



# วิทยานิพนธ์

ผลของลักษณะงาน และความเชื่ออำนาจการควบคุมที่มีต่อพฤติกรรม  
การทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งใน  
กรุงเทพมหานคร

**THE EFFECT OF JOB CHARACTERISTICS AND LOCUS OF  
CONTROL ON WORK BEHAVIOR OF EMPLOYEES  
IN A COMPUTER HARDWARE COMPANY IN BANGKOK**

นางสาวขวัญใจ โชคท่าพระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พ.ศ. 2550





## ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรม

จิตวิทยา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ผลของลักษณะงาน และความเชื่ออำนาจการควบคุมที่มีต่อพฤติกรรมการทำงาน  
ของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

The Effect of Job Characteristics and Locus of Control on Work Behavior of  
Employees in a Computer Hardware Company in Bangkok

นามผู้วิจัย นางสาวขวัญใจ โชคท่าพระ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัตติกรณ์ จงวิศาล, วท.ด. )

กรรมการ

( อาจารย์ศยามล เอกะกุลนันต์, วท.ม. )

กรรมการ

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรพิน สติรมน, Ph.D. )

หัวหน้าภาควิชา

( อาจารย์ศิริินภา จามรมาน, กศ.ม. )

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

( รองศาสตราจารย์วินัย อัจฉกหาญ, M.A. )

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ผลของลักษณะงาน และความเชื่ออำนาจการควบคุมที่มีต่อพฤติกรรมการทำงาน  
ของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

The Effect of Job Characteristics and Locus of Control on Work Behavior of  
Employees in a Computer Hardware Company in Bangkok

โดย

นางสาวขวัญใจ โชคท่าพระ

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

พ.ศ. 2550

ขวัญใจ โชคท่าพระ 2550: ผลของลักษณะงาน และความเชื่ออำนาจการควบคุมที่มีต่อ  
พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งใน  
กรุงเทพมหานคร ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาวิชา  
จิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา ประชานกรรมการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์  
รัตติกรณ์ จงวิศาล, วท.ค. 100 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับลักษณะงาน ระดับความเชื่ออำนาจการ  
ควบคุม และระดับพฤติกรรมการทำงาน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานและความเชื่อ  
อำนาจการควบคุมกับพฤติกรรมการทำงาน และศึกษาตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการ  
ทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งใน  
กรุงเทพมหานคร จำนวน 206 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบวัดลักษณะงาน ความเชื่อ  
อำนาจการควบคุม และพฤติกรรมการทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ  
เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยอยู่ในระดับสูง มี  
ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตนเองอยู่ในระดับสูง มีความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตนเอง  
ในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับสูง ลักษณะงานมีความสัมพันธ์  
ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .61$ ) ความเชื่ออำนาจ  
การควบคุมภายในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  
ระดับ .01 ( $r = .66$ ) ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตนเอง มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรม  
การทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = -.67$ ) นอกจากนี้ลักษณะงานและความเชื่อ  
อำนาจการควบคุมภายในตนเอง สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 22.10  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Kwanjai Chokthapra 2007: The Effect of Job Characteristics and Locus of Control on Work Behavior of Employees in Computer Hardware Company in Bangkok. Master of Science (Industrial Psychology), Major Field: Industrial Psychology Psychology  
Thesis Advisor: Assistant Professor Rattigorn Chongvisal, Ph.D. 100 Pages.

The objectives of this research were three folds: Firstly, it aimed to study the level of job characteristics, locus of control and work behavior;. secondly, the relationship between job characteristics and locus of control with work behavior was examined; and thirdly, multiple regression predictors of work behavior were sought. The sample in this research consisted of 206 employees in a computer hardware company in Bangkok. The research tool included questionnaire surveys and the data were analyzed by a statistics program. Frequency, percentage, standard deviation, Pearson's product moment correlation and multiple regression were adopted for data analysis.

The research indicated that the employees had high levels of job characteristics, high levels of internal locus of control, moderate levels of external locus of control and high levels of work behavior. their job characteristics had a significant, positive relationships with work behavior at .01 level ( $r = .61$ ), internal locus of control had a significant, positive relationships with work behavior at .01 level ( $r = .66$ ) while their external locus of control had a significant, negative relationship with work behavior at .01 level ( $r = -.67$ ). Moreover, the job characteristics and internal locus of control can significantly predict 22.10 percent of their work behavior at the 0.05 probability level. The organization should support their job characteristics and locus of control for efficiency and effectiveness.

---

Student's signature

---

Thesis Advisor's signature

\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

## กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รัตติกรณ์ จงวิศาล ประธานกรรมการที่ปรึกษา อาจารย์ ศยามล เอกะกุลนันต์ กรรมการวิชาเอก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรพิน สติธมน กรรมการวิชาการ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ปรึกษา และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตั้งแต่เริ่มทำการวิจัยจนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ และ ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. มาตริณี รักษ์दानนทัชชัย ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย ที่กรุณาให้คำแนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องเพิ่มเติม ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์เพิ่มมากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ภาคจิตวิทยาทุกท่าน ที่ให้ความเมตตาถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำวิทยานิพนธ์ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาคจิตวิทยาทุกท่านที่ช่วยให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ด้วยดี

ขอขอบคุณบริษัทผู้จำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่อนุญาตให้จัดเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ตลอดจนอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลและให้คำแนะนำเพิ่มเติมแก่ผู้วิจัย และขอขอบคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ญาติพี่น้องทุกท่าน และเพื่อนๆ พี่ๆ และ น้องๆ ปริญญาโทจิตวิทยาอุตสาหกรรม ทั้งภาคพิเศษ รุ่นที่ 11 และภาคปกติ รุ่นที่ 18 ทุกท่านที่คอยให้กำลังใจให้คำแนะนำช่วยเหลือด้านต่างๆในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ขวัญใจ โชคทำพระ

เมษายน 2550

## สารบัญ

### หน้า

|                                                |     |
|------------------------------------------------|-----|
| สารบัญตาราง                                    | (3) |
| สารบัญภาพ                                      | (5) |
| บทที่ 1 บทนำ                                   | 1   |
| ความสำคัญของปัญหา                              | 1   |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย                        | 4   |
| ขอบเขตของการวิจัย                              | 4   |
| ประโยชน์ที่ได้รับ                              | 4   |
| นิยามศัพท์                                     | 5   |
| บทที่ 2 การตรวจเอกสาร                          | 8   |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะงาน               | 8   |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจการควบคุม | 15  |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน        | 23  |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                          | 41  |
| กรอบแนวคิดการวิจัย                             | 44  |
| สมมติฐานในการวิจัย                             | 45  |
| บทที่ 3 วิธีการวิจัย                           | 46  |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง                        | 46  |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย                     | 47  |
| การตรวจสอบเครื่องมือ                           | 52  |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล                            | 54  |
| การวิเคราะห์ข้อมูล                             | 54  |

## สารบัญ (ต่อ)

|                                      | หน้า |
|--------------------------------------|------|
| บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์      | 56   |
| ผลการวิจัย                           | 56   |
| ข้อวิจารณ์                           | 62   |
| บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ  | 70   |
| สรุปผลการวิจัย                       | 72   |
| ข้อเสนอแนะ                           | 74   |
| เอกสารและสิ่งอ้างอิง                 | 76   |
| ภาคผนวก                              | 84   |
| ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 85   |
| ภาคผนวก ข การทดสอบเครื่องมือ         | 95   |
| ประวัติการศึกษาและการทำงาน           | 100  |

## สารบัญตาราง

| ตารางที่                |                                                                                                                 | หน้า |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1                       | สรุปแนวคิดลักษณะงาน                                                                                             | 13   |
| 2                       | รูปแบบแห่งพฤติกรรมและพฤติกรรมที่แสดงออก                                                                         | 36   |
| 3                       | จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน                         | 57   |
| 4                       | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของลักษณะงาน ความเชื่ออำนาจการควบคุม และพฤติกรรมการทำงาน | 59   |
| 5                       | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน ความเชื่ออำนาจการควบคุม และพฤติกรรมการทำงาน                           | 60   |
| 6                       | ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยใช้เทคนิควิธี Stepwise ของตัวแปรพยากรณ์ที่ร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงาน           | 61   |
| 7                       | สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน                                                                                          | 69   |
| <br><b>ตารางผนวกที่</b> |                                                                                                                 |      |
| 1                       | ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ค่า Item-total Correlation และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของลักษณะงาน                    | 96   |
| 2                       | ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ค่า Item-total Correlation ของความเชื่ออำนาจการควบคุม                                 | 97   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางผนวกที่ |                                                                                                        | หน้า |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 3            | ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ค่า Item-total Correlation<br>และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของพฤติกรรมการทำงาน | 98   |

## สารบัญภาพ

| ภาพที่ |                                       | หน้า |
|--------|---------------------------------------|------|
| 1      | ทฤษฎีลักษณะงาน                        | 12   |
| 2      | แนวคิดความเชื่ออำนาจการควบคุม         | 17   |
| 3      | ที่มาของแนวคิดความเชื่ออำนาจการควบคุม | 20   |
| 4      | ตัวแบบพฤติกรรมของเอกบุคล              | 28   |
| 5      | โมเดลภูเขาน้ำแข็ง                     | 32   |
| 6      | องค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงาน         | 37   |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกได้ส่งผลกระทบต่อการแข่งขันของธุรกิจไทยเป็นอย่างมาก ทำให้ธุรกิจไทยต้องมีการปรับเปลี่ยนด้านการบริหาร มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง รูปแบบ และระบบการบริหารสมัยใหม่ เช่น การรีโอระบบ การลดขนาดองค์กร เป็นต้น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบถึงทรัพยากรในองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (ณรงค์วิทย์ แสันทอง, 2546) การใช้ทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพก็มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จและการปรับตัวขององค์กร ทรัพยากรในองค์กรประกอบด้วย คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ (รวมถึงอาคารสถานที่) และเทคโนโลยี (พะยอม วงศ์สารศรี, 2540) และเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า คนนั้นเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมากที่สุด คนจะเป็นที่มาของประสิทธิผลประสิทธิภาพสูงสุดของงาน องค์กรจึงต้องมีการจัดการภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพให้กับองค์กร (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2545)

เนื่องจากคนถือเป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จของทุกองค์กร (ณรงค์วิทย์ แสันทอง, 2546) จึงทำให้มีการให้ความสนใจศึกษาว่ามีเหตุปัจจัยใดที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งลักษณะงาน (Job Characteristic) เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล เนื่องจากในวงการธุรกิจอุตสาหกรรมมีงานในลักษณะที่แตกต่างกันมาก เช่น วิธีการในการทำงาน ความคล่องตัวในการทำงาน มีส่วนทำให้บุคคลมีการแสดงออกถึงพฤติกรรมในการทำงานในรูปแบบที่แตกต่างกัน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535) รวมถึงลักษณะงานยังส่งผลถึงการทำงาน และเป็นการเพิ่มปริมาณงานได้ตามที่ต้องการ (Feuerstein *et al.*, 2005) จากการศึกษา ของ David and Trist (1974 อ้างใน ชาตรี พัฒนเลิศพันธ์, 2546) ที่ได้พัฒนาแบบจำลองการออกแบบงาน โดยพิจารณาจากลักษณะงาน ซึ่งจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และมีการหยุดงานน้อยลง ส่วนลักษณะงาน (Job Characteristics) ของ Hackman and Oldham เป็นวิธีการเพิ่มคุณค่าของงานที่นิยมใช้และมีชื่อเสียงมากในการออกแบบงาน (ธงชัย สันติวงษ์, 2538) หากองค์กรมีการออกแบบงาน และมีการจัดการลักษณะงานให้มีความเหมาะสมกับองค์กร มีการกำหนดลักษณะงานที่

สามารถจูงใจพนักงานให้ทำงานกับองค์กร จะทำให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถในการทำงาน ส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีเป็นที่ต้องการขององค์กร รวมถึงลักษณะงานที่มีความเหมาะสมจะมีอิทธิพลทางจิตวิทยาต่อพนักงาน ทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงาน และมีความผูกพันต่อองค์กรตลอดจนทุ่มเทความพยายามในการทำงานให้กับองค์กร ส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีอันเป็นที่ต้องการขององค์กร (Hackman and Oldham, 1977)

นอกเหนือจากลักษณะงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามที่กล่าวข้างต้นแล้ว จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจการควบคุม (locus of control) ของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ พบว่า ความเชื่ออำนาจการควบคุมมีความสัมพันธ์และสามารถใช้ทำนายพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลได้ เช่น จากการศึกษาที่เกี่ยวกับความเชื่ออำนาจการควบคุมที่ส่งผลต่อพฤติกรรม โดยแบ่งความเชื่ออำนาจการควบคุมออกเป็น 2 ประเภท คือ ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตน (internal locus of control) และความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตน (external locus of control) พบว่า บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตนมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมคล้อยตามอำนาจของบุคคลอื่นได้ง่าย มีทักษะในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลน้อย (Mayer and Sutton, 1996) มีพฤติกรรมซึมเศร้า วิตกกังวล เห็นคุณค่าในตนเองต่ำ (Allen, 1994) มักจะมองตนเองว่าไม่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น และมีอาการเครียดได้ง่าย (Stephen, 1996) ซึ่งตรงกันข้ามกับบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตน เป็นบุคคลที่มีเหตุผลมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมคล้อยตามอำนาจของบุคคลอื่นได้ยาก มีทักษะในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่สูง (Mayer and Sutton, 1996) มีการปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นได้ดี เห็นคุณค่าในตนเองสูง (Allen, 1994) สามารถแก้ไขปัญหาได้ และมักจะแสวงหาข้อมูลรอบข้างและนำไปใช้เพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น (Stephen, 1996) จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นทำให้ทราบว่าความเชื่ออำนาจการควบคุมมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล ดังนั้นการที่จะเข้าใจและอธิบายพฤติกรรมของบุคคลได้นั้น จำเป็นต้องศึกษาองค์ประกอบที่สำคัญของบุคคล การศึกษาความเชื่ออำนาจการควบคุมทำให้สามารถเข้าใจพฤติกรรมของบุคคล และสามารถทำนายพฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

พฤติกรรมการทำงานมีความสำคัญ เพราะงานเป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลและสังคมมีผลผลิต มีการดำรงอยู่ และมีการพัฒนา พฤติกรรมการทำงานมีทั้งพฤติกรรมที่ดีและพฤติกรรมที่ไม่ดี พฤติกรรมที่ดี เช่น การทำงานอย่างขยันขันแข็ง การทำงานอย่างเต็มความสามารถ การทำงานอย่างรับผิดชอบ การทำงานอย่างสร้างสรรค์เป็นต้น และพฤติกรรมที่ไม่ดี เช่น การทำงานแบบเช้าชาม

เย็นชาม การทำงานอย่างไม่สร้างสรรค์ การทำงานอย่างประมาท การทำงานเพื่อตนเองโดยไม่คำนึงถึงส่วนรวม (โกศล มีคุณ, 2547) อย่างไรก็ตามแม้ว่าองค์กรจะออกแบบโครงสร้างได้ดีเยี่ยมเพียงใดก็ตาม หากพฤติกรรมของบุคคลระดับต่างๆ ขององค์กรไม่แสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และบทบาทต่างๆ ที่กำหนดไว้ ย่อมพยากรณ์ผลการดำเนินงานขององค์กรได้ว่า มีโอกาสที่จะไม่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้ตั้งไว้ ดังนั้นหากองค์กรสามารถรู้และเข้าใจสาเหตุของพฤติกรรมของบุคคล ก็จะสามารถควบคุมและคาดการณ์พฤติกรรมต่างๆ ที่จะแสดงออกได้ รวมถึงสามารถหามาตรการหรือเทคนิคที่จะจัดการพฤติกรรมได้ ทำให้พฤติกรรมบุคคลเป็นไปในทิศทางที่องค์กรต้องการ ซึ่งจะส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ (นพ ศรีบุญนาท, 2545)

ในปัจจุบันเทคโนโลยี โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทอย่างมากในการสื่อสาร และเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินการทางธุรกิจ เพราะทุกองค์กรทุกธุรกิจการธุรกิจในปัจจุบันไม่ว่าจะมีขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ต้องอาศัยเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานเพื่อให้ธุรกิจมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น และสามารถแข่งขันทางธุรกิจได้ จึงได้มีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในกิจการ โรงงาน อุตสาหกรรมต่าง ๆ มากมาย ทั้งควบคุมระบบภายในโรงงาน ภายในองค์กร เนื่องจากธุรกิจต่างๆ ต้องอาศัยคอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์ในการทำงาน ทำให้ธุรกิจเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันเป็นที่น่าสนใจในการลงทุนและเติบโตอย่างรวดเร็ว และมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาเป็นจุดขายให้น่าสนใจเพิ่มมากขึ้นแก่ผู้บริโภค และกำเนิดนักธุรกิจรุ่นใหม่ทางด้านคอมพิวเตอร์มากมายทั้งรายใหญ่และรายย่อย และตั้งแต่ต้นปี 2544 จนถึงปัจจุบัน ธุรกิจคอมพิวเตอร์ในประเทศไทย นับว่ายังคงมีการแข่งขันอย่างต่อเนื่องและเติบโตสวนกระแส เมื่อเทียบกับประเทศอื่นๆ ในภูมิภาคแถบนี้ แนวโน้มของตลาดธุรกิจคอมพิวเตอร์จะเพิ่มขึ้นและเติบโตอย่างต่อเนื่องในทุกๆ ปี มีมูลค่าตลาดสูงถึงกว่า 23,000 ล้านบาทต่อปี เนื่องจากสถานการณ์ของตลาดมีการแข่งขันที่เข้มข้นและค่อนข้างจะรุนแรง ดังนั้นผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการคอมพิวเตอร์ทั้งรายเล็กและรายใหญ่แต่ละรายจะใช้กลยุทธ์ต่างๆ ในการส่งเสริมการขายคอมพิวเตอร์และปรับตัวในด้านต่างๆ เพื่อให้อยู่รอดต่อไปในธุรกิจนี้ (ปิชนิสไทย, 2549)

จากสาเหตุความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน ความเชื่ออำนาจการควบคุม กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางการวางแผนในการสรรหา คัดเลือก บุคลากรเข้าทำงาน รวมทั้งเป็นแนวทางในการส่งเสริมและ

พัฒนาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อตัวพนักงาน องค์กร และผู้ที่เกี่ยวข้อง

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะงาน ความเชื่ออำนาจการควบคุม และพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะงาน ความเชื่ออำนาจการควบคุม กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาตัวพยากรณ์ร่วมระหว่างลักษณะงาน และความเชื่ออำนาจการควบคุม กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยครั้งนี้ นำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนในการสรรหา คัดเลือกบุคคล เข้าทำงาน เฉพาะกับบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ รวมทั้งเป็นแนวทางในการส่งเสริม และพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

### ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีประชากร ประกอบด้วย พนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร (ศึกษาเฉพาะสำนักงานใหญ่) โดยมีจำนวนพนักงานรวมทั้งหมด 422 คน ณ วันที่ 6 มิถุนายน 2549

## นิยามศัพท์

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้นิยามศัพท์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายตรงกัน ดังนี้

พนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หมายถึง บุคคลที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท

ลักษณะงานหมายถึง การออกแบบงานที่มุ่งเน้นลักษณะงานหลัก ในงานของพนักงาน ที่มีพื้นฐานการแสดงให้เห็นเกี่ยวกับมิติของงาน คือ ทักษะที่หลากหลาย ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระของงาน และการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับงาน โดยแบ่งออกได้เป็น 5 ลักษณะ ดังนี้

1. ทักษะที่หลากหลาย หมายถึง ลักษณะของงานที่ทำให้พนักงานปฏิบัติงานหลายๆ อย่าง หรืองานที่ต้องใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลายในการปฏิบัติงาน ทำให้งานมีความรู้สึกท้าทาย ลดความซ้ำซากในการทำงาน และทำให้พนักงานมีความหมายมากยิ่งขึ้นเพราะรู้สึกว่ามีสามารถในการทำงานได้หลายชนิด
2. ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่ทำให้พนักงานได้ทำงานตั้งแต่ต้นจนจบด้วยตนเอง ทำทุกๆ ขั้นตอน เป็นการทำงานให้สำเร็จทั้งหมดแทนที่จะทำเพียงบางส่วน ของงานเท่านั้น
3. ความสำคัญของงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าได้ทำงานที่มีความสำคัญ และงานนั้นมีผลกระทบต่อคนอื่น ต่อองค์กร ต่อสังคม หรือมีผลกระทบทั้งหมดทั้งคนอื่น องค์กร และสังคม
4. ความเป็นอิสระของงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่ทำให้พนักงานมีอิสระในการทำงาน มีอิสระควบคุมตนเอง ให้อิสระในการตัดสินใจต่องาน แต่พนักงานก็ต้องมีอิสระในการปฏิบัติงานภายใต้การควบคุมขององค์กร

5. ข้อมูลย้อนกลับ หมายถึง ลักษณะของงานที่ทำให้พนักงานได้รับข้อมูลย้อนกลับแก่พนักงาน ทำให้พนักงานได้รับทราบถึงประสิทธิภาพและคุณภาพในการปฏิบัติงานของเขาว่าเป็นอย่างไร การให้ข้อมูลย้อนกลับสามารถเป็นได้ทั้งด้านบวกหรือด้านลบ

ความเชื่ออำนาจการควบคุม หมายถึง การมีความเชื่อหรือความคาดหวังในเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นว่ามีสาเหตุมาจากปัจจัยภายในตนเองหรือภายนอกตนเอง และความเชื่ออำนาจการควบคุมนี้จะส่งผลถึงความรู้สึก การคิด และการกระทำต่างๆ ของบุคคล โดยแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

1. ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตน หมายถึง ความเชื่อหรือรับรู้เหตุการณ์และสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนนั้นว่าเป็นผลมาจากการกระทำหรือความสามารถของตน

2. ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตน หมายถึง มีความเชื่อหรือรับรู้ต่อเหตุการณ์หรือสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนนั้น ขึ้นอยู่กับอิทธิพลอำนาจภายนอกตนที่ไม่สามารถควบคุมได้ ได้แก่ โชคชะตา เคราะห์กรรม ความบังเอิญ และอิทธิพลของผู้อื่น

พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำต่างๆ ที่บุคคลแสดงออกมาให้ปรากฏเห็นเด่นชัดในการทำงาน รวมทั้งการกระทำต่างๆ ที่บุคคลไม่ได้แสดงออกมาให้เห็นโดยตรง ประกอบด้วยพฤติกรรมการทำงาน 5 ด้านคือ

1. การมีส่วนร่วมในองค์การ หมายถึง พนักงานให้ความสนใจและต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานและกิจกรรมต่าง ๆ กับบริษัท ยอมรับในข้อเสนอต่าง ๆ ที่บริษัทเสนอให้ ทำตนให้เป็นที่น่าไว้วางใจ และ ให้ความสำคัญกับงาน

2. การดำรงอยู่ในองค์การ หมายถึง พนักงานต้องการทำงานอยู่กับองค์การไม่ต้องการที่จะลาออก มีความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน มีความรู้สึกเคารพและมีความจงรักภักดีต่อองค์การ มีความคิดว่าการทำงานในระยะยาวให้กับองค์การใดองค์การหนึ่งเป็นสัญลักษณ์ว่าประสบความสำเร็จในการทำงาน

3. การมาปฏิบัติงาน หมายถึง พนักงานมาปฏิบัติงานตามเวลาที่ควรทำหรือตามที่บริษัทมีข้อกำหนด มีอัตราการขาดงานลดลง ส่วนสาเหตุของการขาดงานอาจมาจาก สภาพอากาศไม่ดีและ

ยานพาหนะไม่สะดวกหรือไม่เพียงพอ ร่างกายเจ็บป่วยหรือได้รับบาดเจ็บ มีภาระต้องดูแลคนในครอบครัว การขาดงานจะมีอัตราสูงในบริษัทที่มีผลกำไรน้อย และมีผู้ที่ไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ หรือพนักงานพบกับความเครียดเนื่องจากการทำงานหนัก

4. การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย หมายถึง พนักงานทำงานได้ตามที่องค์กรต้องการ มีการทำงานได้เหนือกว่ามาตรฐานต่ำสุดที่องค์กรตั้งไว้ มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่แน่นอนและสามารถควบคุมจนบรรลุเป้าหมายได้โดยไม่เกิดข้อผิดพลาด ในการทำงานใช้ทักษะและความรู้เฉพาะในแต่ละหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความสามารถในการแยกแยะความสำคัญของงาน

5. การแสดงตัวเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรม การกระทำ หรือการแสดงออกที่มีส่วนสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จ ประกอบไปด้วยการหลีกเลี่ยงข้อขัดแย้งที่ไม่จำเป็น ช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่เห็นแก่ตัว การอดทนต่อการถูกเอาเปรียบ การเข้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมที่จัดขึ้นและปฏิบัติตามกฎที่องค์กรตั้งไว้ เช่น สมาชิกที่ดีจะต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีและแบ่งปันสิ่งของกันใช้ได้ ยกโทษให้ผู้อื่นที่ทำผิด และช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อพวกเขามีปัญหา รับรู้ว่าองค์กรให้ความสำคัญคุณธรรมในการปฏิบัติต่อลูกจ้างขององค์กร มีความรู้สึกสำนึกรับผิดชอบทางสังคม ยินดีช่วยเหลือสังคมไม่ว่าจะมีค่าตอบแทนหรือไม่ก็ตาม

## บทที่ 2

### การตรวจเอกสาร

จากการศึกษารวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรต่างๆ ของการวิจัยผลของลักษณะงาน และความเชื่ออำนาจการควบคุมที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจการควบคุม
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะงาน

ทฤษฎีลักษณะงาน (job characteristic) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจเชิงเนื้อหา ที่ใช้เพื่อจูงใจให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งทฤษฎีแรงจูงใจเชิงเนื้อหาจะเน้นที่ความสำคัญของตัวงาน ความท้าทาย โอกาสก้าวหน้า และหน้าที่ความรับผิดชอบต่องาน เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของแรงจูงใจ ซึ่งเป็นความต้องการ โดยเฉพาะ และส่งผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์โดยตรง (Schultz and Schultz, 2002 and Muchinsky, 2003)

