

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาและค้นคว้าเอกสารข้อมูล ทฤษฎี ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ ผู้วิจัยขอเสนอรายละเอียดโดยแบ่งเป็นหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ
4. มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเหตุผลในการตั้งสมมติฐานงานวิจัย

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก

ความหมายของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ (Personality) มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า “Persona” ซึ่งหมายถึง หน้ากากที่ตัวละครสวมเล่นละครหรือแสดงบนเวทีในสมัยกรีกโบราณ เมื่อสวมหน้ากากเป็นตัวละครก็ต้องแสดงบทบาทไปตามตัวละครนั้นๆ

บุคลิกภาพเป็นลักษณะที่มีความซับซ้อนและแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล โดยมีความหมายของบุคลิกภาพในทัศนะและมิติที่แตกต่างกันดังนี้

อัลพอร์ต (Allport, 1961, p.28) อธิบายว่า บุคลิกภาพ เป็นการรวมตัวของระบบร่างกายและจิต ซึ่งมีลักษณะเป็นพลวัตภายในตัวบุคคล และเป็นตัวกำหนดลักษณะพฤติกรรมและความคิดของบุคคล

เรย์มอนด์ แคทเทลล์ (Raymond Cattell อ้างถึงใน ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2551) ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า บุคลิกภาพ คือ แนวคิดที่สามารถทำให้เราทำนายพฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์ต่างๆ ได้

ไอแซกส์ (Eysenck อ้างถึงใน ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2551) ให้คำจำกัดความบุคลิกภาพว่า บุคลิกภาพคือองค์ประกอบร่วมที่ค่อนข้างถาวรของลักษณะนิสัย อารมณ์ ความ

เฉลี่ยวฉลาด ลักษณะทางร่างกาย ซึ่งเมื่อรวมๆ กันแล้วจะเป็นตัวกำหนดวิธีการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมที่เป็นลักษณะเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล

เฮนรี เมอร์เรย์ (Henry Murrey อ้างถึงใน ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2551) ได้ให้คำนิยามบุคลิกภาพไว้หลายๆ ความหมาย ในช่วงเวลาต่างๆกัน ดังขอยกตัวอย่างมาเสนอบางตัวอย่างต่อไปนี้

- แบบบุคลิกภาพของแต่ละคนคือบางส่วนของบุคลิกภาพของคนคนหนึ่ง ดังนั้นลักษณะบุคลิกภาพของคนใดที่เป็นไปตามทฤษฎีใดๆ หาใช้กฎเฉพาะเพียงดอกเดียว ที่จะไขไปสู่ความเข้าใจลักษณะบุคลิกภาพและพฤติกรรมทั้งหมดของคนนั้นไม่

- บุคลิกภาพของบุคคล คือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับชีวิตของคนผู้นั้น หรือคือประวัติความเป็นมาของบุคคลนั่นเอง

- บุคลิกภาพคือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นซ้ำๆ มีลักษณะค่อนข้างถาวร รวมทั้งพฤติกรรมที่เกิดขึ้นใหม่ และลักษณะเฉพาะตัวของบุคคล

- บุคลิกภาพมีจุดศูนย์กลางที่สมอง ถ้าไร้สมองก็ไร้บุคลิกภาพ

- บุคลิกภาพคือวิธีการที่บุคคลใช้เป็นแนวคิดและแนวการกระทำในการแก้ไขข้อขัดแย้งและความตึงเครียดต่างๆ ของชีวิต ทั้งที่รู้ตัวและไม่รู้ตัว

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2551, น.7) สรุปความหมายของบุคลิกภาพว่า คือ ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่างๆ ทั้งส่วนภายนอกและภายใน โดยส่วนภายนอก คือ ส่วนที่มองเห็นชัดเจน เช่น รูปร่าง หน้าตา กิริยามารยาท การแต่งตัว วิธีพูดจา การนั่ง การยืน ฯลฯ และส่วนภายในคือ ส่วนที่มองเห็นได้ยาก แต่อาจทราบได้โดยการอนุมาน เช่น สติปัญญา ความถนัด ลักษณะอารมณ์ประจำตัว ความใฝ่ฝันปรารถนา ค่านิยม ความสนใจ ฯลฯ ลักษณะต่างๆ ของบุคลิกภาพไม่สามารถแยกออกเป็นส่วนๆ ออกจากกันโดยเด็ดขาด ทุกๆ ลักษณะของบุคลิกภาพต่างมีความสัมพันธ์ต่อกันและกัน และมีผลกระทบต่อกันและกันเป็นประจวบจุลใช้ บุคลิกภาพของมนุษย์ถูกหล่อหลอม และประสมประสานด้วยพันธุกรรม วัฒนธรรม การเรียนรู้ วิธีปรับตัวของบุคคล และสิ่งแวดล้อมที่เป็นนามธรรมและวัตถุธรรม บุคลิกภาพของมนุษย์ไม่ว่าด้านใดๆ เป็นสิ่งที่ไม่ตายตัว เปลี่ยนแปลงไปตามกาละ การเรียนรู้ และสิ่งแวดล้อมทั้งทางสังคมและทางวัตถุธรรม บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลมีทั้งส่วนที่เป็นลักษณะผิวเผิน และส่วนที่เป็นนิสัยที่แท้จริง บางส่วนของบุคลิกภาพจะถูกซ่อนเร้น หรือถูกปิดบังอำพรางโดยจงใจและไม่จงใจ บุคลิกภาพของบุคคลมีทั้งส่วนร่วมซึ่งเป็นลักษณะสากลของมนุษย์ทุกชาติทุกภาษา และมีส่วนซึ่งเป็นลักษณะที่เรียกกันว่า “เฉพาะตัว”

เนื่องจากทฤษฎีบุคลิกภาพมีมากมายหลายทฤษฎี ดังนั้น เพื่อมุ่งให้การศึกษาถึงบุคลิกภาพมีระเบียบและเข้าใจง่ายขึ้น จึงได้มีการรวบรวมทฤษฎีที่มีความคิดคล้ายคลึงกันหรือมีรากฐานเดียวกันให้รวมอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ซึ่งสามารถจัดเป็นหลายกลุ่มด้วยกัน แต่ในการวิจัยครั้งนี้ขอเลือกเสนอ 5 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (Psychoanalysis Theory) ได้แก่ ทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์ (Sigmund Freud) และคาร์ล กุสตาฟ จุง (Carl G. Jung) เป็นต้น
2. ทฤษฎีแนวพฤติกรรมนิยม (Behaviorist Theory) ได้แก่ ทฤษฎีของพาฟลอฟ (Ivan P. Pavlov) และบี. เอฟ. สกินเนอร์ (B.F. Skinner) เป็นต้น
3. ทฤษฎีปัญญานิยม (Cognitive Theory) ได้แก่ ทฤษฎีของจอร์จ เคลลี (George Kelly) และอัลเบิร์ต แอลลิส (Albert Ellis) เป็นต้น
4. ทฤษฎีแนวมนุษยนิยม (Humanistic Theory) ได้แก่ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) และคาร์ล โรเจอร์ (Carl Rogers) เป็นต้น
5. ทฤษฎีลักษณะนิสัย (Trait Theory) ได้แก่ ทฤษฎีของกอร์ดอน เอ็ม. อัลลพอร์ต (Gordon M. Allport) เรย์มอนด์ บี. แคทเทลล์ (Raymond B. Cattell) และฮันส์ ไอแซงค์ (Hans J. Eysenck) เป็นต้น

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ สนใจศึกษาลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive Personality) ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีลักษณะนิสัย (Trait Theory) ดังนี้

ทฤษฎีลักษณะนิสัย (Trait Theory)

หลักการเบื้องต้นของทฤษฎีเทรท ได้แก่ เราอาจจำแนกบุคคลตามแนวโน้มลักษณะนิสัย เช่น คนขี้เหนียว จะมีความมุ่งมั่นในการใช้จ่ายให้น้อยที่สุด เขาจะมุ่งรักษาผลประโยชน์เรื่องเงินๆ ทองๆ ทุกวิถีทาง คนขี้บ่น ก็จะไปหาเรื่องบ่นในแทบทุกสถานการณ์ แม้ไม่ใช่สถานการณ์ที่ต้องบ่น เป็นต้น ลักษณะเด่นของทฤษฎีเทรท คือ

1. ความคงที่ (Consistency) แต่ละบุคคลมีคุณลักษณะโดดเด่นหลายๆ อย่างภายในตัว และจะแสดงคุณลักษณะนั้นออกมาในสถานการณ์ต่างๆ กัน หากเรารู้จักเทรทของคนใดคนหนึ่ง เราก็สามารถทำนายพฤติกรรมของเขาในสถานการณ์ต่างๆ กัน ดังนั้น เมื่อเรากล่าวว่าคนนั้นหรือคนนี้เป็นคนสะอาด เรียบร้อย ขี้อาย ก้าวร้าว ฯลฯ เรากำลัง “ติดตรา” ให้แก่เขาด้วย

เทอร์ทจึงอธิบายว่า บุคคลมีพฤติกรรมเช่นไรมาแล้วแต่หนหลังและในปัจจุบัน นอกจากนี้ เรายังสามารถคาดเดาได้ว่าเขาจะประพฤติปฏิบัติอย่างไรในอนาคต

2. เน้นความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) ทฤษฎีเทอร์ทมี ความคิดว่าแต่ละคนประกอบด้วยกลุ่มลักษณะนิสัยหลายอย่างซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะตัว โดยที่ไม่มีใครเหมือนใคร

3. ทฤษฎีเทอร์ทมีหลายกลุ่ม และทุกๆ กลุ่มมีแนวคิดร่วมกัน คือค้นหาและอธิบาย ลักษณะเทอร์ทพื้นฐานของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเพื่ออธิบายบุคลิกภาพของบุคคลนั้น ซึ่งทำให้บุคคล แต่ละคนแตกต่างกัน

4. เน้นการทำนาย กลุ่มทฤษฎีนี้เน้นการวัดบุคลิกภาพด้วยแบบทดสอบ โดยนำผลการวัดไปใช้ในชีวิตรประจำวันในด้านต่างๆ อาทิ ในคลินิก ในการเลือกอาชีพ การมอบหมายงานให้ ทำให้เหมาะกับนิสัย การปรับตัวในองค์กร การศึกษาและการพัฒนาตน การทำนายผลการปฏิบัติงาน ฯลฯ (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2551)

อัลพอร์ท (Allport, 1937 อ้างถึงในอาทิตา กลับเพิ่มพูล, 2549) ให้ความสนใจกับการทดลองและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยกระบวนการทางสถิติ เน้นกระบวนการจิตสำนึกและประสบการณ์ ปัจจุบัน อัลพอร์ท เชื่อว่าบุคลิกภาพของบุคคลถูกกำหนดจากคุณลักษณะ (Trait) ซึ่งเป็นลักษณะ นิสัยหรือความเคยชิน เป็นโครงสร้างของระบบจิตประสาทเฉพาะของแต่ละบุคคลที่จะทำให้เกิดการ รับรู้ต่อสิ่งเร้าต่างๆ มีความสมดุล โดยจะเป็นตัวเริ่มทำให้เกิดการปรับตัว และการแสดงออกของ พฤติกรรม Trait มีมากมายหลายประการ ไม่มี Trait ใดตายตัวในแต่ละบุคคล บุคคลจะแสดง Trait ใดๆ โดดเด่นออกมานั้นขึ้นกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และพลังกดดันทางสังคมใน ขณะนั้น อัลพอร์ท อธิบาย Trait ของบุคคลมี 3 ประเภท คือ

1.) Cardinal Trait คือ Trait ที่โดดเด่นในตัวบุคคลในแง่ใดแง่หนึ่ง มีอิทธิพลอย่างยิ่ง ต่อพฤติกรรมของบุคคลเกือบทุกด้าน เป็นลักษณะเด่นของบุคคลที่แสดงออกมาให้เห็นอย่าง เด่นชัด ไม่สามารถซ่อนเร้นได้ มีลักษณะเหนือลักษณะอื่นทั้งหมดเป็นลักษณะที่ใช้เป็นบุคลิกภาพ อ้างอิง (Reference Personality)

