปฏิบัติการ

(n=150)

ตัวแปรพยากรณ์	B	S.E.b	Beta	t	p
ด้านการคาดการณ์ล่วงหน้า	.323	.064	.376	5.064**	.000
ด้านกล้าเสี่ยงพอสมควร	.155	.045	.243	3.445**	.001
ด้านตั้งเป้าหมายการทำงานไว้แต่ พอประมาณเท่าที่มีกำลังทำให้สำเร็จ	.132	.061	.159	2.164*	.032
ค่าคงที่ = 1.076					
R = .577 R ² = .333 R ² _{Adj} = .320 Overall F = 24.324* p = .000					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 17 เมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระคือ ตัวแปรบุคลิกภาพ ได้แก่ บุคลิกภาพมิติ
แสดงออก – เก็บตัว (Scale E) และ มิติหวั่นไหว – มั่นคง (Scale N) ตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
ได้แก่ ด้านกล้าเสี่ยงพอสมควร ด้านขยันขันแข็งในการทำงาน ด้านการคาดการณ์ล่วงหน้า ด้าน
ตั้งเป้าหมายการทำงานไว้แต่พอประมาณเท่าที่มีกำลังทำให้สำเร็จ และตัวแปรความรู้ในงาน ได้แก่
ความรู้ด้านตัวผลิตภัณฑ์ ตัวแปรตามคือ พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ไขปัญหา พบว่า ตัวแปร
ที่มีประสิทธิภาพสามารถเข้าสมการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาของ

พนักงานได้มี 3 ตัวแปร คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านคาดการณ์ล่วงหน้า ด้านกล้าเสี่ยงพอสมควร และด้านตั้งเป้าหมายการทำงานไว้แต่พอประมาณเท่าที่มีกำลังทำให้สำเร็จ โดยตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านคาดการณ์ล่วงหน้า และด้านกล้าเสี่ยงพอสมควร สามารถร่วมกันพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านตั้งเป้าหมายการทำงานไว้แต่พอประมาณเท่าที่มีกำลังทำให้สำเร็จ สามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตัวแปรทั้ง 3 ตัว สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ไขปัญหของพนักงานได้ ร้อยละ 32.0 ($R^2_{Adj} = .320$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .577 ($R = .577$) โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์สูงสุด คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านคาดการณ์ล่วงหน้า ($Beta = .376$) รองลงมา ได้แก่ ด้านกล้าเสี่ยงพอสมควร ($Beta = .243$) และด้านตั้งเป้าหมายการทำงานไว้แต่พอประมาณเท่าที่มีกำลังทำให้สำเร็จ ($Beta = .159$) ตามลำดับ

เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ไขปัญหามาเขียนในสมการ จะได้สมการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ไขปัญห = $1.076 + .323$ (แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านคาดการณ์ล่วงหน้า + $.155$ (แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านกล้าเสี่ยงพอสมควร) + $.132$ (แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้าน ตั้งเป้าหมายการทำงานไว้แต่พอประมาณเท่าที่มีกำลังทำให้สำเร็จ)

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ไขปัญห = $.376$ (แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านคาดการณ์ล่วงหน้า + $.243$ (แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านกล้าเสี่ยงพอสมควร) + $.159$ (แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้าน ตั้งเป้าหมายการทำงานไว้แต่พอประมาณเท่าที่มีกำลังทำให้สำเร็จ)

ตารางที่ 18 วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์
ของพนักงานส่วนปฏิบัติการ

(n=150)

ตัวแปรพยากรณ์	B	S.E.b	Beta	t	p
ด้านขยันขันแข็งในการทำงาน	.428	.094	.350	4.547**	.000
ค่าคงที่ = 2.045					
R = .350 R ² = .123 R ² Adj = .177 Overall F = 20.671* p = .000					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 18 เมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระคือ ตัวแปรบุคลิกภาพ ได้แก่ บุคลิกภาพมิติ
แสดงออก – เก็บตัว (Scale E) และ มิติหัวน้ใจ – มั่นคง (Scale N) ตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
ได้แก่ ด้านกล้าเสี่ยงพอสมควร ด้านขยันขันแข็งในการทำงาน ด้านคาดการณ์ล่วงหน้า ด้าน
ตั้งเป้าหมายการทำงานไว้แต่พอประมาณเท่าที่มีกำลังทำให้สำเร็จ และตัวแปรความรู้ในงาน ได้แก่
ความรู้ด้านตัวผลิตภัณฑ์ ตัวแปรตามคือ พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่าตัวแปรที่
มีประสิทธิภาพสามารถเข้าสมการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน
ได้มีเพียงตัวแปรเดียว คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านขยันขันแข็งในการทำงานซึ่ง สามารถพยากรณ์
พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
โดยสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานได้ร้อยละ 17.7 (R²_{Adj}
= .177) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .350 (R=.350)

เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์เข้ามาเขียน
ในสมการ จะได้สมการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$\text{พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์} = 2.045 + .428 (\text{แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านขยันขันแข็งในการทำงาน})$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ = .350 (แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านขยันขันแข็ง
ในการทำงาน)

ตารางที่ 19 วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบ
ต่องานของพนักงานส่วนปฏิบัติการ

(n=150)

ตัวแปรพยากรณ์	B	S.E.b	Beta	t	p
ด้านขยันขันแข็งในการทำงาน	.479	.100	.367	4.793**	.000
บุคลิกภาพมิติแสดงออก - เก็บตัว	.026	.010	.195	2.597**	.010
บุคลิกภาพมิติหวั่นไหว - มั่นคง	-.012	.005	-.172	-2.220*	.028
ค่าคงที่ = .890					
R = .457 R ² = .209 R ² _{Adj} = .193 Overall F = 12.879* p = .000					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 19 เมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระคือ ตัวแปรบุคลิกภาพได้แก่ บุคลิกภาพมิติแสดงออก – เก็บตัว (Scale E) และ มิติหวั่นไหว – มั่นคง (Scale N) ตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ได้แก่ ด้านกล้าเสี่ยงพอสมควร ด้านขยันขันแข็งในการทำงาน ด้านคาดการณ์ล่วงหน้า ด้านตั้งเป้าหมายการทำงานไว้แต่พอประมาณเท่าที่มีกำลังทำให้สำเร็จ และตัวแปรความรู้ในงานได้แก่ ความรู้ด้านตัวผลิตภัณฑ์ ตัวแปรตามคือ พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องานพบว่า ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพสามารถเข้าสมการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องานของพนักงานได้มี 3 ตัวแปร คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านขยันขันแข็งในการทำงาน บุคลิกภาพมิติแสดงออก – เก็บตัว และบุคลิกภาพมิติหวั่นไหว - มั่นคง โดยตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านขยันขันแข็งในการทำงาน และบุคลิกภาพมิติแสดงออก – เก็บตัว สามารถร่วมกันพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และบุคลิกภาพมิติหวั่นไหว – มั่นคงสามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตัวแปรทั้ง 3 ตัว สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องานของพนักงานได้ ร้อยละ 19.3 ($R^2_{Adj} = .193$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .457 ($R = .457$) โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์สูงสุด คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านขยันขันแข็งในการทำงาน ($Beta = .367$) รองลงมา คือ บุคลิกภาพมิติแสดงออก - เก็บตัว ($Beta = .195$) และบุคลิกภาพมิติห้วนไหว - มั่นคง ($Beta = .172$)

เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องานเข้ามาเขียนในสมการ จะได้สมการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$\begin{aligned} \text{พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องาน} &= .890 + .479 (\text{แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์} \\ &\quad \text{ด้านขยันขันแข็งในการทำงาน}) + \\ &\quad .026 (\text{บุคลิกภาพมิติแสดงออก -} \\ &\quad \text{เก็บตัว}) - .012 (\text{บุคลิกภาพมิติ} \\ &\quad \text{ห้วนไหว - มั่นคง}) \end{aligned}$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\begin{aligned} \text{พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องาน} &= .367 (\text{แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านขยัน} \\ &\quad \text{ขันแข็งในการทำงาน}) + .195 \\ &\quad (\text{บุคลิกภาพมิติแสดงออก - เก็บตัว}) \\ &\quad - .172 (\text{บุคลิกภาพมิติห้วนไหว -} \\ &\quad \text{มั่นคง}) \end{aligned}$$

จากการทดสอบสมมติฐานทางสถิติที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ทั้งหมด 5 ข้อ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานทางสถิติได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 20 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย

ตัวแปร	สมมติฐานทางการวิจัย	
	เป็นไปตาม สมมติฐาน การวิจัย	ไม่เป็นไป ตาม สมมติฐาน การวิจัย
1.เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการทำงาน		
1.1 อายุ		✓
1.2 อายุการทำงาน		✓
1.3 สถานภาพสมรส		✓
1.4 สถานที่ทำงาน		✓
1.5 รายได้ต่อเดือน		✓
2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของพนักงานกับพฤติกรรมการทำงาน		
2.1 บุคลิกภาพแบบ E		✓
2.2 บุคลิกภาพแบบ N	✓	
3. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน		
3.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านมีความกล้าเสี่ยงพอสมควร	✓	
3.2 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความขยันขันแข็งในการทำงาน	✓	
3.3 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการคาดการณ์ล่วงหน้า	✓	
3.4 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการตั้งเป้าหมายการทำงานไว้แต่พอประมาณเท่าที่มีกำลังทำให้สำเร็จ	✓	
4. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ในงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน		
4.1 ความรู้ในงานด้านตัวผลิตภัณฑ์		✓
4.2 ความรู้ในงานด้านตัวงาน		✓

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ตัวแปร	สมมติฐานทางการวิจัย	
	เป็นไปตาม สมมติฐาน การวิจัย	ไม่เป็นไป ตาม สมมติฐาน การวิจัย
5. ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำงานพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมของพนักงาน		
5.1 บุคลิกภาพมีติแสดงออก – เก็บตัว (Scale E)		✓
5.2 บุคลิกภาพมีติหัวนัไหว – มั่นคง (Scale N)		✓
5.3 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านมีความกล้าเสี่ยงพอสมควร	✓	
5.4 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านความขยันขันแข็งในการ ทำงาน	✓	
5.5 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการคาดการณ์ล่วงหน้า	✓	
5.7 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการตั้งเป้าหมายการทำงานไว้ แต่พอประมาณเท่าที่มีกำลังทำให้สำเร็จ		✓
5.8 ความรู้ในงานด้านตัวผลิตภัณฑ์		✓