### ความหมายของลักษณะงาน

นักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะงาน และได้ให้ความหมายของลักษณะงานแตกต่างกันไป ได้แก่

GreenBerg and Baron (2000: 154-156) กล่าวว่า ลักษณะงานเป็นรูปแบบวิธีที่จะเพิ่มคุณค่างาน ซึ่งเน้นมิติของงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ทักษะที่หลากหลาย ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระของงาน และการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับงาน ซึ่งสิ่ง

เหล่านี้ก่อให้เกิดลำดับขั้นทางจิตวิทยาอันนำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีคุณประโยชน์สำหรับแต่ละบุคคล ได้แก่ ความพึงพอใจในงานและองค์การ การลาออกลดน้อยลง

Hackman and Oldham (1980: 77) กล่าวว่าลักษณะงาน หมายถึง การออกแบบงานในมิติต่าง ๆ ซึ่งมุ่งเน้นลักษณะงานหลักๆ เป็นการสร้างงานที่มีลักษณะที่จะสร้างเงื่อนไขให้เกิดแรงจูงใจในงานอย่างสูง ทำให้เกิดความพึงพอใจ และให้เกิดผลการปฏิบัติงาน

Nelson and Quick (1997: 422) กล่าวว่า ลักษณะงานเป็นการสร้างกรอบความคิดเกี่ยวกับงานที่ทำให้เกิดความเหมาะสมระหว่างคนกับงาน โดยมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างมิติหลักของงานกับลำดับขั้นทางจิตวิทยาที่สำคัญภายในตัวบุคคล

Schultz and Schultz (2002: 229) ให้ความหมายเกี่ยวกับลักษณะงาน หมายถึง การใช้เงื่อนไขทางจิตวิทยากำหนดลักษณะของงานเฉพาะกับงานหลักๆ ซึ่งสามารถช่วยเพิ่มแรงจูงใจ ผลการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจ ในพนักงานผู้ที่มีความต้องการความก้าวหน้า

จากความหมายเกี่ยวกับลักษณะงานดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ลักษณะงาน หมายถึง การออกแบบงานที่มุ่งเน้นลักษณะงานหลัก ในงานของพนักงาน ที่มีพื้นฐานการแสดงให้เห็นเกี่ยวกับมิติของงาน คือ ทักษะที่หลากหลาย ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระของงาน และการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับงาน

### **แนวคิดและทฤษฎีลักษณะงาน**

แนวคิดและทฤษฎีลักษณะงานมีการพัฒนามาจากแนวคิด การพัฒนางานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการออกแบบงานโดย Herzberg ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับการออกแบบงานจะเป็นการออกแบบงานที่เรียกว่า การขยายงาน (Job Enlargement) ซึ่งเป็นความพยายามในการเพิ่มปริมาณและความรับผิดชอบของงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นการเพิ่มงานในแนวนอน เพื่อให้งานน่าสนใจขึ้น ต่อมา Herzberg ให้ความสำคัญกับการพัฒนางาน (Job Enrichment) เป็นการเพิ่มงานในแนวตั้ง ซึ่งจะให้ความสนใจกับปัจจัยภายในตัวงานว่าเป็นสิ่งจูงใจพนักงาน ให้พนักงานมีบทบาทในการวางแผน การปฏิบัติงาน และการประเมินผลงาน (Schultz and Schultz, 2002 and Muchinsky, 2003) จากนั้นได้มีนักวิชาการศึกษาต่อจากแนวคิดของ Herzberg ดังนี้

## 1. Turner and Lawrence (1965)

ในปี 1965 Turner and Lawrence ได้เป็นผู้ริเริ่มและศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ของงาน (Objective attributes of task) กับปฏิกิริยาของพนักงานต่องานที่ทำ และได้พัฒนาแบบวัดวัตถุประสงค์ของงานขึ้นมาฉบับหนึ่งเรียกว่า ดัชนี อาร์ที เอ (RTA Index) เป็นดัชนีบ่งชี้ลักษณะงานที่ต้องการ (The Requisite Task Attributes Index; RTA Index) ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะงานลักษณะงาน 6 ด้าน ดังนี้

1. ความหลากหลาย
2. ความเป็นอิสระ
3. ปฏิสัมพันธ์ที่ต้องการ
4. ปฏิสัมพันธ์ที่เลือกได้
5. ความรู้ความชำนาญที่ต้องการ
6. ความรับผิดชอบ

ในการศึกษาความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน Turner and Lawrence เชื่อว่า ถ้างานมีคุณลักษณะทั้ง 6 ด้าน สูงมากเท่าใด (งานที่มี RTA Index สูง) พนักงานจะมีความพึงพอใจและเอาใจใส่ในงานมากขึ้นเท่านั้น แต่เมื่อทำการทดสอบวิจัยความคิดดังกล่าว พบว่าความสัมพันธ์ทางบวกที่คาดหวังไว้ ระหว่าง RTA Index กับความพึงพอใจและความเอาใจใส่ของพนักงานนั้น จะพบเฉพาะในคนโรงงานที่ตั้งในเมืองเล็กๆ เท่านั้น ซึ่งผู้วิจัยก็อธิบายว่าผลดังกล่าวเกิดจากความแตกต่างของวัฒนธรรมย่อยเบื้องหลังของพนักงาน โดยมุมมองดังกล่าวได้รับการสนับสนุนจากการศึกษาวิจัยต่อของ Blood and Hulin รวมถึง Hackman and Oldham ได้กล่าวว่าสิ่งที่พบนี้สามารถอธิบายได้ในรูปของความต้องการความก้าวหน้าและพัฒนาในงานของพนักงาน

## 2. Hackman and Lawer (1971)

ปี 1971 Hackman and Lawer ได้นำประเด็นของความแตกต่างระหว่างบุคคล (คุณลักษณะของพนักงาน) เข้ามาศึกษาร่วมกับลักษณะงาน เพื่อเพิ่มความเที่ยงตรงในการทำนายการตอบสนองทางจิตและพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน จากนั้นได้ศึกษาวิจัยถึงปฏิกิริยาของพนักงานต่อลักษณะงานของพนักงาน โดยวัดลักษณะของงาน 4 ลักษณะ คือ ความ

หลากหลาย ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความเป็นอิสระ และข้อมูลย้อนกลับ ร่วมกับการต้องการความก้าวหน้า (higher order needs) โดยศึกษาความแตกต่างระหว่างความเข้มของความปรารถนาสำหรับความพึงพอใจในความต้องการระดับสูง ซึ่งได้แบ่งลักษณะงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1 เป็นลักษณะงานที่สำคัญ (core dimensions) ประกอบด้วยความหลากหลายของงาน ความเป็นอิสระ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน

2 ประกอบด้วย การทำงานร่วมกับผู้อื่น (dealing with others) และโอกาสในการสร้างมิตรภาพ (friendship opportunities) ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัย คือ เมื่องานมีลักษณะงานทั้ง 4 ลักษณะสูง พนักงานที่พึงพอใจต่อความก้าวหน้ามีแนวโน้มที่จะมีแรงจูงใจสูง พึงพอใจในงานสูง ทำงานมีคุณภาพมากขึ้น และขาดงานน้อยลง

### 3. Hackman and Oldham (1980)

Hackman and Oldham ผู้พัฒนาทฤษฎีลักษณะงาน (1976, 1980 cited in Schultz and Schultz, 2002 and Muchinsky, 2003) ได้เสนอว่ามีลักษณะงานบางประการที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงาน การแสดงให้เห็นถึงลักษณะงาน (Job Characteristic) ในทางบวกส่งผลทำให้พนักงานมีสภาพอารมณ์ในทางบวกและปฏิบัติงานได้ดี สิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานที่ดีต่อไปได้ พนักงานแต่ละคนมีความแตกต่างกันในความต้องการความเจริญก้าวหน้า โดยคนที่มีความต้องการเจริญก้าวหน้าสูง จะมีการเปลี่ยนแปลงลักษณะในงานมากกว่า ดังนั้นทฤษฎีลักษณะของงานที่ชี้เฉพาะถึงเรื่องลักษณะของงานจะนำไปสู่สภาวะทางจิตวิทยาว่าเป็นการนำไปสู่การเกิดแรงจูงใจ ผลการทำงาน และความพึงพอใจในงาน โดย Hackman and Oldham (อ้างใน John W. Newstrom and Davis, 2002: 247-249) ได้กำหนดลักษณะของงานมีมิติหลัก 5 มิติ คือ ทักษะที่หลากหลาย ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระของงาน และการให้ข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งแต่ละมิติมีรายละเอียดดังนี้

1. ทักษะที่หลากหลาย (skills variety) หมายถึงให้พนักงานปฏิบัติงานหลายอย่าง ซึ่งต้องใช้ทักษะและความสามารถหลากหลายในการปฏิบัติงาน ทำให้งานมีความรู้สึกท้าทาย ลดความซ้ำซากในการทำงาน และทำให้พนักงานมีความหมายมากยิ่งขึ้นเพราะรู้สึกว่ามีสามารถในการทำงานได้หลายชนิด

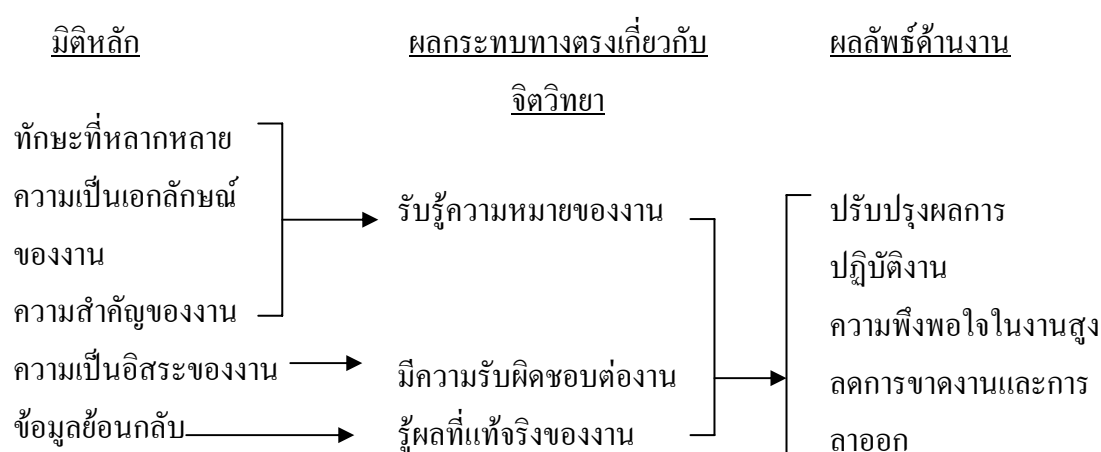
2. ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึง การให้พนักงานทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ ให้ทำงานทุกๆขั้นตอน เป็นการทำงานให้สำเร็จทั้งหมดแทนที่จะทำเพียงบางส่วนของงานเท่านั้น ทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบ

3. ความสำคัญของงาน (task significance) หมายถึง ทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าได้ทำงานที่มีความสำคัญ และมีผลกระทบต่อคนอื่น กระทบต่อองค์กร ต่อสังคม หรือทั้งหมด

4. ความเป็นอิสระของงาน (autonomy) หมายถึง การให้พนักงานมีอิสระในการทำงาน มีอิสระควบคุมตนเอง ให้อิสระในการตัดสินใจต่องาน เป็นการสร้างให้พนักงานมีความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน แต่พนักงานก็ต้องมีอิสระในการปฏิบัติงานภายใต้การควบคุมขององค์กร

5. ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) หมายถึง การให้ข้อมูลย้อนกลับแก่พนักงาน ให้พนักงานได้รับทราบถึงประสิทธิภาพและคุณภาพในการปฏิบัติงานของเขาว่าเป็นอย่างไร การให้ข้อมูลย้อนกลับสามารถเป็นได้ทั้งด้านบวกหรือด้านลบ แต่จะเป็นวิธีที่ดีหากมีความยุติธรรมเหมาะสม

จากทฤษฎีลักษณะงานของ Hackman and Oldham ข้างต้นสามารถนำมาสร้างเป็นมิติหลัก 5 มิติ ซึ่งมีผลกระทบต่องานดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ทฤษฎีลักษณะงาน  
ที่มา: John and Keith (2002)

จากภาพที่ 1 แสดงให้เห็นว่า มิติของงานทั้ง 5 มิติมีผลกระทบที่สำคัญต่อขึ้นความ ต้องการทางจิตวิทยา ทั้ง 3 เงื่อนไข ซึ่งได้แก่ ได้รับความหมายของงาน มีความรับผิดชอบต่องาน และรู้ ผลที่แท้จริงของงานยิ่งมากขึ้นเท่าไรบุคคลก็จะยิ่งรู้สึกดีต่อตนเองจากการที่ได้ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี มากขึ้นเท่านั้น โดยรูปแบบดังกล่าวจะแสดงให้เห็นถึงรางวัลภายในซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้ เรียนรู้ถึงผลลัพธ์ของงานที่บุคคลได้รับผิชอบทำงานนั้นด้วยความเอาใจใส่ โดยที่รางวัลภายใน เหล่านี้จะเป็นแรงผลักดันให้แต่ละบุคคลใช้ความพยายามอย่างต่อเนื่องในการทำงานที่ดีต่อไปใน อนาคตและยังมีผลต่องาน ได้แก่แรงจูงใจภายในการทำงาน ผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจใน งาน การขาดงานและการลาออก เมื่อพนักงานได้ทำงานที่มีระดับของมิติในงานทั้ง 5 มิติ สูง ก็จะ ทำให้เงื่อนไขทางจิตวิทยาทั้ง 3 เงื่อนไขเกิดขึ้น โดยที่บุคคลนั้นจะรู้สึกได้ถึงการจูงใจในระดับสูง การปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพสูง และพึงพอใจในงานเป็นอย่างมาก ไม่ขาดงาน และไม่มีแนวโน้ม ที่จะลาออก ซึ่งการไม่ขาดงาน ไม่ลาออก เป็นองค์ประกอบหนึ่งของพฤติกรรมการทำงานซึ่งเป็น ตัวแปรตามที่ผู้วิจัยศึกษาในครั้งนี้

จากแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีลักษณะงานของนักวิชาการต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น ชาตรี พัฒนเลิศพันธ์ (2546) ได้ทำการสรุปการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะงานของนักทฤษฎีทั้ง 3 แนวคิด ได้แก่ แนวคิดลักษณะงานของ Turner and Lawrence (1965) Hackman and Lawer (1971) และ Hackman and Oldham (1975) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปแนวคิดลักษณะงาน

|                                            | Turner and Lawrence                                                                                                                  | Hackman and Lawler                                                               | Hackman and Oldham                                                                                      |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ลักษณะงาน<br>ที่สำคัญ<br>(Core Dimensions) | 1. ความหลากหลาย<br>2. ความเป็นอิสระ<br>3. ปฏิสัมพันธ์ต้องการ<br>4. ปฏิสัมพันธ์ที่เลือกได้<br>5. ความรู้ความชำนาญ<br>6. ความรับผิดชอบ | 1. ความหลากหลาย<br>2. ความเป็นอิสระ<br>3. ความเป็นเอกลักษณ์<br>4. ข้อมูลย้อนกลับ | 1. ความหลากหลาย<br>2. ความเป็นอิสระ<br>3. ความเป็นเอกลักษณ์<br>4. ข้อมูลย้อนกลับ<br>5. ความสำเร็จของงาน |

ตารางที่ 1 (ต่อ)

|                                                        | Turner and Lawrence                            | Hackman and Lawler                                                                                                                                                           | Hackman and Oldham                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ลักษณะของงานที่มี<br>ความสัมพันธ์<br>(Core Dimensions) |                                                | 1. การทำงานร่วมกับ<br>ผู้อื่น<br>2. โอกาสในการสร้าง<br>มิตรภาพ                                                                                                               | การทำงานร่วมกับ<br>ผู้อื่น                                                                                                                                        |
| ตัวแปรที่มี<br>ความสัมพันธ์                            | ความพึงพอใจและ<br>แรงจูงใจในการ<br>ทำงาน       | ความพึงพอใจและ<br>แรงจูงใจในงาน การ<br>ขาดงาน และเปลี่ยน<br>งานต่ำ                                                                                                           | ความพึงพอใจและ<br>แรงจูงใจในงาน<br>การขาด และเปลี่ยน<br>งานต่ำ                                                                                                    |
| ข้อจำกัด                                               | ไม่สามารถอ้างอิง<br>สรุปไปยังกลุ่ม<br>ตัวอย่าง | คุณภาพการทำงานดี<br>สามารถอ้างอิงไปยัง<br>กลุ่มอื่นได้ระบุความ<br>ต้องการลักษณะงาน<br>ในแต่ละด้านของผู้<br>ทำงานในแต่ละคน<br>แตกต่างกันตามระดับ<br>ของแรงจูงใจในการ<br>ทำงาน | คุณภาพการทำงาน<br>ดีสามารถอ้างอิงไป<br>ยังกลุ่มอื่นได้ ระบุ<br>ความต้องการ<br>ลักษณะงาน<br>ในแต่ละด้านของผู้<br>ทำงานแต่ละคน<br>แตกต่างกันตาม<br>สภาวะทางจิตวิทยา |
| แบบวัด                                                 |                                                | แบบวัดลักษณะงาน<br>(Job Characteristic<br>Inventory; JCI) สร้าง<br>โดย Sim Szilagyi and<br>Keller, 1976)                                                                     | มาตรวัดสำรวจ<br>ธรรมชาติงาน(Job<br>Dianostic Survey;<br>JDS) สร้างโดย<br>Hackman and<br>Holdham, 1975)                                                            |

ที่มา: ชาตรี พัฒนเลิศพันธ์ (2546)

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีลักษณะงาน ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดและทฤษฎีของ Hackman and Oldham ซึ่งมี องค์ประกอบ 5 ด้านตามรายละเอียดดังกล่าวข้างต้น และองค์ประกอบมีความสอดคล้องกับนักวิชาการท่านอื่นๆ รวมถึงมีเนื้อหาครอบคลุมทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการศึกษาครั้งนี้

### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจการควบคุม**

ความเชื่ออำนาจการควบคุมเริ่มต้นจาก Rotter (1966 อ้างใน สิริอร วิชชาวุธ, 2549) นักจิตวิทยาการเรียนรู้ทางสังคม เห็นว่าเป้าหมายเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม เป้าหมายเป็นรางวัลหรือแรงเสริม ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลต้องการ บุคคลจะพยายามแสวงหาแรงเสริม และหลีกเลี่ยงการถูกลงโทษจากประสบการณ์ในชีวิต รางวัลที่บุคคลแต่ละคนได้รับเกิดขึ้นหลายหลายรูปแบบ บางครั้งรางวัลที่ได้จะสัมพันธ์กับพฤติกรรมอย่างชัดเจน แต่บางครั้งการได้รางวัลก็เหนื่อความคาดหวังและคุณค่ายไม่น่าจะเกิดจากพฤติกรรมของตน บุคคลจึงมีลักษณะที่แตกต่างกันตามความเชื่อในเหตุที่ทำให้ได้รับรางวัลของตน จึงกลายมาเป็นความเชื่ออำนาจการควบคุม

### **ความหมายของความเชื่ออำนาจการควบคุม**

นักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจการควบคุมไว้หลายประการตามความแตกต่างกันดังนี้

Cherrington (1994: 72) กล่าวว่า ความเชื่ออำนาจการควบคุม คือ การที่บุคคลเชื่อว่าสิ่งที่เกิดขึ้นกับเขาเป็นผลมาจากพฤติกรรมของเขาเอง หรือเป็นผลของแรงต่าง ๆ ที่อยู่นอกเหนือจากการควบคุมของเขา

Gibson (2006:111) กล่าวว่า ความเชื่ออำนาจการควบคุม เป็นคุณลักษณะทางบุคลิกภาพ ที่อธิบายถึง คนที่มีความเชื่ออำนาจการควบคุม ซึ่งแบ่งได้ 2 ประเภทคือ คนที่เชื่อว่าการมีชีวิตอยู่ขึ้นอยู่กับ การควบคุมภายในตัวของเขาเอง และคนที่เชื่อว่า การมีชีวิตอยู่ของเขาถูกควบคุมจากปัจจัยภายนอก

Rotter (1966: 34-35) ให้ความหมายว่า ความเชื่ออำนาจการควบคุม หมายถึง การมีความเชื่อหรือความคาดหวังในเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นว่ามีสาเหตุมาจากปัจจัยภายในตนเองหรือภายนอกตนเอง และความเชื่ออำนาจการควบคุมนี้จะส่งผลถึงความรู้สึก การคิด และการกระทำต่างๆ ของบุคคล

Rotter (1982: 171) ให้ความหมายว่า ความเชื่ออำนาจการควบคุม หมายถึง ความเชื่อ การรับรู้ ความรู้สึกนึกคิด และความเข้าใจ ที่มีต่อสิ่งต่างๆ อาจจะมีเหตุผลหรือไม่มีเหตุผลก็ได้ ซึ่งความเชื่อนี้มีผลโดยตรงต่อการแสดงออกของพฤติกรรมของบุคคล

Schultz (2002: 362) ให้ความหมายว่า ความเชื่ออำนาจการควบคุม หมายถึง ความเชื่อเกี่ยวกับแหล่งที่มาของรางวัลที่ได้รับ เช่นผู้ที่มีความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตนจะเชื่อว่า การได้รับการเลื่อนขั้น ได้รับเงินรางวัล หรือ ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นอยู่กับภายใต้การควบคุมพฤติกรรมของตนเอง สำหรับผู้ที่มีความเชื่ออำนาจการควบคุมจะเชื่อว่า เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นจะขึ้นอยู่กับอิทธิพลจากภายนอก เช่นขึ้นอยู่กับโชคชะตา

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความเชื่ออำนาจการควบคุม หมายถึง การมีความเชื่อหรือความคาดหวังในเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นว่ามีสาเหตุมาจากปัจจัยภายในตนเองหรือมาจากปัจจัยภายนอกตนเอง

### **แนวคิดและทฤษฎีความเชื่ออำนาจการควบคุม**

จากการศึกษาเอกสารต่าง ๆ เกี่ยวกับความเชื่ออำนาจการควบคุม (Locus of control) ได้มีผู้ให้แนวคิดไว้ 3 แนวคิดดังนี้

#### **1. Baron and Greenberg (1990)**

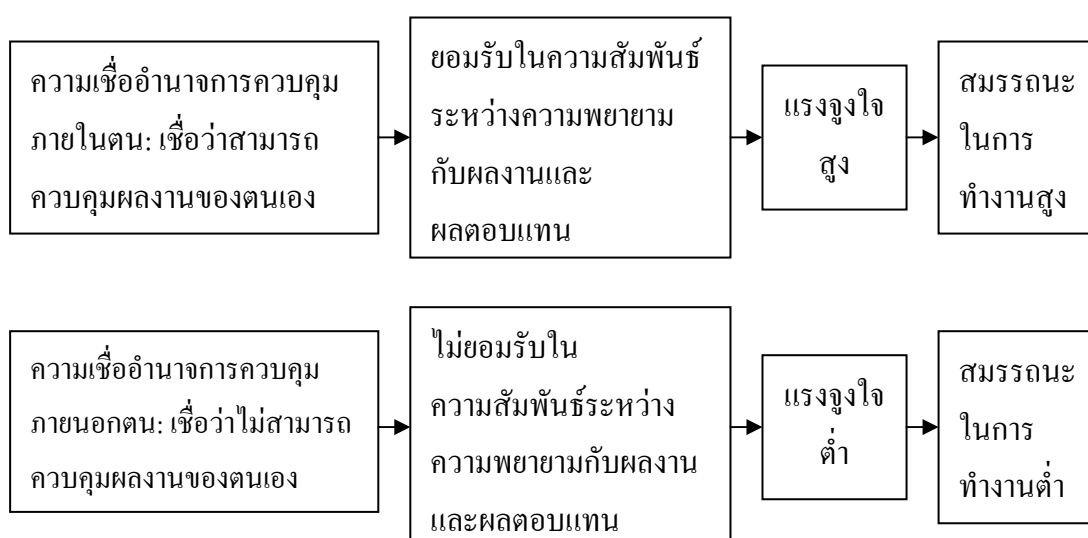
Baron and Greenberg (1990) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจการควบคุม คือ ความเชื่ออำนาจการควบคุมมี 2 ประเภท คือ ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตน หมายถึง มีความเชื่อว่าผลของสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นนั้นมีรากฐานมาจากการกระทำของตัวเองเป็นสำคัญ และ ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตน หมายถึง มีความเชื่อว่าสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองมีผลมา

จากสาเหตุภายนอก ซึ่งอยู่นอกเหนืออำนาจที่จะสามารถควบคุมได้ และความเชื่ออำนาจการควบคุมยังมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมองค์การ (Baron and Greenberg, 1990 อ้างใน พรกมล ชะสิงห์, 2547 และ อ้อมเดือน สดมณี, 2536) ดังนี้

1. บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตนมาก มีแนวโน้มที่จะรับรู้ความเกี่ยวข้องโดยตรงระหว่างความพยายามกับผลการปฏิบัติงานและระหว่างผลการปฏิบัติงานกับรางวัลต่างๆ ซึ่งความเกี่ยวข้องนี้มีบทบาทสำคัญในเรื่องการจูงใจในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานจากแนวโน้มเช่นนี้ คนที่เชื่อในผลของความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตน จึงมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพมากกว่าคนที่เชื่อในผลของความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตน ทำงานในระดับที่สูงกว่า ได้รับการเลื่อนตำแหน่งเร็วกว่า และมีรายได้มากกว่า

2. คนที่เชื่อในผลของความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตนจะมีความพอใจในงานมากกว่าและจัดการกับความเครียดได้ดีกว่าคนที่เชื่อในผลของความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตน

จากแนวคิดความเชื่ออำนาจการควบคุมดังกล่าวข้างต้น Baron and Greenberg (1990) ได้สร้างภาพประกอบแนวคิด ดังภาพที่ 2 ดังนี้



ภาพที่ 2 แนวคิดความเชื่ออำนาจการควบคุม

ที่มา: Baron and Greenberg (1990)

## 2. Rotter (1966)

Rotter (1966) ได้ศึกษาแนวคิดความเชื่ออำนาจการควบคุมตามแนวคิดของทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social learning theory) และอธิบายว่า ผลตอบแทนอย่างหนึ่งที่ได้จากพฤติกรรมของบุคคลย่อมก่อให้เกิดความคาดหวังที่จะได้ผลตอบแทนเช่นเดียวกันจากพฤติกรรมอันใหม่ซ้ำอีกในสถานการณ์ที่คล้ายกับสถานการณ์เดิม และถ้าเหตุการณ์เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ความคาดหวังของเขาย่อมเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ แต่ถ้าผิดหวังก็จะทำให้ความคาดหวังของเขาลดลง การลดลงหรือการเพิ่มขึ้นของความคาดหวังนี้จะก่อตัวขึ้นมาจากพฤติกรรมอย่างหนึ่งก่อนแล้วจึงขยายผลครอบคลุมพฤติกรรมหรือเหตุการณ์อื่น ๆ ที่คล้ายคลึงหรือเกี่ยวข้องกับสถานการณ์เดิมเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จนกลายเป็นพฤติกรรมที่สำคัญในตัวบุคคล ประกอบไปด้วย 4 ประการคือ

1. ความเป็นไปได้ของการแสดงพฤติกรรม (Behavior Potential) (PB) คือ ความเป็นไปได้หรือโอกาสที่จะแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง

2. คุณค่าของสิ่งเสริมแรง (Reinforcement) (RV) คือ ความน่าสนใจของสิ่งเสริมแรงหรือสิ่งที่คุณค่าได้รับภายหลังจากการแสดงพฤติกรรมแล้วทำให้เห็นพฤติกรรมดังกล่าวนั้นเพิ่มมากขึ้นหรือลดน้อยลง ซึ่งแรงเสริมจะมีค่ามากแค่ไหนนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งเสริมแรงอื่นๆ ที่มีอยู่ในสถานการณ์นั้นๆ

3. สถานการณ์ทางจิตวิทยา (Psychological Situations) (PS) คือ การรับรู้และให้ความหมายต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับเฉพาะตัวเอง ซึ่งในสถานการณ์เดียวกันในแต่ละบุคคลอาจจะมีการรับรู้ต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเองในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป เช่น ในเด็กบางคนนอกจากการเรียนหนังสือจะทำให้สนุกสนานแล้ว ยังได้รับความรู้ใหม่เพิ่มเติมอีกด้วย แต่เด็กบางคนอาจจะไม่สนุกกับการเรียนหนังสือ ไม่น่าสนใจ น่าเบื่อ

4. ความคาดหวัง (Expectancy) (E) คือ การที่บุคคลมองเห็นถึงความเป็นไปได้ที่จะได้รับสิ่งเสริมแรงเป็นรางวัลหรือการตอบแทน เมื่อได้แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งไป

จากแนวคิด 4 ประการข้างต้นสามารถเขียนเป็นสูตรพยากรณ์ได้ดังนี้

ความเป็นไปได้ของการแสดงพฤติกรรม(BP) = f(ความคาดหวัง (E), คุณค่าของสิ่งเสริมแรง (RV))

จากสูตรพยากรณ์ข้างต้นสามารถอธิบายได้ว่า ความเป็นไปได้ของการแสดงพฤติกรรมขึ้นอยู่กับความคาดหวัง และคุณค่าของสิ่งเสริมแรง หมายถึง ถ้าหากว่าบุคคลมีความคาดหวังที่จะได้รับในสิ่งที่ต้องการสูง โอกาสที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ก็มีความเป็นไปได้สูงด้วย

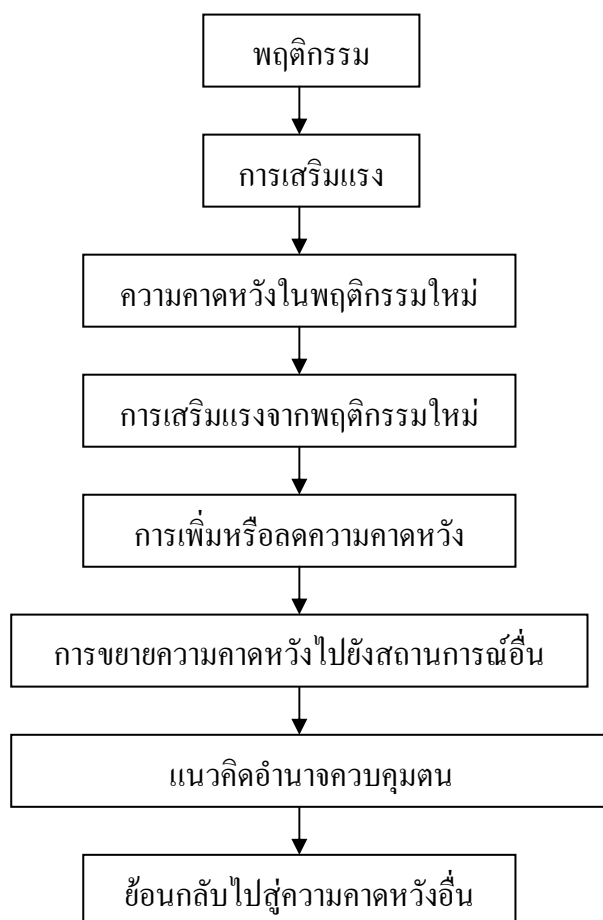
และสามารถแบ่งความเชื่ออำนาจการควบคุมออกเป็น 2 ประเภทคือ ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตน และ ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตน มีรายละเอียดดังนี้

1. ถ้าประสบการณ์ที่ผ่านมาได้รับการเสริมแรงบ่อยครั้ง เมื่อแสดงพฤติกรรมเช่นนั้นเป็นผลทำให้บุคคลนั้นเชื่อหรือรับรู้เหตุการณ์ต่างๆ ว่าสิ่งที่เกิดขึ้นกับตนเองเป็นผลมาจากการกระทำของตนเอง ทักษะหรือความสามารถของตน ความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่ตนได้รับเกิดจากการกระทำของตนเอง และตนเองสามารถควบคุมสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองนั้นได้ ซึ่งเรียกว่าความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตน (Internal locus of control) ซึ่งลักษณะของผู้ที่มีความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตนมีลักษณะดังนี้

- 1.1 มีความไว้วางใจ ตื่นตัว และมีความพร้อมต่อสภาวะแวดล้อมที่จะเอื้ออำนวยซึ่งความรู้และข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการแสดงออกของพฤติกรรม
- 1.2 พยายามหาทางปรับปรุงสภาพแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ
- 1.3 ให้คุณค่าต่อการเสริมแรงที่เป็นผลมาจากทักษะหรือความสามารถของตนเอง
- 1.4 มีการต่อต้านในสิ่งที่จะมีอิทธิพลครอบงำตนเอง

2. ถ้าไม่ค่อยได้รับแรงเสริมทำให้บุคคลเชื่อหรือรับรู้เหตุการณ์ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเอง หรือได้รับนั้นไม่ใช่ผลจากการกระทำของตน แต่มีสาเหตุมาจากอิทธิพลภายนอกตน ที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น โชค เคราะห์กรรม ความบังเอิญ อำนาจเหนือธรรมชาติ อำนาจของผู้อื่นที่ตนเองไม่สามารถเข้าไปเกี่ยวข้องได้ หรือสิ่งแวดล้อมให้เป็นไป และความล้มเหลวหรือความสำเร็จของตนเองเป็นสิ่งที่กำหนดไว้แล้ว หรือบันดาลให้เป็นไปโดยที่ตนเองไม่สามารถควบคุมได้ซึ่งเรียกว่า ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตน (External locus of control) และจะมีผลย้อนกลับไปสู่ความคาดหวังในผลของพฤติกรรมขึ้นใหม่

จากแนวคิดความเชื่ออำนาจการควบคุมดังกล่าวข้างต้น Rotter (1966) สรุปรูปแบบที่มาของแนวคิดความเชื่ออำนาจการควบคุมทั้ง 2 ประเภท ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ที่มาของแนวคิดความเชื่ออำนาจการควบคุม  
ที่มา: Rotter (1966)

### 3. Weiner (1972)

Weiner (1972 cited in Franken, 1982) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจการควบคุมว่าเป็น ความเชื่อในปัจจัยที่ได้รับผลมาจากประสบการณ์ที่ได้รับประสบความสำเร็จหรือเกิดความล้มเหลวในสิ่งต่างๆ ที่ผ่านมาของแต่ละบุคคล และมีการคาดการณ์สาเหตุของความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่เกิดขึ้นว่ามาจากปัจจัยภายในตนเอง หรืออาจจะมาจากปัจจัยภายนอกตนเอง โดยปัจจัยจากภายในตนเองมาจากความสามารถความพยายามมานะ สำหรับปัจจัยภายนอกมาจาก

ความยากง่ายของงานและโชคชะตา เป็นสิ่งกำหนด ซึ่งสามารถสรุปสาเหตุของความสำเเร็จหรือความล้มเหลวได้ 4 สาเหตุดังนี้

3.1 สาเหตุจากความสามารถ เนื่องจากบุคคลจะประสบความสำเร็จในงานที่ยากจะสร้างให้บุคคลผู้นั้นเกิดความรู้สึกมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองมากยิ่งขึ้นกว่าการที่ประสบความสำเร็จในงานที่ง่าย

3.2 สาเหตุจากความพยายาม เนื่องจากบุคคลมักจะใช้ความพยายามในการที่จะอธิบายถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวของตนเอง

3.3 สาเหตุความยากง่ายของงาน เนื่องจากถ้าหากว่ามีคนจำนวนที่ประสบความสำเร็จในงานนั้น บุคคลก็จะตัดสินว่างานนั้นเป็นงานที่ยาก แต่ถ้าหากมีคนส่วนใหญ่ประสบความสำเร็จในงานนั้น บุคคลก็จะตัดสินว่าเป็นงานที่ง่าย

3.4 สาเหตุจากโชคชะตา เนื่องจากผลของงานเกิดจากโอกาส หรือความบังเอิญมากกว่าเกิดจากทักษะความสามารถของตนเอง

จากสาเหตุของความสำเเร็จหรือล้มเหลวข้างต้น Franken (1982) สรุปได้ว่าบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตนจะมีความเชื่อว่า สาเหตุที่ตัวเองประสบความสำเร็จเป็นเพราะตนเองมีความสามารถ และหรือมีความพยายาม แต่ถ้าหากไม่ประสบความสำเร็จก็จะเป็นเพราะตนเองขาดความสามารถ และหรือ ขาดความพยายาม สำหรับผู้ที่มีความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตน จะมีความเชื่อว่าสาเหตุที่ตัวเองประสบความสำเร็จเป็นเพราะสิ่งนั้นๆ เป็นเรื่องง่ายๆ ใครๆ ก็สมารถทำได้ หรืออาจจะเป็นเพราะมีโชค เป็นต้น แต่ถ้าหากประสบความล้มเหลวก็จะเป็นเพราะสิ่งนั้นๆ มีความยาก มีน้อยคนที่จะสามารถทำได้สำเเร็จ หรือโชคไม่ดี มีเคราะห์กรรม เป็นต้น

### การวัดความเชื่ออำนาจการควบคุม

เริ่มจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม ได้มีผู้ที่สร้างเครื่องมือเพื่อวัดความเชื่ออำนาจการควบคุมตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และจากการรวบรวมเครื่องมือที่ใช้วัดความเชื่ออำนาจการควบคุมมี 3 วิธี (พรกมล ชะสิงห์, 2547) ดังนี้

1. การใช้สีในการจับคู่ของแบบทดสอบของ Phases ให้มีการอธิบายเกี่ยวกับความหมายของโชคและทักษะ ใช้วิธีตอบแบบถูกผิด โดยวัดความคาดหวังว่าผลที่ออกมาจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ใช้ทักษะในการตอบมากกว่าหรือโชค
  2. ศึกษาความคาดหวังเกี่ยวกับคำพูด (Verbal expectancies) เพียงบางส่วนของสถานการณ์ และ 100 % ความรู้สึกของการยอมรับจากแรงเสริมภายใน ของ James และ Rotter เป็นการวิจัยแบบควบคุมตัวแปร ทดลอง 10 ครั้ง โดย 2 กลุ่มแสดงให้เห็นว่าการดำเนินการทำแบบทดสอบเป็นกลุ่มเชื่อโชคกลาง ส่วนอีกกลุ่มเชื่อในการใช้ทักษะในการตอบ
  3. แบบทดสอบเกี่ยวกับการเพิ่มขึ้นและลดลงของความคาดหวังในการควบคุมโชคและใช้ทักษะ และใช้แบบทดสอบ แบบมาตรวัด (Likert Format) ของ Rotter โดยใช้ข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ โดยแรกเริ่มมีคำถาม 100 ข้อ แต่ละข้อเปรียบเทียบระหว่าง Internal และ External Locus of control จากนั้นได้พัฒนาใหม่เหลือ 60 ข้อ ต่อมาได้เปลี่ยนข้อคำถามเพื่อความเหมาะสมเหลือ 23 ข้อ
- สำหรับแบบวัดความเชื่ออำนาจการควบคุมในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบวัดที่พัฒนามาจากแบบวัดความเชื่ออำนาจการควบคุมของ ปฐมกานต์ (2548) ใช้ลักษณะมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ให้ผู้ตอบเลือก เลือกตอบเพียงระดับเดียวจากเป็นจริงน้อยที่สุดถึงเป็นจริงมากที่สุด
- จากการศึกษาและค้นคว้าเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจการควบคุมดังกล่าวข้างต้นทำให้ทราบว่าความเชื่ออำนาจการควบคุมมีผลต่อการแสดงพฤติกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมการทำงาน โดยสามารถสรุปได้ว่าความเชื่ออำนาจการควบคุม คือ การมีความเชื่อหรือความคาดหวังในเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นว่ามีสาเหตุมาจากปัจจัยภายในตนเองหรือภายนอกตนเอง และความเชื่ออำนาจการควบคุมนี้จะส่งผลถึงความรู้สึก การคิด และการกระทำต่างๆ ของบุคคล และความเชื่ออำนาจการควบคุมแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตน (Internal locus of control) คือ การเชื่อหรือรับรู้เหตุการณ์ต่างๆ ว่าสิ่งที่เกิดขึ้นกับตนเองเป็นผลมาจากการกระทำของตนเอง ทักษะหรือความสามารถของตน ความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่ตนได้รับเกิดจากการกระทำของตนเอง และตนเองสามารถควบคุมสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองนั้นได้ และความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตน (External locus of control) คือ การเชื่อหรือรับรู้ว่า

เหตุการณ์ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเอง หรือได้รับนั้นไม่ใช่ผลจากการกระทำของตน แต่มีสาเหตุมาจากอิทธิพลภายนอกตนที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น โชคเคราะห์กรรม ความบังเอิญ อำนาจเหนือธรรมชาติ อำนาจของผู้อื่นที่ตนเองไม่สามารถเข้าไปเกี่ยวข้องได้ หรือสิ่งแวดล้อมให้เป็นไป และ ความล้มเหลวหรือความสำเร็จของตนเองเป็นสิ่งที่กำหนดไว้แล้ว หรือบันดาลให้เป็นไปโดยที่ตนเองไม่สามารถควบคุมได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกใช้แนวคิดและทฤษฎีของ Rotter เนื่องจากมีองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ทั้งจากภายในตนเอง และภายนอกตนเอง ไม่ได้เน้นเพียงด้านเดียว ซึ่งทำให้ครอบคลุมถึงกลุ่มประชากร ซึ่งก็คือพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในครั้งนี้ที่ผู้วิจัยศึกษาได้ทั้งหมด

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

การศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ในการทำงานในระยะเริ่มแรก โดย Robert Oleven ซึ่งได้เริ่มต้นให้ความสนใจในราว ค.ศ. 1800 จนกระทั่ง ค.ศ. 1879 จึงปรากฏการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์อย่างมีแบบแผนโดย Willhame Wount และติดตามด้วยการศึกษาและประยุกต์ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมในการบริหารของ Wourgro Moonsterberg และในที่สุดได้เขียนหนังสือเกี่ยวกับพฤติกรรมในการบริหารเล่มแรก นี่เป็นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ในการทำงานที่ได้มีการบันทึกและปรากฏตำราเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร แต่อันที่จริงแล้วการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ในการทำงานมีมาแต่สมัยโบราณก่อนคริสตกาลมานานแล้ว อาทิ จะเห็นผลงานการบริหารที่ได้ชื่อว่าเป็นสิ่งมหัศจรรย์ของโลก ไม่ว่าจะเป็นกำแพงเมืองจีน พีระมิด ซึ่งเป็นสิ่งที่สะท้อนอย่างชัดเจนถึงระดับความรู้ความเข้าใจ เพียงแต่ความรู้ความเข้าใจเหล่านั้นไม่ได้ถูกบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรทั้งหมดเท่านั้น (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2545) และ Steers (1984 : 243 อ้างใน มนฤดี กฤษกรียงไกร, 2547) กล่าวว่าพฤติกรรมการทำงานมาจากสิ่งกำหนดหลายสิ่ง ถ้ารู้สิ่งที่กำหนด หรือตัวแปรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด จะสามารถตั้งเป็นกฎที่แน่นอนและนำไปใช้ในการทำนายพฤติกรรมการทำงานได้

### ความหมายของพฤติกรรม

ณรงค์ แสนทอง (2541) กล่าวว่า พฤติกรรมเป็นกิริยาอาการที่แสดงออกซึ่งทำให้ผู้ที่พบเห็นได้ทราบความหมายเพื่อเป็นการปฏิบัติตอบได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

ประทีป จินฉัตร (2540) กล่าวว่า พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง สิ่งที่บุคคลกระทำ แสดงออกหรือสนองตอบต่อสิ่งเร้าที่สามารถสังเกตได้ วัดได้ตรงกัน และแบ่งพฤติกรรมออกเป็น 3 ประเภท คือ

### 1. ใช้หลักการสังเกต เป็นเกณฑ์แบ่งพฤติกรรม มี 2 ประเภท

1.1 พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) เป็นพฤติกรรมที่ผู้อื่นสังเกตเห็นได้ ซึ่งมี 2 ลักษณะ คือ พฤติกรรมโมเลกุล (Molar Behavior) เป็นพฤติกรรมที่ผู้อื่นสังเกตได้โดยตรงไม่ต้องอาศัยเครื่องมือใดๆ เช่น ยิ้ม พุด และพฤติกรรมโมเลกุล (Molecular Behavior) เป็นพฤติกรรมที่ต้องอาศัยเครื่องมือช่วยจึงจะสังเกตเห็นได้ เช่น ความดันโลหิตกระแสประสาท

1.2 พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) เป็นพฤติกรรมที่ผู้อื่นไม่สามารถสังเกตเห็นได้รู้ได้เฉพาะตัวเท่านั้นหรือบอกออกมา เป็นพฤติกรรมที่เกิดการตอบสนองต่อสิ่งเร้า เช่น เจตคติ, ความคิด

2. ใช้หลักการรู้ตัว แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ พฤติกรรมจิตสำนึก (Conscious Behavior) เป็นพฤติกรรมที่ผู้กระทำรู้ตัวและจงใจกระทำ และ พฤติกรรมจิตใต้สำนึก (Unconscious Behavior) เป็นพฤติกรรมที่ผู้กระทำไม่รู้ตัว

3. ใช้หลักการยอมรับทางสังคม แบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ พฤติกรรมที่พึงประสงค์ (Desirable Behavior) เป็นพฤติกรรมที่สังคมยกย่องว่าดี ถูกต้อง และพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ (Undesirable Behavior) เป็นพฤติกรรมที่กระทำแล้วสังคมประณามว่าผิด

ปริญ ลักษิตานนท์ (2544) กล่าวว่า พฤติกรรมหมายถึงกิจกรรมหรืออาการกระทำต่างๆ ของสิ่งมีชีวิต ซึ่งบุคคลอื่นสามารถสังเกตได้ เช่น การเดิน การพูด การหัวเราะ เรียกว่า พฤติกรรมภายนอก (over behavior) หรือการกระทำที่บุคคลอื่นมองเห็นด้วยตา แต่ถ้าต้องสังเกตโดยใช้เครื่องมืออื่นๆ เช่น ใช้เครื่องจับเท็จ การใช้เครื่องวัดการหายใจเข้าออก เรียกว่า พฤติกรรมภายใน (covert behavior)

ศักดิ์ไทย นิรัญทวี (2545) ให้ความหมายของพฤติกรรมว่า หมายถึง การกระทำของมนุษย์ หรือสัตว์ ซึ่งรวมถึงการกระทำที่เกิดขึ้นทั้งผู้กระทำรู้สึกตัวและไม่รู้สึกตัวในขณะที่กระทำ และการกระทำที่สังเกตได้หรือสังเกตไม่ได้

สุรพล พะยอมแย้ม (2545) ให้ความหมายพฤติกรรมทางจิตวิทยา ว่า หมายถึง การกระทำ อันเนื่องมาจาก การกระตุ้น หรือถูกจูงใจจากสิ่งเร้าต่างๆ การกระทำหรือพฤติกรรมเหล่านี้เกิดขึ้น หลังจากบุคคลได้ใช้กระบวนการกลั่นกรอง ตกแต่ง และตั้งใจที่จะกระทำให้เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้อื่นได้ ตั้มผัสรับรู้

อรุณ รักธรรม (2544) อธิบายว่า พฤติกรรม (Behavior) คือ กิริยาอาการที่แสดงออกหรือ การเกิดปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอก การแสดงออกนั้นอาจเกิดจากอุปนิสัยที่ได้สะสมหรือจาก ความเคยชินอันได้รับจากประสบการณ์และการศึกษาอบรมก็ตาม การแสดงออกนี้อาจเป็นไปได้ ทั้งในรูปคล้ายตามหรือต่อต้าน และอาจเป็นไปได้ทั้งคุณและโทษทั้งเจ้าของพฤติกรรมเอง และ หรือต่อสิ่งภายนอก เช่น หน่วยงานของเจ้าของพฤติกรรมนั้นก็

จากความหมายของพฤติกรรมดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า พฤติกรรมหมายถึง กิริยาอาการ หรือการกระทำต่างๆ ที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าทั้งแบบสังเกตเห็นได้และไม่สามารถสังเกตเห็นได้

### ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน

มัลลิกา ตันสอน (2544) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดง ออกมาในสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การพูดคุย การรับคำสั่ง การเขียนรายงาน เป็นต้น ซึ่ง อาจจะมีลักษณะที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ โดยอาจจะเป็นประโยชน์หรือโทษต่อ องค์กร

วิภาพร มาพบสุข (2546) กล่าวว่า พฤติกรรมในการทำงาน หมายถึงการกระทำต่างๆ ที่ บุคคลแสดงออกมาให้ปรากฏเห็นเด่นชัดในการทำงาน รวมทั้งการกระทำต่างๆ ที่บุคคลไม่ได้ แสดงออกมาให้เห็นโดยตรง และการกระทำทุกลักษณะจะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้น

สำนักงาน ก.พ. (2548) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์การ ซึ่งก็คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นกลุ่มพฤติกรรมที่องค์การต้องการ

สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2546) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน คือ พฤติกรรมที่เอื้อต่อการทำให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ในงานที่ต้องมีการประชุมเพื่อตัดสินใจปัญหาบางอย่าง ควรมีการแลกเปลี่ยน การวิเคราะห์ การประเมินผลข้อมูล การให้ข้อมูลเพิ่มเติม การซักถาม รายละเอียด การเสนอทางออกในการแก้ปัญหา เป็นต้น

Kathleen (2004) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน คือ กิจกรรมที่ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ของงาน และพฤติกรรมการทำงานยังรวมถึงสิ่งที่สามารถมองเห็นได้ (เกี่ยวกับร่างกาย) และสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้ (เกี่ยวกับจิตใจ) ดังนั้น พฤติกรรมการทำงานจึงประกอบไปด้วยการประพฤติดิปฏิบัติต่างๆ ที่มากกว่าการทำงาน

จากความหมายของพฤติกรรมในการทำงาน ดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึงการกระทำต่างๆ ที่บุคคลแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมการทำงานทั้งที่ปรากฏเห็นเด่นชัดในการทำงาน รวมทั้งการกระทำต่างๆ ในการทำงาน ที่บุคคลไม่ได้แสดงออกมาให้เห็นโดยตรง

### ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการทำงานมีมากมายหลายปัจจัย ซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาไว้ดังตัวอย่างเช่น

ธงชัย สันติวงษ์ (2546) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมไว้ดังนี้

1. ลักษณะนิสัยท่าทางของพนักงาน สำหรับนักวิชาการด้านสังคมศาสตร์ให้ความหมายว่า หมายถึง ลักษณะนิสัยของบุคคลในแง่ความคิดและการปฏิบัติตัวต่อสภาพแวดล้อมภายนอกต่างๆ

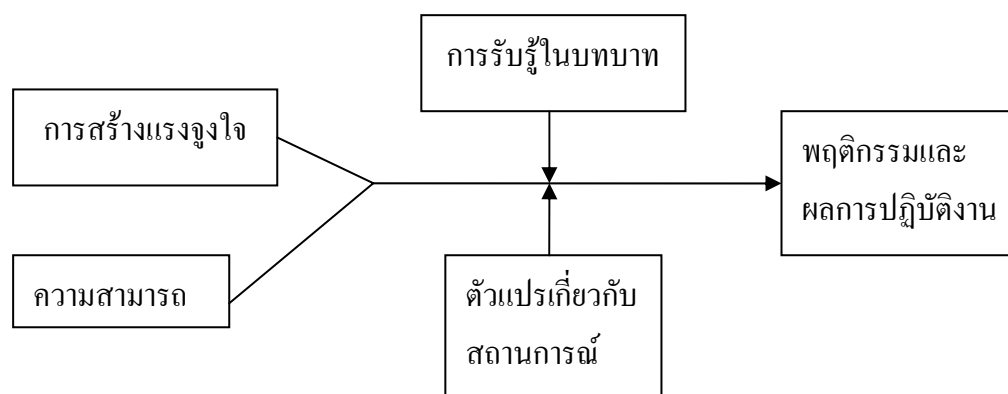
ซึ่งประกอบด้วยท่าทางของแต่ละบุคคล ค่านิยม แรงจูงใจ ทักษะ ทักษะ ความเป็นไปของอารมณ์ ความสามารถ ความนึกคิดของตนเอง ตลอดจนความเฉลียวฉลาดต่างๆ รวมถึงแบบของพฤติกรรม แต่ละคนที่ปรากฏให้เห็นได้