2.) Central Trait เป็นกลุ่มลักษณะนิสัยของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีอยู่ภายในตัว บุคคลมากบ้างน้อยบ้าง เป็นลักษณะที่บุคคลมีส่วนร่วมกับผู้อื่น ซึ่งสามารถสังเกตเห็นได้ใน ชีวิตประจำวัน เช่น ความรักพวกพ้อง ความทะเยอทะยาน ความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นต้น

3.) Secondary Trait เป็นลักษณะนิสัยที่ไม่โดดเด่นมากนักภายในตัวบุคคล เป็น ทัศนคติของบุคคลในการตอบโต้สถานการณ์ต่างๆ แม้บุคคลจะมี Trait เหมือนกัน แต่การ

แสดงออกในสถานการณ์ต่างๆ และระดับความรุนแรงจะแตกต่างกัน ทำให้บุคคลมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน

จากแนวคิดทฤษฎีลักษณะนิสัย ซึ่งเน้นการวัดลักษณะนิสัย เพื่อกำหนดบุคลิกภาพ และการทำนายพฤติกรรมของมนุษย์ ทำให้มีการนำหลักการของทฤษฎีนี้มาประยุกต์ใช้ในการวัดลักษณะบุคลิกภาพ (กฤติกา หล่อวัฒนวงศ์, 2547) ซึ่งทำให้เกิดประโยชน์ดังนี้

1. ในแง่ของตัวบุคคล การวัดพฤติกรรมซึ่งเป็นสิ่งที่บ่งบอกได้ถึงลักษณะนิสัยและบุคลิกภาพ จะทำให้บุคคลทราบว่าตัวเองเป็นอย่างไร ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถเลือกอาชีพให้เหมาะสมกับลักษณะนิสัยและบุคลิกภาพของตนเองได้ ซึ่งการเลือกอาชีพที่เหมาะสมกับบุคลิกภาพของตนเอง จะทำให้มีความสุขและมีความพึงพอใจในงาน ซึ่งเกี่ยวข้องไปถึงความสุขและความพึงพอใจในชีวิต

2. ในแง่ขององค์กร การวัดลักษณะนิสัยหรือบุคลิกภาพ จะสามารถช่วยทำนายถึงพฤติกรรมในอนาคต ทำให้ทราบว่าบุคคลนั้นมีความเหมาะสมกับงานที่ทำหรือไม่ ถ้าบุคลิกภาพไม่เหมาะสมกับงาน จะเป็นการเพิ่มความเสี่ยงให้กับองค์กร เนื่องจากบุคคลนั้นอาจจะไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่ากับบุคคลอื่นที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับงานนั้น การทำนายพฤติกรรมจะเป็นการลดความเสี่ยงให้กับองค์กร และเพิ่มประโยชน์ให้กับองค์กร ในแง่ของการคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน และมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร

ความหมายและแนวคิดของลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก

แกรนท์ (Crant, 1995, pp.532-537) เสนอว่า การที่บุคลิกภาพเชิงรุกถูกคาดหวังว่าจะมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน เนื่องจากลักษณะบุคลิกภาพเช่นนี้ ได้แสดงพฤติกรรมส่วนบุคคลที่สำคัญ อันเป็นส่วนประกอบของการประสบความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งมีรากฐานมาจากแนวความคิดด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactionist Perspective) กล่าวคือ การเป็นฝ่ายรุกจะพิจารณาถึงความเป็นไปได้ที่ว่า บุคคลจะสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมของเขาเอง และจากงานวิจัยทางจิตวิทยาและพฤติกรรมองค์กร พบว่า นักจิตวิทยากลุ่มปฏิสัมพันธ์ (Interactionism) จะยึดหลักที่ว่าพฤติกรรมนั้นถูกควบคุมทั้งจากภายใน (Internal) และจากภายนอก (External) ร่วมกัน กล่าวคือ สิ่งแวดล้อมนั้นมีอิทธิพลต่อมนุษย์มาก แต่ในทางตรงกันข้ามมนุษย์ก็มีอิทธิพลต่อสิ่งแวดล้อมด้วยเช่นกัน การที่มนุษย์สามารถมีอิทธิพลต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างตั้งใจโดยตรงจึงทำให้การปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จขึ้นได้ ดังนั้น คนที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกมากจึงถูกคาดหวังว่าจะสามารถสร้างสรรค์สถานการณ์ และสิ่งแวดล้อมที่นำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพได้

โควี (Covey, 1989, pp.67-68) ได้เสนอแนวคิดลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก เพื่อใช้ในการอธิบายธรรมชาติของมนุษย์ ดังนี้

1. ถูกกำหนดจากพันธุกรรม (Genetic Determinism) กล่าวคือ สิ่งต่างๆที่อยู่ในตัวเรานั้นได้รับมาจากบรรพบุรุษ โดยการถ่ายทอดมารุ่นแล้วรุ่นเล่าจนกระทั่งเข้ามาอยู่ในตัวบุคคล เช่น เชื้อชาติ

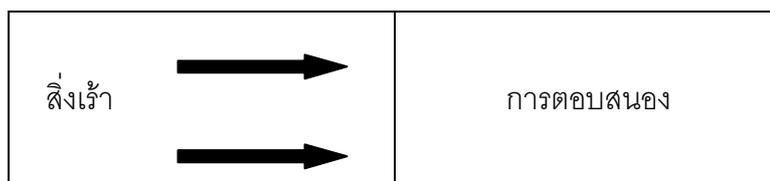
2. ถูกกำหนดจากจิตใจ (Psychic Determinism) กล่าวคือ สิ่งต่างๆที่เป็นตัวเราเกิดจากการปลูกฝังและหล่อหลอมจากครอบครัว สังคมที่บุคคลนั้นดำเนินชีวิตอยู่

3. ถูกกำหนดจากสภาพแวดล้อม (Environment Determinism) กล่าวคือ สภาพแวดล้อมรอบๆ ตัวเรา เช่น นโยบายทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม เพื่อน ทำให้เรามีบุคลิกภาพเป็นเช่นนั้น

แนวความคิดนี้มีรากฐานมาจากทฤษฎีสั่งเร้าและตอบสนอง (Stimulus-Response Theory) โดยพื้นฐานของทฤษฎีนี้กล่าวว่า คนเราจะตอบสนองต่อการกระตุ้นแบบมีเงื่อนไข ซึ่งเป็นรูปแบบของการเป็นฝ่ายถูกกระทำ (Reactive) ตามภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1

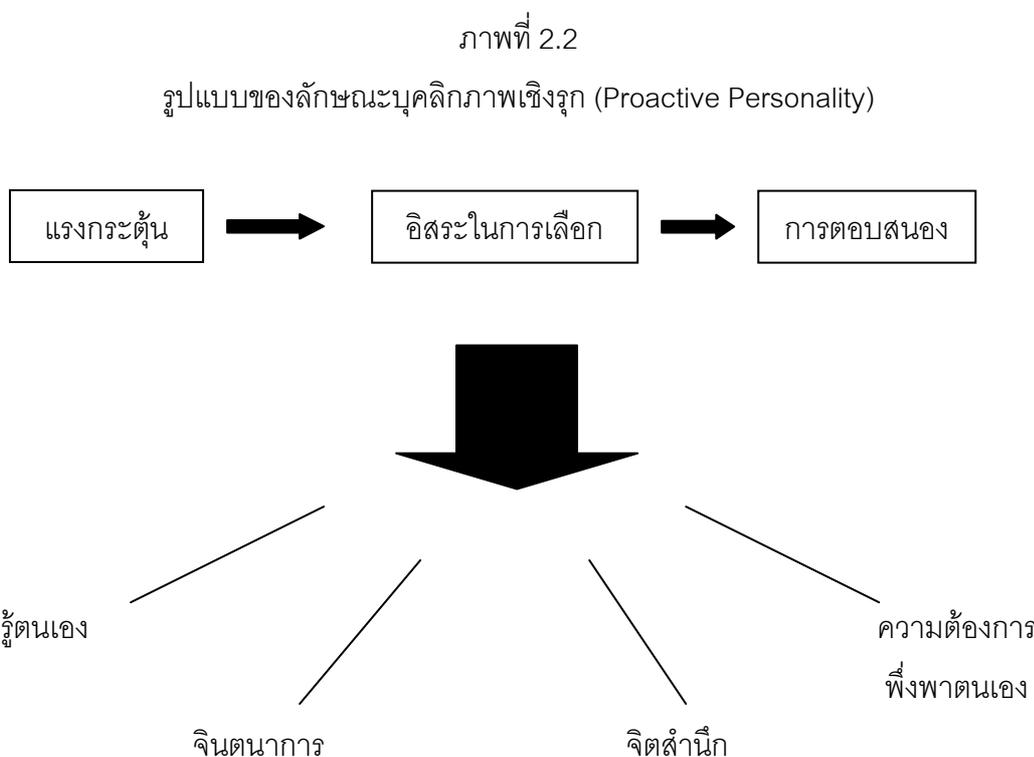
รูปแบบของการเป็นฝ่ายถูกกระทำ (Reactive Model)



ที่มา: โควี (Covey, 1989, p.68)

อย่างไรก็ตามระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองนั้น โควี (Covey, 1989, pp.68-70) ได้กล่าวถึง วิคเตอร์ แฟรงเกิล ซึ่งเป็นผู้ที่เสนอหลักการพื้นฐานในธรรมชาติของมนุษย์ว่า ระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองนั้น มนุษย์จะมีจิตสำนึก (Conscious) มนุษย์จะรู้ตัว (Self-Awareness) มนุษย์จะมีจินตนาการ (Imagination) และยิ่งไปกว่านั้นมนุษย์ยังต้องการเป็นอิสระ (Independent Will) สิ่งเหล่านี้จะทำให้มนุษย์มีเสรีภาพที่จะเลือก (Freedom to Choose) นั่นคือ

ที่มาของคนที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก ซึ่งแฟรงเกิล ได้เขียนแผนภาพอธิบายรูปของการเป็นฝ่ายรุก (Proactive) ไว้ตามภาพที่ 2.2



ที่มา: โควี (Covey, 1989, p.71)

ลักษณะของคนที่มีบุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive)

โควี (Covey, 1989, pp.70-78) กล่าวถึงลักษณะของคนที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกไว้ดังนี้

1. แรงกระตุ้นของพฤติกรรมเกิดจาก การคิดอย่างรอบคอบ และการคัดเลือกคุณค่าที่อยู่ภายใน
2. แม้จะได้รับอิทธิพลจากแรงจูงใจภายนอก การตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นจะเป็นไปอย่างรอบคอบ และผ่านการยับยั้งชั่งใจมาเป็นอย่างดี เพื่อเพิ่มอำนาจในการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อประโยชน์ต่อตนเองมากยิ่งขึ้น
3. การกระทำของบุคคลเกิดจากการเลือกของเขาเอง ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของคุณค่ามากกว่าเกิดจากเงื่อนไขความรู้สึก และยอมรับว่าสิ่งที่เกิดขึ้นกับตนนั้นเป็นเพราะว่าตนเป็นคนทำให้เกิดขึ้น

4. การคิดแต่สิ่งที่ทำได้ สนใจแต่สิ่งที่ตนเองสามารถทำได้ และทุ่มเทความพยายามไปในส่วนที่สามารถทำได้โดยพยายามใช้อำนาจที่ตนมีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ
5. มีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง ไม่ตำหนิสภาพแวดล้อม เงื่อนไขต่างๆ หรือข้อจำกัดของพฤติกรรม โดยจะเรียนรู้จากความผิดพลาดและแก้ไขโดยทันที และไม่ยอมให้เกิดเหตุการณ์นั้นซ้ำอีก
6. เป็นคนที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และพยายามทำความคิดนั้นให้เกิดขึ้นจริง
7. กล้าเผชิญหน้ากับความจริงและสิ่งที่จะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคต
8. เป็นผู้ที่รักษาและชี้ตรงต่อสัญญาที่ให้ไว้
9. ภาษา หรือความคิดเห็นที่ใช้ในการแสดงถึงความรับผิดชอบต่อผลของการกระทำของตนเอง เช่น ลองมองทางเลือกที่เรามีอยู่ ฉันสามารถเลือกวิธีปฏิบัติที่แตกต่างไปได้ ฉันสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ฉันจะเลือกวิธีการตอบสนองที่เหมาะสม

ลักษณะของคนที่มีบุคลิกภาพเชิงรับ (Reactive)