ข้อวิจารณ์

จากการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการที่
ร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่าง 150 คน จำแนกตาม
ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานส่วนปฏิบัติการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี
จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 ด้านอายุงานส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 1-2 ปี จำนวน 50 คน
คิดเป็นร้อยละ 33.3 ด้านสถานภาพส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ
84.0 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ
53.7

ผลการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการที่ร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับสูง มีบุคลิกภาพแบบมั่นคง – แสดงออก มากที่สุด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 ความรู้ในงานอยู่ในระดับสูง และมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีรายละเอียดดังนี้

พฤติกรรมการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับสูงเช่นกัน โดยพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.48 ทั้งนี้เนื่องมาจากลักษณะของงานที่ต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม โดยพนักงานจะต้องคำนึงถึงผลการทำงานในภาพรวมของสาขาที่ตนเองประจำอยู่เป็นหลัก เพราะบริษัทมีเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานเป็นภาพรวมทั้งสาขา มิได้จ่ายค่าตอบแทนเป็นรายบุคคล ดังนั้นพนักงานจึงต้องช่วยเหลือซึ่งกันในการให้บริการลูกค้าอย่างเต็มที่ รวมถึงการร่วมมือกันผลักดันยอดขายให้ถึงเป้าที่ทางบริษัทกำหนด นอกจากนี้ยังมีเรื่องของการรับแจ้งข่าวสาร หรือระเบียบข้อปฏิบัติต่างๆ จากสำนักงานใหญ่ผ่านทาง E –mail ซึ่งพนักงานจะต้องถ่ายทอดข่าวสาร หรือระเบียบข้อปฏิบัติต่างๆ ให้เพื่อนร่วมงานภายในสาขารับทราบทั่วถึงกันทุกคนทำให้พนักงานต้องมีการสื่อสาร พูดคุยกันตลอด จึงทำให้เกิดความสนิทสนมและผูกพันกัน เพราะหากมีข้อผิดพลาด หรือมีปัญหาเกิดขึ้นภายในสาขาพนักงานทุกคนในสาขาจะต้องร่วมกันรับผิดชอบ

ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยรองลงมาได้แก่ พฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสาร คือ 3.08 ทั้งนี้เนื่องมาจากพนักงานส่วนใหญ่มีอายุการทำงานระหว่าง 1 - 2 ปี ทำให้พนักงานมีทักษะและประสบการณ์ในการสื่อสารกับลูกค้ามากพอสมควร ประกอบกับลักษณะของงานที่ต้องใช้ทักษะด้านการสื่อสารทั้งด้านการรับสารและส่งสารกับบุคคลไม่ว่าจะเป็นลูกค้า หรือเพื่อนร่วมงานโดยตรง จึงทำให้พนักงานสามารถสื่อสารได้เป็นอย่างดี

พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องาน มีคะแนนเฉลี่ยที่ 3.03 จัดอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทมีหน่วยงาน Audit ที่ทำหน้าที่ตรวจสอบการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการในทุกสาขาให้ถูกต้องตรงตามเงื่อนไขและมาตรฐานการปฏิบัติงานของบริษัท ซึ่งหากพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาด บริษัทจะมีรางวัลเป็นผลตอบแทนที่

เพิ่มขึ้นให้แก่พนักงาน นอกจากนั้นแล้วในเรื่องของเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานก็เช่นเดียวกัน หากพนักงานมาปฏิบัติงานตรงต่อเวลาไม่มาสาย พนักงานจะได้รับเงินพิเศษเพิ่มขึ้นด้วย ดังนั้นจึงเป็นผลให้พนักงานส่วนปฏิบัติการมีพฤติกรรมด้านความรับผิดชอบต่องานอยู่ในเกณฑ์ดี

ส่วนพฤติกรรมการทำงานด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ไขปัญหา มีคะแนนเฉลี่ยที่ 2.90 ทั้งนี้เนื่องจาก บริษัทไม่ได้ให้อำนาจการตัดสินใจแก่พนักงานส่วนปฏิบัติการในการแก้ปัญหากรณีที่พนักงานพบปัญหาจากการทำงาน เช่น ลูกค้าไม่พอใจสินค้าและต้องการเปลี่ยนสินค้าใหม่ เป็นต้น ประกอบกับบริษัทมีบทลงโทษพนักงานกรณีที่ปฏิบัติงานผิดจากมาตรฐานร้านค้าค่อนข้างรุนแรง เช่น ออกใบตัดเตือนความผิดทางวินัย หรือชดใช้ค่าเสียหายจากความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ดังนั้นเมื่อพบปัญหาพนักงานส่วนปฏิบัติการจะไม่มีอำนาจในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาได้ทันที หรือในบางกรณีเป็นปัญหาที่สามารถตัดสินใจแก้ไขตามขั้นตอนการทำงานได้แต่พนักงานไม่กล้าตัดสินใจเพราะกลัวผิดเงื่อนไข หรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานจะใช้วิธีโทรศัพท์ขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา หรือจากหน่วยงาน Sale Support ก่อนที่จะแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้า ทั้งนี้เพื่อขอความมั่นใจและความถูกต้องในขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุนี้จึงเป็นผลให้พนักงานส่วนปฏิบัติการ มีคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาน้อยที่สุด

บุคลิกภาพ

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนปฏิบัติการมีบุคลิกภาพมิติแสดงออก – เก็บตัว (Scale E) คิดเป็นร้อยละ 28.26 และมีบุคลิกภาพมิติห้วนไหว – มั่นคง (Scale N) คิดเป็นร้อยละ 16.46 โดยมีบุคลิกภาพแบบมั่นคง – แสดงออก มากที่สุด คือร้อยละ 70.0 ที่พนักงานส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบมั่นคง – แสดงออก เนื่องจาก พนักงานส่วนปฏิบัติการมีหน้าที่หลักในการให้บริการ และจำหน่ายสินค้าภายในสาขา รวมถึงให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาต่างๆ ซึ่งจะต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตลอด พนักงานจึงต้องมีลักษณะแสดงออก คือกล้าแสดงออก ยิ้มแย้มแจ่มใส ช่างพูด คู่มือชีวิตชีวา และในขณะเดียวกันพนักงานอาจจะต้องพบกับปัญหาและความกดดันจากลูกค้าด้วย ดังนั้นพนักงานควรจะต้องมีความมั่นคง และสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการทำงาน ไม่ก่อให้เกิดปัญหาและข้อร้องเรียนตามมา

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานส่วนปฏิบัติการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง คือ 3.04 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง มีเพียงแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านมีความกล้าเสี่ยงพอสมควรที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 2.53 ทั้งนี้เนื่องมาจากการแข่งขันที่รุนแรง และการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของทั้งราคาสินค้าและโปรโมชั่น ทำให้พนักงานไม่กล้าที่จะเบิกสินค้าบางรายการที่ขายยากไปขาย ทั้งที่พนักงานมีความสามารถ และโอกาสที่จะขายได้ เพราะกลัวจะมีผลกระทบต่อภาพรวมในการจำหน่ายสินค้าและยอดสินค้าคงเหลือของสาขา ซึ่งจะมีผลกระทบต่อค่าตอบแทนของตัวพนักงานตามมา

ส่วนแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความขยันขันแข็งในการทำงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ 3.34 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผลตอบแทนที่พนักงานได้รับนอกจากเงินเดือนแล้วนั้น พนักงานจะได้รับคอมมิชชั่นซึ่งจะได้มาจากการจำหน่ายสินค้า และการให้บริการด้านการรับชำระ ซึ่งถ้าพนักงานมีความขยันในการทำงานมากค่าตอบแทนในส่วนนี้ก็จะได้รับมากขึ้นตามผลการทำงานที่ทำได้ และนอกจากนี้หากพนักงานสามารถทำงานได้ตรงตามมาตรฐานที่บริษัทวาง และผ่านการตรวจสอบจากหน่วยงาน Audit พนักงานก็จะได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้นอีกด้วย สำหรับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านคาดการณ์ล่วงหน้า และด้านการตั้งเป้าหมายการทำงานไว้แต่พอประมาณเท่าที่มีกำลังทำให้สำเร็จ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงเช่นกัน คือ 3.20 และ 3.02 ตามลำดับ

ความรู้ในงาน

จากผลการวิจัยพบว่า ความรู้ในงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการที่ร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งโดยรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี โดยความรู้ในงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 15.79 ความรู้ด้านตัวงานมีค่าเฉลี่ย 7.12 และความรู้ด้านตัวผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ย 8.67 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก บริษัทมีหน่วยงานที่จัดการฝึกอบรมทั้งทางด้านตัวงาน และตัวผลิตภัณฑ์ให้แก่พนักงานทั้งพนักงานเข้าใหม่ คือ การอบรม New Staff และอบรมพนักงานเดิม คือ การอบรม Refresh นอกจากนี้ยังมีการจัดสอบประมวลความรู้ทุกๆ 6 เดือน เพื่อวัดความรู้ในงานของพนักงานด้วย จึงทำให้พนักงานได้รับความรู้ใหม่เพิ่มเติม รวมถึงได้ทบทวนความรู้เดิม ดังนั้นจึงทำให้พนักงานมีความรู้ในงานทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยและการทดสอบสมมุติฐาน ปรากฏผลดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 พนักงานส่วนปฏิบัติการที่ร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่มีที่ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

พนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมุติฐาน ไม่พบว่า พนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร ประโยค (2542) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับผลการปฏิบัติการของหัวหน้างานระดับกลางในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งพบว่า อายุของหัวหน้างานระดับกลางมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของภานุ ชินะโชติ (2547) ที่ศึกษาการมีส่วนร่วมและทัศนคติในงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมผลิตผ้าแห่งหนึ่ง ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทั้งนี้เนื่องมาจากบริษัทมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง และให้โอกาสด้านความก้าวหน้า และค่าตอบแทนแก่พนักงานทุกคนในทุกระดับอายุที่เท่าเทียมกัน โดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงทำให้ระดับอายุของพนักงานส่วนปฏิบัติการที่แตกต่างกันไม่มีผลให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุปรียา ชื่นกลิ่น (2546) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน ไม่พบว่า ตัวแปรด้านอายุที่แตกต่างกันทำให้พฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน และงานวิจัยของ ธวัชชัย คำแพงพล (2545) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการสืบสวนจับกุมคดีจำหน่ายยาบ้าของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการสืบสวนจับกุมคดีจำหน่ายยาบ้าไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 1.2 พนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมุติฐาน ไม่พบว่า พนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนาเยกา มารูพันธ์ (2550) ที่ศึกษาเรื่องการรับรู้บรรยากาศองค์การ ทักษะคิดต่อการทำงาน กับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีอายุงานในองค์กรต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทั้งนี้เนื่องมาจากบริษัทมีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานทั้งพนักงานใหม่ และพนักงานเดิมอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และพนักงานเองจะต้องปรับตัวและเรียนรู้การทำงานเพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้ครบทุกด้านภายในสาขา เพราะลักษณะของงานเป็นการทำงานเป็นทีม ผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานที่ได้ออกมาจะมาจากผลงานโดยรวมทั้งหมดของสาขา รวมถึงเรื่องของวันหยุดเนื่องจากร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่จะต้องเปิดบริการทุกวัน ดังนั้นพนักงานจึงต้องสลับกันหยุดงานซึ่งเมื่อเพื่อนร่วมงานหยุดพนักงานคนที่อยู่จำเป็นต้องปฏิบัติงานแทนเพื่อนที่หยุดไปได้ ด้วยเหตุที่กล่าวมานี้เองจึงทำให้อายุงานที่แตกต่างกันจึงไม่ส่งผลให้พฤติกรรมการทำงาน of พนักงานส่วนปฏิบัติการแตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นลินี ประทับสร (2543) ที่ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำ ความรู้ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการทำงาน และพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ไม่พบว่า หัวหน้างานระดับต้นที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานแตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 1.3 พนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมุติฐาน ไม่พบว่า พนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีสถานภาพต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ

สิริพัชร เปรมย์เจียร (2543) ที่ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความรู้ การเปิดรับสื่อ และพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตกระดาษ ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันจะมีพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 84 มีสถานภาพโสด ยังไม่มีภาระผูกพันและความรับผิดชอบต่อครอบครัวมากนัก ทำให้สามารถทุ่มเทและทำงานได้อย่างเต็มที่ ประกอบกับอายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 26 – 30 ปี ซึ่งถือเป็นช่วงวัยของการทำงาน และต้องการความก้าวหน้า ดังนั้นจึงส่งผลทำให้ พนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 1.4 พนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีสถานที่ทำงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมุติฐาน ไม่พบว่า พนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีสถานที่ทำงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ สายพิณ (2547) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีสังกัดสายงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ทั้งนี้เนื่องมาจาก การที่บริษัทมีการกำหนดเป้าหมายของแต่ละสาขาที่แตกต่างกัน โดยแบ่งแยกตามเขตพื้นที่ กำลังการซื้อของลูกค้า และทำเลที่ตั้งของสาขา ให้เหมาะสมกับแต่ละสาขา นอกจากนั้น บางครั้งบริษัทยังมีการช่วยเหลือคั่นยอดขายให้กับบางสาขาที่ยอดขายไม่ดี เช่น การออกบูธ หรือจัดโปรโมชั่นพิเศษต่าง ๆ ให้แก่สาขา ดังนั้นจึงทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่า ได้รับความยุติธรรม และไม่รู้สึกกดดันกับยอดขายมากเกินไป จึงส่งผลให้พนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีสถานที่ทำงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 1.5 พนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมุติฐาน ไม่พบว่า พนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เครือวัลย์ บุญสะเดา (2546) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม

การบริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด ที่พบว่า ปังจัย ส่วนบุคคลด้านเพศ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า

ทั้งนี้เนื่องมาจากบริษัทมีการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงานอย่างเพียงพอ ซึ่งนอกจากเงินเดือน คอมมิชชั่น แล้วพนักงานยังมีโอกาสได้ค่าตอบแทนในอีกหลายด้าน เช่น ค่าเบี้ยขยัน ในกรณีที่มาทำงานตรงเวลาตลอดทั้งเดือน ไม่ขาด ไม่ลา การทำงานล่วงเวลา และการได้เงินพิเศษ กรณีผ่านการตรวจมาตรฐานร้านค้า เป็นต้น นอกจากนี้ยังเป็นเพราะว่าพนักงานส่วนปฏิบัติการส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จึงไม่มีภาระทางครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบมาก

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กรรณิการ์ สายพิน (2547) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน พบว่า ตัวแปรด้านรายได้และค่าตอบแทนที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2 บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานส่วนปฏิบัติการ

จากผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า บุคลิกภาพมิติห้วนไหว – มั่นคง (Scale N) มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการแก้ไขปัญหา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความรับผิดชอบต่องาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และสามารถอธิบายได้ว่า พนักงานส่วนปฏิบัติการยังมีบุคลิกภาพแบบแบบห้วนไหว – มั่นคง (Scale N) ในระดับสูงจะทำให้พฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการแก้ไขปัญหา และด้านความรับผิดชอบต่องาน ต่ำลง แต่ไม่พบว่าบุคลิกภาพมิติแสดงออก – เก็บตัว (Scale E) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานส่วนปฏิบัติการทั้งโดยรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทั้งนี้เนื่องมาจาก บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบห้วนไหว จะเป็นลักษณะของบุคคลที่จะรู้สึกวิตกกังวลต่อทุกสิ่งทุกอย่างที่เกิดขึ้น แม้แต่ในสถานการณ์ที่ไม่ก่อให้เกิดอันตราย ซึ่งเป็นลักษณะบุคลิกภาพที่ไม่เข้ากับงานที่พนักงานส่วนปฏิบัติการทำ เพราะเป็นงานที่ต้องพบปะผู้คนจำนวนมาก หลากหลายรูปแบบ ต้องนำเสนอสินค้า อีกทั้งยังต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี เพราะ

บางครั้งอาจจะต้องพบกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความรู้สึกกระทบกระเทือนอารมณ์ หรือจิตใจได้ ส่วนบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบมั่นคง ถึงแม้จะเป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเยือกเย็น และมีการปรับตัวอยู่ในสภาพแวดล้อมที่คั่น แต่ถ้ามีความมั่นคงมากเกินไป คือ หนักแน่นในความคิด กฎเกณฑ์ หรือเชื่อมั่นในตนเองสูง ก็ไม่ทำให้เกิดผลดี เพราะอาจจะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกไม่พอใจได้เช่นกัน ดังนั้นหากพนักงานส่วนปฏิบัติการมีบุคลิกภาพมิติหวั่นไหว – มั่นคง (Scale N) ด้านใดด้านหนึ่งที่สูงเกินไปย่อมจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ไม่ดีตามมา

ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของผุขณีย์ ยมาภัย (2537) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความรู้ด้านการขาย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย พบว่าบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว – เกือบตัว มีความสัมพันธ์เชิงลบกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายเชิงปริมาณ และงานวิจัยของสมชาย หัตถ์สุวรรณ (2547) ที่ศึกษาบุคลิกภาพ ภาวะผู้นำ ทักษะคิดต่อการทำงาน กับผลปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับกลาง ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า บุคลิกภาพมิติหวั่นไหว – มั่นคง (Scale N) มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงานทั้งโดยรวม และรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อย่างไรก็ตาม จากผลการวิจัยที่ ไม่พบว่า บุคลิกภาพมิติแสดงออก – เกือบตัว มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการนั้น ผู้วิจัยพบว่างานวิจัยของวรรณกรรม เดิมประยูร (2544) ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความเครียด กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับบริหารชั้นต้น ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ไม่พบว่า บุคลิกภาพมิติการแสดงออก – เกือบตัว มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้วยเช่นกันซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยในครั้งนี้

สมมุติฐานที่ 3 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการ

จากผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานทุกด้านของพนักงานส่วนปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านกล้าเสี่ยง

พอสมควรที่ไม่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งหมายถึง หากแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความขยันขันแข็งในการทำงาน ด้านคาดการณ์ล่วงหน้า ด้านการตั้งเป้าหมาย การทำงานไว้แต่พอประมาณเท่าที่มีกำลังทำให้สำเร็จ และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยรวมเพิ่มมากขึ้น พฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการแก้ไขปัญหา ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้าน ความรับผิดชอบต่องาน และพฤติกรรมการทำงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้น รวมทั้งเมื่อแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ด้านกล้าเสี่ยงพอสมควรเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมการทำงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการแก้ไขปัญหา และด้านความรับผิดชอบต่องาน จะเพิ่มขึ้นเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นาริรัตน์ นิลประดับ (2547) ที่ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพ แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ควบคุม จราจรทางอากาศ พบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านเลื่องงานที่ยากและท้าทาย ด้านมานะพากเพียร ในการทำงาน ด้านติดตามผลที่ตนกระทำ ด้านปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานทั้งโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ด้านความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ด้านการวางแผนและแก้ไขปัญหา ด้านความรับผิดชอบต่องาน และด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับ ขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพิณคำ โรหิตเสถียร (2541) ที่ศึกษาเรื่องแรงจูงใจ และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน: ศึกษาเฉพาะกรณีของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ และแรงจูงใจ ใฝ่อำนาจ และแรงจูงใจโดยรวมของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์ทางบวก กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมุติฐานที่ 4 ความรู้ในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ส่วนปฏิบัติการ