2. ความสามารถและเชาว์ปัญญา ความสามารถหมายถึง ความชำนาญที่มีอยู่ของแต่ละคน ส่วนเชาว์ปัญญานั้นหมายถึง แนวโน้มหรือศักยภาพที่เกี่ยวกับความชำนาญที่สามารถพัฒนาให้มีเพิ่มขึ้นในแต่ละคน มนุษย์ทุกคนล้วนแต่มีความสามารถและมีเชาว์ปัญญาของตนเองที่แตกต่างกันออกไป ความสามารถหรือความชำนาญ และเชาว์ปัญญาหรือศักยภาพที่จะเพิ่มพูนความชำนาญนั้น หมายถึง กลไก ความนึกคิดหรือความคิดริเริ่ม งานทางด้านการบริหารงานบุคคลอย่างหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความเข้าใจในเรื่องของความสามารถและเชาว์ปัญญาคือ การอบรมพนักงานเป็นการช่วยให้พนักงานได้มีความรู้ความสามารถมากขึ้น ความรู้ความสามารถเหล่านี้พนักงานแต่ละคนต่างก็ได้รับการเรียนรู้ด้วยตนเองทั้งจากที่บ้าน โรงเรียน และการปฏิบัติงานที่เคยทำมาก่อน ความสามารถต่างๆ เท่าที่มีอยู่ของพนักงานแต่ละคนนั้น ส่วนหนึ่งจะมาจากประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้แล้วในอดีต ด้วยสาเหตุที่ทุกคนมีความแตกต่างกันในเรื่องความสามารถและเชาว์ปัญญา ดังนั้นจึงย่อมช่วยให้เข้าใจว่า การที่จะอบรมให้พนักงานมีความรู้ความสามารถนั้นย่อมจะมีผลแตกต่างกันใน คือ พนักงานที่มีความรู้ความสามารถและเชาว์ปัญญาดี การฝึกอบรมหรือการเรียนรู้ต่างๆ ก็จะเป็นไปได้โดยเร็ว

3. ทักษะและค่านิยม พนักงานแต่ละคนมีทักษะที่ต้องงานที่ทำต่างกันและมักมีค่านิยมให้กับงานนั้นๆ ไม่เหมือนกันด้วย ทักษะและค่านิยมของคนจะพัฒนาขึ้นมาอย่างไรนั้น ย่อมเป็นผลสืบเนื่องมาจากประสบการณ์ในอดีตของแต่ละคนที่ได้รับมาตั้งแต่ชีวิตในวัยเรียน ที่บ้าน และประสบการณ์จากงานที่เคยทำมาก่อน ความสำคัญของทักษะและค่านิยมสำหรับการบริหารงานบุคคลนั้นคือ ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะของคนที่มีต่องาน หรือต่อสถานที่ทำงาน ทักษะเหล่านี้ย่อมมีผลต่อผลงานเสมอ กล่าวคือ การที่คนงานจะทำงานด้วยความขยันขันแข็งและได้ผลดีเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับทักษะของเขาที่มีต่องาน ซึ่งสามารถพิจารณาได้ 2 ทางคือ instrumental attitude คือการมีความคิดว่างานเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องทำโดยหลีกเลี่ยงไม่ได้ และเป็นสิ่งที่ไม่น่าสนุกสนาน ทำงานเพื่อให้สามารถมีรางวัลผลตอบแทน เพื่อไปใช้จ่ายในสิ่งที่จำเป็นต่างๆ ให้หมดไปวันๆหนึ่ง และ work attitude คือการมีทัศนคติที่เกี่ยวกับงานว่าเป็นสิ่งที่ใช้ตอบสนองความพอใจในแง่ต่างๆ ได้ คนทำงานย่อมได้รับทั้งความสนุกสนานและสามารถที่จะบรรลุผลในความรู้สึกลึกซึ้งที่ได้ทำประโยชน์ต่อตัวเองและต่อสังคม

4. การจูงใจ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งทางจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและผลงาน คือการเรียนรู้ ความเข้าใจในการรับรู้การจูงใจ และความสามารถที่แสดงออกทางพฤติกรรมต่างๆ ซึ่งการจูงใจจะเป็นตัวที่มีอิทธิพลในทางผันแปรอย่างมาก การจูงใจหมายถึง ชุดของทัศนคติที่มีอยู่ในตัวบุคคลที่ใช้สำหรับปฏิบัติต่อกรณีต่างๆ โดยมีเป้าหมายและทิศทางที่แน่นอน แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งที่อยู่ภายในที่มีแรงผลักดันและมีทิศทางที่ใช้กำกับพฤติกรรมของมนุษย์เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ

นพ ศรีบุญนาท (2545) ได้สรุปตัวแปรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล ที่นักทฤษฎีหลายท่านได้อธิบาย ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ไว้ดังนี้



ภาพที่ 4 ตัวแบบพฤติกรรมของเอกบุคคล

ที่มา: นพ ศรีบุญนาท (2545)

จากภาพที่ 4 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานและผลการปฏิบัติงานของเอกบุคคล ได้แก่ การสร้างแรงจูงใจ ความสามารถ การรับรู้ในบทบาท สถานการณ์ และอธิบายได้ว่า หากบุคคลที่มีความสามารถแต่ขาดแรงจูงใจในการทำงาน ผลงานจะออกมาดีไม่ได้ หากมีทั้งความสามารถและแรงจูงใจ ก็จะสามารถสร้างผลงานได้ดีกว่า นอกจากนี้การรับรู้บทบาทก็มีความสำคัญต่อการทำงาน คือ หากบุคคลรู้บทบาทที่ต้องแสดงในการทำงานตามตำแหน่งเป็นอย่างดี การที่เขาจะทำงานได้ผลตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายก็จะเป็นไปได้สูง ส่วนสถานการณ์สิ่งแวดล้อมก็มีผลกระทบต่อการทำงาน คือ หากบุคคลทำงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม การทำงาน หรือสร้างผลผลิตก็จะเป็นไปด้วยดีเป็นต้น

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 94-98) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลดังนี้

ความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมีผลต่อการทำงานที่แตกต่างกัน การสรรหา คัดเลือก บรรจุบุคคลเข้าทำงานในหน้าที่ที่แตกต่างกันสอดคล้องกับความสามารถของบุคคล ความสนใจ ความถนัดของบุคคล และนอกจากนี้คนก็มีจุดมุ่งหมายในการทำงานที่แตกต่างกัน บางคนทำเพื่อต้องการรายได้ บางคนต้องการความมั่นคง เกียรติยศชื่อเสียง บางคนทำเพื่อไม่ให้มีเวลาว่างมากเกินไป จุดมุ่งหมายที่ต่างกันนี้ทำให้บุคคลเลือกงาน ความตั้งใจในการทำงานแตกต่างกันไปในงานชนิดเดียวกัน บุคคลที่มีความรู้ระดับเดียวกัน มีเซวปัญญพอกๆ กัน ก็ยังมีความสามารถในการทำงานต่างกันด้วย ผลงานย่อมออกมาแตกต่างกัน สาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคล ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้นุชนมีความแตกต่างกันมากและมีผลต่อการทำงานและการเลือกงานอย่างมากด้วย มีดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล บุคคลที่มีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่

1.1 ความถนัด เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งมีความชำนาญในเฉพาะด้านที่ไม่เหมือนกัน ถ้าเราสามารถทดสอบความถนัดของบุคคลได้ก็จะมอบหมายงานให้เหมาะกับบุคคลนั้นได้

1.2 ลักษณะทางบุคลิกภาพ เป็นส่วนประกอบที่เป็นโครงสร้างในลักษณะรวมกันของคนนั้น ทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกต่างกันไป

1.3 ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางความสามารถทางด้านกายภาพ บุคคลที่แข็งแรงย่อมเหมาะกับงานในลักษณะหนึ่งแตกต่างจากคนที่หน้าตาสวยงาม

1.4 ความสนใจและการจูงใจ เป็นความสนใจของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความสนใจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกงานตามความพอใจด้วย

1.5 อายุ เพศ และวัยต่างๆ มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะแก่การทำงานที่จำเจ และต้องใช้แรงงานหนัก เพศหญิงและชายมีลักษณะของงานที่แตกต่างกันบ้าง

1.6 การศึกษามีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญการเฉพาะย่อมต้องการผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมในด้านนั้นๆ มิฉะนั้นก็ไม้อาจจะกระทำได้

1.7 ประสบการณ์ การเคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น งานบางอย่างจึงระบุจำนวนปีที่เคยทำงานมาก่อนจะรับทำงาน

2. ปัจจัยที่สภาพแวดล้อมเป็นสถานการณ์ภายนอกที่มีผลต่อการแสดงออก สภาพแวดล้อม แบ่งเป็น 2 ปัจจัยคือ

2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ในวงการธุรกิจอุตสาหกรรมมีงานในลักษณะที่แตกต่างกันมาก งานบางอย่างอยู่ในสำนักงาน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารสิ่งพิมพ์ บุคคลที่นิยมทำงานในห้องปรับอากาศ สถานที่โอ่อ่า มีความสะดวกสบายจะเป็นเครื่องจูงใจให้ทำงาน แต่งานบางอย่างเป็นงานภายนอกอาคาร เช่นการควบคุมงานก่อสร้าง การคุมงานชุดและเจาะเป็นงานที่ทำทายความสามารถ การแก้ปัญหาและในบางครั้งก็เสี่ยงอันตรายมีบุคคลบางคนก็สนใจ จึงแยกลักษณะเกี่ยวกับงานออกได้ดังนี้

2.1.1 วิธีการทำงาน เป็นระบบของการทำงานว่ามีขั้นตอนอย่างไร ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลใดบ้าง งานมีความยากง่ายเพียงไร

2.1.2 เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ความคล่องตัวของการทำงานอยู่ที่อุปกรณ์ที่ช่วยในการผ่อนแรงว่ามีความสะดวกสบายเพียงไร

2.1.3 การจัดบริเวณสถานที่ทำงาน ที่ทำงานคับแคบ อากาศร้อนอบอ้าว มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคคล การจัดสวน จัดบริเวณที่ทำงานมีส่วนจูงใจให้บุคคลรักการทำงาน

2.1.4 ลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น ความสะดวกสบายของเส้นทางคมนาคม การป้องกันอุบัติเหตุและอันตรายที่เกิดขึ้น

2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การ มีผลต่อการตัดสินใจทำงานในทางอ้อม คือ

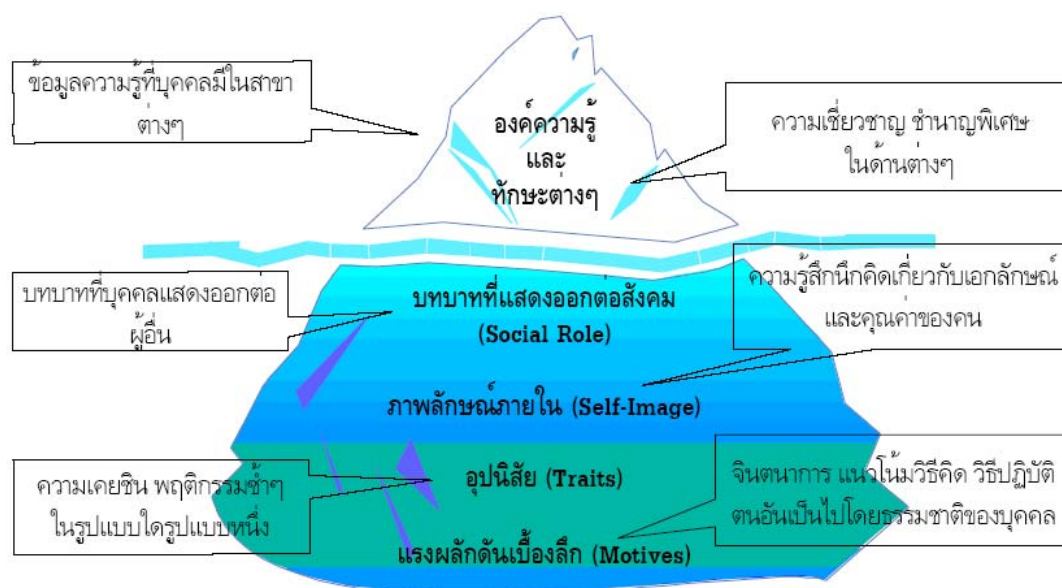
2.2.1 ลักษณะองค์การ เป็นลักษณะของสถานที่ทำงานหากเป็นงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บุคคลที่สนใจเข้าทำงานเพราะความมั่นคง มีสวัสดิการ หากเป็นโรงงานอุตสาหกรรม ก็หวังในเรื่องรายได้

2.2.2 ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา เป็นการพิจารณาว่างานมีลำดับขั้นตอนมากเพียงใด ต้องผ่านการฝึกอบรมมากเพียงใด ผู้บังคับบัญชาเป็นคนลักษณะใด

2.2.3 ชนิดของเครื่องจูงใจ ได้แก่เงินเดือน โบนัส สวัสดิการอื่นๆ มีผลต่อการตัดสินใจในการทำงานเช่นเดียวกัน

2.2.4 สภาพแวดล้อมในสังคม ธุรกิจอุตสาหกรรมนั้นมีฐานอย่างไรในสังคม เป็นที่ยอมรับของบุคคลในวงการณ์หรือไม่ มีความน่าเชื่อถือหรือไม่

สำนักงาน ก.พ. (2548: 3-7) ได้กล่าวว่าเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานนี้ การที่บุคคลจะมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างใดขึ้นอยู่กับคุณลักษณะที่บุคคลมีอยู่ ซึ่งอธิบายในทฤษฎีภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) คือ ทั้งความรู้ ทักษะ/ความสามารถ (ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ) และคุณลักษณะอื่นๆ (ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ) ของบุคคลนั้นๆ โดยมีส่วนที่เห็นได้ง่าย และพัฒนาได้ง่าย คือ ส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ นั่นคือ องค์ความรู้ และทักษะต่างๆ ที่บุคคลมีอยู่ และส่วนใหญ่ที่มองเห็นได้ยากอยู่ใต้น้ำ ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ภาวลักษณะภายใน และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ส่วนที่อยู่ใต้น้ำนี้มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างมากและเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก ควรเน้นให้ความสำคัญกับค่านิยม ทักษะคติ บุคลิกภาพ เพราะสิ่งเหล่านี้ส่งผลให้พฤติกรรมกรรมการทำงานของบุคคลเป็นไปในลักษณะที่องค์การต้องการหรือไม่



ภาพที่ 5 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)

ที่มา: สำนักงานก.พ.

### แนวคิดพฤติกรรมการทำงาน

เนื่องจากมีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานไว้ต่างๆ มากมาย ซึ่งแต่ละท่านได้มีแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกันออกไป โดยพฤติกรรมการทำงานอาจมีการกำหนดขึ้นโดยพิจารณาจากวัตถุประสงค์ขององค์กร หรือตามความแตกต่างกันของวัฒนธรรมในแต่ละองค์กร หรือพิจารณาจาก กฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร เนื่องจาก กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เป็นปัจจัยทางด้านองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล (อรุณ รักธรรม, 2544) เช่น การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (บมจ.) จะมีการกำหนดพฤติกรรมในการทำงานตามหลักการของวัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture) โดยพฤติกรรมองค์กรจะประกอบไปด้วย 6 องค์ประกอบ คือ มีกรอบและแผนการทำงานที่ชัดเจน วิธีการทำงานต้องปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ ทำงานเป็นทีม บันทึกเก็บข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ และสร้างเป็นองค์ความรู้ มีระบบการถ่ายทอดวิธีการทำงานอย่างเป็นระบบ และ บริหารเวลาเป็น (การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (บมจ.), 2549) สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการมี 5 แนวคิด ดังนี้

## 1. ศุภลักษณ์ จารุรัตน์จามร (2539)

ศุภลักษณ์ จารุรัตน์จามร (2539) อธิบายถึงการทำงานให้ได้ผลดีและมีคุณค่า รวมทั้งการทำตนให้มีคุณค่าสำหรับงาน หรือพฤติกรรมการทำงานที่คนทำงานควรมี คือ

1.1 รู้จักมองตนเอง คือ คนจะประสบผลสำเร็จในการทำงานหรือไม่จำเป็นต้องรู้จักตน รู้ขอบเขตความสามารถ ความถนัด ความสนใจ และความต้องการของตนเอง หากรู้ว่าตนยังขาดความรู้ ความสามารถในการเรื่องใด ก็ควรที่จะสนใจใฝ่รู้และเรียนรู้ให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มพูนความสามารถและประสิทธิภาพในการทำงาน การทำงานทุกอย่างคงต้องประสบกับปัญหาหรืออุปสรรคบ้างไม่มากก็น้อย คนทำงานต้องกล้าเผชิญและยอมรับความจริง ตั้งสติให้มั่น เพื่อวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาด้วยความฉลาด สุขุม รอบคอบ นำเอาปัญหาหรือความผิดพลาดที่เคยเกิดขึ้นมาเป็นครู เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดซ้ำแล้วซ้ำเล่า คนฉลาดย่อมรู้จักแก้ไขข้อบกพร่องอันจะเป็นสาเหตุให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินงานทั้งส่วนของตนเองและส่วนรวม แต่คนที่ฉลาดและเฉลียวย่อมจะมองหาทางป้องกันไม่ให้เกิดข้อบกพร่องต่างๆ ในการทำงาน

### 1.2 รู้จักมองงาน จำแนกได้เป็น 2 ประเภทคือ

1.2.1 งานที่ต้องทำ หมายถึง งานที่ทำตามหน้าที่ ซึ่งอาจจะมีภาระหน้าที่ที่แน่นอนเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน หรือเป็นเพียงแบบแผนของพฤติกรรมที่ปฏิบัติสืบทอดกันมา โดยไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษรก็ได้ แต่ไม่ว่าจะเป็นลักษณะใด เมื่อได้ทำงานก็ต้องทำให้ดีที่สุด ทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถเท่าที่จะมีอยู่ เพื่อให้งานที่ทำออกมาดีและมีคุณค่า

1.2.2 งานที่ควรจะทำ คือ งานที่ทำด้วยความมีน้ำใจ แม้ไม่ใช่งานในหน้าที่แต่ถ้าหากมีน้ำใจที่จะช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นการเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือการลงแรง-ลงมือทำด้วยความแข็งขัน ก็จะทำให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงลงได้ในเวลาอันรวดเร็ว หากบุคคลมีน้ำใจที่จะช่วยเหลือแม้แต่งานในหน้าที่แล้วงานนั้นก็คงไม่สำเร็จ หรือใช้เวลานาน เพราะคนที่เล็งน้ำใจจะเอารอดเอาเปรียบบุคคลอื่น ไม่ยอมเสียผลประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

### 1.3 รู้จักมองความสัมพันธ์ จำแนกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1.3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างตนเอง งาน และสิ่งแวดล้อม คนทำงานต้องรู้จักสร้างตน สร้างงาน ให้ประสานสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจจะหมายถึง สถานที่ทำงาน วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน

1.3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับบุคคลร่วมงาน โดยพิจารณาจาก 3 ปัจจัย คือ มนุษย์สัมพันธ์ การสื่อสาร และการสร้างศรัทธาและกำลังใจ มีรายละเอียดดังนี้

ก. มนุษย์สัมพันธ์ คนทำงานไม่ว่าจะมีตำแหน่ง หน้าที่ มีความรับผิดชอบอะไร ก็จะต้องมีความสัมพันธ์กับบุคคลร่วมงาน ตั้งแต่ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิด ผลงานร่วมกัน ร่วมกันรับผิดชอบ ร่วมกันรับผิดชอบในการทำงานนั้นๆ

ข. การสื่อสาร คนทำงานจะทำงานร่วมกันได้ต้องมีการสื่อสารระหว่างกัน คือ ต้องมีผู้ส่งสารและผู้รับสาร หากบุคคล 2 ฝ่ายนี้ปรับเครื่องส่ง และเครื่องรับได้ตรงกัน ก็จะช่วยให้มองเห็นแนวทางในการทำงานอย่างชัดเจน แม้บางครั้งบุคคลอาจจะมีการมองต่างมุม มีความคิดเห็นขัดแย้งกันบ้าง แต่ถ้าเรามีวิธีการสื่อสารและใช้สื่อที่เหมาะสม ก็จะทำให้เกิดผลงานที่ตรงตามวัตถุประสงค์ได้

ค. การสร้างศรัทธาและกำลังใจให้ซึ่งกันและกัน ศรัทธาคือ การมองเห็นคุณค่า ความหมายและประโยชน์ของงาน อันเป็นแรงผลักดันที่จะนำไปสู่เป้าหมายของงานและแรงนี้เองเรียกว่ากำลังใจ ที่คนทำงานควรจะสร้างให้ตนเองและบุคคลร่วมงาน เพื่อจะได้ร่วมมือกันทำงานด้วยความมุ่งมั่นให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งเป็นจุดสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ผลงานปรากฏ

## 2 สุรเชษฐ์ ชีระมณี (2535)

สุรเชษฐ์ ชีระมณี (2535) กล่าวถึงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการทำงานว่า การทำงานในองค์กรใดๆ ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีพฤติกรรมที่เหมาะสม จะประกอบไปด้วยทักษะ 5 ประการ คือ

2.1 มีเป้าหมายในการทำงาน และเป็นเป้าหมายที่สามารถทำให้เกิดขึ้นได้ ได้แก่ งานเป็นแหล่งรายได้หาเลี้ยงชีพ จึงต้องหางานทำ งานเป็นแหล่งรายได้สูงสุด จึงทำล่วงเวลา สละความสุข ความสนุกสนาน และการพักผ่อน งานเป็นสิ่งที่มีความหมาย มีชื่อเสียง จึงหาทางเป็นผู้บริหาร มีตำแหน่ง งานเป็นการพัฒนาตนเอง และรู้สึกมีการเปลี่ยนแปลงในชีวิต จึงหางานที่ท้าทายมาทำ

2.2 ความสามารถในการทำงาน เกิดจากการมีวิชาความรู้ที่ใช้ทำงาน รู้วิธีทำงาน รู้ควบคุม รู้ดัดแปลง ประยุกต์ใช้วิชา

2.3 การควบคุม ความวิตกกังวลและความกลัว โดยการฝึกควบคุมอารมณ์ ความรู้สึกไม่ให้แสดงออกเกินสิ่งเร้าที่มากระทบ

2.4 มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นในที่ทำงาน โดยการแสดงออกดังนี้ เอาใจเขามาใส่ใจเรา รู้จักให้แล้วจะได้อะไร ชมน้อมตามกาลเทศะ ลดพฤติกรรมที่จะสร้างความขัดแย้ง

2.5 การให้คุณค่าหรือตีราคาผู้อื่น การอยู่ในสังคม บุคคลจะตีราคาตนเองและผู้อื่น 4 แบบ คือ เห็นตนเองอยู่เหนือผู้อื่น เห็นตนเองอยู่ต่ำด้อยกว่าผู้อื่น เห็นทั้งตนเองและผู้อื่นต่ำด้อยด้อยราคา และเห็นคุณค่าทั้งตนเองและผู้อื่น

### 3. อรุณ รัชธรรม (2544)

อรุณ รัชธรรม (2544) ได้ยกตัวอย่างรูปแบบแห่งพฤติกรรม (pattern of behaviors) ในการทำงานของบุคคลและมีพฤติกรรมเกี่ยวกับการทำงานที่แสดงออก จากการสังเกต ดังตารางที่ 2

## ตารางที่ 2 รูปแบบแห่งพฤติกรรม และพฤติกรรมที่แสดงออก

| รูปแบบแห่งพฤติกรรม                                  | พฤติกรรมที่แสดงออก                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ความมุ่งมั่นต่อจุดหมายใฝ่ความยิ่งใหญ่            | เผชิญปัญหาด้วยเหตุผล ไม่ผัดพ้อง่าย ชอบใช้ชีวิตริเริ่มและ<br>อยากให้สำเร็จตามนั้น สร้างบารมีแก่ทางปฏิบัติของผู้อื่นแม้จะ<br>คืออยู่แล้ว |
| 2. ใฝ่ความก้าวหน้า                                  | เอาใจใส่ต่องานและการหาความรู้                                                                                                          |
| 3. โอนอ่อนต่อสังคม                                  | ปฏิบัติตามหมุ่มมาก ไม่คำนึงถึงจุดหมายแห่งองค์การเป็นหลัก                                                                               |
| 4. การใช้ความสมเหตุสมผลในการทำงาน                   | ตัดสินใจด้วยการพิจารณาทั้งปัจจัยทางคุณค่าและปัจจัยทาง<br>ข้อเท็จจริง                                                                   |
| 5. ความสำนึกในชั้นแห่งการบังคับบัญชา<br>(Hierarchy) | เอาใจใส่ต่อหน้าที่และความรับผิดชอบที่<br>ได้รับมอบ แต่ถ้าเกินไปก็จะกลายเป็นไม่เชื่อ<br>มือใครเลย และหัวหน้าที่ทำเองหมด                 |
| 6. ความสำนึกในการเชื่อฟังผู้มีอำนาจเหนือ            | รับคำสั่งอย่างเดียว ไม่พยายามออกความเห็น                                                                                               |
| 7. ความสำนึกในความเป็นข้าราชการ                     | ทำตัวเป็นนายประชาชนหรือเถรตรงตามระเบียบหวงอำนาจ                                                                                        |
| 8. ไม่อยากเสี่ยงหรือต้องการจะคงอยู่ต่อไป            | ไม่ยอมให้มีการเปลี่ยนแปลงหรือมีความไว<br>ต่อการเปลี่ยนแปลงเกินไป                                                                       |