โควี (Covey, 1989, pp.70-78) กล่าวถึงลักษณะของคนที่มีบุคลิกภาพเชิงรับไว้ดังนี้

1. มักจะได้รับผลกระทบจากเงื่อนไขทางสภาพแวดล้อม เช่น สภาพสังคม สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร กล่าวคือ ถ้าสภาพแวดล้อมไม่ดีจะส่งผลกระทบต่อทัศนคติและการทำงานของเข
2. มีลักษณะอารมณ์ที่ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของคนอื่น ทำให้กลายเป็นคนอ่อนแอ และปล่อยให้ตนเองถูกควบคุมจากสภาพแวดล้อมได้โดยง่าย
3. การกระทำถูกผลักดันด้วยความรู้สึก สภาพแวดล้อมจากภายนอก และมักโยนความผิดไปให้แก่บุคคลและสภาพแวดล้อมภายนอก
4. สนใจแต่ปัญหาสภาพแวดล้อมและเหตุการณ์ต่างๆ ที่อยู่นอกเหนืออำนาจควบคุม รู้สึกว่าตนเองเป็นเหยื่อ เกิดความรู้สึกเชิงลบ และละเลยไม่สนใจในสิ่งที่ตนเองสามารถทำได้
5. ไม่ยอมรับ หรือ แก้ไขความผิดพลาดที่เกิดขึ้น รวมถึงพยายามเรียนรู้จากความผิดพลาดที่เกิดขึ้นมานั้น
6. ภาษา หรือ ความคิดเห็นแสดงถึงการผลักความรับผิดชอบไปที่อื่น เช่น ฉันทำอะไรไม่ได้ ฉันเป็นของฉันอย่างนี้ เขาทำให้ฉันหัวเสีย พวกเขาไม่อนุญาตให้ฉันทำแบบนั้น ฉันจำเป็นต้องทำอย่างนี้ หรือ ถ้าเพียงแต่

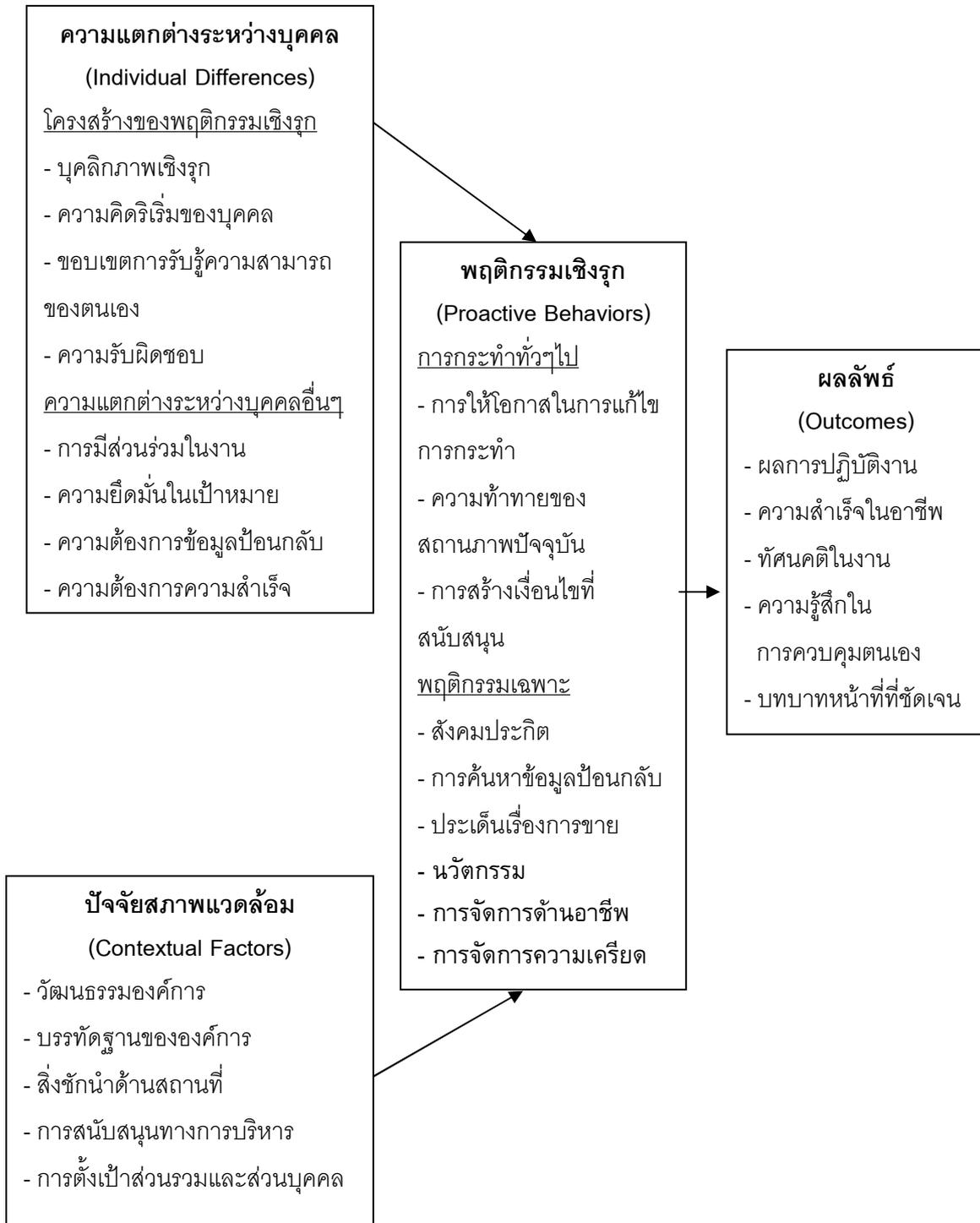
โควี (Covey, 1989, p.72) อธิบายว่า บุคคลสามารถประเมินผลการกระทำของตนเองได้ รู้จักตนเอง (Self-Awareness) มีจินตนาการ มีความคิดอิสระในการเลือกและปรับปรุงการกระทำของตนเองให้ดีขึ้น โดยในความคิดของคนเรานั้น จะมีขอบเขตในเรื่องที่อยากจะกระทำหรือไม่อยากจะกระทำ แต่เรื่องที่เราอยากจะกระทำจะมีขอบเขตที่สามารถทำได้เพียงบางส่วนเท่านั้น เมื่อเปรียบเทียบกับขอบเขตของเรื่องที่ต้องการกระทำทั้งหมด บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกจะทุ่มเทความพยายาม ทำในสิ่งที่เขาสามารถทำได้ ในทางกลับกัน บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรับ (Reactive Personality) จะให้ความสนใจไปที่ขอบเขตของเรื่องที่ต้องการกระทำ แต่ไม่สามารถทำได้ เพราะความอ่อนแอ อยู่ภายใต้การควบคุมจากสภาพแวดล้อม และคิดว่าเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นนั้น เกิดจากอำนาจที่เหนือการควบคุมของตนเอง รู้สึกท้อแท้ใจ ละเลยไม่สนใจที่จะทำในสิ่งที่ตนเองสามารถทำได้

เบทแมนและแกรนท์ (Bateman and Crant, 1993, pp.103-118) เสนอว่า ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive) ซึ่งเป็นส่วนประกอบของพฤติกรรมองค์การ ที่มีแนวคิดพื้นฐานมาจากทฤษฎีลักษณะนิสัย โดยให้ความหมายดังนี้ บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกจะไม่ถูกกักขังโดยแรงบังคับของสถานการณ์ (Situational Force) และเป็นผู้ที่ทำให้สิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลง คนที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกจะแสวงหาโอกาส (Identify Opportunity) และใช้โอกาสที่เกิดขึ้นนั้นในทันที พวกเขาจะแสดงความคิดสร้างสรรค์และทำให้ความคิดนั้นกลายเป็นความจริง และจะมีความมุ่งมั่นพยายามจนกระทั่งได้รับผลของการเปลี่ยนแปลงนั้น ในทางตรงข้ามบุคคลที่ไม่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก (Not Proactive) จะมีรูปแบบที่แตกต่างจากลักษณะบุคลิกภาพที่กล่าวมาข้างต้น คือจะเป็นบุคคลที่ไม่แสวงหาโอกาส (Fail to Identify) ปล่อยให้ไปไปตามสภาพการณ์ภายนอก และไม่พยายามที่จะเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้น

แกรนท์ (Crant, 2000, pp.435-462) ได้เสนอโมเดลปัจจัยและผลลัพธ์ของลักษณะพฤติกรรมเชิงรุก (An Integrative Model of the Antecedents and Consequences of Proactive Behaviors) ดังต่อไปนี้

ภาพที่ 2.3

โมเดลปัจจัยและผลลัพธ์ของลักษณะพฤติกรรมเชิงรุกของแกรนท์



ที่มา: Crant, J.M. "Proactive Behavior in Organizations." Journal of Management. 26 (2000): 435-463.

ไซเบิร์ต และ คณะ (Seibert et al.,2001, pp.845-875) เสนอว่า บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก จะมีความพยายามที่จะแสวงหาโอกาสใหม่ๆ เสมอ มีการตัดสินใจด้วยตนเอง มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีความพยายามจนกระทั่งมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีความหมาย บุคคลนั้นจะพยายามค้นหาปัญหา แก้ไขปัญหา ซึ่งจะทำให้มีผลกระทบกับสิ่งแวดล้อมรอบตัว และชอบที่จะแสวงหาโอกาสต่างๆ เพื่อปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ เช่น การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือการเรียนรู้ทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานในปัจจุบัน และการเลื่อนตำแหน่งในอนาคต ส่วนคนที่ไม่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกจะมีลักษณะที่แตกต่างไปจากที่ได้ระบุไว้ข้างต้น กล่าวคือ คนเหล่านี้จะไม่มีภาวะกระตือรือร้น ไม่แสวงหาโอกาสใดๆ แก้ไขปัญหาที่หลัง และพยายามที่จะปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมมากกว่าที่จะเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม

สงกรานต์ จิตสุทธิภากร และนิรันดร์ เกษาคุปต์ (2541, น.108) อธิบายความหมายของลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกตามแนวทางด้านการบริหารไว้ดังนี้

1. บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive Personality) จะกล้าเผชิญกับความ เป็นจริงในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และ รู้สึกว่าตนเองมีอำนาจที่จะเลือกตอบสนองให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีได้ และคิดว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์การตนเป็นผู้กำหนด จะรวบรวมความคิดสร้างสรรค์ ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ สร้างผลงานให้เกิดขึ้น โดยองค์การไม่จำเป็นต้องสั่งการหรือรอกฎระเบียบ บุคคลเหล่านี้จะมีความรู้สึกที่ “ ต้องลองหาทางเลือกที่ดีที่สุดที่เราสามารถทำได้ ฉันสามารถเลือกวิธีการที่ดีกว่านี้ได้ หรือ ฉันสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น” นอกจากนี้บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก จะทุ่มเทความพยายามทำในสิ่งที่เขาทำได้ ธรรมชาติของพลังงานหรือเจตคติในทางบวกจะขยายขอบเขตที่สามารถทำได้ให้ใหญ่ขึ้น และมีขอบเขตที่กว้างขึ้น ดังนั้นบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกจะทำงานกับผู้บังคับบัญชาแบบใดก็ได้ เพราะเขาจะทำงานตามกับผู้บังคับบัญชาต้องการโดยไม่มองจุดอ่อน ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ซึ่งย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในที่สุด

2. บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรับ (Reactive Personality) จะเป็นคนที่ยอมแพ้ ง่าย ๆ และเป็นฝ่ายที่ถูกกระทำตามเงื่อนไขของสภาวะแวดล้อม ถ้าถูกผู้บังคับบัญชาควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด จะเริ่มมีความกังวลใจ คับข้องใจ รู้สึกเครียด หาทางออกไม่ได้ พยายามปล่อยให้เลยตามเลยโดยคิดว่าเวลาสามารถช่วยคลี่คลายปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นนั้นได้ ในความรู้สึกของบุคคลเหล่านี้จะมีความรู้สึกที่ “ฉันทำอะไรไม่ได้ ฉันเป็นของฉันอย่างนี้ ฉันจำเป็นต้องทำ... ถ้าเพียงแต่”

จากการศึกษานิยามและแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก ผู้วิจัยขอสรุปความหมายเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยนี้ว่า ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive Personality) หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่ไม่ยอมทำตามแรงบีบบังคับจากสภาพการณ์ภายนอก เป็นผู้ริเริ่มเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมรอบตัวให้เหมาะสมด้วยความสามารถของตนเอง มีความกระตือรือร้นที่จะทำสิ่งต่างๆ ก่อน แสวงหาโอกาสและใช้โอกาสที่เกิดขึ้นนั้น โดยทันที ตัดสินใจได้ด้วยตนเอง พึ่งพาตนเอง เชื่อมั่นในความสามารถของตน แสดงออกซึ่งความคิดสร้างสรรค์ และทำให้ความคิดนั้นกลายเป็นความจริง และมีความมุ่งมั่นบากบั่นจนกว่าจะได้รับผลจากความพยายามนั้นๆ

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 1986, p.500) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า เป็นความเชื่อของพนักงานที่จะพิจารณาว่าองค์กรให้คุณค่าในการทุ่มเททำงานและห่วงใยในความเป็นอยู่ดีของพนักงาน โดยที่พนักงานจะพิจารณาความพร้อมขององค์กรในการให้รางวัล ค่าตอบแทน สวัสดิการ ซึ่งเป็นผลจากการทุ่มเททำงาน เพื่อให้บรรลุความต้องการ และได้รับการยกย่องและการยอมรับ

ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 2001, p.42) ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า เป็นความเชื่อ ความรู้สึกของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน ว่าองค์กรเป็นเสมือนบุคคลที่มีความเมตตา กรุณา หรือเป็นเสมือนบุคคลที่มีเจตนาร้าย โดยพิจารณาจากนโยบาย บรรทัดฐาน กระบวนการ และการกระทำขององค์กรซึ่งส่งผลกระทบต่อพนักงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถสนองความต้องการด้านจิตสังคมของพนักงานได้

ฮัททิสัน และกาสท์คา (Hutchison and Garstka, 1996, p.1361) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า เป็นการแสดงถึงความผูกพันที่องค์กรมีต่อพนักงาน

เวย์นและคณะ (Wayne et al., 2003, p.438) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า เป็นความเชื่อของพนักงานว่าองค์กรสามารถจัดหารางวัลที่เหมาะสมให้แก่เขา ทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมตอบแทนกลับคืนแก่องค์กร

จันท์พา ทัดภูธร (2543, น.9) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า หมายถึง เป็นการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่างๆ 5

ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยา สังคม และด้านสภาพการทำงาน

เปรมจิตร์ คล้ายเพชร (2548, น.23) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรว่า องค์กรให้คุณค่าให้การยอมรับและเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงาน มีความห่วงใย และมีความผูกพันต่อพนักงาน โดยการให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ ผ่านนโยบายและตัวแทนขององค์กร เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

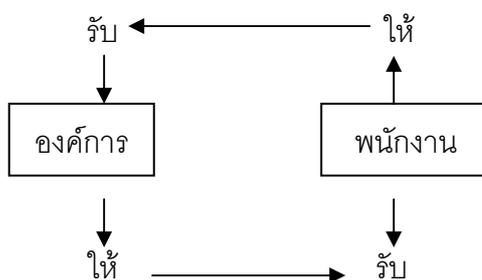
1. ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ฮอบบส์ (Hobbes, 1588-1679 อ้างถึงใน ชัยพร วิชาวุธ, 2525, น.145) เสนอว่า ตามแนวคิดทางทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ มนุษย์มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนสิ่งต่างๆ ระหว่างกันในสังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติของการอยู่รอดและเพื่อสภาพสังคมที่เป็นสุข โดยการแลกเปลี่ยนย่อมต้องมีทั้งการให้และการรับ อาจถือได้ว่า “การให้” เปรียบเสมือน “การลงทุน” ส่วน “การรับ” เปรียบเสมือน “ผลตอบแทน” บลาว (Blau, 1964) เสนอทฤษฎีหลักการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) โดยได้แบ่งการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลออกเป็น 2 ประเภทด้วยกัน คือ การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ เป็นการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ และการแลกเปลี่ยนทางสังคม เป็นการกระทำที่มุ่งหวังการตอบแทนจากผู้อื่น โดยที่บุคคลจะมีความหวังว่าจะได้รับรางวัลตามที่ตนเองปรารถนา และจะมีการตอบแทนคืนในอนาคต และบลาวยังเห็นว่าการแลกเปลี่ยนทางสังคมเป็นภาวะผูกพันซึ่งไม่ได้ถูกกำหนดเอาไว้อย่างเฉพาะเจาะจง (Unspecified Obligations) แต่เป็นความสัมพันธ์แบบมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน (Trust)

จันทรพา ทัดภูธร (2543) ได้เสนอรูปแบบการแลกเปลี่ยนระหว่างองค์กร พนักงาน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเภทดังนี้

1) การแลกเปลี่ยนระหว่างองค์กรกับพนักงาน (Organization and Employees) คือพนักงานได้รับสิ่งแลกเปลี่ยนจากองค์กร ได้แก่ ผลตอบแทนต่างๆ เช่น เงินเดือน สวัสดิการ ความมั่นคงในงาน โอกาสในการก้าวหน้า ชื่อเสียงและการยอมรับ ฯลฯ ผ่านตัวแทนที่ปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรและปฏิบัติตามบทบาทในองค์กร จะทำให้เกิดการรับรู้โดยรวมถึงการสนับสนุนที่ตนได้รับจากองค์กร (Perceived Organizational Support) เมื่อพนักงานได้รับบางสิ่ง

บางอย่างจากองค์กร เขาจะเป็นผู้ให้กลับคืนแก่องค์กรผ่านทางการทำงาน โดยแสดงพฤติกรรม และมีเจตคติตามความเหมาะสมเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังภาพต่อไปนี้

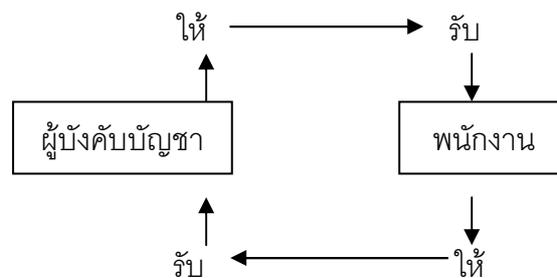
ภาพที่ 2.4
การแลกเปลี่ยนทางสังคมระหว่างองค์กรกับพนักงาน
(Organization – Employees Social Exchange)



ที่มา: ดัดแปลงจากจันทร์พา ทัดภูธร, 2543, น. 16

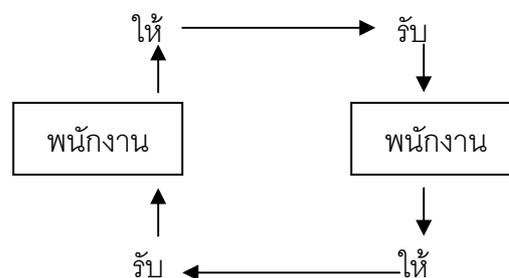
2) การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน (Supervisor and Employees) คือ พนักงานรับรู้ว่าคุณบังคับบัญชาให้ความสำคัญในการช่วยเหลือดูแล สนับสนุน โดยการรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน มีองค์ประกอบในการแลกเปลี่ยน 4 ประการ คือ ความจงรักภักดีระหว่างกันและกัน (Loyalty) การนับถือในความเป็นมืออาชีพของผู้บังคับบัญชา (Professional Respect) ความชอบพอรหว่างกันและกัน (Affection) และการทำงานร่วมกัน (Contribution) กล่าวคือ การที่ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนและช่วยเหลือพนักงานให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ที่การทำงานอย่างเป็นระบบ มีความรู้ความชำนาญในงานที่รับผิดชอบและสามารถแก้ปัญหาได้ การเปิดโอกาสให้พนักงานของตนได้สร้างผลงานร่วมกับตน และสร้างความสนิทสนมกับพนักงาน จะทำให้พนักงานเกิดความประทับใจ และมีความพึงพอใจในตัวผู้บังคับบัญชาของตน พนักงานก็จะตอบแทนคืนด้วยการทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงาน การจงรักภักดีต่อผู้บังคับบัญชา ให้ความเคารพและเชื่อมั่นในความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

ภาพที่ 2.5
การแลกเปลี่ยนทางสังคมระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน
(Supervisor – Employees Social Exchange)



3) การแลกเปลี่ยนระหว่างพนักงานกับพนักงาน (Employees and Employees)
กล่าวคือ ในการทำงานต้องมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การติดต่อประสานงาน พุดคุย
ปรึกษาหารือร่วมมือต่างๆ ความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนทางสังคมระหว่างพนักงานกับพนักงาน
เป็นการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริง ทำให้พนักงานกระทำพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน เช่น พฤติกรรม
ตามบทบาทหน้าที่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นต้น

ภาพที่ 2.6
การแลกเปลี่ยนทางสังคมระหว่างพนักงานกับพนักงาน
(Employees – Employees Social Exchange)



ที่มา: ดัดแปลงจากจันทร์พา ทัดภูธร, 2543, น. 17

2. ทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์การ (Organizational Support Theory; Eisenberger et al., 1986) เสนอว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เกิดจากการที่พนักงานมององค์การว่าเป็นเสมือนบุคคล การกระทำต่างๆ ซึ่งดำเนินการโดยตัวแทนขององค์การ มักถูกมองว่าเป็นการกระทำด้วยความตั้งใจขององค์การมากกว่าเป็นการกระทำโดยตัวแทนขององค์การเอง การมองว่าองค์การเป็นเสมือนบุคคลนั้น พนักงานจะพิจารณาจากการกระทำของตัวแทน ได้แก่ นโยบาย กฎระเบียบ ศีลธรรม บรรทัดฐาน วัฒนธรรมขององค์การ และอำนาจที่อยู่เหนือพนักงานของตัวแทนองค์การ ซึ่งพนักงานจะพิจารณาการกระทำของตัวแทนขององค์การว่าเป็นสิ่งที่แสดงถึงองค์การว่า เป็นเสมือนบุคคลที่มีลักษณะจิตใจดีมีเมตตา กรุณา หรือมีเจตนาร้าย (Rhoades, Eisenberger and Armeli, 2001, p.825) ซึ่งจะมีผลต่อทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์การ แบบสำรวจการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (The Survey of Perceived Organizational Support ; Eisenberger et al., 1986 อ้างถึงใน เปรมจิตร คล้ายเพชร, 2548) เป็นเครื่องมือที่ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะได้พัฒนาขึ้นเพื่อศึกษาความเชื่อโดยรวมของพนักงานต่อการปฏิบัติต่างๆที่ได้รับว่า องค์การให้คุณค่าในการกระทำและห่วงใยในสวัสดิภาพของพนักงาน และพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การได้รับอิทธิพลจากความถี่ ระดับ และความจริงจังของการได้รับการยกย่องและยอมรับจากองค์การหรือตัวแทนขององค์การ นอกจากนี้ รางวัล เช่น ค่าตอบแทน ระดับตำแหน่งงาน การเพิ่มค่าจ้าง และอิทธิพลของกฎระเบียบขององค์การจะมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ซึ่งการสนับสนุนจากองค์การเป็นการสะท้อนถึงคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์การ หากพนักงานรับรู้ว่าการสนับสนุนจากองค์การเป็นการแลกเปลี่ยน กล่าวคือ มีความพึงพอใจที่จะมีความสัมพันธ์ในการจ้างงานกับองค์การต่อไป ซึ่งโรห์เดสและไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoades and Eisenberger, 2002 , p.699) ได้กล่าวว่า กระบวนการทางจิตใจซึ่งเป็นผลจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ดังนี้

1. จากบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนตอบแทน (Reciprocity Norm) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ จะสร้างความรู้สึกต่างตอบแทนที่จะห่วงใยเกี่ยวกับสวัสดิภาพขององค์การ และมีพฤติกรรมช่วยเหลือเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