จากการผลการทดสอบสมมุติฐาน ไม่พบว่า ความรู้ในงานโดยรวมและความรู้ในงานราย ด้านทั้งด้านตัวงาน และด้านตัวผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานทั้งโดยรวมและ รายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และไม่สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ปัทมา พุ่มมาพันธ์ (2542) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความรู้ด้าน การจัดการความปลอดภัย ความพึงพอใจต่อการจัดการความปลอดภัย และพฤติกรรม

ความปลอดภัยในการทำงาน พบว่า ความรู้ด้านการจัดการความปลอดภัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานส่วนปฏิบัติการ สามารถขอคำปรึกษาจากหน่วยงานสนับสนุนงานขาย (Sale Support) และหัวหน้างานได้ตลอดเวลา เมื่อพบปัญหาต้องการความช่วยเหลือ หรือต้องการคำแนะนำในการทำงาน ส่วนในด้านของตัวผลิตภัณฑ์บริษัทก็มีหน่วยงาน Call Center ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการแก่ลูกค้าอีกทางหนึ่ง ซึ่งช่วยให้พนักงานส่วนปฏิบัติการสามารถทำงานได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้เมื่อพนักงานไม่สามารถตอบคำถามหรือแก้ปัญหาเกี่ยวกับตัวผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้าได้ พนักงานสามารถแจ้งลูกค้าให้ติดต่อทีม Specialist ของบริษัท เพื่อสอบถามปัญหาได้โดยตรง ดังนั้นจึงส่งผลให้ความรู้ในงานไม่ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการที่ร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชำนาญ ทองทิพย์ (2542) ที่ศึกษาเรื่องผลการฝึกอบรมหลักสูตรศิลปะการขายที่มีต่อความรู้ที่จำเป็นในการขาย และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขาย บริษัทรองเท้าบาจาแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานขายที่ได้รับการฝึกอบรมและพนักงานขายที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมุติฐานที่ 5 บุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความรู้ในงานสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานส่วนปฏิบัติการ

จากการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า มีเพียงตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เท่านั้นที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานส่วนปฏิบัติการ ร้อยละ 35.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์สูงที่สุดได้แก่ ด้านคาดการณ์ล่วงหน้า ร้อยละ 32.7 รองลงมาได้แก่ ด้านขยันขันแข็งในการทำงาน ร้อยละ 30.1 และด้านกล้าเสี่ยงพอสมควร ร้อยละ 13.9 ตามลำดับ

สาเหตุที่ตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านคาดการณ์ล่วงหน้า ด้านความขยันขันแข็งในการทำงาน และด้านกล้าเสี่ยงพอสมควรสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการได้นั้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่บริษัทมีเงื่อนไขในการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่

พนักงานในหลายช่องทาง ทำให้พนักงานมีความคาดหวังและโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนที่มากขึ้น ซึ่งผลตอบแทนที่จะได้เพิ่มขึ้นมานั้นพนักงานจะต้องมีการวางแผน และคาดการณ์ถึงแนวโน้มในการจำหน่ายสินค้า รวมถึงต้องมีความกล้าเสี่ยงที่จะเบิกสินค้ามาจำหน่ายด้วยเพื่อให้สามารถจำหน่ายสินค้าได้ตามยอดขายที่บริษัทกำหนดไว้ และต้องมีความขยันขันแข็งในการทำงาน ยกตัวอย่างเช่น หากพนักงานสามารถจำหน่ายสินค้าได้ตามยอดขายที่บริษัทกำหนดพนักงานจะได้คอมมิชชั่น และหากพนักงานสามารถบริหารสต็อกสินค้าคงเหลือของตนเองให้ผ่านมาตรฐานที่ทางบริษัทกำหนด พนักงานก็จะได้รับผลตอบแทนด้านการบริหารสต็อกเพิ่มขึ้น นอกจากนั้น ถ้าพนักงานมาปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องไม่ขาด ลา มาสาย ก็จะได้รับเงินเบี้ยขยันเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน ส่วนในด้านของขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือกระบวนการทำงานหากพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนดไว้ และผ่านการตรวจมาตรฐานร้านก็จะได้รับผลตอบแทนด้านจัดการมาตรฐานร้านค้าเพิ่มอีก ด้วยเหตุนี้จึงทำให้แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการที่ร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิลุบล ฐักุณ (2539) ที่ศึกษาเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสินเชื่อนานาชาติพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสูง และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้นสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ 31 % รวมถึงงานวิจัยของนารีรัตน์ นิลประดับ (2547) ที่ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ที่พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ดีที่สุด คือร้อยละ 44.6

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยประเภทสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการที่ร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานที่ปฏิบัติการที่ร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวน 150 คน การสุ่มตัวอย่างในการวิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อความ 5 ข้อ ได้แก่ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส สถานที่ทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ เป็นแบบสอบถามบุคลิกภาพ MPI (The Maudsley Personality Inventory) จำนวน 48 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกล้าเสี่ยง พอสสมควร ด้านขยันขันแข็งในการทำงาน ด้านคาดการณ์ล่วงหน้า และด้านตั้งเป้าหมายการทำงานไว้แต่พอประมาณเท่าที่มีกำลังทำให้สำเร็จ ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง จำนวน 24 ข้อ ตามทฤษฎีของ McClelland และแนวคิดของ พวงเพชร วัชรอยู่ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) มีให้เลือกตอบ 5 ระดับ เริ่มจากระดับจริงมากที่สุดถึงไม่จริงเลย โดยลักษณะของข้อความถามเป็นข้อความทางบวกและข้อความทางลบ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ในงาน 2 ด้าน ได้แก่ ความรู้ด้านตัวงาน และความรู้ด้านตัวผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนามาจากแบบทดสอบของฝ่าย

Training ของบริษัทที่ผู้วิจัยได้นำกลุ่มประชากรมาทำงานวิจัยนี้ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปรนัยคือ มีตัวเลือกให้เลือกตอบคำตอบที่ถูกต้องจำนวน 21 ข้อ

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน 4 ด้านได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการแก้ไขปัญหา ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจำนวน 24 ข้อ ตามทฤษฎีของ Gibson, Ivancevick และแนวคิดของ สุรเชษฐ์ ชีระมณี และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) มีให้เลือกตอบ 5 ระดับ เริ่มจากระดับจริงมากที่สุดถึงไม่จริงเลย โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นข้อคำถามทางบวกและข้อคำถามทางลบ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยไปทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability)

การหาความเที่ยงตรง (Validity) เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และแนวคิดโครงสร้างที่เกี่ยวข้อง เพื่อสามารถวัดในสิ่งที่ต้องการศึกษาวิจัย โดยมีการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ จากนั้นนำแบบทดสอบไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบทดสอบ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach's Alpha Coefficient ตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

สรุปผลการวิจัย

1. ลักษณะข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานส่วนปฏิบัติการส่วนใหญ่มีอายุ 26 – 30 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 ส่วนใหญ่มีอายุงาน 1 – 2 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 มีสถานภาพสมรสเป็นโสด 126 คน คิดเป็นร้อยละ 84 สถานที่ทำงานส่วนใหญ่อยู่ต่างจังหวัด 77 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 และพนักงานมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.7

2. พนักงานส่วนปฏิบัติการมีบุคลิกภาพมิติแสดงออก – เก็บตัว (Scale E) อยู่ในเกณฑ์แสดงออก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 28.26 จากคะแนนเต็ม 48 คะแนน และมีบุคลิกภาพแบบห้วนไหว – มั่นคง (Scale N) อยู่ในเกณฑ์มั่นคง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 16.46 โดยมีบุคลิกภาพแบบมั่นคง-แสดงออกมากที่สุด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 มีบุคลิกภาพแบบห้วนไหว - เก็บตัว น้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

3. พนักงานส่วนปฏิบัติการมีระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยรวมอยู่ในระดับสูง คือ มีคะแนนเฉลี่ย 3.04 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เกือบทุกด้านอยู่ในระดับสูง โดยด้านขยันขันแข็งในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ 3.34 ยกเว้นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านกล้าเสี่ยงพอสมควรที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 2.53

4. พนักงานส่วนปฏิบัติการมีระดับความรู้ในงานโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับสูง โดยความรู้ในงานโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ย 15.79 ความรู้ด้านตัวงานมีคะแนนเฉลี่ย 7.12 และความรู้ด้านตัวผลิตภัณฑ์มีคะแนนเฉลี่ย 8.67

5. พนักงานส่วนปฏิบัติการมีระดับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับดี โดยพฤติกรรมการทำงานโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ย 3.13 และด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.48 ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานด้านแก้ไขปัญหา มีคะแนนเฉลี่ย 2.90

6. การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ไม่พบว่า พนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีอายุ สถานภาพสมรส สถานที่ทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม และรายด้านต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอายุงาน พบว่า พนักงานส่วนปฏิบัติการที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 3 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 1 ปี และ อายุงาน 1 - 2 ปี

7. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับพฤติกรรมการทำงาน ไม่พบว่า บุคลิกภาพมิติแสดงออก – เก็บตัว (Scale E) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการทั้งโดยรวม และรายด้านทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บุคลิกภาพมิติห้วน – มั่นคง (Scale N) พบว่า มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานส่วนปฏิบัติการทั้งโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านติดต่อสื่อสาร ด้านการแก้ไข
ปัญหา และด้านความรับผิดชอบต่องาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ไม่พบว่า
มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

8. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานส่วนปฏิบัติการกับ
พฤติกรรมการทำงาน พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านความขยัน
ขันแข็งในการทำงาน และด้านคาดการณ์ล่วงหน้า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม
การทำงานทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

9. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ในงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการกับ
พฤติกรรมการทำงาน ไม่พบว่า ความรู้ในงานโดยรวม และรายด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม
การทำงานของพนักงานโดยรวม และรายด้านทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

10. การวิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
ส่วนปฏิบัติการ พบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านคาดการณ์ล่วงหน้า ด้านขยันขันแข็งในการทำงาน
และด้านกล้าเสี่ยงพอสมควร สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน
ส่วนปฏิบัติการได้ พฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้าน
คาดการณ์ล่วงหน้า บุคลิกภาพมิติห้วน – มั่นคง (Scale N) และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้าน
กล้าเสี่ยงพอสมควร สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารได้
พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ไขปัญหา พบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านคาดการณ์ล่วงหน้า
ด้านกล้าเสี่ยงพอสมควร และด้านการตั้งเป้าหมายการทำงานไว้แต่พอประมาณเท่าที่มีกำลังทำให้
สำเร็จ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาได้ พฤติกรรม
การทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ มีเพียงแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านขยันขันแข็งในการทำงานเท่านั้น
สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ได้ ส่วนพฤติกรรมการทำงานด้าน
ความรับผิดชอบต่องาน พบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความขยันขันแข็งในการทำงาน และ
บุคลิกภาพมิติแสดงออก – เก็บตัว (Scale E) และ บุคลิกภาพมิติห้วน – มั่นคง (Scale N)
สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องานได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอแนะความคิดเห็นที่ได้จากการทำวิจัยครั้งนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพมิติห้วนไหว – มั่นคง (Scale N) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการในทางลบ ดังนั้นบุคลิกภาพจึงเป็นปัจจัยที่บริษัทควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งเพราะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยบริษัทควรจะให้ความสนใจตั้งแต่การคัดสรรบุคลากรที่จะเข้ามาทำงานในตำแหน่งพนักงานส่วนปฏิบัติการ โดยอาจใช้เทคนิคในการคัดเลือกพนักงานเข้ามาช่วยคัดกรอง เช่น

- ใช้แบบทดสอบทางด้านบุคลิกภาพที่ได้มาตรฐานเข้ามาช่วยคัดเลือกพนักงานในเบื้องต้น เพื่อให้ได้พนักงานที่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน

- มีการทดสอบในภาคปฏิบัติ คือ ให้ผู้รับคัดเลือกลองนำเสนอผลิตภัณฑ์ หรือสมมุติสถานการณ์จำลองที่อาจเกิดขึ้นจริงจากการปฏิบัติการขึ้นมาเพื่อให้ผู้รับคัดเลือกลองนำเสนอวิธีการในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น ๆ

นอกจากนั้นแล้ว บริษัทยังควรมีการส่งเสริมให้พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดีโดยการจัดการฝึกอบรมให้พนักงานในหัวข้อการพัฒนาบุคลิกภาพ เพื่อให้พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม และสอดคล้องกับลักษณะงาน เพื่อก่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ดีต่อไป

2. จากผลการวิจัยพบว่า แรงงูใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการทั้งโดยรวม และรายด้านทุกด้านอีกทั้งยังสามารถเป็นตัวพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ ดังนั้นแรงงูใจใฝ่สัมฤทธิ์จึงเป็นตัวแปรสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานที่ดีของพนักงาน บริษัทจึงควรมีการส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานเกิดแรงงูใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ดี เช่น

- จัดให้พนักงานได้เข้าฝึกอบรมในหัวข้อต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

- จัดกิจกรรมที่ช่วยก่อให้เกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ให้พนักงานได้ฝึกคิด วางแผน ปฏิบัติ เพื่อเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่พนักงาน

- บริษัทควรมีสิ่งจูงใจให้พนักงานเกิดแรงจูงใจที่นอกเหนือจากการจ่ายค่าตอบแทนเป็นตัวเงิน เช่น การปรับให้พนักงานเป็นพนักงานประจำ หรือการให้สวัสดิการต่างๆ เพิ่มขึ้น เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกมั่นคง และปลอดภัยในอาชีพ

3. จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนปฏิบัติการมีความรู้ในงานโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านตัวงาน และด้านตัวผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทมีการฝึกอบรมในเรื่องขั้นตอนการทำงาน และอบรมเกี่ยวกับตัวผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง แต่ไม่พบว่าความรู้ในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งบริษัทควรให้ความสำคัญกับหัวข้อการอบรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการด้วยเช่นกัน เช่น การอบรมทางด้านเทคนิคการให้บริการ การมัดใจลูกค้า หรือการจัดการกับสถานะอารมณ์ การติดต่อสื่อสาร เป็นต้น เพราะเรื่องเหล่านี้จะทำให้พนักงานมีความรู้ ทักษะการทำงานเพิ่มขึ้นในหลายๆ ด้าน และสามารถนำไปปรับใช้ในการทำงานได้ต่อไป นอกจากนั้นควรมีการสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมในหัวข้อต่างๆ ของพนักงานด้วย เพื่อจะได้ตอบสนองความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานได้ตรง

4. จากผลการวิจัยพบว่าระดับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการอยู่ในระดับสูงทั้งหมดแต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พฤติกรรมด้านการแก้ไขปัญหามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น องค์กรควรให้สิทธิและอำนาจในการตัดสินใจแก่พนักงานส่วนปฏิบัติการบ้างในระดับที่พอดีไม่มากหรือน้อยจนเกินไป เช่น มีสิทธิในการให้ส่วนลดแก่ลูกค้าไม่เกิน 200 บาท หรือ มีสิทธิตัดสินใจเปลี่ยนเครื่องให้ลูกค้ากรณีที่ลูกค้าต้องการเปลี่ยนเครื่องใหม่แต่รุ่นเดิม เป็นต้น เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการแก้ไขปัญหา และสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ นอกจากนั้นยังเป็นการฝึกคิด ฝึกการตัดสินใจของพนักงานด้วย ทั้งนี้เพื่อที่จะสามารถพัฒนาให้เป็นพนักงานในระดับสูงขึ้นไปได้

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง เพื่อให้ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางมากขึ้นผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยในครั้งต่อไปดังนี้

1. ลักษณะของประชากรในการศึกษารั้งนี้เป็พนักงานส่วนปฏิบัติการที่อยู่ในส่วนของฝ่าย Retail Business เท่านั้น ไม่ได้รวมถึงส่วนงานช่าง และส่วนงานรับเครื่องซ่อม ซึ่งมีลักษณะงานที่คล้ายกัน ดังนั้นในการศึกษารั้งต่อไปจึงควรขยายขอบเขตไปยังหน่วยงานอื่นๆ ที่มีลักษณะการทำงานที่คล้ายกันด้วย
2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในตัวแปรอื่นๆ ที่น่าจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน นอกเหนือจากตัวแปรที่ได้ทำการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ เช่น ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจ ทัศนคติ เป็นต้น
3. ควรทำการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโดยเปรียบเทียบกับบริษัทที่มีธุรกิจประเภทเดียวกัน หรือธุรกิจองค์การอุตสาหกรรมประเภทอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบว่ามีพฤติกรรมการทำงานคล้ายคลึง หรือแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กรองแก้ว อยู่สุข. 2542. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กรรณิการ์ สายพิน. 2547. ภาวะผู้นำ บรรยายาสององค์การ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาสถานีโทรทัศน์เอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เครือวัลย์ บุญสะเดา. 2546. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จำนง พรายเข้มแข. 2531. เทคนิคการวัดและประเมินผลการเรียนรู้กับการสอนซ่อมเสริม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

จำรอง เงินดี. 2550. จิตวิทยาการทำงาน. ม.ป.ท. อัดสำเนา.

ชม ภูมิภาค. 2526. พฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: สารมวลชน.

ชวาล แพร่ตฤณ. 2526. เทคนิคการเขียนข้อสอบ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

ชำนาญ ทองทิพย์. 2542. ผลการฝึกอบรมหลักสูตรศิลปะการขายที่มีต่อความรู้ที่จำเป็นในการขาย และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขาย บริษัท รองเท้าบาจาแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ดวงเดือน พันธมนาวิน. 2527. โครงการพัฒนาทัศนคติและจริยธรรมเพื่อการทำงานราชการ. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ถวิล ชาราโกชน์. 2532. จิตวิทยาสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: โอเอสพริ้นติ้งเฮ้าส์.

ธวัชชัย คำแหงพล. 2545. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านสืบสวนจับกุมคดี
จำหน่ายยาบ้าของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดกองกำกับการสืบสวนสอบสวน. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธวัชชัย ชัยจิรฉายากุล. 2536. จุดมุ่งหมายสำหรับการเรียนการสอนและพัฒนาหลักสูตร. เอกสาร
อัดสำเนา.

นลินี ประทับสร. 2543. ภาวะผู้นำ ความรู้ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการทำงาน และ
พฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรม
ประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นาริรัตน์ นิลประดับ. 2547. บุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน
และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่ง
ประเทศไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นิลุบล ฐักคุณ. 2539. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความเชื่ออำนาจในตนเองกับพฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2531. ระเบียบวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: การพิมพ์
พระนคร.

บุญรับ ศักดิ์มณี. 2532. การเสริมสร้างจิตลักษณะเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานราชการ.
วิทยานิพนธ์ปริญญาเอก, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ปฐม นิคมานนท์. 2526. การศึกษานอกระบบโรงเรียน. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร:
โรงพิมพ์พิมพ์อักษร.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2526. ทศนคติ: การจัดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและพฤติกรรมอนามัย.
กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

ประสาน หอมพลู และ ทิพวรรณ หอมพลู. 2537. จิตวิทยาทั่วไป/จิตวิทยาธุรกิจ.
กรุงเทพมหานคร: วังอักษร.

ประเทือง ภูมิภัทราคม. 2535. การปรับพฤติกรรม: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพมหานคร:
วิทยาลัยครูเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

ศุภณีย์ ยมาภัย. 2537. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับผลการปฏิบัติงาน
ของพนักงานขาย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พงศ์ หรดาล. 2540. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุงใหม่
ล่าสุด) สำหรับทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

พวงเพชร วัชรอยู่. 2537. แรงจูงใจกับการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

พรรณี ชูชัยเจนจิต. 2538. จิตวิทยาการเรียนการสอน. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร:
คอมแพคท์พริ้นท์.

พินคำ โรหิตเสถียร. 2541. แรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบน
เครื่องบิน: ศึกษาเฉพาะกรณีของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ไพบูลย์ เทวรักษ์. 2537. จิตวิทยา. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ เอส พี เพรส.