ที่มา: อรุณ รัชธรรม (2544)

### 4. Baron and Greenberg (2000)

Baron and Greenberg (2000) กล่าวว่า องค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานที่ดีของบุคคลในองค์กรมี 3 ด้าน ดังนี้ กล่าวว่า องค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานที่ดีของบุคคลในองค์กรมี 3 ด้าน ดังนี้

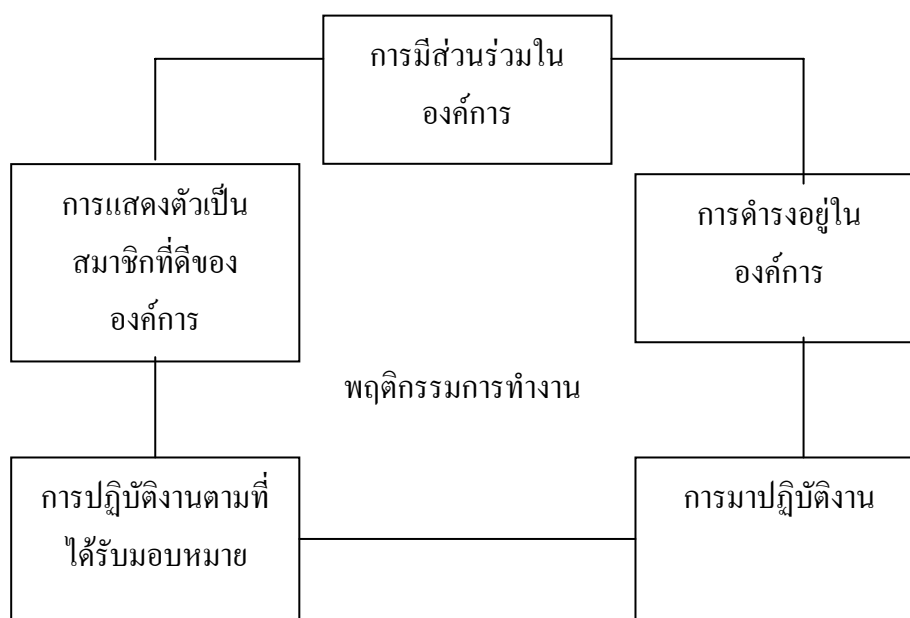
4.1 ความเอื้อเฟื้อ (Courtesy) คือการให้ความร่วมมือกับบุคคลอื่นในองค์กร

4.2 ความรับผิดชอบ (Conscientious) คือความระมัดระวัง มีสติรู้ผิดรู้ชอบต่องานในหน้าที่ของตน

4.3 ความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Good sport) คือความตั้งใจในการปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมายหรือตามหน้าที่

#### 5. McShane and Glinow (2003)

McShane and Glinow (2003) กล่าวว่า พนักงานที่มีความรู้ความสามารถจะเป็นตัวแทนขององค์กรในการเป็นคณชั้นนำในด้านความสามารถทางสติปัญญา โดยเฉพาะพนักงานที่ทำงานมานานก็จะมีความรู้ในการประเมินค่าของกระบวนการทำงาน ค่าขององค์กร และความต้องการของลูกค้า และเพื่อเป็นการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติตามให้เป็นไปตามนโยบายที่องค์กรได้กำหนดได้ ดังนั้น ทางองค์กรต่างๆ ควรมีการจัดการเกี่ยวกับพฤติกรรมอะไรที่มีความเหมาะสม หรือมีความจำเป็นโดยเฉพาะต่อสถานการณ์ในองค์กร เงื่อนไขขององค์กร สภาพแวดล้อมขององค์กร ซึ่งอาจจะเป็พฤติกรรมที่กำหนดขึ้นเพื่อให้เกิดความสะดวกสบายแก่พนักงานในการปฏิบัติตาม ซึ่งพฤติกรรมการทำงานในองค์กร ประกอบไปด้วย 5 ด้าน คือ การมีส่วนร่วมในองค์กร การดำรงอยู่ในองค์กร การมาปฏิบัติงาน การปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมาย และการแสดงตัวเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตามภาพที่ 4 และมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 6 องค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงาน

ที่มา: McShane and Glinow (2003)

จากองค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานทั้ง 5 ด้านข้างต้นมีรายละเอียดดังนี้

5.1 การมีส่วนร่วมในองค์การ (joining the organization) หมายถึง พนักงานเข้าร่วมกันทำงานในบริษัท ขอมรับงานที่บริษัทเสนอให้ สร้างความไว้วางใจ และ จงรักภักดี มีวิสัยทัศน์ ให้มีความสำคัญกับงาน

5.2 การดำรงอยู่ในองค์การ (remaining with the organization) หมายถึง พนักงานทำงานอยู่กับองค์การไม่ต้องการที่จะลาออก มีความพึงพอใจในงาน มีความรู้สึกรักและจงรักภักดี มีความคิดว่าการทำงานในระยะยาวให้กับองค์กรใดองค์กรหนึ่งเป็นสัญลักษณ์ว่าประสบความสำเร็จในการทำงาน

5.3 การมาปฏิบัติงาน(maintaining work attendance) หมายถึง พนักงานมาปฏิบัติงานตามเวลาที่ควรทำ มีอัตราการขาดงานลดลง ส่วนสาเหตุของการขาดงานอาจมาจาก สภาพอากาศไม่ดีและยานพาหนะไม่เพียงพอ คนในครอบครัวเจ็บป่วย การขาดงานมีอัตราสูงในบริษัทที่มีผลกำไรน้อย และมีผู้ที่ไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ หรือพนักงานพบกับความเครียดเนื่องจากการทำงานหนัก

5.4 การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย (performing required tasks) หมายถึง การทำงานที่แสดงถึงกิจกรรมที่ควบคุมให้ไปถึงจุดหมาย ซึ่งกิจกรรมนั้นอยู่ภายใต้การควบคุมของแต่ละคน รวมถึงพฤติกรรมทางกายและกระบวนการทางจิตใจที่นำไปสู่การแสดงพฤติกรรม ตัวอย่างเช่น พนักงานที่ทำงานแลกเปลี่ยนระหว่างประเทศที่ซิดีแบงก์ ได้ตัดสินใจและแสดงพฤติกรรมแลกเปลี่ยนเงิน คือ เขาเหล่านั้นมีมาตรฐานการปฏิบัติงานแน่นอน ดังนั้น พฤติกรรมของพวกเขาและผลที่ได้รับจากพฤติกรรมจะต้องมากกว่าระดับต่ำสุดที่ยอมรับได้

5.5 การแสดงตัวเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (exhibiting organization citizenship) ประกอบไปด้วยการหลีกเลี่ยงข้อแย้งที่ไม่จำเป็น ช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่เห็นแก่ตัว การอดทนต่อการถูกเอารัดเอาเปรียบ การเข้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมที่จัดขึ้นและปฏิบัติตามกฎ เช่น สมาชิกที่ดีจะต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีและแบ่งปันสิ่งของกันใช้ได้ ยกโทษให้ผู้อื่นที่ทำผิด และช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อพวกเขามีปัญหา

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานที่กล่าวมาข้างต้นทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศมีความหลากหลายแตกต่างกันไป แต่สำหรับแนวคิดของ McShane and Glinow (2003) เป็นแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานที่พนักงานควรมีพฤติกรรมการทำงานมี 5 ด้าน ดังกล่าวข้างต้นมีความใหม่ชัดเจนในองค์ประกอบ มีรายละเอียดเกี่ยวกับองค์ประกอบ รวมถึงมีความหลากหลายสามารถที่จะนำไปปรับใช้กับองค์การต่างๆ ได้ ดังนั้นจึงทำให้ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ McShane and Glinow (2003) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

### การวัดพฤติกรรมการทำงาน

การวัดพฤติกรรมจะช่วยให้สามารถวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ในสภาพแวดล้อมและสภาวะของอินทรีย์ที่มีผลต่อพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออก ทำให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออก ซึ่งผลที่ได้จากการวัดพฤติกรรมนี้จะช่วยทำให้สามารถกำหนดพฤติกรรมเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง (ประทีป จินฉี, 2540) และการวัดพฤติกรรมบางอย่างอาจง่ายต่อการวัดในขณะที่บางพฤติกรรมก็ยุ่งยาก ซึ่งการวัดที่ดีจะสามารถอธิบายทฤษฎีหรือสมมติฐานได้ (เรียม ศรีทอง, 2542) สำหรับวิธีการวัดพฤติกรรม สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท (ประทีป จินฉี, 2540) มีรายละเอียดดังนี้

#### 1. วิธีการประเมินพฤติกรรมทางตรง ประกอบไปด้วย

1.1 การสังเกตและบันทึกพฤติกรรม จะเป็นการเน้นการสังเกตและบันทึกข้อมูลในเรื่องของพฤติกรรมภายนอก ซึ่งหมายถึง การที่บุคคลกระทำหรือแสดงออกแล้วสามารถวัดได้และสังเกตเห็นได้ตรงกัน

1.2 การสังเกตและบันทึกพฤติกรรมตนเอง เป็นกระบวนการที่แต่ละบุคคลสังเกตและบันทึกพฤติกรรมเป้าหมายที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง เพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมเป้าหมายที่เกิดขึ้นกับตนเอง โดยเน้นจำนวนครั้งหรือช่วงเวลาพฤติกรรมนั้นเกิดขึ้น เพื่อใช้เป็นข้อมูลป้อนกลับที่จะทำให้บุคคลทราบว่าตนเองแสดงพฤติกรรมในลักษณะใด (Nelson, 1977 อ้างใน ประทีป จินฉี, 2540)

1.3 การวัดที่ผลของพฤติกรรม เป็นการบันทึกผลของพฤติกรรม (Product) ว่ามีลักษณะอย่างไร เช่นการเปลี่ยนแปลงของน้ำหนักน่าจะมีผลมาจากพฤติกรรมการกิน เป็นต้น

1.4 การวัดทางจิตสรีระ เป็นการวัดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระของบุคคล โดยมีความเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงทางสรีระนั้นมีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงทางจิต

## 2. วิธีการประเมินทางอ้อม ประกอบไปด้วย

2.1 การสัมภาษณ์ หมายถึงการที่บุคคลสองคนสนทนากันอย่างมีเป้าหมายเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและแง่คิดต่าง ๆ ต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

2.2 การรายงานตนเอง คือการที่บุคคลบอกว่าเขาสนใจอย่างไร มีเจตคติเช่นใด มีบุคลิกภาพอย่างไร ตลอดจนมีความคิด และความรู้สึกอย่างไร และการรายงานตนเองมีความสำคัญมากในกรณีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมภายใน (Covert behaviors) เช่นศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ ความเชื่อ ความรู้สึก แรงจูงใจ และ บุคลิกภาพ รวมถึงการรายงานตนเองยังมีความสำคัญในการเป็นจุดเริ่มต้นที่จะนำไปสู่แนวทางในการประเมินพฤติกรรมในลักษณะอื่นๆ เพื่อแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่อไป

จากวิธีการวัดพฤติกรรมดังกล่าวข้างต้นจะเห็นว่ามีสามารถวัดได้หลายวิธี และสำหรับการวัดพฤติกรรมการทำงานที่ใช้กันในปัจจุบันมี 4 วิธี (สิมา สิมานนท์, 2522: 59) คือ

1. วิธีจดบันทึกปริมาณงาน ใช้กับงานประจำที่ทำตามแบบแผนซ้ำ ๆ กัน เช่น การพิมพ์เอกสาร เป็นต้น

2. การใช้มาตรประเมินค่าซึ่งจะกำหนดรายการที่ต้องการจะประเมินเอาไว้แล้วให้ผู้ประเมินจำแนกคุณลักษณะของสิ่งที่ต้องการประเมินว่ามีลักษณะนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด ซึ่งวิธีมาตรประเมินค่า เป็นวิธีที่มีผู้นิยมใช้กันมากที่สุดคือ (Ligen and Barnes, 1984 อ้างใน กาญจนา เหมะธร, 2542)

3. การตรวจสอบผู้ประเมินตอบคำถามเกี่ยวกับลักษณะของสิ่งที่ประเมินโดยเขียนเครื่องหมายลงในช่องคำตอบที่เตรียมไว้แล้วว่าสิ่งที่ประเมินนั้นมีคุณลักษณะนั้น ๆ หรือไม่ ซึ่งเป็นวิธีที่ใกล้เคียงกับวิธีที่ 2

4. วิธีเปรียบเทียบสิ่งที่ต้องการประเมินทีละคู่โดยพิจารณาจากคุณสมบัติหรือผลงานแล้วตัดสินทีละคู่ว่ากลุ่มไหนดีกว่ากันทำงานครบแล้วรวมคะแนนจัดลำดับ

สำหรับการวัดพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธี การใช้มาตราประเมินค่า และให้ตัวพนักงานประเมินพฤติกรรมการทำงานตนเอง โดยวัดพฤติกรรมการทำงาน 5 ด้าน ตามแนวคิดของ McShane and Glinow (2003) ซึ่งประกอบไปด้วย การมีส่วนร่วมในองค์กร การดำรงอยู่ในองค์กร การมาปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย การแสดงตัวเป็นสมาชิกขององค์กร

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องลักษณะงานกับพฤติกรรมการทำงาน

พิชญา ทองคำพงษ์ (2544) ศึกษาลักษณะงาน ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ลักษณะงาน ค่านิยมในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้

เรืองวิษณุ แก้วพรม (2548) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 3 ศึกษาทั้งข้าราชการครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานีเขต 3 จำนวน 333 คน พบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ทักษะคิดทำงาน ความสำเร็จภายในงาน นโยบายการบริหาร และความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 3 และตัวพยากรณ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานีเขต 3 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

ประกอบด้วย ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ทัศนคติต่องาน ความสำเร็จภายในงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนพฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 54.20

Farrell *et al.* (1999) ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลปฏิบัติการแผนกสุขภาพจิต โดยศึกษากับพยาบาลปฏิบัติการแผนกผู้ป่วยสุขภาพจิตอย่างรุนแรง ที่ปฏิบัติงานเต็มเวลา พบว่าลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน โดยเฉพาะลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในการทำงาน ส่งผลกับพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดลา มาสายของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญ และ พยาบาลผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการทางเลือกเกี่ยวกับงานให้มีความหลากหลายในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น

Van den berg and Feij (2003) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพ ลักษณะงาน และ พฤติกรรมการทำงาน กับกลุ่มตัวอย่างผู้สมัครงานจำนวน 161 คน พบว่า บุคลิกภาพ คุณลักษณะงานด้านที่มีทักษะหลากหลาย ที่มีอิสระ งานที่ได้รับผลย้อนกลับ มีความความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเชื่ออำนาจการควบคุมกับพฤติกรรมการทำงาน

ปรีดา เบญจการ และคณะ (2548) ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับจิตลักษณะและพฤติกรรม โดยการสังเคราะห์ปริญาณานิพนธ์ระดับปริญาโทและปริญาเอก ของสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่สำเร็จระหว่าง พ.ศ. 2530 – 2543 จำนวน 82 เล่ม ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่สัมพันธ์กับจิตลักษณะและพฤติกรรม ทำการสังเคราะห์เชิงปริมาณด้วยวิธีการวิเคราะห์อภิมาน (Meta Analysis) จากผลการวิจัยพบว่า ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม ทั้ง 4 ด้าน คือ พฤติกรรมด้านประสิทธิภาพในการทำงาน / ความสำเร็จในอาชีพ พฤติกรรมด้านการปฏิบัติทางพุทธ พฤติกรรมด้านพฤติกรรมการสอน และ พฤติกรรมด้านพฤติกรรมพยาบาล

ปรัญญานันท์ เทียงจรรยา (2539) ศึกษาความเชื่อในปัจจัยควบคุมกับพฤติกรรมการดูแลของอาจารย์พยาบาลวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 4 ผลการวิจัยพบว่า ความเชื่ออำนาจการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการดูแลของอาจารย์พยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

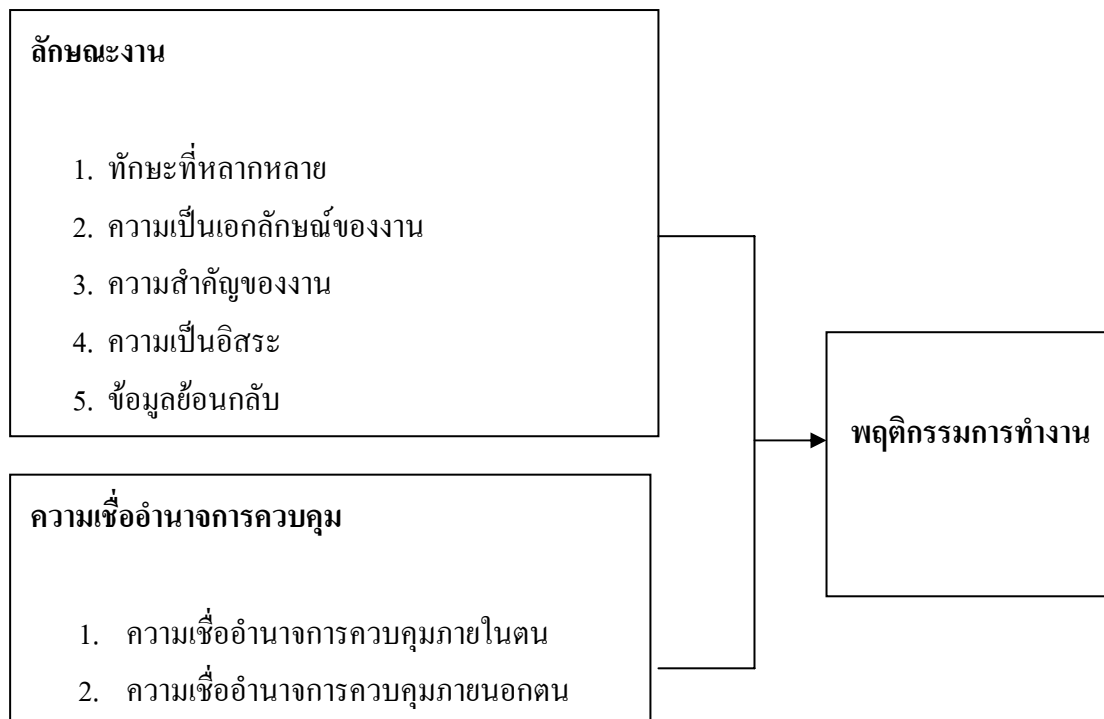
อจรรยา ชุติกานนท์ (2542) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานสาธารณสุขมูลฐานของอาสาสมัคร สาธารณสุขประจำหมู่บ้านในศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชนเขตเมือง จังหวัดสมุทรสาคร กลุ่มตัวอย่างเป็นประชากรที่เป็น อสม. ซึ่งทำงานสาธารณสุขมูลฐานใน สมศช. ของเขตเทศบาลเมืองสมุทรสาคร 6 แห่ง ๆ ละ 5 คน เทศบาลเมืองกระทุ่มแบน 6 แห่ง ๆ ละ 5 คน และเทศบาลตำบลอ้อมน้อย 13 แห่ง ๆ ละ 5 คน รวม 25 แห่ง 125 คน ได้ทำการแบ่งพฤติกรรมการทำงานสาธารณสุขมูลฐานตามบทบาทและหน้าที่ที่กระทรวงกำหนด โดยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของสาธารณสุข และตัวแปรทางจิตลักษณะ ด้านความรู้ ทักษะคติ ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตน การมุ่งอนาคต การควบคุมตนเอง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของอาสาสมัครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Strickland ( 1977: 233-234 อ้างใน เจิดหล้า สุนทรวิภาต, 2534) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตน และ ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตน กับพฤติกรรมการทำงานพบว่า คนที่มีความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตนจะมีวิธีการและรู้จักใช้เครื่องชี้แนะ (Cue) ที่เป็นประโยชน์ และจะมีพฤติกรรมที่จะนำไปสู่เป้าหมายในการแสวงหาความรู้แตกต่างกันไปจากคนที่มีความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตน และพบว่าคนที่มีความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตนจะทำงานโดยคำนึงถึงความสามารถของตนและทำตามลักษณะของงาน ใช้เวลาพิจารณาในการทำงานมากกว่า

Weiss and Sherman (1973 : 132 อ้างใน เปรมสุริย์ เชื้อมทอง, 2536) ทำการทดลองวัดความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตน และ ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตน กับกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยนิวยอร์ก 41 คน เพื่อวัดการใช้ความพยายามในการทำงานหลังจากที่เคยทำงานประเภทเดียวกันล้มเหลวมาแล้ว พบว่าหลังจากพบความล้มเหลวในการทำงานแล้ว คนที่มีความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตนจะใช้ความพยายามที่จะทำงานให้ได้รับความสำเร็จมากกว่าคนที่มีความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตน

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้างต้นจะเห็นได้ว่า ลักษณะงาน และ ความเชื่ออำนาจการควบคุม มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้แนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

### กรอบแนวความคิดในการวิจัย



การวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ

1. ลักษณะงาน (Job Characteristics) ประกอบด้วย ทักษะที่หลากหลาย (Skill Variety) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significance) ความเป็นอิสระ (Autonomy) ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

2. ความเชื่ออำนาจการควบคุม (Locus of Control) ประกอบด้วย ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตน (Internal Locus of Control) ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตน (External Locus of Control)

ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการทำงาน (Work Behavior)

## สมมติฐานในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีสมมติฐานดังนี้

1. ลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน
  - 1.1 ลักษณะงานด้านทักษะที่หลากหลาย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน
  - 1.2 ลักษณะงานด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน
  - 1.3 ลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน
  - 1.4 ลักษณะงานด้านความเป็นอิสระ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน
  - 1.5 ลักษณะงานด้านข้อมูลย้อนกลับ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน
2. ความเชื่ออำนาจการควบคุมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน
  - 2.1 ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน
  - 2.2 ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

### บทที่ 3

#### วิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำในลักษณะการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบวัดตามแบบที่ผู้วิจัยพัฒนาและสร้างขึ้น โดยมีประชากรเป้าหมาย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท จำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แล้วนำไปวิเคราะห์ผลเพื่อหาข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับทดสอบสมมติฐาน โดยมีวิธีการวิจัยดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีจำนวนพนักงานรวมทั้งหมด 422 คน ณ วันที่ 6 มิถุนายน 2549

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่จะยอมรับได้ว่ามีจำนวนมากเพียงพอที่จะเป็นตัวแทนของประชากร โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1979 อ้างใน พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2544: 138) คำนวณ ได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดยกำหนดให้  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของกลุ่มประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (กำหนดให้เท่ากับ .05)

จากการคำนวณโดยการแทนค่าจำนวนประชากรในสูตรดังกล่าวข้างต้น ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 206 คน

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับสลาก

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบวัดจำนวน 3 ฉบับ เป็นแบบวัดที่สร้างขึ้นใหม่โดยกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบวัดจากเนื้อหา ทฤษฎี และ ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งนำไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบเนื้อหาความถูกต้องและ ครอบคลุมตรงตามสิ่งที่ต้องการวัดจำนวน 1 ฉบับ คือแบบวัดพฤติกรรมการทำงาน สำหรับแบบวัด อีก 2 ฉบับได้แก่ แบบวัดลักษณะงานและแบบวัดแนวคิดอำนาจควบคุมตน เป็นแบบวัดที่มี นักวิชาการได้ทำการศึกษาไว้แล้ว ผู้วิจัยได้ทำการปรับข้อคำถามเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่ ทำการศึกษา แบบวัดที่ใช้ในการศึกษาจำแนกออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ และแบบเติมคำลงใน ช่องว่าง จำนวน 6 ข้อ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุ งาน และตำแหน่งงาน

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบวัดลักษณะงาน ที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงและพัฒนามาจากแบบวัดลักษณะ งานของ จิราภรณ์ จงมันคงชีพ (2547) ประกอบด้วยข้อคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) จำนวนทั้งหมด 15 ข้อ โดยวัดลักษณะงานทั้งหมด 5 ด้าน คือ

1. ทักษะที่หลากหลาย จำนวน 3 ข้อ (3, 6, 9)
2. ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน จำนวน 3 ข้อ (2, 7, 12)
3. ความสำคัญของงาน จำนวน 3 ข้อ (4, 10, 15)
4. ความเป็นอิสระของงาน จำนวน 3 ข้อ (1, 11, 14)
5. ข้อมูลย้อนกลับ จำนวน 3 ข้อ (5, 8, 13)

แบบวัดลักษณะงานมี 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 มี 5 ข้อ ให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับเดียวจากน้อยที่สุด ถึงมากที่สุด

### เกณฑ์การให้คะแนน

|            |     |   |       |
|------------|-----|---|-------|
| น้อยที่สุด | ได้ | 1 | คะแนน |
| น้อย       | ได้ | 2 | คะแนน |
| ปานกลาง    | ได้ | 3 | คะแนน |
| มาก        | ได้ | 4 | คะแนน |
| มากที่สุด  | ได้ | 5 | คะแนน |

ตอนที่ 2 มี 10 ข้อ ให้ผู้ตอบเลือกตอบจากไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง

### เกณฑ์การให้คะแนน

|                      |     |   |       |
|----------------------|-----|---|-------|
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ได้ | 1 | คะแนน |
| ไม่เห็นด้วย          | ได้ | 2 | คะแนน |
| ปานกลาง              | ได้ | 3 | คะแนน |
| เห็นด้วย             | ได้ | 4 | คะแนน |
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง    | ได้ | 5 | คะแนน |

### เกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนน

ในการพิจารณาระดับลักษณะงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจัดระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ โดยสูตรการคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2545) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8
 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาดังกล่าวข้างต้น สามารถแบ่งระดับลักษณะงานได้ดังนี้