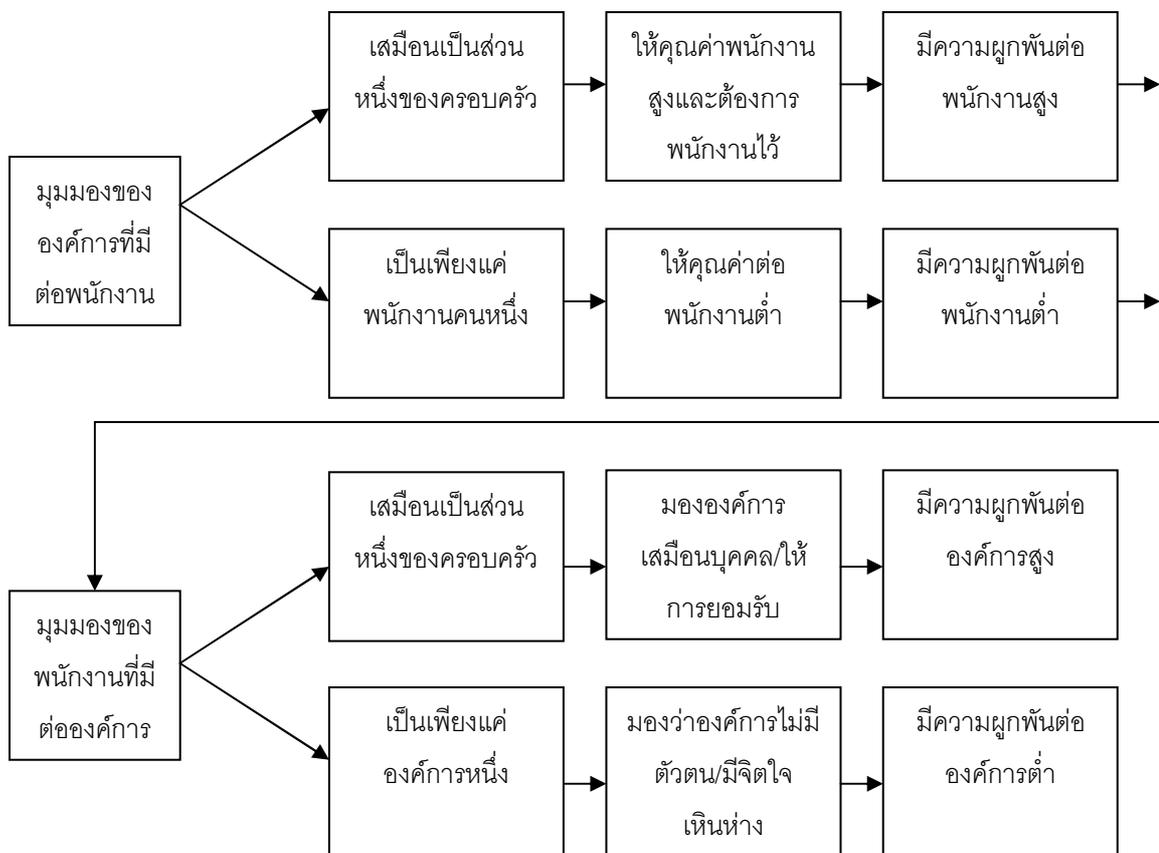
2. การห่วงใย การให้การยอมรับ และการเคารพโดยการสนับสนุนจากองค์การ จะสนองความต้องการทางด้านสังคม ทำให้พนักงานเข้าร่วมการเป็นสมาชิกขององค์การ และมีบทบาททางสังคม

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะส่งเสริมความคิดของพนักงานที่ว่าองค์การตระหนักรู้และให้รางวัลเพื่อเพิ่มการปฏิบัติงาน

กระบวนการทางจิตที่เกิดขึ้นกับพนักงานดังกล่าวข้างต้นจะส่งผลดีต่อทั้งฝ่ายพนักงานคือมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นและมีอารมณ์ที่ดีมากขึ้น และต่อฝ่ายองค์กร คือพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น การปฏิบัติงานดีขึ้น และลดการลาออก

ภาพที่ 2.7

แสดงความผูกพัน : มุมมองขององค์กรและพนักงาน



ที่มา : Winter and Schmuttermaier, online, 2002 อ้างถึงใน เปรมจิตร คัล้ายเพ็ชร,

โรดเดสและไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoddes and Eisenberger, 2002, pp.699-702 อ้างถึงใน เปรมจิตร คล้ายเพชร, 2548) ทำการศึกษาวิเคราะห์เมตาซึ่งเป็นการวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และผลที่ได้รับจากการศึกษามีดังต่อไปนี้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ปัจจัยด้านองค์กร

1. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน กล่าวคือ พนักงานสร้างการรับรู้โดยภาพรวมที่พิจารณาว่าองค์กรให้คุณค่าต่อการทำงานของตนอย่างไร โดยสร้างมุมมองโดยทั่วไปที่พิจารณาระดับหัวหน้างานที่ให้คุณค่าต่อการทำงานและห่วงใยในความเป็นอยู่ดีของพนักงาน เนื่องจากหัวหน้าเป็นเสมือนตัวแทนขององค์กรซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานจะพิจารณาถึงการกระทำต่างๆของหัวหน้าที่น่าพอใจและไม่น่าพอใจ ว่าเป็นสิ่งที่แสดงถึงการสนับสนุนจากองค์กร นอกจากนี้ พนักงานมีความเข้าใจว่า การที่หัวหน้าประเมินผลการปฏิบัติงานจะส่งข้อมูลต่อไปยังผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป ซึ่งจะทำให้พนักงานเชื่อมโยงการสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2. รางวัลจากองค์กร และสภาพการทำงาน การปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์แสดงให้เห็นว่าองค์กรตระหนักถึงการเสียสละทำงานของพนักงานซึ่งมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร นอกจากนี้รางวัลและสภาพการทำงาน ก็สัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ การแสดงการยอมรับและเห็นความสำคัญ การให้ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง ความมั่นคงในงาน การมีอำนาจตัดสินใจ ความเครียดจากหน้าที่และการฝึกรอบม

3. การยอมรับและเห็นความสำคัญ ค่าตอบแทน และเลื่อนตำแหน่งงาน การให้พนักงานมีโอกาสในการรับรางวัลที่น่าพอใจ เป็นการสื่อว่าองค์กรให้คุณค่าในทางบวกต่อการทำงานและก่อให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

4. ความมั่นคงในการทำงาน การสร้างความเชื่อมั่นว่าองค์กรปรารถนาที่จะรักษาพนักงานไว้ เป็นสิ่งที่แสดงถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาวะปัจจุบันที่มีการลดขนาดองค์กร

5. การฝึกรอบม คือ การฝึกรอบมในงานเป็นการสื่อสารการกระทำที่ได้ไตร่ตรองว่าองค์กรมีการลงทุนในพนักงานซึ่งทำให้เพื่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

6. ความเป็นอิสระในการตัดสินใจ การรับรู้ของพนักงานว่าสามารถควบคุมการทำงานของตน ได้แก่ การจัดตารางเวลางาน วิธีการทำงาน และการให้งานมีความหลากหลาย ซึ่งเป็นการแสดงว่าองค์กรให้ความสำคัญเชื่อว่าพนักงานจะมีการตัดสินใจที่ดีในการทำงานของตนให้สำเร็จ เป็นการเพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การให้อิสระในการทำงานให้สำเร็จผลด้วยความชาญฉลาดของพนักงาน ซึ่งจะทำให้เพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

7. ความยุติธรรมขององค์กร การที่องค์กรแสดงความยุติธรรมในการตัดสินใจในการพิจารณาให้ผลตอบแทนจากการทำงาน หรือความยุติธรรมเชิงกระบวนการจะมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยแสดงถึงการคำนึงถึงความเป็นอยู่ดีของพนักงาน

8. ความเครียด เป็นความรู้สึกที่พนักงานรู้สึกว่าไม่สามารถจัดการกับสภาพการทำงานที่กดดันได้ การที่พนักงานมีความเครียดที่เกิดจากการควบคุมการทำงานจากองค์กร หรือเป็นผลจากความกดดันภายนอก จะลดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แหล่งของความเครียดจากงานที่จะลดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ ภาระงานที่มากเกินไปและต้องทำให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด การขาดข้อมูล หรือความไม่ชัดเจนของข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่รับผิดชอบในงาน และความไม่เหมาะสมของหน้าที่ความรับผิดชอบ

9. ขนาดองค์กร พนักงานจะรู้สึกว่าตนมีคุณค่าน้อยในองค์กรใหญ่ ซึ่งองค์กรจะมีนโยบายและวิธีการทำงานที่เป็นทางการสูง อาจลดความยืดหยุ่นในการตอบสนองความต้องการของพนักงาน ซึ่งจะลดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

1. บุคลิกภาพ อารมณ์ความรู้สึกในทางบวกและลบสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรซึ่งทำให้พนักงานตีความการกระทำขององค์กรว่าเป็นแบบใจดีมีเมตตาหรือโหดร้าย บุคลิกภาพมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้วยการส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงาน ซึ่งเป็นผลจากการกระทำต่างๆจากองค์กร อารมณ์ในทางบวกทำให้พนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นมิตรซึ่งทำให้พนักงานมีการกระทำที่ประทับใจ และมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน อารมณ์ในทางลบส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมก้าวร้าว หรือขาดงาน ซึ่งจะบั่นทอนสัมพันธภาพในการทำงานและลดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร นอกจากนี้ ความรู้สึกที่มีความมีมโนธรรม (Conscientiousness) เป็นบุคลิกภาพหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่

ดีส่งผลให้พนักงานได้รับการปฏิบัติที่ดีขึ้นจากองค์กร ซึ่งจะเป็นการเพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2. ปัจจัยส่วนบุคคล อายุ การศึกษา เพศ และอายุงาน มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เช่น พนักงานอายุน้อยจะรู้สึกไม่พอใจองค์กรและมีแนวโน้มที่จะออกจากองค์กรสูง พนักงานที่มีอายุงานมากจะมีประสบการณ์ในการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรที่มากกว่า ทำให้มีความรู้สึกที่ดีต่อการกระทำต่างๆ ที่ตนได้รับจากองค์กร ซึ่งจะมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสูงกว่า

ผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

โรเดสและไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoddes and Eisenberger, 2002, pp.699-702 อ้างถึงใน เปรมจิตร คล้ายเพชร, 2548) ทำการศึกษาวิเคราะห์ห้เมตาซึ่งเป็นการวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และผลที่ได้รับจากการศึกษามีดังต่อไปนี้

1. ความผูกพันองค์กร จากพื้นฐานแนวคิดของบรรทัดฐานการแลกเปลี่ยน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะสร้างความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณที่จะห่วงใยในสวัสดิภาพขององค์กร ความเป็นหนี้บุญคุณที่จะต้องแลกเปลี่ยนความห่วงใยเพื่อการได้รับการห่วงใย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะเพิ่มความผูกพันองค์กรด้านจิตใจโดยการได้รับการสนองความต้องการด้านอารมณ์สังคม ด้วยการสนับสนุนทางจิตใจและทางอารมณ์ ความต้องการที่จะตอบสนองความต้องการดังกล่าวก่อให้เกิดความรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การเข้าร่วมในการเป็นสมาชิกภาพในการเป็นพนักงาน และการมีสถานะภาพตามบทบาทหน้าที่ในสังคม หรือความผูกพันองค์กรด้านบรรทัดฐาน นอกจากนี้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรช่วยสร้างให้พนักงานรู้สึกว่า ตนมีจุดมุ่งหมายในการทำงานและมีคุณค่าความหมาย และช่วยลดความรู้สึกว่าอยู่ในภาวะติดกับ หรือความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อพนักงานถูกบังคับให้คงอยู่กับองค์กรเนื่องจากค่าครองชีพที่สูง

2. สภาพจิตอารมณ์ในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีผลต่ออารมณ์ในการทำงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และสภาพอารมณ์ที่ดี (Positive Mood) ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติด้านจิตใจโดยรวมที่มีต่องานของตน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน ด้วยการตอบสนองความต้องการด้านอารมณ์สังคม เพื่อการคาดหวังรางวัลที่ได้จากการทำงาน และส่งสัญญาณว่าจะให้การช่วยเหลือเมื่อพนักงานต้องการ

สภาพอารมณ์ที่ดีต่างจากความพึงพอใจในงานตรงที่เป็นสภาวะทางอารมณ์โดยทั่วไปที่ไม่เฉพาะเจาะจงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อารมณ์เป็นสภาวะทางจิตที่เป็นผลจากสภาพแวดล้อม การรับรู้ การสนับสนุนจากองค์การทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณมีความสามารถ มีคุณค่า ซึ่งเพิ่มสภาพอารมณ์ที่ดี

3. การมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement) หมายถึง การที่พนักงานมีการแสดงตน และการมีความสนใจในการทำงานที่เฉพาะของตน และการเพิ่มการรับรู้ความสามารถของพนักงานช่วยเพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ซึ่งจะเพิ่มความสนใจต่อการมีส่วนร่วมในงานของพนักงาน

4. ผลการปฏิบัติงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเพิ่มผลการปฏิบัติ และการทำงานนอกเหนือหน้าที่ โดยการกระทำนอกเหนือหน้าที่ ได้แก่ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การกระทำเพื่อปกป้ององค์การจากความเสียหาย การให้ข้อเสนอแนะในการทำงานอย่างสร้างสรรค์ และการแสหาความรู้และทักษะที่มีประโยชน์ต่อองค์การ

5. ความตึงเครียด การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การคาดว่าจะช่วยลดผลที่เกิดจากการทำงานในทางลบทั้งด้านจิตใจและด้านร่างกาย เช่น ความตึงเครียด (Strain) ความเหนื่อยล้า (Fatigue) ความเหนื่อยหน่ายทางอารมณ์ (Burnout) ความวิตกกังวล (Anxiety) และอาการปวดศีรษะ (Headaches)

6. ความต้องการคงอยู่ในองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์กับความต้องการของพนักงานในการคงอยู่ในองค์การ ซึ่งแตกต่างกับการรับรู้ว่ามีข้อจำกัดที่ต้องคงอยู่ในองค์การเนื่องจากมีค่าใช้จ่ายที่สูงในการลาออก หรือ ความผูกพันด้านการคงอยู่

7. พฤติกรรมการผละงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เพื่อความผูกพันองค์การด้านจิตใจ ซึ่งจะลดพฤติกรรมการผละงาน ซึ่งเป็นการที่พนักงานลดพฤติกรรมการเข้าร่วมการทำงานในองค์การในรูปแบบต่างๆ เช่น ทำงานอย่างเฉื่อยชา การขาดงาน และการลาออกอย่างสมัครใจ เป็นต้น พฤติกรรมที่พนักงานแสดงถึงว่ามีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ได้แก่ การรักษาสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การ การเข้าทำงานเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ

การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพเป็นสิ่งที่สร้างแรงจูงใจให้กับบุคคลทำให้มีความทุ่มเท มีเป้าหมายและมีความตั้งใจมุ่งมั่นเพียรพยายามในการปฏิบัติงานหรือทำสิ่งต่างๆให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ แบ่งออกเป็น การรับรู้ถึงความสำเร็จจากภายนอก

เป็นรูปธรรมที่มีความชัดเจน จับต้องได้ และสัมผัสได้ เช่น การได้รับค่าจ้าง เงินเดือน รางวัล หรือ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการสนับสนุนส่งเสริม และช่วยเหลือในด้านต่างๆ ในการทำงาน และการรับรู้ความสำเร็จจากภายใน ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลรับรู้ได้ด้วยตนเองเป็น นามธรรมที่จับต้องไม่ได้ เป็นการรับรู้ถึงควมมีคุณค่าในตนเอง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมถึงการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นๆ ในการทำงาน

ความหมายของการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ

แกตติเกอร์และลาวูดส์ (Gattiker & Lawood, 1986) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพไว้ว่า การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ เป็นการรับรู้โครงสร้างภายนอก และความรู้สึกภายในของบุคคลซึ่งมีความสำคัญในการตัดสินใจ และเป็นการพิจารณาถึงความสำเร็จ ความพึงพอใจของบุคคล และความพึงพอใจในการก้าวหน้าขององค์การ

เมลามัด (Melamed, 1995) เสนอว่า การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ หมายถึง จำนวนครั้งในการได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้ได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น ได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น รวมทั้งการได้รับมอบหมายให้มีความรับผิดชอบที่มากขึ้น

จัตจ์ (Judge, et al., 1995) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพไว้ว่า การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ หมายถึง ผลบวกทางจิตใจและผลลัพธ์กับงาน ประสบการณ์ที่สั่งสมมาจากการทำงาน ทำให้ประสบความสำเร็จ

นวลฉวี ประเสริฐสุข (2542) เสนอว่า การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ เป็นผลบวกทางในด้านจิตใจ ตลอดจนสัมฤทธิ์ผล ซึ่งบุคคลได้รับจากประสบการณ์การทำงานของตน

เพ็ญจันทร์ เมตุลา (2544) เสนอว่า การรับรู้ความสำเร็จในวิชาชีพ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการสนับสนุนที่ส่งผลบวกด้านจิตใจ ตลอดจนผลลัพธ์ที่บุคคลสามารถรับรู้ได้จากเงินเดือน การได้รับรางวัล ความก้าวหน้าในงาน การเลื่อนตำแหน่งหรือระดับขั้นสูงขึ้น มีการพัฒนาวิชาชีพ ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ความมั่นคงทางสถานภาพทางการเงินและตำแหน่ง รวมทั้งการได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน ทั้งภายในและภายนอกองค์การ

คันสนีย์ เจริญแก้ว (2548) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพว่า หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความสำเร็จ ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพที่ตนได้รับจากประสบการณ์ในการทำงาน

จากความหมายข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่เป็นผลบวกทางด้านจิตใจ ซึ่งได้รับมาจากประสบการณ์การทำงานและส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และความสำเร็จในอาชีพของตนเอง

แนวคิดทฤษฎีการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ

แกตติเกอร์และลาร์วูด (Gattiker and Larwood, 1986) ได้แบ่งการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพออกเป็น 2 ด้านคือ ความสำเร็จด้านวัตถุหรือการรับรู้โครงสร้างภายนอกเช่น เงินเดือน วัตถุของ การเลื่อนตำแหน่ง และความสำเร็จด้านความรู้สึกภายใน เช่น ความพึงพอใจ การได้รับการยอมรับ ชื่นชมสรรเสริญ ตลอดจนความพึงพอใจในความก้าวหน้าขององค์การ

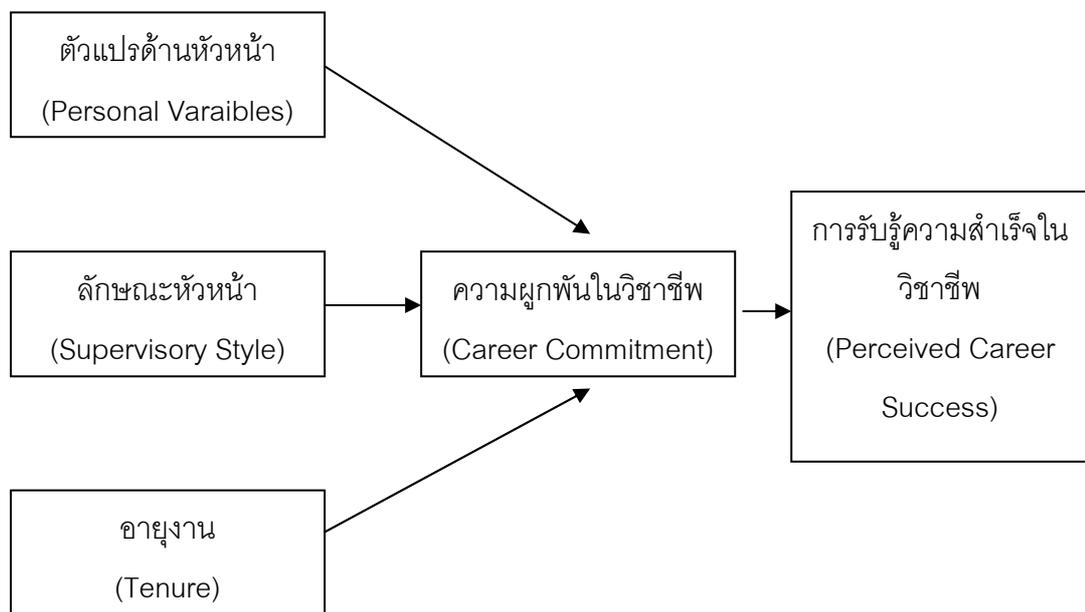
เพลูเชต (Peluchette, 1993) พบว่า ความต้องการของบุคคลเป็นสิ่งที่ไม่มีสิ้นสุด เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการขั้นพื้นฐานแล้ว ความต้องการที่มีมากกว่าก็ตามมาเป็นลำดับขั้น ความต้องการความสำเร็จในอาชีพก็เช่นเดียวกัน เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับจิตใจและคุณภาพชีวิตของบุคคล นอกจากนี้วอลตัน (Walton, 1975 อ้างถึงในเพ็ญจันทร์ เมตุลา, 2544) ได้กล่าวไว้ว่าพนักงานมีความปรารถนาเรื่องการทำงานอยู่ 4 ประการ คือ

1. ปรารถนาที่จะพัฒนา และขยายขอบเขตความสามารถในการทำงานของตนเองให้สูงขึ้น ไม่ใช่ปฏิบัติหน้าที่อยู่แต่ในตำแหน่งงานเดิมตลอดไป
2. เมื่อได้พัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะใหม่ๆ แล้ว ปรารถนาที่จะนำสิ่งเหล่านั้นกลับมาปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน
3. ปรารถนาที่จะก้าวสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นกว่าเดิม อันจะเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ญาติพี่น้องและคนอื่นๆ ในสังคม
4. ปรารถนาที่จะมีรายได้ที่มั่นคง เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ได้ปฏิบัติ

ทอมสันและเมบี (Thomson and Mabey, 1994) ได้ศึกษาองค์ประกอบที่มีผลต่อการรับรู้ความสำเร็จในวิชาชีพ ได้แก่ ตัวแปรด้านบุคคล ลักษณะหัวหน้า และอายุงาน ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ และความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพส่งผลต่อการรับรู้ความสำเร็จในวิชาชีพ โดยได้เสนอ Model ดังต่อไปนี้

ภาพที่ 2.8

โมเดลการรับรู้ความสำเร็จในวิชาชีพของ Thomson & Mabey (1994)

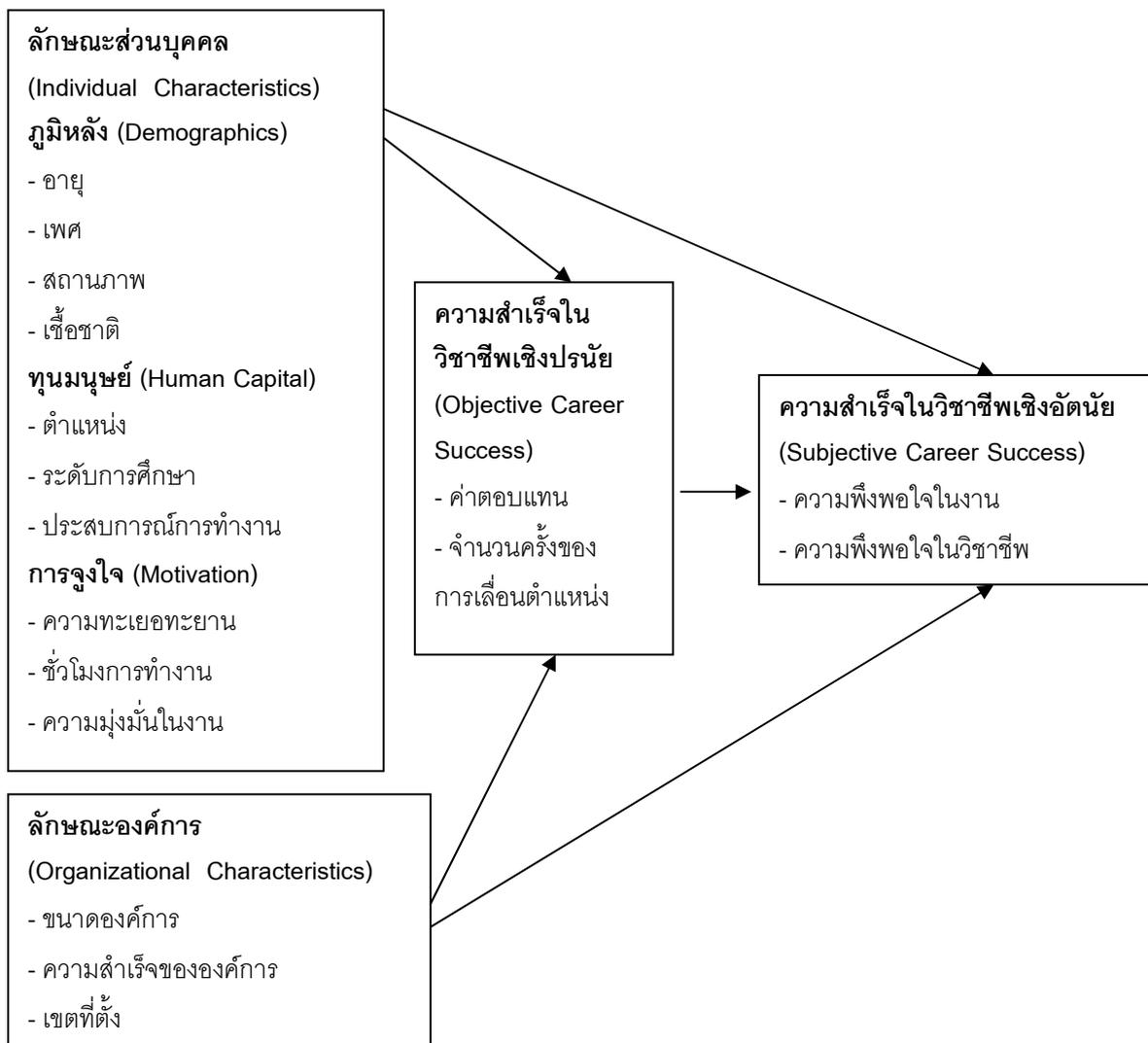


ที่มา: Thomson and Mabey (1994). *Developing Human Resources*. Oxford: Butterworth-Heinemann.