ภานุ ชินะโชติ. 2547. การรับรู้บรรยากาศองค์การ การมีส่วนร่วม และทัศนคติในงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมผลิตผ้าแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2533. เอกสารการสอนชุดวิชาสุขศาสตร์อุตสาหกรรมพื้นฐาน หน่วยที่ 1 - 7. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

มรุส สว่างบำรุง. 2542. จิตวิทยาทั่วไป. เชียงใหม่: โรงพิมพ์กิตติการพิมพ์.

มัลลิกา ต้นสอน. 2544. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: เอ็กส์เปอร์เน็ท.

เขาวดี วิบูลย์ศรี. 2528. หลักการวัดผลและการสร้างข้อสอบ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

โยธิน ศันสนยุทธ และจุมพล พูลภัทรชีวิน. 2524. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ส่งเสริมวิชาการ.

ราชบัณฑิตยสถาน. 2525. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์.

เรียม ศรีทอง. 2542. พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน. กรุงเทพมหานคร: เชิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.

ล้วน สายยศ. 2539. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: ศึกษาพร จำกัด.

วรรณภรณ์ เต็มประยูร. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเครียด และผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับบริหารชั้นต้นธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง.

วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.

วัลลภ ลำพาย. 2547. เทคนิควิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.

วุฒิชัย จ่านง. 2524. แนวความคิดเรื่องพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: เจริญรัตน์การพิมพ์.

ศรีธรรม ธนะภูมิ. 2535. พัฒนาทางอารมณ์และบุคลิกภาพ. กรุงเทพมหานคร: ชวนพิมพ์.

ศรีเรือน แก้วกังวาน. 2544. ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ (รู้เขา รู้เรา). พิมพ์ครั้งที่ 9.
กรุงเทพมหานคร: หมอชาวบ้าน.

_____. 2548. ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพมหานคร: หมอชาวบ้าน.

ศักดิ์ไทย สุกิจบวร. 2545. จิตวิทยาสังคมทฤษฎีและปฏิบัติการ. กรุงเทพมหานคร: สุริยสาสน์.

ศิริพร ประโยค. 2542. ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่
สัมฤทธิ์ กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับกลางในโรงงานอุตสาหกรรม
อิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา: บริษัท ไรท์-ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. ม.ป.ป. พฤติกรรมองค์กร. ม.ป.ท.

สมจิตร นาริผล. 2531. “ประสิทธิภาพในการทำงาน”. วารสารศูนย์บางพระ 25: 30-34.

สมชาย หัตถ์สุวรรณ. 2547. **บุคลิกภาพ ภาวะผู้นำ ทักษะคิดต่อการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับกลาง ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. 2539. **ทฤษฎีการปรับปรุงพฤติกรรม.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สถิต วงศ์สวรรค์. 2529. **จิตวิทยาสังคม.** กรุงเทพมหานคร: บารุงสาสน์.

สิทธิโชค วรานุสันติกุล. 2531. **จิตวิทยาบริหารองค์การ.** กรุงเทพมหานคร: อักษรบัณฑิต.

_____. 2546. **จิตวิทยาสังคมทฤษฎีและการประยุกต์.** กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สิริพัชร เปรมย์เจียร. 2543. **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความรู้ การเปิดรับสื่อและพฤติกรรมความปลอดภัย ในการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตกระดาษ.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สิริอร วิชชาวุธ. 2549. **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุปรียา ชื่นกลิ่น. 2546. **อิทธิพลของการรับรู้การพัฒนาศักยภาพมนุษย์ในองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุมาลี จันทร์ชลอ. 2542. **การวัดและประเมินผล.** กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.

- สุรเชษฐ์ ชีระมณี. 2535. **พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. 2533. **จิตวิทยาการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สร้อยตระกูล (ตียานนท์) อรรถมานะ. 2545. **พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัมพิกา ไกรฤกษ์. 2532. **มนุษย์สัมพันธ์ในโรงงาน**. กรุงเทพมหานคร: เอช เอ็น การพิมพ์.
- อาริดา สัวบุตร. 2539. **การศึกษาแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้นำระดับกลางในโรงงานผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อารีย์ เพชรผุด. 2537. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: เนติกุลการพิมพ์.
- อานวย แสงสว่าง. 2545. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพมหานคร: หจก. ทิพย์วิสุทธิ.
- Albanese, R. and D. D. Van Fleet. 1983. **Organizational Behavior: A Managerial Viewpoint**. New York: Dryden.
- American Psychological Association. 2000. **Encyclopedia of Psychology Volume 1**. Washington D. C.: Oxford University Press, Inc.
- Atkinson, W. J. 1964. **An introduction to Motivation**. Princenton: Van Nostrand.
- Catell, R. B. 1970. **Handbook for the Sixteen Personality Factor Questionnaire**. Illinois: Institution for Personality and Ability Testing.

- Donald, M. B., J. J. Edward, and P. Leslie. 1960. "Achievement Motive in Fantasy And Behavior". **Journal of Abnormal and Social Psychology**. 60: 374-378.
- Eysenck, H. J. 1970. **Fact and Fiction in Psychology**. Harmondsworth: Penguin Books.
- French, E. G. and F. H. Thomas. 1958. "The Relationship of Achievement Motivation to Problem Solving Effectiveness". **Journal of Abnormal and Social Psychology** 56: 45-48.
- Gibson, J. L., J. M. Ivencevick, and J. M. Donnelly, Jr. 1998. **Organization Behavior Structure Processes**. New York: McGraw – Hill, Inc.
- Good, C. V. 1973. **Dictionary of Education**. New York: McGraw – Hill.
- Hjelle, L. A. and D. J. Ziegler. 1992. **Personality: Basic Assumptions, Research and Applications**. Singapore: McGraw – Hill.
- Holley, L. J. 1970. "An Analysis of Personality Need and Certain Background Factors. Which may Influence Career Choice of Women Business Education Majors". **Dissertation Abstracts International** 35: 472.
- Jerald Greenberg. 1996. "The Ohio State University". **Managing Behavior in Organizations**. Ohio: Prentice Hall.
- McClelland, D. C. and D. C. Winter. 1969. **Motivation Economic Achievement**. New York: The Free Press.
- McClelland, D. C., J. W. Atkinson, R. A. Clark, and E. L. Lowell. 1953. **The Achievement Motive**. New York: Appleton Crofts, Inc.

McConnell, J. V. 1974. **Understanding Human Behavior**. New York: Holt, Rinehart and Winston Inc.

Rober, A. S. 1985. **Dictionary of Psychology**. n. p.: Penguin Books in England.

Schultz, D. P. and E. S. Schultz. 1998. **Psychology and Work Today: An Introduction to Industrial Psychology**. New Jersey: Prentice – Hall, Inc.

Wikstrom and Normann. 1994. **The Modern American Dictionary**. USA.: n. p.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

**รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

- | | |
|---------------------------------|--|
| 1. ผศ.จำรอง เงินดี | ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 2. รศ.ไฉไล ศักดิรวพงศ์ | ภาควิชานิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 3. นางสาวศิริพร วิมลสถิต | หัวหน้าฝ่าย Training บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง
ที่ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างทำวิจัยในครั้งนี้ |
| 4. นายจักรพงษ์ เภาพฤษชาติพันธุ์ | Product Specialist ของบริษัทเอกชนแห่ง
หนึ่งที่ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างทำวิจัยในครั้งนี้ |

ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง (...) ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. อายุตัว ปี

2. อายุการทำงาน ปี

3. สถานภาพ

() โสด

() สมรส

4. สถานที่ทำงาน

() กรุงเทพมหานคร

() ต่างจังหวัด

5. ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (เงินเดือน + คอมมิชชั่น)
บาท/เดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพของ MPI

เนื่องด้วยแบบสอบถามที่ใช้ทดสอบบุคลิกภาพในครั้งนี้เป็นแบบทดสอบมาตรฐาน
ผู้สนใจกรุณาติดต่อผู้วิจัย

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้ออย่างละเอียดแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตาม
ความเป็นจริงเกี่ยวกับท่าน หรือตรงตามความคิดของท่านมากที่สุด

- จริงมากที่สุด คือ ข้อความนั้นตรงตามความรู้สึกหรือความเป็นจริงที่เกิดกับท่านทุก
ประการ
- จริงมาก คือ ข้อความนั้นตรงตามความรู้สึกหรือความเป็นจริงที่เกิดกับท่านมาก
- จริงปานกลาง คือ ข้อความนั้นค่อนข้างตรงตามความรู้สึกหรือความเป็นจริงที่เกิดกับ
ท่าน
- จริงน้อย คือ ข้อความนั้นส่วนใหญ่ไม่ตรงตามความรู้สึกหรือความเป็นจริงที่เกิด
กับท่าน
- ไม่จริงเลย คือ ข้อความนั้นไม่ตรงตามความรู้สึกหรือความเป็นจริงที่เกิดกับท่านเลย

ข้อ	ข้อความ	จริง มาก ที่สุด	จริง มาก	จริง ปาน กลาง	จริง น้อย	ไม่ จริง เลย
1.	ท่านชอบทำงานที่ยากและต้องใช้ความพยายาม สูง					
2.	ท่านไม่ชอบทำงานที่ยากและมีความซับซ้อน					
3.	ท่านชอบทำงานที่ง่าย ๆ เพราะไม่ต้องเสียเวลา มาก					
4.	ท่านอยากทำงานที่ท้าทายความสามารถ					
5.	เมื่อท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ยากท่านจะ ท้อแท้และไม่อยากทำงานนั้น					