คะแนน 1.00 – 1.80 มีลักษณะงานอยู่ในระดับ ต่ำที่สุด  
 คะแนน 1.81 – 2.60 มีลักษณะงานอยู่ในระดับ ต่ำ  
 คะแนน 2.61 – 3.40 มีลักษณะงานอยู่ในระดับ ปานกลาง  
 คะแนน 3.41 – 4.20 มีลักษณะงานอยู่ในระดับ สูง  
 คะแนน 4.21 – 5.00 มีลักษณะงานอยู่ในระดับ สูงที่สุด

**ส่วนที่ 3** เป็นแบบวัดความเชื่ออำนาจการควบคุม ที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงและพัฒนาจากแบบวัดความเชื่ออำนาจการควบคุมของ ปฐมกานต์ อินทพันธ์ (2549) โดยทำการวัดความเชื่ออำนาจการควบคุม 2 ลักษณะคือ

1. ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตน จำนวน 9 ข้อ (1, 2, 4, 7, 9, 12, 14, 15, 17)
2. ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตน จำนวน 9 ข้อ (3, 5, 6, 8, 10, 11, 13, 16, 18)

จำนวนข้อคำถามมีทั้งหมด 18 ข้อ ใช้ลักษณะมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ให้ผู้ตอบเลือก เลือกตอบเพียงระดับเดียวจากเป็นจริงน้อยที่สุดถึงเป็นจริงมากที่สุด

#### เกณฑ์การให้คะแนน

|                    |     |   |       |
|--------------------|-----|---|-------|
| เป็นจริงน้อยที่สุด | ได้ | 1 | คะแนน |
| เป็นจริงน้อย       | ได้ | 2 | คะแนน |
| เป็นจริงปานกลาง    | ได้ | 3 | คะแนน |
| เป็นจริงมาก        | ได้ | 4 | คะแนน |
| เป็นจริงมากที่สุด  | ได้ | 5 | คะแนน |

#### เกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนน

ในการพิจารณาระดับความเชื่ออำนาจการควบคุมของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจัดระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ

โดยสูตรการคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2545) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาดังกล่าวข้างต้น สามารถแบ่งระดับความเชื่ออำนาจการควบคุมได้เป็น 2 ลักษณะดังนี้

1. ระดับความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตน

- คะแนน 1.00 – 1.80 มีความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตนอยู่ในระดับต่ำที่สุด
- คะแนน 1.81 – 2.60 มีความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตนอยู่ในระดับต่ำ
- คะแนน 2.61 – 3.40 มีความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตนอยู่ในระดับปานกลาง
- คะแนน 3.41 – 4.20 มีความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตนอยู่ในระดับสูง
- คะแนน 4.21 – 5.00 มีความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตนอยู่ในระดับสูงที่สุด

2. ระดับความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตน

- คะแนน 1.00 – 1.80 มีความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตนอยู่ในระดับต่ำที่สุด
- คะแนน 1.81 – 2.60 มีความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตนอยู่ในระดับต่ำ
- คะแนน 2.61 – 3.40 มีความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตนอยู่ในระดับปานกลาง
- คะแนน 3.41 – 4.20 มีความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตนอยู่ในระดับสูง
- คะแนน 4.21 – 5.00 มีความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตนอยู่ในระดับสูงที่สุด

**ส่วนที่ 4** เป็นแบบวัดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยนำแนวคิดและหลักการของ McShane and Glinow (2003) มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบวัด โดยวัดพฤติกรรมการทำงานทั้งหมด 5 ด้าน คือ

1. การมีส่วนร่วมในองค์กร จำนวน 5 ข้อ (1-5)
2. การดำรงอยู่ในองค์กร จำนวน 6 ข้อ (6-11)
3. การมาปฏิบัติงาน จำนวน 3 ข้อ (12-14)
4. การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 5 ข้อ (15-19)
5. การแสดงตัวเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำนวน 9 ข้อ (20-28)

จำนวนข้อคำถามมีทั้งหมด 28 ข้อ ใช้ลักษณะมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ให้ผู้ตอบเลือกตอบระดับการแสดงผลพฤติกรรมเพียงระดับเดียวที่ตรงกับผู้ตอบมากที่สุดจากน้อยที่สุดถึงมากที่สุด

#### เกณฑ์การให้คะแนน

|            |     |   |       |
|------------|-----|---|-------|
| น้อยที่สุด | ได้ | 1 | คะแนน |
| น้อย       | ได้ | 2 | คะแนน |
| ปานกลาง    | ได้ | 3 | คะแนน |
| มาก        | ได้ | 4 | คะแนน |
| มากที่สุด  | ได้ | 5 | คะแนน |

#### เกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนน

ในการพิจารณาระดับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจัดระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ โดยสูตรการคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (บุญเรียง, 2545) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาดังกล่าวข้างต้น สามารถแบ่งระดับพฤติกรรมการทำงานได้ดังนี้

- คะแนน 1.00 – 1.80 มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับ น้อยที่สุด
- คะแนน 1.81 – 2.60 มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับ น้อย
- คะแนน 2.61 – 3.40 มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับ ปานกลาง
- คะแนน 3.41 – 4.20 มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับ มาก
- คะแนน 4.21 – 5.00 มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับ มากที่สุด

### การตรวจสอบเครื่องมือ

การวิจัยนี้กำหนดวิธีการตรวจสอบแบบวัดในการศึกษาผลของลักษณะงาน และ ความเชื่อ  
อำนาจการควบคุมที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์  
แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีแบบวัด 3 ฉบับ คือ แบบวัดลักษณะงาน แบบวัดความเชื่อ  
อำนาจการควบคุม และแบบวัดพฤติกรรมการทำงาน โดยมีขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพของ  
เครื่องมือดังนี้

1. ผู้วิจัยได้นำแบบวัด ทั้ง 3 ฉบับ ไปเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อทำการตรวจสอบด้านเนื้อหา  
ความหมาย รวมถึงการใช้ภาษาจากกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งมีความเชี่ยวชาญในด้าน  
จิตวิทยาอุตสาหกรรม ด้านพฤติกรรมศาสตร์และด้านภาษาศาสตร์ เพื่อให้ได้ความเที่ยงตรงเชิง  
เนื้อหา (content validity) และสามารถนำไปใช้ได้เหมาะสมในบริบทที่ศึกษา โดยได้ปรับปรุง  
แบบวัดตามข้อเสนอแนะและคำแนะนำของกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

2. ผู้วิจัยได้นำแบบวัดทั้ง 3 ฉบับ ที่ผ่านการหาความเที่ยงตรงเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้  
(try out) กับพนักงานในบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่ม  
ตัวอย่างที่ต้องการศึกษา แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 30 คน เพื่อคำนวณ

2.1 วิเคราะห์ข้อคำถามรายข้อ (item analysis) โดยหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนน  
รายข้อกับคะแนนรวมของแบบวัดฉบับนั้นๆ (item-total correlation) ข้อคำถามที่มีความสัมพันธ์  
กับคะแนนรวมสูง จะนำไปใช้ในการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

2.2 คำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบวัดทั้งฉบับและรายด้าน โดยการหาค่าความสอดคล้องภายใน ใช้วิธีการของ Cronbach's Alpha Coefficiency โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นดังต่อไปนี้

2.2.1 แบบวัดลักษณะงาน ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับเท่ากับ .80 และเมื่อพิจารณารายด้านมีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดรายด้าน มี 5 ด้านดังนี้

|                         |   |     |
|-------------------------|---|-----|
| ทักษะที่หลากหลาย        | = | .81 |
| ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน | = | .69 |
| ความสำคัญของงาน         | = | .80 |
| ความเป็นอิสระของงาน     | = | .76 |
| ข้อมูลย้อนกลับ          | = | .75 |

2.2.2 แบบวัดความเชื่ออำนาจการควบคุม ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดรายด้าน มี 2 ด้านดังนี้

|                                 |   |     |
|---------------------------------|---|-----|
| ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตน  | = | .81 |
| ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตน | = | .65 |

2.2.3 แบบวัดพฤติกรรมการทำงาน ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับเท่ากับ .82 และเมื่อพิจารณารายด้านมีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดรายด้าน มี 5 ด้านดังนี้

|                                    |   |     |
|------------------------------------|---|-----|
| การมีส่วนร่วมในองค์กร              | = | .66 |
| การดำรงค้อยู่ในองค์กร              | = | .69 |
| การมาปฏิบัติงาน                    | = | .40 |
| การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย   | = | .59 |
| การแสดงตัวเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร | = | .76 |

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ในแต่ละขั้นตอนผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ขอจดหมายแนะนำตัวจากโครงการจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อขออนุญาตทำการวิจัยและเก็บข้อมูล
2. นำแบบวัดที่สมบูรณ์แล้วไปใช้เก็บข้อมูลกับพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยการขออนุญาตจากหัวหน้างานของแต่ละหน่วยงาน พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์และความสำคัญของการวิจัย
3. นำแบบวัดมอบให้ผู้ประสานงานในแต่ละหน่วยงานเพื่อแจกให้พนักงานแต่ละคนในการเก็บข้อมูล โดยผู้ประสานงานในแต่ละหน่วยงานจะเป็นผู้รวบรวมแบบวัดคืนจากพนักงานและผู้วิจัยติดตามเก็บแบบวัดคืนจากผู้ประสานงานในแต่ละหน่วยงานอีกครั้งหนึ่ง
4. ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 206 ชุด จากนั้นนำแบบวัดที่ได้ไปตรวจสอบความสมบูรณ์ และคิดคะแนนแล้วจึงนำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติต่อไป และใช้ข้อมูลทั้งหมดนี้เป็นกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

### การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแบบวัดที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบวัดและทำการลงรหัส เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและสมมติฐาน โดยใช้วิธีการทางสถิติ ดังต่อไปนี้

## 1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติ  
 คำนวณ คือ จำนวนการแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

1.2 การวิเคราะห์ระดับลักษณะงาน แนวคิดอำนาจควบคุมตน และพฤติกรรมการทำงาน โดยใช้สถิติ คือ ค่าเฉลี่ย (mean) เพื่อวิเคราะห์ระดับ และค่าส่วนเบี่ยงเบน  
 มาตรฐาน (standard deviation) เพื่อดูค่าการกระจายของข้อมูล

## 2. การวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อการทดสอบสมมติฐาน ประกอบไปด้วย

2.1 การคำนวณหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม คือความสัมพันธ์  
 ระหว่างคุณลักษณะงานกับพฤติกรรมการทำงาน และ ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจการ  
 ควบคุมกับพฤติกรรมการทำงาน โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์  
 สันโปรดักโมเมนต์ (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่อใช้หาค่าความสัมพันธ์  
 ของตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระต่อกัน

2.2 วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมระหว่างลักษณะงาน และ แนวคิดอำนาจควบคุมตน กับ  
 พฤติกรรมการทำงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis)  
 เพื่อใช้พยากรณ์ตัวแปรตามตัวหนึ่งซึ่งส่งผลมาจากตัวแปรต้นตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป ด้วยวิธีการ  
 Stepwise

การกำหนดสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ คือ มีระดับ  
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01

## บทที่ 4

### ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาผลของลักษณะงาน และ ความเชื่ออำนาจการควบคุมที่มีต่อ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร โดยมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน ความเชื่ออำนาจการควบคุม กับ พฤติกรรมการทำงาน และสร้างสมการพยากรณ์เพื่อทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ซึ่งได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอ ผลการวิจัยตามลำดับขั้นตอนต่างๆ ดังต่อไปนี้

**ตอนที่ 1** แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน

**ตอนที่ 2** แสดงผลการวิเคราะห์ระดับลักษณะงาน ความเชื่ออำนาจการควบคุม และ พฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

**ตอนที่ 3** แสดงผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน กับพฤติกรรมการทำงาน และความเชื่ออำนาจการควบคุมกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

**ตอนที่ 4** แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการสร้างสมการพยากรณ์ เพื่อทำนาย พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

### ผลการวิจัย

**ตอนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน

**ตารางที่ 3** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา  
อายุงาน ตำแหน่งงาน

|                      | ลักษณะส่วนบุคคล        | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------|------------------------|------------|--------|
| <u>เพศ</u>           | ชาย                    | 118        | 57.30  |
|                      | หญิง                   | 88         | 42.70  |
|                      | รวม                    | 206        | 100.00 |
| <u>อายุ</u>          | ต่ำกว่า 30 ปี          | 94         | 45.60  |
|                      | 30 - 34 ปี             | 51         | 24.80  |
|                      | 35 ปี ขึ้นไป           | 61         | 29.60  |
|                      | รวม                    | 206        | 100.00 |
| <u>สถานภาพ</u>       | โสด                    | 120        | 58.30  |
|                      | สมรส                   | 86         | 41.70  |
|                      | รวม                    | 206        | 100.00 |
| <u>ระดับการศึกษา</u> | ต่ำกว่าปริญญาตรี       | 36         | 17.50  |
|                      | ปริญญาตรี              | 103        | 50.00  |
|                      | สูงกว่าปริญญาตรี       | 67         | 32.00  |
|                      | รวม                    | 206        | 100.00 |
| <u>อายุงาน</u>       | น้อยกว่า 3 ปี          | 46         | 22.30  |
|                      | 3 – 5 ปี               | 82         | 39.90  |
|                      | 6 ปีขึ้นไป             | 78         | 37.80  |
|                      | รวม                    | 206        | 100.00 |
| <u>ตำแหน่งงาน</u>    | พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ | 116        | 56.30  |
|                      | หัวหน้าแผนก            | 56         | 27.20  |
|                      | ผู้ช่วยผู้จัดการ       | 34         | 16.50  |
|                      | รวม                    | 206        | 100.00 |

จากตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีจำนวน 206 คน สามารถอธิบายข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงาน ได้ดังนี้

เพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศชายมีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 57.30 ส่วนพนักงานเพศหญิง มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 42.70

อายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีเป็นส่วนใหญ่ มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 45.60 รองลงมาคือพนักงานที่มีอายุ 35 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 ส่วนที่เหลือคือพนักงานที่มีอายุ ระหว่าง 30 - 34 ปี มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80

สถานภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีสถานภาพโสด จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 41.70

ระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพนักงานที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 82.6 รองลงมาคือพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 32 นอกนั้นเป็นพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50

อายุงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงาน อยู่ระหว่าง 3 – 5 ปี มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 39.90 รองลงมาคือมีอายุงาน 6 ปีขึ้นไป 78 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 นอกนั้นเป็นพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 3 ปี มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 22.30

ตำแหน่งงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพนักงานที่มีตำแหน่งเป็นพนักงานหรือเจ้าหน้าที่มากที่สุด มีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 56.30 รองลงมาคือพนักงานที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าแผนก มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 นอกนั้นเป็นพนักงานที่มีตำแหน่งเป็นผู้ช่วยผู้จัดการมีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับลักษณะงาน ระดับความเชื่ออำนาจการควบคุม และระดับพฤติกรรมการทำงาน

**ตารางที่ 4** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของลักษณะงาน ความเชื่ออำนาจการควบคุม และพฤติกรรมการทำงาน

| ตัวแปร                          | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับ   |
|---------------------------------|-----------|------|---------|
| ลักษณะงานโดยรวม                 | 3.42      | .54  | สูง     |
| ด้านทักษะที่หลากหลาย            | 3.54      | .80  | สูง     |
| ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน     | 3.45      | .73  | สูง     |
| ด้านความสำคัญของงาน             | 3.25      | .64  | ปานกลาง |
| ด้านความเป็นอิสระของงาน         | 3.68      | .79  | สูง     |
| ด้านข้อมูลย้อนกลับ              | 3.12      | .72  | ปานกลาง |
| ความเชื่ออำนาจการควบคุม         |           |      |         |
| ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตน  | 3.85      | .65  | สูง     |
| ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตน | 3.26      | .77  | ปานกลาง |
| พฤติกรรมการทำงาน                | 3.80      | .60  | สูง     |

จากตารางที่ 4 พบว่า งานของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และเมื่อพิจารณาลักษณะงานในแต่ละองค์ประกอบพบว่า ลักษณะงานองค์ประกอบด้านความเป็นอิสระของงาน ทักษะที่หลากหลาย และ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 3.54 และ 3.45 ตามลำดับ สำหรับองค์ประกอบด้านความสำคัญของงาน และ ด้านข้อมูลย้อนกลับ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 และ 3.12 ตามลำดับ

ความเชื่ออำนาจการควบคุม จากตารางที่ 4 พบว่าพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ มีความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตนอยู่ในระดับ สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และมีความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตนอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26

พฤติกรรมการทำงาน จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพื่อการทดสอบสมมติฐาน โดยการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับพฤติกรรมการทำงาน และความเชื่ออำนาจการควบคุมกับพฤติกรรมการทำงาน

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน ความเชื่ออำนาจการควบคุม และพฤติกรรมการทำงาน

| ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา          | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์<br>กับพฤติกรรมการทำงาน |     |
|---------------------------------|--------------------------------------------------|-----|
|                                 | r                                                | p   |
| ลักษณะงานโดยรวม                 | .61**                                            | .00 |
| ด้านทักษะที่หลากหลาย            | .55**                                            | .00 |
| ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน     | .65**                                            | .00 |
| ด้านความสำคัญของงาน             | .56**                                            | .00 |
| ด้านความเป็นอิสระของงาน         | .59**                                            | .00 |
| ด้านข้อมูลย้อนกลับ              | .58**                                            | .00 |
| ความเชื่ออำนาจการควบคุม         |                                                  |     |
| ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตน  | .66**                                            | .00 |
| ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตน | -.67**                                           | .00 |

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 5 พบว่า ลักษณะงานโดยรวมทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .61$ ) เมื่อพิจารณาลักษณะงานในแต่ละด้านพบว่า ลักษณะงานด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มากที่สุด ( $r = .65$ ) รองลงมา คือ ลักษณะงานด้านความเป็นอิสระของงาน ลักษณะงานด้านข้อมูลย้อนกลับ ลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน และลักษณะงานด้านทักษะที่หลากหลาย ( $r = .59, .58, .56$  และ  $.55$ ) ตามลำดับ หมายความว่า ลักษณะงานของพนักงานที่อยู่ในระดับสูง จะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานในระดับสูง

ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .66$ ) หมายความว่า พนักงานที่มีความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตนในระดับสูง จะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานในระดับสูง สำหรับความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตน มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = -.67$ ) หมายความว่า พนักงานที่มีความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตนในระดับสูง จะทำให้มีพฤติกรรมการทำงานในระดับต่ำ

**ตอนที่ 4** แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการสร้างสมการพยากรณ์ เพื่อทำนายพฤติกรรมการทำงาน

**ตารางที่ 6** ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยใช้เทคนิควิธี Stepwise ของตัวแปรพยากรณ์ที่ร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงาน

| ตัวพยากรณ์                     | b   | S <sub>b</sub> | Beta | t    | p    |
|--------------------------------|-----|----------------|------|------|------|
| ลักษณะงาน                      | .21 | .08            | .24  | 2.30 | .043 |
| ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตน | .25 | .07            | .31  | 2.82 | .024 |

ค่าคงที่ (a) = 1.817

|          |                       |                                      |                    |
|----------|-----------------------|--------------------------------------|--------------------|
| R = .416 | R <sup>2</sup> = .227 | R <sup>2</sup> <sub>Adj</sub> = .221 | Overall F = 14.582 |
|----------|-----------------------|--------------------------------------|--------------------|

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์พฤติกรรมการทำงาน ด้วยตัวแปรลักษณะงาน ความเชื่ออำนาจการควบคุม พบว่า ลักษณะงาน และความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตนของพนักงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 22.1 ( $R^2_{Adj} = .221$ ) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .416 ( $R = .416$ ) โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์สูงสุด คือ ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตน และ ลักษณะงาน ตามลำดับ

เมื่อนำตัวแปรมาจัดเป็นสมการจะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์กลุ่มตัวอย่างดังนี้

โดยสามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของพฤติกรรมการทำงานในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\text{พฤติกรรมการทำงาน} = 1.81 + 0.21 (\text{ลักษณะงาน}) + 0.25 (\text{ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตน})$$

และสมการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$\text{พฤติกรรมการทำงาน} = 0.24 (\text{ลักษณะงาน}) + 0.31 (\text{ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตน})$$

### ข้อวิจารณ์

จากการศึกษาวิจัยเรื่องผลของลักษณะงาน และ ความเชื่ออำนาจการควบคุมที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 206 คน เมื่อพิจารณาผลการวิจัยเพื่อทดสอบสมมติฐาน มีข้อวิจารณ์ผลการวิจัยดังนี้

#### ลักษณะงาน

ผลการศึกษาลักษณะงานพบว่า ลักษณะงานโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับสูง หมายความว่า พนักงานมีการรับรู้ว่าเป็นลักษณะงานที่ใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลาย ทำงานทุกขั้นตอนทั้งหมดทำให้เสร็จด้วยตนเอง โดยงานที่ทำมีความสำคัญต่อคนอื่นต่อองค์กรและสังคม รวมถึงมีอิสระในการทำงาน และได้รับทราบผลการปฏิบัติงานย้อนกลับ และเมื่อพิจารณาถึงระดับของลักษณะงานในแต่ละองค์ประกอบพบว่า ลักษณะงานด้านทักษะที่หลากหลาย ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน และความเป็นอิสระของงานอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก องค์กรกำลังขยายกิจการให้สามารถรองรับต่อความต้องการของลูกค้าทุกรูปแบบใน

อนาคต จึงทำให้องค์การมีนโยบายทางด้านการบริหารจัดการภายในองค์กร ให้พนักงานมีโอกาสแสดงความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้ได้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรได้ตั้งไว้ รวมถึงให้อิสระในการทำงานสามารถเลือกวิธีการหรือแนวทางในการปฏิบัติงานเองได้ ดังที่ Hackman and Oldham (1980) ได้กล่าวว่า การออกแบบงานที่มุ่งเน้นให้งานมีลักษณะ ทักษะที่หลากหลาย มีความเอกลักษณะของงาน ลักษณะงานทำให้พนักงานรู้สึกว่าได้ทำงานที่มีความสำคัญ ได้รับอิสระในการทำงาน และได้รับข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน ลักษณะงานดังกล่าวเป็นงานที่มีคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เกิดความพึงพอใจในงาน และมีการกระทำให้ผลการปฏิบัติงานดีหรือมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดี

### ความเชื่ออำนาจการควบคุม

ผลการศึกษาความเชื่ออำนาจการควบคุมพบว่า พนักงานมีพนักงานมีความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตนอยู่ในระดับสูง หมายความว่า พนักงานมีความเชื่อหรือรับรู้เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเป็นผลมาจากการกระทำของตนเอง หรือความสามารถของตนเอง และพนักงานมีแนวคิดอำนาจควบคุมนอกตนอยู่ในระดับปานกลางหมายถึง พนักงานไม่เชื่อว่าเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนขึ้นอยู่กับอิทธิพลของอำนาจภายนอกตนที่ไม่สามารถควบคุมได้ ได้แก่ โชคชะตาเคราะห์กรรม ความบังเอิญ และอิทธิพลผู้อื่น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากทางองค์กรมีนโยบายให้พนักงานมีอิสระในการปฏิบัติงานสามารถกำหนดวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง ตัดสินใจด้วยตนเอง พนักงานที่มีแนวคิดอำนาจควบคุมในตนมีแนวโน้มที่จะกล้าคิดและตัดสินใจมากกว่าพนักงานที่มีแนวคิดอำนาจควบคุมนอกตน ดังที่ Rotter (1966) กล่าวว่าบุคคลซึ่งมีแนวคิดอำนาจควบคุมนอกตนจะเชื่อว่าเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เป็นเพราะปัจจัยภายนอกอื่นๆ ที่นอกเหนือจากตนเองเป็นผู้กำหนด

### พฤติกรรมการทำงาน

ผลการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับสูง หมายถึง ในการทำงานพนักงานมีการกระทำทั้งที่ปรากฏให้เห็นเด่นชัดและไม่แสดงออกมาให้เห็นโดยตรง เกี่ยวกับ การมีส่วนร่วมในการทำงานและกิจกรรมต่างๆ มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่ต้องการลาออก โดยมาปฏิบัติงานตามเวลาที่บริษัทกำหนด สามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรได้อย่างไม่เกิดข้อผิดพลาด และเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

รวมถึงมีส่วนสนับสนุนในห้วงการประสบความสำเร็จได้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก องค์การที่ศึกษามีนโยบายการบริหารจัดการแบบปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ มีการกำหนดเป้าหมาย และรางวัลให้แก่พนักงาน เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ดี และเกิดความท้าทายความสามารถเป็นแรงจูงใจให้พนักงานตั้งใจปฏิบัติงานใช้ทักษะ อย่างเต็มความสามารถ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535) และสอดคล้องกับแนวคิดของ Rotter (1966) กล่าวว่า หากบุคคลมองเห็นถึงความเป็นไปได้ที่จะได้รับรางวัลหรือสิ่งตอบแทนก็就会有ความคาดหวัง และแสดงพฤติกรรมออกไปเพื่อให้ได้บรรลุถึงเป้าหมายนั้น

### สมมติฐานที่ 1 ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .61 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

#### สมมติฐานย่อย ที่ 1.1 ลักษณะงานด้านทักษะที่หลากหลายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

จากผลการศึกษาลักษณะงานด้านทักษะที่หลากหลาย พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .55 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน อาจเนื่องมาจากงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายของทักษะสูง ทำให้เกิดความท้าทายและพนักงานสนใจที่จะทำงานนั้นๆ ให้สำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hackman and Oldham (1980) ที่กล่าวว่าถ้างานหรือกิจกรรมที่ทำมีความน่าสนใจหรือท้าทาย จะดึงดูดพนักงานให้ทำกิจกรรมกิจกรรมนั้นๆ และถ้าหากว่างานหรือกิจกรรมนั้นๆ มีทักษะที่หลากหลายมากเท่าไร งานก็จะยังมีความท้าทายมากขึ้น และสนใจที่จะทำงานหรือกิจกรรมนั้นๆ มากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับ Van den berg and Feij (2003) ที่ศึกษาพบว่าลักษณะงานด้านทักษะที่หลากหลายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงาน และยังสอดคล้องกับ พิษญา ทองคำพงษ์ (2544) พบว่าคุณลักษณะงานด้านทักษะที่หลากหลายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