จัตจ์ (Judge, et al., 1995) เสนอรูปแบบการรับรู้ความสำเร็จในวิชาชีพทางการบริหาร (Model of Executive Career Success) ซึ่งพัฒนาโมเดลนี้มาจากผลการวิจัยและทฤษฎีต่างๆ เกี่ยวกับการรับรู้ความสำเร็จในวิชาชีพ โดยได้แบ่งการรับรู้ความสำเร็จในวิชาชีพออกเป็น 2 ประเภท คือ การรับรู้ความสำเร็จในวิชาชีพเชิงปรนัย และการรับรู้ความสำเร็จในวิชาชีพเชิงอัตนัย ดังต่อไปนี้

ภาพที่ 2.9

โมเดลการรับรู้ความสำเร็จในวิชาชีพทางการบริหารของจัตจ์ (Model of Executive Career Success)



ที่มา: Judge et al. (1995), An Empirical Investigation of the Predictors of Executive Career Success. Personnel Psychology. 48(3): 488.

เมลามัด (Melamed, 1995) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความสำเร็จในวิชาชีพ เรื่องความแตกต่างทางเพศที่มีผลต่อการรับรู้ความสำเร็จในวิชาชีพ โดยได้ศึกษาตัวแปรที่มีผลต่อการรับรู้ความสำเร็จในวิชาชีพ ได้แก่ ลักษณะทุนมนุษย์ การเลือกงานวิชาชีพ ลักษณะโครงสร้างต่อโอกาสก้าวหน้า ส่งผลต่อการรับรู้ความสำเร็จในวิชาชีพด้านเงินเดือน ระดับการบริหาร ความรับผิดชอบ การส่งเสริมการเลื่อนตำแหน่งที่แตกต่างกันระหว่างชายและหญิง ดังต่อไปนี้

ภาพที่ 2.10

โมเดลการรับรู้ความสำเร็จในวิชาชีพของ Melamed (1995)



ที่มา: Melamed (1995). Career Success: The Moderating Effect of Gender. *Journal of Vocational Behavior*. 47: 35-60.

นวลฉวี ประเสริฐสุข (2542, น.20) ได้สรุปตัวแปรที่น่าจะมีผลต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของบุคคลเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น คุณลักษณะส่วนตัว การศึกษา แรงจูงใจและความทะเยอทะยาน
2. ปัจจัยด้านการทำงาน เช่น ประสบการณ์ ลักษณะงาน ชั่วโมงการทำงาน
3. ปัจจัยด้านองค์การ เช่น นายจ้าง
4. ปัจจัยด้านครอบครัว/ไม่ใช้การทำงาน เช่น สถานภาพสมรส จำนวนบุตร สภาพแวดล้อมทางครอบครัว การดำเนินชีวิต

องค์ประกอบของการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ

แกตติเกอร์และลาร์วูด (Gattiker and Larwood, 1986) ได้เสนอแนวคิดองค์ประกอบของการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพว่าสามารถพิจารณาได้จากองค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้

1.ด้านบทบาทการทำงาน (Work Role Success) เป็นการรับรู้ภายใน จากการรวบรวมพฤติกรรมที่ปฏิบัติงานสำเร็จหรือบรรลุวัตถุประสงค์ของผู้บริหารจากการรับรู้แนวคิดอาชีพของตนเอง (Occupational Self Concept) พบว่ามีการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพจากบทบาทการทำงานของตนเอง เช่น การรับรู้ถึงความสำคัญของงาน มีความชำนาญในงานอาชีพ ได้รับการยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องว่าทำงานอย่างมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ ได้รับการไว้วางใจจากผู้บริหารระดับสูง ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานที่ทำอย่างเต็มที่ ทำงานด้วยใจและรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์การ

2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Success) เป็นการรับรู้ภายในว่าบุคคลเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ได้รับความชื่นชมจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารระดับสูงให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน มอบหมายหน้าที่ที่สำคัญให้รับผิดชอบ สนับสนุนส่งเสริมในทุกๆ ด้าน ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความเคารพนับถือ ยกย่อง เต็มใจให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจ และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

3. ด้านการเงิน (Financial Success) เป็นการรับรู้ภายนอกจากการได้รับ เงินเดือน ผลประโยชน์ หรือค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมเหมาะสมกับผลการปฏิบัติงาน เมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารระดับเดียวกัน ค่าตอบแทนอยู่ในระดับที่พึงพอใจตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

4. ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง (Hierarchical Success) เป็นการรับรู้ภายนอกเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่งของผู้บริหาร เกิดจากช่วงเวลาและการทำงานที่องค์กรเป็นผู้กำหนด เริ่มจากผู้บริหารระดับล่างไปสู่ผู้บริหารระดับสูงผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารได้รับการส่งเสริมในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น โดยการเตรียมความรู้ความสามารถและทักษะจนประสบความสำเร็จในหน้าที่เป็นที่ยอมรับ

วิทยา นาควัชระ (2544) ได้กล่าวว่าคนที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตได้มากกว่าคนอื่นนั้นจะต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้คือ 1) ขยัน 2) มีความอดทน 3) หมั่นหาความรู้ใส่ตัวอยู่ตลอดเวลา 4) กล้าเสี่ยง 5) มีความกตัญญูทักท้วงต่อผู้มีพระคุณต่อเขาและสังคม 6) มีความซื่อสัตย์ 7) เสียสละ 8) มีความรับผิดชอบ 9) มีความรักให้กับเพื่อนมนุษย์ โดยคุณสมบัติ ข้อ 1) ถึงข้อ 4) จะทำให้บุคคลสร้างกิจกรรมและผลลัพธ์ใหม่ๆ ในชีวิตมากขึ้นกว่าบุคคลอื่น ส่วนคุณสมบัติ ข้อ 5) ถึง ข้อ 9) จะทำให้เป็นคนดี มีความรักนับถือ เป็นกำลังใจให้ จะมีคนสนับสนุนให้ความช่วยเหลือตลอดไป ก่อให้เกิดความศรัทธา ขึ้นชมและเชื่อมั่นในตนเอง ทำให้ประสบความสำเร็จในชีวิต

การวัดการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ

แกตติเกอร์และลาร์วูด (Gattiker & Larwood, 1986) เสนอเกณฑ์ที่ใช้ในการวัดการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพด้านนามธรรม ว่าเป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพของตนซึ่งได้รับมาจากประสบการณ์ในการทำงานในอาชีพนั้น

เพลูเชต (Peluchette, 1993) ได้เสนอการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ด้านความรู้สึภายใน เช่น ความพึงพอใจ และด้านความรู้สึภายนอก เช่น เงินเดือนยศหรือตำแหน่ง

เมลามัด (Melamed, 1995) เสนอเกี่ยวกับการวัดการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพไว้ว่าการวัดในด้านนามธรรม (Subjective Career Success) เป็นการวัดความเชื่อเกี่ยวกับความสำเร็จในอาชีพ และความพึงพอใจในงาน ถ้าเป็นการศึกษาภายในองค์กรเดียวกัน มักจะใช้ลำดับขั้นของตำแหน่งเป็นตัววัด แต่ถ้าหากเป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างจากหลายๆ องค์กรจะไม่สามารถใช้ลำดับขั้นของตำแหน่งวัดได้ เพราะมีความแตกต่างกันในแต่ละองค์กร ถ้าเป็นในกรณีการศึกษากลุ่มตัวอย่างจากหลายๆ องค์กรนั้นมักจะใช้เงินเดือนและกลุ่มอาชีพเป็นตัววัด

จัดจ์และคณะ (Judge et al., 1995) เสนอเกณฑ์ในการวัดการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพด้านรูปธรรม (Objective Career Success) เป็นการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ ซึ่งสามารถวัดได้อย่างชัดเจน เป็นเกณฑ์ที่สามารถมองเห็นได้ เช่น เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง

2. การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพด้านนามธรรม (Subjective Career Success) เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการประสบการณ์รับรู้ความสำเร็จในอาชีพ เช่น ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ความพึงพอใจในอาชีพ (Career Satisfaction)

ถึงแม้ว่าจากการศึกษาจะมีเกณฑ์ที่ใช้ในการวัดการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของนักวิจัยหลายคนด้วยกัน แต่เกณฑ์ที่ใช้ในการวัดความสำเร็จส่วนใหญ่แล้วแบ่งออกเป็น 2 ประเภทด้วยกันคือ ด้านรูปธรรมหรือเกณฑ์ภายนอก ซึ่งสามารถวัดได้อย่างชัดเจน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน และการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และเกณฑ์ด้านนามธรรมหรือเกณฑ์ภายใน ซึ่งสามารถวัดได้จากการประเมินตนเอง เช่น ความรู้สึก การรับรู้หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของตนเอง และจากแนวคิดของสตีเยอร์ (Steers, 1991) ซึ่งเสนอว่าการตัดสินใจในเรื่องความสำเร็จในอาชีพนั้น วิธีการที่ดีที่สุดคือ การให้บุคคลซึ่งทำอาชีพนั้นเป็นผู้ตัดสินใจด้วยตนเองว่าตนประสบความสำเร็จในอาชีพหรือไม่ และในการศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์การวัดการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพด้านนามธรรมหรือเกณฑ์ภายในเพียงเกณฑ์เดียว โดยวัดจากการรับรู้ของตนเองเกี่ยวกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงาน โดยแบ่งการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพออกเป็น 4 ด้านตามแนวคิดของแกตติเกอร์และลาร์วูด (Gattiker & Larwood, 1986) คือ 1) ด้านบทบาทการทำงาน 2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 3) ด้านการเงิน 4) ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง

4. มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง มีประวัติความเป็นมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2463 ซึ่งเปิดสอนเฉพาะนักเรียนหญิง ณ พระที่นั่งจันทรพิศาล ในพระนารายณ์ราชนิเวศน์ และได้ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน มหาวิทยาลัยแห่งนี้ มีภารกิจหลักในการเป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อพัฒนาท้องถิ่นที่เสริมสร้างพลังปัญญาของแผ่นดิน ฟื้นฟูพลังการเรียนรู้ เชิดชู ภูมิปัญญาท้องถิ่น สร้างสรรค์ศิลปวิทยา เพื่อความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนของปวงชน มีส่วนร่วมในการ

จัดการ การบำรุงรักษาการใช้ประโยชน์ จากทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอนวิจัยให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี ทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมผลิตครู และส่งเสริม วิทยฐานะครู ปัจจุบันมหาวิทยาลัยแห่งนี้ได้จัดการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษาในสาขาต่างๆ มากมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีการเปิดหลักสูตรนานาชาติ มีโครงการร่วมมือกับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ มีการขยายโครงการจัดตั้งวิทยาเขตไปยังจังหวัดสิงห์บุรีและสุพรรณบุรี และมีการเปิดศูนย์การศึกษาของมหาวิทยาลัยในจังหวัดสระบุรี สิงห์บุรี สุพรรณบุรีและนครสวรรค์