ข้อ	ข้อความ	จริง มาก ที่สุด	จริง มาก	จริง ปาน กลาง	จริง น้อย	ไม่ จริง เลย
6.	หากมีงาน 2 ชิ้น มาให้เลือก ท่านจะเลือกทำงานที่ต้องใช้ความพยายามสูงมากกว่างานที่ง่าย ไม่ทำท่าย					
7.	เมื่อได้รับมอบหมายงานท่านจะรีบทำงานนั้นให้เสร็จทันที					
8.	งานทุกอย่างที่ท่านทำจะต้องสำเร็จและออกมาดี					
9.	ท่านเอาใจใส่ในรายละเอียดของงานทุกขั้นตอน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จด้วยมาตรฐานที่ดี					
10.	คติในการทำงานของท่านคือ ความพยายามอยู่ที่ไหนความสำเร็จอยู่ที่นั่น					
11.	เมื่องานที่ท่านทำอยู่เกิดปัญหาท่านจะเปลี่ยนไปทำงานอย่างอื่นแทน					
12.	หากงานที่ท่านทำไม่สำเร็จในเวลาทำงานท่านก็จะไม่รีบร้อนแต่จะเก็บงานไว้ทำในวันถัดไป					
13.	ท่านรู้สึกพอใจแล้วเมื่อทำงานสำเร็จโดยไม่ได้คำนึงถึงมาตรฐานของงาน					
14.	ท่านวางแผนการทำงานไว้อย่างชัดเจนในแต่ละวัน					
15.	ท่านคิดถึงวิธีการทำงานและผลที่จะได้รับไว้ล่วงหน้าก่อนการทำงานเสมอ					
16.	ลักษณะการทำงานของท่านเป็นแบบวันต่อวัน โดยไม่ได้วางแผนการทำงานล่วงหน้า					
17.	ท่านคิดว่าการวางแผนการทำงานที่ดีจะทำให้งานประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว					
18.	ท่านมักจะวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะลงมือทำ					

ข้อ	ข้อความ	จริง มาก ที่สุด	จริง มาก	จริง ปาน กลาง	จริง น้อย	ไม่ จริง เลย
19.	ท่านคิดว่าการวางแผนการทำงานล่วงหน้าทำให้ท่านเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์					
20.	ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้เป็นเรื่องยุ่งยากในการทำงาน					
21.	ท่านตั้งเป้าหมายการทำงานโดยตระหนักถึงอุปสรรคหรือปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากการทำงานเสมอ					
22.	ท่านไม่จำเป็นต้องตั้งเป้าหมายการทำงานเพราะไม่มีผลต่อความสำเร็จของงาน					
23.	ท่านมักจะตั้งเป้าหมายการทำงานไว้สูงโดยไม่คำนึงว่าจะสามารถทำได้สำเร็จหรือไม่					
24.	เป้าหมายการทำงานของท่านจะสำเร็จได้เมื่อท่านใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ในงาน

คำชี้แจง โปรดอ่านคำถามอย่างพิจารณาและทำเครื่องหมาย X ลงในตัวเลือก ที่ท่านคิดว่าถูกต้องที่สุด

1. ข้อใดคือแฟ้มงาน (Folder) ที่พนักงานจะต้องสร้างไว้ที่คอมพิวเตอร์เพื่อจัดเก็บข้อมูลข่าวสารทาง E-mail ทั้งหมด?
 - ก. แฟ้มงานโปรแกรมระบบมือถือ และ แฟ้มงาน โปรแกรมการตลาด
 - ข. แฟ้มงานโปรแกรมการตลาด และ แฟ้มงานสินค้าราคาพิเศษ
 - ค. แฟ้มงานขั้นตอนการปฏิบัติงาน และ แฟ้มงานเงินผ่อน
 - ค. แฟ้มงานราคาสินค้า และ แฟ้มงานข้อมูลอื่น ๆ
2. ข้อใดที่พนักงานไม่สามารถทำการแก้ไขใบเสร็จ/ใบกำกับภาษีได้โดยการทำ MTX ?
 - ก. แก้ไขชื่อ – ที่อยู่ลูกค้า
 - ข. เลือกเงื่อนไขการชำระเงินผิด
 - ค. ยกเลิกใบกำกับภาษี
 - ง. ไม่มีข้อใดถูก
3. เอกสารในข้อใดที่ไม่สามารถใช้ในการเบิกคืนเงินสลดย่อได้ ?
 - ก. บิลเงินสด
 - ข. ใบกำกับภาษีอย่างย่อ
 - ค. ใบกำกับภาษี/ใบเสร็จรับเงิน
 - ง. ถูกทั้งข้อ ก. และ ข.
4. ในกรณีโอนสินค้าระหว่างสาขา (RTF) สินค้าจะถูกคัดออกจากสต็อกของสาขาดันทางเมื่อใด ?
 - ก. สถานะใบ RTF เป็นขอคืน
 - ข. สถานะใบ RTF เป็นโอนแล้ว
 - ค. สถานะใบ RTF เป็นอนุมัติ
 - ง. สถานะใบ RTF เป็นรับของแล้ว
5. ถ้าพนักงานต้องการออกใบเสร็จ/ใบกำกับภาษีฉบับใหม่เนื่องจากทำ CN. โดยลูกค้าซื้อสินค้าเป็นเงินผ่อนและมีการจ่ายเงินค่างวด พนักงานจะต้องออกใบเสร็จ/ใบกำกับภาษีอย่างไร ?
 - ก. ออกใบเสร็จ/ใบกำกับภาษีตามปกติโดยไม่ต้องอ้างอิงอะไรเลย
 - ข. อ้างอิงเลขที่ CNR ในช่องหมายเหตุเท่านั้น
 - ค. เลือกชำระโดยเป็น Credit Note เท่ากับจำนวนเงินค่างวด
 - ง. เลือกชำระโดยเป็น Credit Note เท่ากับราคาสินค้า

6. หากลูกค้ามาซื้อสินค้าหลังจากที่พนักงานสรุปยอดขาย (ทำทะเบียนส่งเงินแล้ว) พนักงานจะต้องปฏิบัติอย่างไร ?

- ก. ขายสินค้าให้ลูกค้าและออกใบเสร็จให้ลูกค้าด้วยโปรแกรม Offline
- ข. ขายสินค้าให้ลูกค้าและออกใบเสร็จชั่วคราวให้ลูกค้า
- ค. ขายสินค้าให้ลูกค้า ลงทะเบียนคุมการขายและเก็บเงินไว้ในตู้เซฟ
- ง. ถูกทุกข้อ

7. พนักงานจะต้องเก็บทะเบียนคุมการขายสินค้าประจำวันไว้เป็นระยะเวลานานเท่าไร ?

- ก. 3 เดือน
- ข. 6 เดือน
- ค. 1 ปี
- ง. ไม่มีระยะเวลากำหนด

8. ตามระเบียบการปฏิบัติงานของบริษัท หากพนักงานต้องการลาออกจะต้องปฏิบัติอย่างไร ?

- ก. เขียนใบลาออกแล้วออกได้ทันที
- ข. แจ้งหัวหน้าเขตล่วงหน้าอย่างน้อย 1 สัปดาห์
- ค. แจ้งหัวหน้าเขตล่วงหน้าอย่างน้อย 15 วัน
- ง. แจ้งหัวหน้าเขตล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน

9. ข้อใดกล่าวถูกต้องกรณีที่หลอดไฟภายในสาขาเสีย ?

- ก. พนักงานสามารถใช้เงินสดย่อยของสาขาซื้อหลอดไฟใหม่มาเปลี่ยนได้เลย และส่งเอกสารมาเบิก – คืน ค่าใช้จ่าย ตามรอบ
- ข. พนักงานแจ้งส่วนงาน Facility ผ่าน Program Maintenance
- ค. พนักงานโทรแจ้ง Admin Shop ให้เบิกหลอดไฟและส่งมาให้ที่สาขา
- ง. ถูกทุกข้อ

10. ถ้า ล/ค ในนามบริษัทมาติดต่อขอแก้ไขชื่อ – ที่อยู่บนใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีให้ถูกต้องหลังจากที่ซื้อสินค้าไปแล้ว 2 เดือน พนักงานจะต้องปฏิบัติอย่างไร ?

- ก. ดำเนินการแก้ไขให้ ล/ค ตามขั้นตอนการทำ C.N.
- ข. ดำเนินการแก้ไขให้ ล/ค ตามขั้นตอนการทำ MTX
- ค. โทรแจ้ง Admin Shop ให้ดำเนินการแก้ไขให้
- ง. กล่าวขอภัย ล/ค เนื่องจากไม่สามารถแก้ไขเอกสารที่ออกข้ามเดือนย้อนหลังได้

11. ข้อใดเป็นการจัดเรียงลำดับใบเสร็จ/ใบกำกับภาษีเข้าแฟ้มที่ถูกต้อง

- ก. ประเภทบัตรเติมเงิน (SO) ⇔ ประเภทขายเงินผ่อน (INV) ⇔ ประเภทขายเงินสด/เครดิต (RCT)
- ข. ประเภทขายเงินสด/เครดิต (RCT) ⇔ ประเภทบัตรเติมเงิน (SO) ⇔ ประเภทเงินผ่อน (INV.)
- ค. ประเภทขายผ่อน (INV) ⇔ ประเภทขายเงินสด/บัตรเครดิต (RCT) ⇔ ประเภทบัตรเติมเงิน (SO)
- ง. จัดเรียงตามลำดับเลขที่ใบเสร็จจากน้อยไปมาก โดยเลขที่ลำดับน้อยอยู่บนสุด และเลขที่ลำดับมากอยู่ล่างสุด

ตอนที่ 4 (ต่อ) แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ด้านตัวผลิตภัณฑ์

คำชี้แจง โปรดอ่านคำถามอย่างพิจารณาและทำเครื่องหมาย X ลงในตัวเลือกที่ท่านคิดว่าถูกต้องที่สุด

1. กรณีลูกค้าไม่สามารถส่งข้อความได้พนักงานควรแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้ลูกค้าอย่างไร ?
 - ก. ให้ลูกค้าลองปิด - เปิดเครื่องใหม่
 - ข. ให้ลูกค้าตรวจสอบค่า Message Center Number
 - ค. ให้ลูกค้าถอดทำความสะอาด Sim Card
 - ง. ให้ลูกค้าติดต่อศูนย์บริการ หรือ Call Center
2. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับการใช้งานฟังก์ชัน Video Chat ?
 - ก. ใช้ได้กับโทรศัพท์เคลื่อนที่รุ่น I – mobile 519 เท่านั้น
 - ข. รองรับระบบ 3 G เพราะมีกล้องอยู่ด้านหน้าตัวเครื่อง
 - ค. ไม่คิดค่าใช้จ่ายในการใช้งาน
 - ง. ถูกทุกข้อ

3. DRM (Digital Right Management) คืออะไร
 - ก. การตรวจจับตำแหน่งของปุ่มกดแบบสัมผัส
 - ข. ฟังก์ชันการสั่งงานด้วยการเคลื่อนไหวหรือการสั่น
 - ค. เทคโนโลยีที่ป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์ข้อมูลประเภทดิจิทัล
 - ง. โปรแกรมที่ทำหน้าที่แปลงข้อมูลดิจิทัลให้เป็นรหัส

4. ข้อใดต่อไปนี่ที่ไม่ใช่คุณสมบัติของโทรศัพท์เคลื่อนที่ LG KU 990 Viewty ?
 - ก. กล้อง 5 ล้านพิกเซล พร้อม AF
 - ข. รองรับฟังก์ชัน Bluetooth A2DP/AVRCP
 - ค. รองรับระบบ 3 G แบบ HSDPA
 - ง. ใช้น้ำจอสัมผัสระบบการทำงานแบบ Window Mobile 6.0

5. ระบบสัญญาณโทรศัพท์ในข้อใดเป็นระบบโทรศัพท์แบบ 3G ?