### สมมติฐานย่อย ที่ 1.2 ลักษณะงานด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

จากผลการศึกษาลักษณะงานด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .65 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน อาจเนื่องมาจากทางองค์กรที่ศึกษาวิจัยในนโยบายพนักงานได้ทำงานในความรับผิดชอบตั้งแต่ต้นจนจบ ทำให้พนักงานได้รู้ขั้นตอนการงานนั้นๆ ทั้งหมด ทำให้พนักงานเกิดความภูมิใจในการได้เห็นผลงานของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับ Robbins (2002) กล่าวว่าถ้าพนักงานได้สร้างผลงานขึ้นเองจะมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในงาน รับผิดชอบต่องานที่ทางองค์กรมอบหมายให้ได้ซึ่งถือได้ว่าเป็นพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

### สมมติฐานย่อย ที่ 1.3 ลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

จากผลการศึกษาลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .56 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน อาจเนื่องมาจากสินค้าขององค์กรที่ศึกษาเป็นสินค้าทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยทางองค์กรจึงมีนโยบายให้พนักงานได้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับสินค้าและบริการเพื่อให้สามารถตอบสนองหรือรองรับกับความต้องการของลูกค้าได้ ทำให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญของงานที่จะมีผลกระทบไปถึงยังลูกค้าหรือผู้นำไปใช้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Hackman and Oldham (1980) ที่กล่าวว่าคนที่บุคคลได้รับประสบการณ์หรือความรู้จากการงานเพิ่มเติม ทำให้บุคคลนั้นเกิดความเข้าใจในงานมากขึ้นและให้ความสำคัญกับงานที่กำลังทำอยู่ย่อมมีผลกระทบกับผู้อื่น ดังนั้นจึงเกิดการกระทำที่ให้ความสนใจในการทำงานและเกิดพฤติกรรมที่ดีเกี่ยวกับงาน และยังสอดคล้องกับ พิชญ์ ทองคำพจน์ (2544) พบว่าคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

### สมมติฐานย่อย ที่ 1.4 ลักษณะงานด้านความเป็นอิสระของงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

จากผลการศึกษาลักษณะงานด้านความเป็นอิสระของงาน พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .59 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากองค์การที่ศึกษาวิจัยครั้งนี้มีนโยบายสนับสนุนให้พนักงานทำงานอย่างอิสระทั้งวิธีการปฏิบัติงานและแนวคิดในการทำงาน ไม่เข้มงวดในเรื่องของกฎระเบียบในการทำงาน เปิดโอกาสให้พนักงานส่วนต่าง ๆ ได้จัดกระบวนการทำงานที่ตนรับผิดชอบได้อย่างอิสระ เพื่อให้ได้บรรลุวัตถุประสงค์ของผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ทางองค์การได้กำหนดแผนงานไว้ให้ สอดคล้องกับ Farrell *et al.* (1999) พบว่า คุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระของงานส่งผลกับพฤติกรรมการทำงานด้านการมาปฏิบัติงาน เช่นการขาดลามาสาย และ เรื่องวิญญู แก้วพรม (2548) พบว่า ลักษณะการปฏิบัติงานอย่างเป็นอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากองค์การได้ดี ทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานในองค์การ สอดคล้องกับ Hackman and Oldham (1980) ที่กล่าวว่า เมื่องานมีความอิสระเพิ่มมากขึ้น บุคคลมีแนวโน้มที่จะรู้สึกถึงความรับผิดชอบต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่เกิดขึ้นกับงานได้มากขึ้น และยินดีที่จะยอมรับต่อผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นกับงานที่ได้ทำไป และยังสอดคล้องกับ Van den berg and Feij (2003) ศึกษาพบว่า คุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ในงานที่ดี

**สมมติฐานย่อย ที่ 1.5** ลักษณะงานด้านข้อมูลย้อนกลับ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

จากผลการศึกษาลักษณะงานด้านข้อมูลย้อนกลับ พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .58 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากทางองค์การที่ได้ศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้มีนโยบายกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานในทุก ๆ 3 เดือน ทำให้พนักงานได้มีการทบทวนผลงานและกระบวนการในการทำงาน เพื่อปรับเปลี่ยนให้ได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งจะ ทำให้พนักงานได้รับทราบข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของตนเอง และปรับปรุงงานพฤติกรรมในการทำงานทำให้งานมีประสิทธิภาพที่ดีมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ Van den berg and Feij (2003) ศึกษาพบว่า ลักษณะงานด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานที่ดีทำให้ผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับ พิษญา ทองคำพงษ์ (2544) พบว่าลักษณะงานด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

**สมมติฐานที่ 2** ความเชื่ออำนาจการควบคุมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

**สมมติฐานย่อย ที่ 2.1** ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

จากผลการศึกษาพบว่า ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .66 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานที่มีความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตนจะเชื่อว่าสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองนั้น เป็นเพราะตนเองเป็นผู้กำหนด (Rotter, 1966) และเกิดความเชื่อมั่นว่าตนเองสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้จึงใช้ความพยายามของตนเองทำงานหรือหาแนวทางในการทำงานด้วยตนเองเพื่อให้ได้ข้อมูลมาประกอบการทำงานให้ประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับ Strickland (1977) คนที่มีแนวคิดอำนาจควบคุมในตนจะมีวิธีการและรู้จักใช้เครื่องชี้แนะ (Cue) ที่เป็นประโยชน์ และจะมีพฤติกรรมที่จะนำไปสู่เป้าหมายในการแสวงหาความรู้ และพบว่าคนที่มีแนวคิดอำนาจควบคุมในตนจะทำงานโดยคำนึงถึงความสามารถของตนและทำตามลักษณะของงาน ใช้เวลาพิจารณาในการทำงานมากกว่า และพนักงานที่มีแนวคิดอำนาจควบคุมในตน จะมีความพยายามทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ได้โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคต่าง ๆ สอดคล้องกับ Weiss and Sherman (1973) คนที่มีแนวคิดอำนาจควบคุมในตนจะใช้ความพยายามที่จะทำงานให้ได้รับความสำเร็จไม่ล้มเลิกความตั้งใจที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จสอดคล้องกับงานวิจัยของปริดาและคณะ (2548) และ งานวิจัยของ อัจฉรา ชุติกานนท์ (2542) พบว่าแนวคิดอำนาจควบคุมในตนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

**สมมติฐานย่อย ที่ 2.2** ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

จากผลการศึกษาพบว่า ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตนมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ -.67 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานที่มีความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตน จะล้มเลิกความตั้งใจในการทำงานง่ายๆ หากมีปัจจัยภายนอกมาเกี่ยวข้อง

ทำให้พฤติกรรมการทำงานไม่ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Rotter (1966) กล่าวว่าคนที่มีแนวคิดอำนาจควบคุมนอกตน จะมีความเชื่อหรือรับรู้เหตุการณ์ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเอง หรือได้รับนั้นไม่ใช่ผลจากการกระทำของตน แต่มีสาเหตุมาจากอิทธิพลภายนอกตนที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น โชคเคราะห์กรรม ความบังเอิญ อำนาจเหนือธรรมชาติ อำนาจของผู้อื่นที่ตนเองไม่สามารถเข้าไปเกี่ยวข้องได้ หรือสิ่งแวดล้อมให้เป็นไป จะมีความคิดว่าจะต้องล้มเหลวหรือความสำเร็จของตนเองเป็นสิ่งที่กำหนดไว้แล้ว หรือบันดาลให้เป็นไปโดยที่ตนเองไม่สามารถควบคุมได้ ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานต่ำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Weiss and Sherman (1973) พบว่า คนที่ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตนจะไม่ใช้ความพยายามที่จะทำงานให้ได้รับความสำเร็จจะล้มเลิกความคิดที่จะใช้ความพยายามต่อสู้เอาชนะกับอุปสรรค

**สมมติฐานที่ 3** ลักษณะงาน และความเชื่ออำนาจการควบคุม สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานได้

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะงาน และ ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 22.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ลักษณะงานและความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตน ทั้งสองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานตามสมมติฐานที่ 1 และ 2 ข้างต้น สอดคล้องกับที่ Hackman and Oldham ได้เสนอว่า ลักษณะงานในทางบวกส่งผลทำให้พนักงานมีสภาพอารมณ์ในทางบวกและปฏิบัติงานได้ดี รวมถึงลักษณะงานจะส่งผลถึงการทำงานและสามารถเพิ่มปริมาณงานได้ ตามที่ต้องการ (Feuerstein *et al.*, 2005) และสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่าความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตนสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ จากงานวิจัยของ ปรีดา เบญจการ และ คณะ (2548) ปรัชญานันท์ เทียงจรรยา (2539) อัจฉรา (2542) Strickland (1977) , Weiss and Sherman (1973) ตามแนวคิดของ Rotter (1966) ที่กล่าวว่า บุคคลจะมีการแสดงพฤติกรรมออกมาแตกต่างกันมีสาเหตุมาจากบุคคลมีความเชื่ออำนาจการควบคุมที่แตกต่างกัน บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตน จะมีพฤติกรรมที่มีความกระตือรือร้น มีความมานะพยายามต่อสู้กับปัญหาต่างๆ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ทำให้สามารถประสบความสำเร็จในการทำงานและการดำรงชีวิตอยู่ได้

ผู้วิจัยทำการสรุปผลการทดสอบสมมติฐานดังตารางที่ 7

## ตารางที่ 7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

| ตัวแปรและสมมติฐาน                                                | สมมติฐาน |        |
|------------------------------------------------------------------|----------|--------|
|                                                                  | ยอมรับ   | ปฏิเสธ |
| 1. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับพฤติกรรมการทำงาน               | ✓        |        |
| 1.1 ทักษะที่หลากหลาย                                             | ✓        |        |
| 1.2 ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน                                      | ✓        |        |
| 1.3 ความสำคัญของงาน                                              | ✓        |        |
| 1.4 ความเป็นอิสระของงาน                                          | ✓        |        |
| 1.5 ข้อมูลย้อนกลับ                                               | ✓        |        |
| 2. ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจการควบคุมกับพฤติกรรมการทำงาน | ✓        |        |
| 2.1 ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตน                               | ✓        |        |
| 2.2 ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตน                              | ✓        |        |
| 3. ตัวพากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงาน                   |          |        |
| 3.1 ลักษณะงาน                                                    | ✓        |        |
| 3.2 ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตน                               | ✓        |        |

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เรื่องผลของลักษณะงาน และความเชื่ออำนาจการควบคุม ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับลักษณะงาน ความเชื่ออำนาจการควบคุม และพฤติกรรมการทำงาน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน ความเชื่ออำนาจการควบคุม กับพฤติกรรมการทำงาน และศึกษาตัวแปรด้านลักษณะงาน ความเชื่ออำนาจการควบคุม ที่ร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

กลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีจำนวนพนักงานรวมทั้งหมด 422 คน ณ วันที่ 6 มิถุนายน 2549 กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 206 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยแบบวัดจำนวน 3 ฉบับ โดยจำแนกออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบวัดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 ข้อ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงาน

**ส่วนที่ 2** แบบวัดลักษณะงาน ที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงและพัฒนาจากแบบวัดลักษณะงานของ จิราภรณ์ จงมั่นคงชีพ (2547) ตามแนวคิดของ Hackman and Oldham ประกอบด้วยข้อคำถาม

ทั้งหมด 15 ข้อ โดยวัดลักษณะงานทั้งหมด 5 ด้าน คือ ทักษะที่หลากหลาย ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระของงาน ข้อมูลย้อนกลับ เป็นแบบวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

**ส่วนที่ 3** แบบวัดแนวคิดอำนาจควบคุมตน ที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงและพัฒนามาจากแบบวัดแนวคิดอำนาจควบคุมตนของ ปฐมกานต์ (2549) ตามแนวคิดและทฤษฎีของ รอตเตอร์ เป็นแบบวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ข้อคำถามทั้งหมด 18 ข้อ โดยทำการวัดแนวคิดอำนาจควบคุมตน 2 ลักษณะคือ แนวคิดอำนาจควบคุมในตน และแนวคิดอำนาจควบคุมนอกตน

**ส่วนที่ 4** แบบวัดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยนำแนวคิดและหลักการของ แม็กเซนท์ และ กรินนาวท์ (2003) มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบวัด ใช้ลักษณะมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวนข้อคำถามมีทั้งหมด 28 ข้อ โดยวัดพฤติกรรมการทำงานทั้งหมด 5 ด้าน คือ การมีส่วนร่วมในองค์กร การดำรงอยู่ในองค์กร การมาปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย การแสดงตัวเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการในแต่ละขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. ทำหนังสือขออนุญาตจากหัวหน้างานของแต่ละหน่วยงาน พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์และความสำคัญของการวิจัย
2. นำแบบวัดมอบให้ผู้ประสานงานในแต่ละหน่วยงานเพื่อแจกให้พนักงานแต่ละคนในการเก็บข้อมูล โดยผู้ประสานงานในแต่ละหน่วยงานจะเป็นผู้รวบรวมแบบวัดคืนจากพนักงาน และผู้วิจัยติดตามเก็บแบบวัดคืนจากผู้ประสานงานในแต่ละหน่วยงานอีกครั้งหนึ่ง
3. ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 206 ชุด คิดเป็น 100 % จากจำนวนแบบวัดที่ส่งไปเก็บข้อมูล จากนั้นนำแบบวัดที่ได้ไปตรวจสอบความสมบูรณ์ และคิดคะแนนแล้วจึงนำ

คะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติต่อไป และใช้ข้อมูลทั้งหมดนี้เป็นกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

4. การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

### สรุปผลการวิจัย

#### ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

พนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนทั้งหมด 206 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.30 เป็นพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 22-45 ปี ซึ่งส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง ต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.60 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 58.30 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 82.60 เป็นพนักงานที่มีอายุงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.90 และมีตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 56.30

#### ลักษณะงาน

ลักษณะงานโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 เมื่อแยกองค์ประกอบรายด้าน ลักษณะงานด้านทักษะที่หลากหลายอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ลักษณะงานด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงานอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ลักษณะงานด้านความสำคัญของงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ลักษณะงานด้านความเป็นอิสระของงานอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ลักษณะงานด้านข้อมูลย้อนกลับอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12

### ความเชื่ออำนาจการควบคุม

พนักงานมีความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตนระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และมีความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตนในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26

### พฤติกรรมการทำงาน

พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และลักษณะงานทั้ง 5 องค์ประกอบ คือ ทักษะที่หลากหลาย ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน และข้อมูลย้อนกลับ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. แนวคิดอำนาจควบคุมตน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 องค์ประกอบแนวคิดอำนาจควบคุมตน มี 2 องค์ประกอบคือ แนวคิดอำนาจควบคุมในตน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และแนวคิดอำนาจควบคุมนอกตน มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ลักษณะงาน และ ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 22.1

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่าระดับลักษณะงานด้านทักษะที่หลากหลาย ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน และความอิสระของงานอยู่ในระดับสูง สำหรับลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน และการให้ข้อมูลย้อนกลับอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งลักษณะงานทั้ง 5 องค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และลักษณะงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ ดังนั้นเพื่อรักษาระดับลักษณะงานให้อยู่ในองค์กรในระดับสูงและพัฒนาลักษณะงานในด้านที่มีระดับปานกลางให้อยู่ในระดับสูง องค์กรควรให้ความรู้เพิ่มเติมในงานแก่พนักงาน เช่น สนับสนุนให้มีการจัดฝึกอบรมแก่พนักงานในด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนทักษะและความรู้ใหม่ๆ ให้กับพนักงาน รวมถึงมีการปรับปรุงลักษณะงาน โดยวิเคราะห์งานและรวบรวมงานย่อยๆ ให้เป็นงานเดียวกันมากขึ้น และควรมีการหมุนเวียนงาน ซึ่งสิ่งนี้จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความหลากหลายของทักษะในการทำงานของพนักงานและความเป็นเอกลักษณ์ของงานนั้นๆ ให้เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้การมอบหมายงานให้พนักงานทำเป็นส่วนๆ หรือเปิดโอกาสให้พนักงานได้ตัดสินใจเลือกวิธีการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยให้หัวหน้างานคอยให้คำแนะนำปรึกษา จะทำให้พนักงานรู้สึกได้ว่างานมีความหมายและมีความสำคัญที่จะต้องรับผิดชอบ และการให้พนักงานได้บริหารจัดการดูแลงานในความรับผิดชอบด้วยตนเองนั้น ยังเป็นการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงานแนวทางหนึ่งด้วย วิธีการต่างๆ เหล่านี้เป็นการส่งเสริมลักษณะงานด้านต่างๆ ให้เพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่องค์กรต่อไป

2. จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีระดับความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตนอยู่ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน และความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตนสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ ดังนั้นทางองค์กรควรให้ส่งเสริมและสนับสนุนรักษาพนักงานที่มีความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตนไว้กับองค์กร โดยการให้รางวัลหรือคำชมเชย เช่น ดิบบอร์ดประกาศเพื่อเป็นเกียรติแก่พนักงาน สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน และสนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงาน ตามความถนัดหรือความสนใจ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานได้ตระหนักรู้ในความสามารถของตนเอง มีความมั่นใจใน

ตนเอง และให้อำนาจในการตัดสินใจในการทำงานตามกรอบระเบียบขององค์กร และการส่งเสริมสนับสนุนในกิจกรรมต่างๆ เพื่อเพิ่มความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตนและลดความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอกตน

### ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์มากขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอ ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในครั้งนี เป็นการประเมินโดยตัวพนักงานเอง ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการประเมินพฤติกรรมการทำงาน 360 องศา คือ นอกจากจะให้พนักงานประเมินแล้ว ควรให้ หัวหน้างาน พนักงานเพื่อนร่วมงาน และผู้ได้บังคับบัญชา ร่วมกันประเมิน และผู้วิจัยควรศึกษารายละเอียดขององค์กรที่จะทำการศึกษาทั้งในด้านลักษณะการบริหารงานขององค์กร ช่วงระยะเวลาที่จะทำการศึกษา เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการวางแผนทำการวิจัยทั้งด้านการสร้างแบบวัดหรือเพื่อเก็บข้อมูลให้ได้ครบถ้วนตามระยะเวลาที่กำหนดต่อไป
2. การวิจัยครั้งต่อไปอาจเพิ่มการศึกษาตัวแปรทางจิตวิทยาอื่นๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน เช่น บรรยากาศขององค์กร ทักษะคติ การทำงานเป็นทีม เซาว์อารมณ์ เป็นต้น เพื่อช่วยให้งานวิจัยมีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
3. ควรทำการศึกษายายขอบเขตของกลุ่มประชากรที่ศึกษาให้ครอบคลุมธุรกิจเอกชนประเภทอื่นๆ เพื่อช่วยให้งานวิจัยสามารถนำไปอ้างอิงกับกลุ่มประชากรอื่น ๆ ที่ศึกษาเพิ่มเติม

## เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- กาญจนา เหมะธร. 2542. การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต  
บมจ. สหโมเสคอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการแนะ  
แนว, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กรรณ ศิริบุญญา. 2535. อิทธิพลความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกต่อผลสำเร็จในการลด  
น้ำหนักของสตรีวัยกลางคน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์,  
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- การปีโตเลียมแห่งประเทศไทย (บมจ). 2549. วัฒนธรรมองค์กร (Online).  
[www.pttplc.com/th/ptt\\_core.asp?page=ir\\_go\\_cc](http://www.pttplc.com/th/ptt_core.asp?page=ir_go_cc), 19 กรกฎาคม 2549.
- โกศล มีคุณ. 2547. บทปริทัศน์: พฤติกรรมการทำงาน. จิตพฤติกรรมศาสตร์: ระบบพฤติกรรม  
ไทย 1 (2): 164-176.
- งามตา วณินทานนท์. 2537. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เพรสมีเดีย.
- จิราภรณ์ มั่นคงชีพ. 2547. บุคลิกภาพ คุณลักษณะงาน และความพึงพอใจในงานของพนักงาน  
บริษัทประกันชีวิต. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เจดหล้า สุนทรวิภาต. 2534. คุณลักษณะของผู้นำและประสิทธิผลของงานในภาควิชาของคณะ  
ศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยไทย. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพฤติกรรม  
ศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชาติรี พัฒนเลิศพันธ์. 2546. ปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของ  
พนักงานสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,  
สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ณรงค์วิทย์ แสนทอง. 2546. การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ภาคปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด.

ณรงค์ เส้งประชา. 2541. มนุษย์กับสังคม. กรุงเทพมหานคร: โอเอสพริ้นติ้งเฮ้าส์.

ธงชัย สันติวงษ์. 2538. องค์การ ทฤษฎีและการออกแบบ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นพ ศรีบุญนาท. 2545. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สูตรไพศาล.

บุญเรียง ขจรศิลป์. 2545. สถิติวิจัย I. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บิสิเนสไทย. 2549. “ตลาดไอทีในประเทศไทย.” (Online).

[http://www.business-thai.co.th/content.php?data=406447\\_Special%20Report](http://www.business-thai.co.th/content.php?data=406447_Special%20Report), 25 เมษายน 2550.

ปฐมกานต์ อินทพันธุ์. 2549. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปริญ ลักขิตานนท์. 2544. จิตวิทยาและพฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: เจริญบุญการพิมพ์ (1998).

ปรีดา เบญจการ, วัลนิกา จลาทบาง, เรวดี ทรงเที่ยง, เพ็ญศรี กองสัมฤทธิ์ และ มารศรี กลางประพันธ์. 2548. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับจิตลักษณะและพฤติกรรม: การสังเคราะห์ปริยญาณิพนธ์ของสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 11 (1): 121-142.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริม  
กรุงเทพ.

ปรัชญานันท์ เทียงจรรยา. 2539. ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นอิสระแห่งตนความเชื่ออำนาจ  
กับพฤติกรรมการดูแลของอาจารย์พยาบาลวิชาชีพ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาจิตวิทยา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประทีป จินนี. 2540. การวิเคราะห์พฤติกรรมและการปรับพฤติกรรม. กรุงเทพมหานคร:  
สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เปรมสุริย์ เชื้อมทอง. 2536. จิตลักษณะของผู้บริหารและสถานการณ์กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับ  
ประสิทธิผลของโรงเรียน. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพฤติกรรมศาสตร์,  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พรกมล ชะสิงห์. 2547. ความเชื่อในการควบคุม แบบแผนพฤติกรรมแบบ A ที่มีผลต่อ  
ความเครียดในการทำงาน: กรณีศึกษาพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง.  
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พรรัตน์ พันธุ์ศรีมังกร. 2540. ตัวแปรที่สัมพันธ์กับแรงจูงใจภายในในการทำงานของพยาบาล  
วิชาชีพประจำการตามทฤษฎีคุณลักษณะงาน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา  
การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

พยอม วงศ์สารศรี. 2540. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: บจก.สำนักพิมพ์สุภา.

พิชิต ฤทธิ์จัญญ. 2544. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.

พิชญา ทองคำพยับ. 2544. คุณลักษณะงาน คำนิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และ พฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอที่เข้าร่วมโครงการ พัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มนฤดี กฤษเกรียงไกร. 2547. พฤติกรรมการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของบุคลากร บริษัท อีเล็คโทรเคมีคอล เทคโนโลยี จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

มัลลิกา ต้นสอน. 2544. พฤติกรรมองค์การและการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไอเอสพรินติ้งเฮาส์.

เรียบ ศรีทอง. 2542. พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน. กรุงเทพมหานคร: เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.

เรืองวิษณุ แก้วพรม. 2548. ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 3. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

รัชดา ไชโยธา. 2543. ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในและภายนอกกับ พฤติกรรมการเผชิญปัญหาของผู้ถูกคุมความประพฤติในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิภาพร มาพบสุข. 2546. จิตวิทยาการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: แมสพับลิชชิ่ง.

ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. 2532. ความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์การศึกษาคุุณภับัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. 2545. จิตวิทยาสังคม: ทฤษฎีและปฏิบัติการ. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.

ศุภลักษณ์ จารุรัตน์จำร. 2539. **พฤติกรรมในการทำงาน**. วารสารโครงการประชุมวิชาการเรื่อง การปรับปรุงพฤติกรรม: กลยุทธ์พัฒนาทรัพยากรมนุษย์: คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัย ขอนแก่น.

สร้อยตระกูล (ตียานนท์) อรรถมานะ. 2545. **พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์**. พิมพ์ ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สิริพันธุ์ โถมอุดม. 2545. **ความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำ ความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง กับความสามารถในการตัดสินใจของผู้ควบคุมงานอาวุโส บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สิริอร วิชชาวุธ. 2549. **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

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

สีมา สีมานนท์. 2529. **การประเมินผลการปฏิบัติงาน ข้าราชการ**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

สุรเชษฐ์ ชีระมณี. 2535. **พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ**. สงขลา: คณะวิทยาการจัดการ; มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สุรพล พะยอมแย้ม. 2545. **ปฏิบัติการจิตวิทยาในงานชุมชน**. กาญจนบุรี: สหภาพพัฒนาการพิมพ์.

สำนักงาน ก.พ. 2548. **เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่องสมรรถนะของข้าราชการ: การปรับใช้ สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์**.

อ้อมเดือน สดมณี. 2536. ผลของการฝึกอบรมทางพุทธพฤติกรรมศาสตร์ต่อจิตลักษณะและ

ประสิทธิผลของครู. วิทยานิพนธ์การศึกษาคุษฎีบัณฑิต,

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อัญรา ชุติกานนท์. 2542. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานสาธารณสุขมูลฐานของ

อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในศูนย์มูลฐานชุมชนเขตเมืองจังหวัด

กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาจิตวิทยา

อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อังคณา จรรยาวิวัฒน์กุล. 2546. ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการสังกัดสำนัก

งบประมาณ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัย

รามคำแหง.

อรุณ รักธรรม. 2544. หน่วยที่ 1 การศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ: เอกสารการสอนชุดวิชา

พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. พิมพ์ครั้งที่ 19.

กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดอรุณการพิมพ์.

Allen, B. P. 1994. **Personality Theories Research and Application**. Prentice-Hall, Inc.

Baron, Robert A. and Greenberg, Jerald. 1990. **Behavior in Organizations: Understanding**

**And Managing the Human Side of Work**. 3<sup>rd</sup> ed. New Jersey: Prentice-Hall.

Cherrington, D.J. 1994. **Organizational Behavior: The Management of Individual and**

**Organizational Performance**. 2<sup>nd</sup> ed. New York: McGraw-Hill/Irwin.

Farrell, Gerald A., Dares and Gerry. 1999. Nursing staff behavior on a mental health unit.

**Australian and New Zealand Journal of Mental Health Nursing**, 8 (2).

Franken, R. E. 1982. **Human Motivation**. CA: Brook / Cole Publishing.

Feuerstein, Michael, Nicholas, Rena, Huang, Grant, Haufler, Amy, Pransky, Glenn, Robertson and Michele. 2005. Workstyle: Development of a Measure of Response to Work in Those With Upper Extremity Pain. **Journal of Occupational Rehabilitation**, 15 (2).

Gibson J.L., Ivancevich J.M., Donnelly, J.H. Jr. and Konopaske R. 2006. **Organization : Behavior, Structure, Process**. 12<sup>nd</sup> ed. New York: McGraw-Hill/Irwin.

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

Hackman, J. R. and G. R. Oldham. 1977. **Organizational Behavior and Human Performance**. New York: Addison-Wesley Publishing Company Inc.

\_\_\_\_\_. 1980. **Work Redesign**. New York: Addison-Wesley Publishing Company Inc.

John W. Newstrom and Keith Davis. 2002. **Organization Behavior: Human Behavior At Work**. 11<sup>th</sup> ed. New York: McGraw-Hill/Irwin.

Kathleen M. Fallon. 2004. **Work-Behavior Analysis Of Counselor Educators In Cacrep-Accredited Programs**. Dissertation For The Degree Of Doctor, University Of Florida (Online). [www.etd.fcla.edu/UF/UFE0008328/fallon\\_k.pdf](http://www.etd.fcla.edu/UF/UFE0008328/fallon_k.pdf).

Kathy Zoppi, PhD, MPH; Ronald M. Epstein, MD. 2002. **Journal of Communication Techniques and Behaviors**. Vol. 34, No. 5. Page 319.

Mayer F. S. and Sutton K. 1996. **Personality: Integrative Approach**. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Muchinsky, P.M. 2003. **Psychology Applied to Work**. 7<sup>th</sup> ed. USA.: n.p.

Nelson, D. L. and J. C. Quick. 1997. **Organization Behavior: Foundations, Realities, and Challenges**. 2<sup>nd</sup> ed. New York: West Publishing Company.

- Pervin, Lawrence A. 1980. **Personality: Theory, Assessment and Research**. 3<sup>rd</sup> ed.  
New York: John Wiley & Sons Inc.
- Robinson, J.P. and P.R. Shaver. 1980. **Measure of Social Psychology Attitude**. 6<sup>th</sup> ed.  
Michigan: The University of Michigan.
- Rotter, Julian B. 1966. Generalized Expectancies for Internal versus External Control of Reinforcement. **Journal Of Psychological Monographs**. 12: 28-35.
- \_\_\_\_\_. 1982. **The Development and Applications of Social Learning Theory**.  
New York: Praeger Publishes.
- Schultz, P.D. and E. S. Schultz . 2002 . **Psychology & Work**. 8<sup>th</sup> ed. USA.: Von Hoffman Press, Inc.
- Steers, R.M. 1991. **Introduction to Organization Behavior**. 7<sup>th</sup> ed. New York: Harper Collins Publishers.
- Stephen. C. A. 1996. **Locus of Control and Delinquency**. New York: John Willing and Sons Inc.
- Steven L. McShane and Mary Ann Von Glinow. 2003. **Organizational Behavior**. New York: McGraw-Hill Higher Education.
- Peter T. van den berg and Jan A. Feij. 2003. Complex Relationships Among Personality Traits, Job Characteristics, and Work Behaviors. **Journal of selection and assessment**.
- Wallace, J.C. and S.J. Vodanovich. 2003. Workplace Safety Performance: Conscientiousness, Cognitive Failure and Their Interaction. **Journal of Occupation Health Psychology**.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบวัดในการวิจัย

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการวิจัยกับพนักงานผู้ปฏิบัติงานในบริษัทแห่งหนึ่ง และคำถามจากแบบสอบถามฉบับนี้ ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการวิจัย

จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบคำถามด้วยตัวของท่านเองอย่างป็นจริงที่สุด คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวแก่ผู้ใดทั้งสิ้นและไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อตัวท่าน ข้อมูลทั้งหมดจะนำมาวิเคราะห์ร่วมกันและจะนำมาใช้เพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น จึงขอให้ท่านไว้วางใจและกรุณาตอบคำถามตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ

แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจการควบคุม
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า เพื่อตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสาวขวัญใจ โชคท่าพระ  
นักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  $\surd$  ลงใน ( ) หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุของท่าน \_\_\_\_ ปี \_\_\_\_ เดือน

3. สถานภาพสมรส

( ) โสด

( ) สมรส

( ) อื่นๆ เช่น หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่

4. การศึกษาสูงสุดที่ท่านได้รับ

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี

( ) ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า

( ) ปริญญาโท

( ) ปริญญาเอก

( ) อื่น ๆ (ระบุ)

5. อายุงานในบริษัทแห่งนี้ \_\_\_\_ ปี \_\_\_\_ เดือน

6. ตำแหน่งงาน

( ) พนักงาน หรือ เจ้าหน้าที่ (Staff / Officer)

( ) หัวหน้าแผนก (Supervisor) หรือเทียบเท่า

( ) ผู้ช่วยผู้จัดการ (Assistant Manager)

( ) อื่น ๆ (ระบุ)

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามลักษณะงาน

คำชี้แจงส่วนที่ 1 โปรดทำเครื่องหมาย ○ วงกลมล้อมรอบตัวเลขในแต่ละข้อที่บรรยายถึงลักษณะงาน ที่ท่านทำอยู่ได้อย่างถูกต้องที่สุด โดยไม่คำนึงถึงความชอบหรือไม่ชอบที่ท่านมีต่องาน (โปรดตอบทุกข้อ)

1. ท่านมี "อิสระ" ต่อการตัดสินใจในการทำงานมากน้อยเพียงใด

1.....2.....3.....4.....5

|                      |                    |                         |
|----------------------|--------------------|-------------------------|
| น้อยที่สุด : ท่านแทบ | มีอิสระปานกลาง :   | มากที่สุด : การตัดสินใจ |
| จะไม่เคยได้ตัดสินใจ  | งานหลายอย่างได้ถูก | ว่าควรทำอะไรและ         |
| ว่าควรทำงานอย่างไร   | กำหนดเป็นวิธีการ   | เมื่อไรอยู่ในความ       |
| และเมื่อไร           | ทำไว้แล้วและไม่ได้ | รับผิดชอบของท่าน        |
|                      | อยู่ภายใต้การ      | เกือบทั้งหมด            |
|                      | ควบคุมของท่าน      |                         |

2. งานของท่านเป็นงานที่ต้องทำเองทุกขั้นตอนตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้ายหรือทำเพียงบางส่วน

1.....2.....3.....4.....5

|                    |                      |                     |
|--------------------|----------------------|---------------------|
| งานของท่านเป็น     | งานของท่านเป็น       | งานของท่านเป็น      |
| งานที่ทำเพียง      | จำนวนครึ่งหนึ่งของ   | งานที่ต้องทำเองทุก  |
| บางส่วนของงาน      | งานทั้งหมดผลงาน      | ขั้นตอนตั้งแต่ตอน   |
| ทั้งหมด ซึ่งผลงาน  | จะปรากฏให้เห็นอีก    | แรกจนถึงขั้นตอน     |
| จะยังไม่ปรากฏให้   | ครึ่งเมื่องานทั้งหมด | สุดท้าย ซึ่งท่านจะ  |
| เห็นเมื่อทำงานส่วน | เสร็จสมบูรณ์แล้ว     | เห็นผลงานที่ทำอย่าง |
| นี้เสร็จสมบูรณ์    |                      | เด่นชัด             |

3. ท่านต้องทำงานหลายอย่างโดยใช้ทักษะ ความชำนาญ และความสามารถหลายๆ ด้านมากน้อยเพียงใด

1.....2.....3.....4.....5

|                                                     |                               |                                                                               |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| น้อยที่สุด: ท่านต้อง<br>ทำงานเหมือนๆ เดิม<br>ทุกวัน | มีการใช้ทักษะต่างๆ<br>ปานกลาง | มากที่สุด: ท่านทำงาน<br>หลายอย่าง ซึ่งใช้ทักษะ<br>และความสามารถ<br>หลายๆ ด้าน |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|

4. โดยทั่วไปแล้ว งานที่ท่านทำมีความสำคัญต่อบริษัท และ / หรือสังคมหรือไม่

1.....2.....3.....4.....5

|                                                                                           |                        |                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| ไม่มีความสำคัญมาก<br>นัก:งานของท่านไม่<br>ค่อยมีความสำคัญต่อ<br>บริษัทและ / หรือ<br>สังคม | มีความสำคัญ<br>ปานกลาง | มีความสำคัญมาก :<br>งานของท่านมี<br>ความสำคัญต่อ<br>บริษัทและ / หรือ<br>หลายๆ ด้าน |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

5. งานที่ท่านทำอยู่สามารถทำให้ท่านรู้ได้เองว่าท่านทำงานนั้นๆ ได้ผลมากน้อยเพียงใด โดยไม่ต้องให้เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานบอกกับท่าน

1.....2.....3.....4.....5

|                                                                                       |                                                                                                                       |                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| น้อยมาก: งานที่ท่าน<br>ทำอยู่ไม่สามารถทำ<br>ให้ท่านรู้ได้ว่าท่าน<br>ทำงานได้ผลเพียงใด | ปานกลาง: บางครั้งท่าน<br>ก็รู้ว่าท่านทำงาน ได้ผล<br>เพียงใด บางครั้งท่านไม่<br>สามารถรู้ได้ว่าท่าน<br>ทำงานได้เพียงใด | มากที่สุด: งานที่ท่าน<br>ทำอยู่สามารถทำให้<br>ท่านรู้ได้เองว่าท่าน<br>ทำงานได้ผลเพียงใด |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|

คำชี้แจงส่วนที่ 2 โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่อธิบายถึงงานของท่านตรงมากที่สุด  
(กรุณาตอบทุกข้อ)

| ข้อความ                                                                                             | ไม่เห็น<br>ด้วย<br>อย่างยิ่ง<br>1 | ไม่เห็น<br>ด้วย<br>2 | ปาน<br>กลาง<br>3 | เห็น<br>ด้วย<br>4 | เห็น<br>ด้วย<br>อย่างยิ่ง<br>5 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------|------------------|-------------------|--------------------------------|
| 6. ท่านต้องใช้ทักษะ ความชำนาญหลายๆ<br>ด้าน หรือความสามารถพิเศษในการทำงาน                            |                                   |                      |                  |                   |                                |
| 7. ผลงานที่ทำด้วยตัวท่านเองท่านจะไม่มี<br>โอกาสได้เห็นทั้งหมด                                       |                                   |                      |                  |                   |                                |
| 8. งานที่ท่านทำสะท้อนให้ท่านทราบถึงผล<br>การปฏิบัติงานนั้นด้วยตัวของงานเอง                          |                                   |                      |                  |                   |                                |
| 9. งานที่ท่านทำเป็นงานง่ายๆ ซ้ำซากจำเจ<br>และไม่ต้องใช้ทักษะความสามารถมาก                           |                                   |                      |                  |                   |                                |
| 10. งานที่ท่านทำมีผลต่อบริษัทและ / หรือ<br>สังคม                                                    |                                   |                      |                  |                   |                                |
| 11. ท่านไม่มีโอกาสที่จะกำหนดวิธีการทำงาน<br>ได้เอง                                                  |                                   |                      |                  |                   |                                |
| 12. งานที่ท่านทำเป็นงานที่ท่านมีโอกาสได้<br>ทำงานทุกขั้นตอนตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึง<br>ขั้นตอนสุดท้าย |                                   |                      |                  |                   |                                |
| 13. งานที่ท่านทำไม่ได้สะท้อนให้ท่านรู้ถึง<br>ผลการปฏิบัติงานของตัวท่าน                              |                                   |                      |                  |                   |                                |
| 14. งานที่ท่านทำเป็นงานที่เปิดโอกาสให้ท่าน<br>ได้ทำงานอย่างอิสระ                                    |                                   |                      |                  |                   |                                |
| 15. งานที่ท่านทำไม่มีความสำคัญต่อบริษัท<br>มากนัก                                                   |                                   |                      |                  |                   |                                |

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความเชื่ออำนาจการควบคุม

คำชี้แจง ข้อความต่อไปนี้เป็นข้อความเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจการควบคุม โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อให้เข้าใจและใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความรู้สึกหรือการกระทำของท่านมากที่สุด

| ข้อความ                                                                 | เป็น<br>จริง<br><br>น้อย<br>ที่สุด<br><br>1 | เป็น<br>จริง<br><br>น้อย<br><br>2 | เป็น<br>จริง<br>ปาน<br>กลาง<br><br>3 | เป็น<br>จริง<br><br>มาก<br><br>4 | เป็น<br>จริง<br><br>มาก<br>ที่สุด<br><br>5 |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------|
| 1. ข้าพเจ้าได้ในสิ่งที่ต้องการเพราะความสามารถของตนเอง                   |                                             |                                   |                                      |                                  |                                            |
| 2. ข้าพเจ้าต้องการที่จะรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ข่าวสารต่าง ๆ     |                                             |                                   |                                      |                                  |                                            |
| 3. ข้าพเจ้าไม่ทราบว่าตัวข้าพเจ้าอยู่ในระดับใดเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงาน |                                             |                                   |                                      |                                  |                                            |
| 4. ข้าพเจ้าไม่เชื่อในเรื่องโชคกลาง                                      |                                             |                                   |                                      |                                  |                                            |
| 5. ข้าพเจ้าถูกลอตเตอรี่ง่าย                                             |                                             |                                   |                                      |                                  |                                            |
| 6. ถ้าข้าพเจ้าไม่ประสบความสำเร็จในงาน ข้าพเจ้ามีแนวโน้มที่จะยอมแพ้      |                                             |                                   |                                      |                                  |                                            |
| 7. คนแต่ละคนต่างก็มีวิธีในการป้องกันความรุนแรงที่แตกต่างกัน             |                                             |                                   |                                      |                                  |                                            |
| 8. ความสำเร็จของข้าพเจ้าส่วนใหญ่เกิดจากความบังเอิญ                      |                                             |                                   |                                      |                                  |                                            |
| 9. บุคคลต้องเป็นผู้ควบคุมโชคชะตาของตนเอง                                |                                             |                                   |                                      |                                  |                                            |

| ข้อความ                                                            | เป็น<br>จริง<br><br>น้อย<br>ที่สุด<br><br>1 | เป็น<br>จริง<br><br>น้อย<br><br>2 | เป็น<br>จริง<br>ปาน<br>กลาง<br><br>3 | เป็น<br>จริง<br><br>มาก<br><br>4 | เป็น<br>จริง<br><br>มาก<br>ที่สุด<br><br>5 |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------|
| 10. ข้าพเจ้าไม่เห็นความสำคัญของการไป<br>ใช้สิทธิ                   |                                             |                                   |                                      |                                  |                                            |
| 11. ชีวิตของข้าพเจ้าคล้ายกับเรื่องบังเอิญ                          |                                             |                                   |                                      |                                  |                                            |
| 12. ข้าพเจ้าได้รับความนับถือและให้เกียรติ<br>ด้วยตัวของข้าพเจ้าเอง |                                             |                                   |                                      |                                  |                                            |
| 13. ข้าพเจ้าสามารถรวยขึ้นได้เพราะการ<br>เสี่ยงโชค                  |                                             |                                   |                                      |                                  |                                            |
| 14. ผู้นำจะประสบความสำเร็จเมื่อเขา<br>ทำงานหนัก                    |                                             |                                   |                                      |                                  |                                            |
| 15. ความพยายามและการทำงานหนักนำมา<br>ซึ่งความสำเร็จ                |                                             |                                   |                                      |                                  |                                            |
| 16. ข้าพเจ้าถูกกำหนดวิถีชีวิตโดยบุคคลอื่น                          |                                             |                                   |                                      |                                  |                                            |
| 17. ข้าพเจ้าพยายามทำในสิ่งที่ข้าพเจ้ามั่นใจ                        |                                             |                                   |                                      |                                  |                                            |
| 18. เป็นการยากที่จะทราบว่าใครคือเพื่อน<br>แท้ของข้าพเจ้า           |                                             |                                   |                                      |                                  |                                            |

### ตอนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือ โดยตอบให้ตรงกับพฤติกรรมการทำงานของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น และกรุณาตอบทุกข้อ

| ข้อ<br>ที่ | ข้อความ                                                                                 | ระดับการแสดงพฤติกรรม |           |                  |          |                    |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------|------------------|----------|--------------------|
|            |                                                                                         | น้อย<br>ที่สุด<br>1  | น้อย<br>2 | ปาน<br>กลาง<br>3 | มาก<br>4 | มาก<br>ที่สุด<br>5 |
| 1          | ท่านมีความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย                              |                      |           |                  |          |                    |
| 2          | ท่านสามารถยอมรับข้อเสนอที่เกี่ยวกับงานจากทางบริษัท                                      |                      |           |                  |          |                    |
| 3          | ท่านไม่สนใจเข้าร่วมทำกิจกรรมต่างๆของทางบริษัท                                           |                      |           |                  |          |                    |
| 4          | ท่านสามารถทำตัวเองให้คนอื่นไว้วางใจ                                                     |                      |           |                  |          |                    |
| 5          | ท่านให้ความสำคัญกับการทำงาน                                                             |                      |           |                  |          |                    |
| 6          | ท่านไม่ต้องการลาออกจากบริษัท                                                            |                      |           |                  |          |                    |
| 7          | งานที่ท่านทำอยู่ยังไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ                                                 |                      |           |                  |          |                    |
| 8          | ท่านมีความรู้สึกเคารพต่อบริษัท                                                          |                      |           |                  |          |                    |
| 9          | ท่านมีความจงรักภักดีต่อบริษัท                                                           |                      |           |                  |          |                    |
| 10         | ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน                                                 |                      |           |                  |          |                    |
| 11         | ถ้าท่านทำงานในบริษัทเป็นระยะเวลานานจะทำ<br>ให้ท่านประสบความสำเร็จในการทำงานใน<br>บริษัท |                      |           |                  |          |                    |
| 12         | ท่านมาปฏิบัติงานตามเวลาที่บริษัทกำหนด                                                   |                      |           |                  |          |                    |
| 13         | ท่านมีอัตราการขาดงานที่น้อยลงกว่าเดือนก่อนๆ                                             |                      |           |                  |          |                    |
| 14         | หากไม่มีความจำเป็นท่านจะไม่ยอมขาดงาน                                                    |                      |           |                  |          |                    |

| ข้อ<br>ที่ | ข้อความ                                                            | ระดับการแสดงผลพฤติกรรม |      |             |     |               |
|------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------|------|-------------|-----|---------------|
|            |                                                                    | น้อย<br>ที่สุด         | น้อย | ปาน<br>กลาง | มาก | มาก<br>ที่สุด |
|            |                                                                    | 1                      | 2    | 3           | 4   | 5             |
| 15         | ผลการปฏิบัติงานของท่านอยู่สูงกว่าเกณฑ์<br>ต่ำสุดที่บริษัทตั้งไว้   |                        |      |             |     |               |
| 16         | ท่านมีวิธีการทำงานที่แน่นอนและสามารถ<br>ควบคุมวิธีการทำงานได้      |                        |      |             |     |               |
| 17         | ท่านสามารถทำให้งานบรรลุถึงเป้าหมาย<br>โดยไม่เกิดข้อผิดพลาดได้      |                        |      |             |     |               |
| 18         | ท่านได้ใช้ทักษะและความรู้ในการทำงาน<br>ที่ได้รับมอบหมาย            |                        |      |             |     |               |
| 19         | ท่านสามารถทำงานตามลำดับความสำคัญได้                                |                        |      |             |     |               |
| 20         | ท่านมีส่วนสนับสนุนให้บริษัทประสบ<br>ความสำเร็จ                     |                        |      |             |     |               |
| 21         | ระหว่างการทำงานท่านพยายามหลีกเลี่ยง<br>ข้อขัดแย้งที่ไม่จำเป็น      |                        |      |             |     |               |
| 22         | ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน                                         |                        |      |             |     |               |
| 23         | ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทที่ตั้งไว้                         |                        |      |             |     |               |
| 24         | ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้                                   |                        |      |             |     |               |
| 25         | ในการทำงานท่านสามารถแบ่งปันสิ่งของ<br>กันใช้กับผู้อื่นได้          |                        |      |             |     |               |
| 26         | ท่านเต็มใจที่จะยกโทษให้กับผู้อื่นที่<br>กระทำความผิดต่อท่านได้     |                        |      |             |     |               |
| 27         | เมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหาท่านเต็มใจที่<br>จะให้ความช่วยเหลือ       |                        |      |             |     |               |
| 28         | ท่านยินดีที่จะช่วยเหลือสังคมแม้ว่าท่าน<br>จะไม่ได้รับผลตอบแทนก็ตาม |                        |      |             |     |               |

ภาคผนวก ข  
คุณภาพแบบวัดในการวิจัย

**ตารางผนวกที่ 1** ค่าอำนาจรายข้อ โดยใช้ค่า Item-total Correlation และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ  
ของแบบสอบถามลักษณะงาน

| รายด้าน                 | ข้อที่                        | ค่า Item-total Correlation |
|-------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| ทักษะที่หลากหลาย        | 3                             | .35                        |
|                         | 6                             | .60                        |
|                         | 9                             | .38                        |
|                         | ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .81 |                            |
| ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน | 2                             | .43                        |
|                         | 7                             | .29                        |
|                         | 12                            | .51                        |
|                         | ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .69 |                            |
| ความสำคัญของงาน         | 4                             | .43                        |
|                         | 10                            | .38                        |
|                         | 15                            | .45                        |
|                         | ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .80 |                            |
| ความเป็นอิสระของงาน     | 1                             | .56                        |
|                         | 11                            | .59                        |
|                         | 14                            | .37                        |
|                         | ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .76 |                            |
| ด้านข้อมูลย้อนกลับ      | 5                             | .39                        |
|                         | 6                             | .37                        |
|                         | 13                            | .45                        |
|                         | ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .75 |                            |

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = .80

**ตารางผนวกที่ 2** ค่าอำนาจรายข้อโดยใช้ค่า Item-total Correlation และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ  
ของแบบสอบถามความเชื่ออำนาจการควบคุม

| รายด้าน                       | ข้อที่ | ค่า Item-total Correlation |
|-------------------------------|--------|----------------------------|
| ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายใน  | 1      | .32                        |
|                               | 2      | .51                        |
|                               | 4      | .32                        |
|                               | 7      | .64                        |
|                               | 9      | .73                        |
|                               | 12     | .61                        |
|                               | 14     | .55                        |
|                               | 15     | .49                        |
|                               | 17     | .75                        |
| ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .81 |        |                            |
| ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอก | 3      | .29                        |
|                               | 5      | .32                        |
|                               | 6      | .50                        |
|                               | 8      | .57                        |
|                               | 10     | .58                        |
|                               | 11     | .54                        |
|                               | 13     | .31                        |
|                               | 16     | .32                        |
|                               | 18     | .31                        |
| ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .65 |        |                            |

**ตารางผนวกที่ 3** ค่าอำนาจรายข้อ โดยใช้ค่า Item-total Correlation และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ  
ของแบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน

| รายด้าน                          | ข้อที่                        | ค่า Item-total Correlation |
|----------------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| การมีส่วนร่วมในองค์กร            | 1                             | .50                        |
|                                  | 2                             | .31                        |
|                                  | 3                             | .50                        |
|                                  | 4                             | .49                        |
|                                  | 5                             | .32                        |
|                                  | ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .66 |                            |
| การดำรงอยู่ในองค์กร              | 6                             | .53                        |
|                                  | 7                             | .43                        |
|                                  | 8                             | .56                        |
|                                  | 9                             | .75                        |
|                                  | 10                            | .33                        |
|                                  | 11                            | .29                        |
|                                  | ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .69 |                            |
| การมาปฏิบัติงาน                  | 12                            | .40                        |
|                                  | 13                            | .30                        |
|                                  | 14                            | .33                        |
|                                  | ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .40 |                            |
| การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย | 15                            | .43                        |
|                                  | 16                            | .31                        |
|                                  | 17                            | .49                        |
|                                  | 18                            | .30                        |
|                                  | 19                            | .32                        |
|                                  | ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .59 |                            |

ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

| รายด้าน                                | ข้อที่ | ค่า Item-total Correlation |
|----------------------------------------|--------|----------------------------|
| การแสดงตัวเป็นสมาชิกที่ดี<br>ขององค์กร | 20     | .44                        |
|                                        | 21     | .52                        |
|                                        | 22     | .39                        |
|                                        | 23     | .56                        |
|                                        | 24     | .74                        |
|                                        | 25     | .56                        |
|                                        | 26     | .58                        |
|                                        | 27     | .49                        |
|                                        | 28     | .31                        |
| ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .76          |        |                            |
| ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = .82         |        |                            |

## ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ –นามสกุล

นางสาวขวัญใจ โชคท่าพระ

วัน เดือน ปี ที่เกิด

วันที่ 12 เดือนกันยายน พ.ศ. 2518

สถานที่เกิด

จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ประวัติการศึกษา

บริหารธุรกิจบัณฑิต รามคำแหง

ตำแหน่งปัจจุบัน

ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป

สถานที่ทำงานปัจจุบัน

หจก.ภัคสุภรณ์ การพิมพ์