ก. HSDPA	ข. WCDMA
ค. UTMS	ง. ถูกทุกข้อ

6. โทรศัพท์เคลื่อนที่ในข้อใดต่อไปนี่ที่สามารถใช้ Program Phonebook Backup ได้ทุกรุ่น ?
 - ก. I – mobile 318, 518, 519, 520 และ 613
 - ข. I – mobile 318, 518, 519, 520 และ 904
 - ค. I – mobile 315, 518, 519, 520 และ 613
 - ง. I – mobile 318, 518, 520, 611 และ 613

7. ฟังก์ชัน Background Sound ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ I – mobile 518 จะต้องบันทึกเสียงเป็นนามสกุลใดจึงจะสามารถใช้งานได้ ?

ก. นามสกุล MP 3	ข. นามสกุล WAV
ค. นามสกุล AMR	ง. นามสกุล WMA

8. หากลูกค้าต้องการฟังเพลงจากโทรศัพท์ I – mobile 318 โดยใช้บลูทูธพนักงานจะแนะนำบลูทูธรุ่นใด?

ก. Jabra BT620s

ข. I – tech Clip II D

ค. BLUETREK SENSE

ง. Jabra BT2020

9. ฟังก์ชัน Private Manu หมายถึงการใช้งานอย่างไร

ก. การกำหนดให้เจ้าของเครื่องโทรศัพท์เครื่องนั้น สามารถใช้งานได้เพียงคนเดียว

ข. การเปลี่ยนพื้นหน้าจอให้เป็นแบบส่วนตัว

ค. การเก็บข้อมูลที่เป็นความลับไว้ในเมนูส่วนตัว

ง. การตั้งรหัสผ่านในการเปิด SMS และการจัดการไฟล์ต่าง ๆ ในเครื่อง

10. StabiliZer คืออะไร ?

ก. ฟังก์ชันในโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับแต่งเสียงเรียกเข้าด้วยตนเอง

ข. ระบบป้องกันภาพสั่นไหวของกล้องในโทรศัพท์เคลื่อนที่

ค. ฟังก์ชันในโทรศัพท์เคลื่อนที่สำหรับถ่ายภาพระยะใกล้

ง. โปรแกรมที่ใช้ในการจดจำชื่อและเบอร์โทรศัพท์ ด้วยการถ่ายรูปนามบัตรที่ต้องการบันทึก

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้ออย่างละเอียดแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับพฤติกรรมของท่าน หรือความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

จริงที่สุด	คือ ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมหรือความเป็นจริงที่เกิดขึ้นกับท่านทุกประการ
จริงมาก	คือ ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมหรือความเป็นจริงที่เกิดขึ้นกับท่านเป็นส่วนใหญ่
จริงปานกลาง	คือ ข้อความนั้นค่อนข้างตรงตามความรู้สึกหรือความเป็นจริงที่เกิดขึ้นกับท่าน
จริงน้อย	คือ ข้อความนั้นส่วนใหญ่ไม่ตรงกับพฤติกรรมหรือความเป็นจริงที่เกิดขึ้นกับท่าน
ไม่จริงเลย	คือ ข้อความนั้นไม่ตรงกับพฤติกรรมหรือความเป็นจริงที่เกิดขึ้นกับท่านเลย

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ จริง	ไม่ จริง เลย
1.	ท่านสามารถอธิบายรายละเอียดสินค้าหรือโปรโมชันให้ลูกค้าเข้าใจได้อย่างถูกต้อง					
2.	ในการทำงานท่านสามารถสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้าได้อย่างชัดเจนและถูกต้องภายในครั้งเดียวโดยไม่ต้องพูดหลายครั้ง					
3.	ท่านสามารถสรุปความหมาย หรือจับความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องในเวลาอันรวดเร็ว					
4.	บ่อยครั้งที่ท่านไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้าจนต้องเรียกให้เพื่อนช่วย					

	ข้อ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ จริง	ไม่ จริง เลย
5.	เมื่อได้รับข่าวสารจากหน่วยงานอื่นภายในองค์กร ท่านสามารถอธิบายให้เพื่อนร่วมงานฟังและปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง					
6.	เมื่อพบปัญหาจากการทำงานท่านสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง					
7.	ท่านสามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้อย่างถูกต้องโดยไม่ต้องปรึกษาหัวหน้างาน					
8.	ท่านจะพยายามหาวิธีแก้ไขปัญหในหลายๆทางเพื่อให้ได้วิธีที่เหมาะสมมากที่สุด					
9.	เพื่อนร่วมงานจะมาขอคำปรึกษาจากท่านเมื่อพบปัญหาจากการทำงาน					
10.	บ่อยครั้งที่ท่านไม่สามารถหาทางแก้ไขปัญหาให้ลูก้าได้					
11.	ท่านไม่ชอบคิดหาวิธีแก้ปัญหใหม่ ๆ เพราะคิดว่าแนวทางเดิมคืออยู่แล้ว					
12.	ท่านจะปฏิเสธการช่วยเหลือลูก้าทันที เมื่อรู้ว่าปัญหาของลูก้าไม่มีแนวทางแก้ไข					
13.	ถ้าเพื่อนร่วมงานของท่านมีปัญหาท่านจะเข้าไปถามไถ่และคอยให้ความช่วยเหลือ					
14.	ท่านคำนึงถึงผลการทำงานในภาพรวมมากกว่าผลการงานรายบุคคล					
15.	ท่านจะช่วยเหลืองานทุกอย่างโดยไม่คำนึงว่าเป็นหน้าที่ของใคร					

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ จริง	ไม่ จริง เลย
16.	ท่านยิ้มแย้มและกล่าวทักทายลูกค้าทุกท่านที่เข้ามาใช้บริการ					
17.	ท่านไม่เคยซื้อขนมฝากเพื่อนร่วมงานเลย					
18.	ท่านเต็มใจทำงานแทนเพื่อนเมื่อเพื่อนป่วย					
19.	ท่านไม่จำเป็นต้องช่วยเหลืองานอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากงานของท่าน เพราะมีการแบ่งหน้าที่ไว้อย่างชัดเจนแล้ว					
20.	ท่านจะติดตามงานที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขของท่านอย่างสม่ำเสมอจนกว่างานจะสำเร็จ					
21.	ท่านจะลงสมุดจดบันทึกทุกครั้งเมื่อมีงานที่ติดค้าง หรืองานที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข					
22.	ทุก ๆ วันท่านจะทำงานที่ได้รับมอบหมายจนเสร็จแล้วค่อยกลับบ้าน					
23.	ท่านไม่เคยมาทำงานสาย					
24.	ท่านมักจะลืมติดตามงานที่ยังค้างอยู่จนถูกทวงถาม					

ภาคผนวก ค

ผลการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตารางผนวกที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นแบบวัดพฤติกรรมการทำงาน

ข้อ	Item Total Correlation
1	.4728
2	.3044
3	.5008
4	.3889
5	.6797
6	.3862
7	.3563
8	.4600
9	.2986
10	.3764
11	.5659
12	.3178
13	.4748
14	.3021
15	.3949
16	.4629
17	.4824
18	.6286
19	.5610
20	.7179
21	.3329
22	.4964
23	.6462
24	.4406
Total	
ค่าความเชื่อมั่น Alpha = .8556	

ภาคผนวกที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นแบบวัดแรงงูใจไฟ้สัณฤทธิ

ข้อ	Item Total Correlation
1	.4128
2	.3106
3	.3299
4	.4073
5	.5465
6	.3365
7	.5587
8	.4364
9	.5014
10	.5518
11	.4181
12	.4629
13	.4256
14	.4637
15	.2833
16	.4677
17	.5131
18	.7397
19	.4909
20	.4622
21	.5035
22	.5927
23	.3960
24	.2820
Total	
ค่าความเชื่อมั่น Alpha = .8617	

ตารางผนวกที่ 3 ค่าความเชื่อมั่นความรู้ในงานด้านตัวงาน

ข้อ	Item Total Correlation
1	.4710
2	.5439
3	.4666
4	.2316
5	.2102
6	.6113
7	.5756
8	.3397
9	.2182
10	.2756
11	.3559
Total	
ค่าความเชื่อมั่น Alpha = .7427	

ตารางผนวกที่ 4 ค่าความเชื่อมั่นความรู้ในงานด้านตัวผลิตภัณฑ์

ข้อ	Item Total Correlation
1	.3311
2	.2580
3	.2267
4	.4442
5	.3973
6	.4600
7	.2741
8	.4179
9	.4179
10	.3331
Total	
ค่าความเชื่อมั่น Alpha = .6735	

ภาคผนวก ง
ตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ตารางผนวกที่ 5 ตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan

จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	150	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	187	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379

ตารางผนวกที่ 5 (ต่อ)

จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

ที่มา: วัลลภ คำพ่าย (2547)

ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวชมพูนุช ทิมนิกาย
วัน เดือน ปีเกิด	14 ธันวาคม 2522
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวรรณกรรมสำหรับเด็ก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	พนักงานส่วนสนับสนุนงานขาย
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท สามารต ไอ-โมบาย จำกัด (มหาชน)