ปรัชญา

เป็นมหาวิทยาลัยอุดมศึกษา มุ่งความเป็นเลิศทางวิชาการบนพื้นฐานแห่งคุณธรรมร่วมชี้นำการพัฒนาท้องถิ่นและสังคม

วิสัยทัศน์

เป็นแหล่งความรู้ เป็นที่พึ่งของท้องถิ่นและภูมิภาคเสริมสร้างคุณภาพคน สังคมไทยให้เข้มแข็ง ยั่งยืนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

พันธกิจ

1. สร้างโอกาสทางการศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น
2. สร้างระบบจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ
3. สร้างองค์ความรู้เพื่อเพิ่มความเข้มแข็งให้กับชุมชน ท้องถิ่น และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ
4. ส่งเสริมและทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

เป้าประสงค์

เพื่อให้สอดคล้องกับ ปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจ ที่กำหนดสถาบันมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานดังนี้

1. ประชาชนเข้าถึงการศึกษาระดับอุดมศึกษาเพิ่มขึ้น
2. ผลิตบัณฑิตให้มีคุณลักษณะผู้นำที่มีคุณธรรม จริยธรรม และมีความสามารถในการแข่งขัน
3. ครูและบุคลากรทางการศึกษาได้รับการอบรมและพัฒนาเพิ่มขึ้น
4. มีงานวิจัยที่พัฒนาองค์ความรู้และตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น
5. ท้องถิ่นมีศักยภาพในการแข่งขันเพิ่มขึ้น

6. ใช้ความหลากหลายทางศิลปะและวัฒนธรรมเป็นทุนทางสังคม เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ชุมชน

ประเด็นยุทธศาสตร์

1. สร้างโอกาสทางการศึกษาระดับอุดมศึกษา
2. การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ มีคุณธรรม จริยธรรมและมีประสิทธิภาพ
3. การพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา
4. การวิจัย พัฒนา ปรับปรุงและถ่ายทอดเทคโนโลยี
5. การให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน
6. การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเหตุผลในการตั้งสมมติฐานงานวิจัย

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ

งานวิจัยต่างประเทศ

จัตจ์และคณะ (Judge et. al.,1995) ทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อายุงาน ประสบการณ์ สามารถอธิบายความแปรปรวนของความสำเร็จของนักบริหารได้ทั้งด้านรูปธรรม (รายได้ ตำแหน่ง) และด้านนามธรรม (ความพึงพอใจในงานและอาชีพ) ระดับการศึกษา คุณภาพการศึกษา สถาบันที่มีชื่อเสียง และประเภทของปริญญาสามารถทำนายความสำเร็จด้านการเงินได้

เมลามาต (Melamed, 1995) ทำการศึกษาพบว่าการศึกษาที่สูงกว่าเป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจ หรือพิจารณาการเพิ่มเงินเดือนค่าตอบแทนและโอกาสที่จะดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นได้มากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ประสบการณ์ในตำแหน่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ

งานวิจัยในประเทศ

อนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล (2541) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจในงาน และแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การของผู้แทนขายยา พบว่า อายุ สาขาวิชาการศึกษา และอายุงานที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงาน

นวลฉวี ประเสริฐสุข (2542) ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารสตรีในธนาคารพาณิชย์ไทย พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลทางบวกสูงสุดต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ คือ รูปแบบความเป็นผู้นำของผู้บริหารสตรี รองลงมาคือ บรรยากาศองค์การ ความผูกพันในอาชีพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ การศึกษา สถานภาพสมรส อายุ การทำงาน และปัจจัยด้านครอบครัวตามลำดับ

นภดล คำเต็ม (2545) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค การสนับสนุนจากครอบครัว กับการรับรู้ความสำเร็จในวิชาชีพของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสำเร็จในวิชาชีพของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์

นฤมล ปั่นดี (2545) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การเห็นคุณค่าในตนเอง การมีเครือข่ายความร่วมมือ กับการรับรู้ความสำเร็จในวิชาชีพของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลชุมชน กลุ่มตัวอย่างคือ หัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย จำนวน 268 คน พบว่า การเห็นคุณค่าในตนเอง การมีเครือข่ายความร่วมมือ มีความสัมพันธ์ทางบวก กับการรับรู้ความสำเร็จในวิชาชีพ ของหัวหน้าหอผู้ป่วย สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสำเร็จในวิชาชีพของหัวหน้าหอผู้ป่วย ส่วนระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงานไม่มีความสัมพันธ์ กับการรับรู้ความสำเร็จในวิชาชีพของหัวหน้าหอผู้ป่วย

พิณผกา พิณวานิช (2549) ทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด จำนวน 317 คน พบว่า พนักงานที่มีอายุ และอายุงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีระดับการศึกษา และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพแตกต่างกัน

จากงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

- สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพแตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 1.1 บุคลากรที่มีอายุที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพแตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 1.2 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพแตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 1.3 บุคลากรที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพแตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 1.4 บุคลากรที่มีอายุงานที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพแตกต่างกัน

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกและการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ

งานวิจัยต่างประเทศ

เบล และ สตอร์ (Bell and Staw, 1989, pp.232-251 อ้างถึงใน นุชนารถ อยู่ดี, 2548, น.56) พบว่า คนที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกจะรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ ทั้งในเชิงอัตนัยและปรนัย เนื่องจากบุคคลจะพยายามควบคุมการทำงานของเขา มีความคิดสร้างสรรค์ พยายามเข้าถึงความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อมและทำการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ของงานที่กำหนดไว้ โดยเขาอาจจะเปลี่ยนวิธีการทำงาน กระบวนการทำงาน และการมอบหมายงาน แม้ว่าความพยายามต่างๆ เหล่านี้ อาจจะทำให้เกิดผลกระทบทางลบต่อพนักงานเองก็ตาม แต่จะถูกลบไปโดยคำนึงถึงผลลัพธ์สุดท้ายของการปฏิบัติงานมากกว่า

แกรนส์ (Crant, 1995, pp.532-537) ทำการทดสอบความตรงตามเกณฑ์ (Criterion Validity) ของมาตรวัดลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกกับผลการปฏิบัติงานของตัวแทนขายบ้านและที่ดิน จำนวน 131 คน พบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกกับผลการปฏิบัติงาน โดยวัดจากปัจจัย 3 ประการ คือ 1) จำนวนบ้านที่สามารถขายได้ 2) จำนวนรายชื่อลูกค้าของบริษัทที่เพิ่มขึ้น 3) ค่านายหน้าที่ได้รับจากการขาย โดยแกรนส์ กล่าวว่า เนื่องจากลักษณะของการเป็นตัวแทนขายบ้านและที่ดิน จะต้องมีความพยายาม และจัดการกับสภาพแวดล้อม เพื่อที่จะได้มีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เช่น ต้องริบหาแหล่งโฆษณา เพื่อให้เจ้าของบ้านติดต่อให้เป็นตัวแทนขาย ต้องพิจารณาลูกค้าอย่างรอบคอบ เพื่อให้แน่ใจว่าจะ

สามารถปิดการขายได้ ต้องเปลี่ยนแปลงตลาดและกลุ่มลูกค้าใหม่ ซึ่งลักษณะต่างๆ ข้างต้นนี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หรือการขายของพวกเขา

ไซเบิร์ต, แกรนส์ และเครเมอร์ (Seibert, Crant and Kraimer, 1999, pp.416-427) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive Personality) กับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ (Perceived Career Success) ของพนักงานในองค์กรต่างๆ จำนวน 496 คน พบว่า ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพทั้งในด้านรูปธรรม ได้แก่ การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และในด้านนามธรรม ได้แก่ ความพึงพอใจในอาชีพ และจากการวิเคราะห์การถดถอย แสดงให้เห็นว่า ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกสามารถอธิบายความแปรปรวนได้มากขึ้น ทั้งในด้านการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพเชิงปรนัยและเชิงอัตนัย หลังจากทำการควบคุมตัวแปรที่เกี่ยวข้องต่างๆ เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจ ลักษณะองค์กร และประเภทอุตสาหกรรม

ไซเบิร์ต, เครเมอร์ และแกรนส์ (Seibert, Kraimer and, Crant 2001, pp.845-875) ทำการศึกษาโดยได้ทดสอบโมเดลลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกและการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงาน (Full Time) จำนวน 180 คน เป็นเวลา 2 ปี พบว่า ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive Personality) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovation) ความรู้ทางการเมือง (Political Knowledge) และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในอาชีพ (Career Initiative) แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกและการมีสิทธิมีเสียงในองค์กร (Voice)

งานวิจัยในประเทศ

วาสนา ชัตติยวงษ์ (2540) ทำการศึกษาลักษณะบุคลิกภาพคัดสรรที่สัมพันธ์กับผลงานของตัวแทนขายประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล เฮลท์วอร์ลด์ จำกัด จำนวน 364 คน พบว่า ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive Personality) มีสหสัมพันธ์ทางบวกกับผลงานในกลุ่มผู้บริหารและตัวแทนขายเต็มเวลา แต่ไม่พบความสัมพันธ์ในกลุ่มของตัวแทนขายไม่เต็มเวลา ซึ่งได้ให้เหตุผลว่า เนื่องจากกลุ่มลูกค้าของตัวแทนขายไม่เต็มเวลา ส่วนใหญ่จะเป็นเพื่อน หรือญาติ พี่น้อง ดังนั้น ไม่ว่าตัวแทนขาย จะมีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive Personality) หรือบุคลิกภาพเชิงรับ (Reactive Personality) ยังสามารถที่จะเปิดและปิดการขายได้

นุชนารถ อยู่ดี (2548) ทำการศึกษาลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานขององค์การเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 152 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล คือ ระดับการศึกษา มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกอยู่ในระดับสูง และมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ รับรู้ความยุติธรรมในองค์การทั้ง 4 ด้าน (ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านการปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ด้านระบบ) และผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การทั้ง 4 ด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

อาลิสรา รัตนกุล (2550) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก เชาวน์อารมณ์ ประสบการณ์การทำงานชาย เกรดเฉลี่ยสะสมกับยอดขายของเจ้าหน้าที่การตลาดสินค้าเคหะธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 219 คน พบว่า ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก ไม่มีความสัมพันธ์กับยอดขายของเจ้าหน้าที่การตลาดสินค้าเคหะ

จากงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องข้างต้น แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจและตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพรวม

สมมติฐานที่ 2.1 ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพด้านบทบาทการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.2 ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

สมมติฐานที่ 2.3 ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพด้านการเงิน

สมมติฐานที่ 2.4 ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ

งานวิจัยต่างประเทศ

ไอเซนเบอร์เกอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 1986, pp.500-507) ทำการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กลุ่มตัวอย่างคือ ครูจำนวน 361 คน พบว่า คนต้องการการได้รับการยกย่องนับถือ และความสำเร็จในชีวิต ซึ่งองค์กรต้องมีความพร้อมในการที่จะให้รางวัลแก่พนักงาน พนักงานจึงจะรับรู้ถึงคุณค่าขององค์กรที่ให้การสนับสนุน และสนใจในคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมาทำงาน ความพยายามที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้

โรเดส และไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoades and Eisenberger, 2002) ทำการศึกษารวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จำนวน 73 เรื่อง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ การศึกษา และอายุงานมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุน้อยรู้สึกไม่พึงพอใจในองค์กร และมีแนวโน้มจะลาออกจากองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุมาก ขณะที่พนักงานที่มีอายุมาก หรือพนักงานที่มีอายุมากมีประสบการณ์ในการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยหรืออายุน้อยกว่า ทำให้มีความรู้สึกที่ดีและผูกพันต่อองค์กรมากกว่า ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามีความผูกพันต่อองค์กรต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า

งานวิจัยในประเทศ

เพ็ญจันทร์ เมตุลา (2544) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลภาวะผู้นำ การสนับสนุนจากองค์กร กับการรับรู้ความสำเร็จในวิชาชีพของหัวหน้าหอผู้ป่วยของโรงพยาบาลของรัฐ สังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 232 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสำเร็จในวิชาชีพของหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง และสัมพันธ์กับการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร

พัทธภรณ์ จินกุล (2547) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การสนับสนุนจากองค์กรกับการรับรู้ความสำเร็จในวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ

จำนวน 370 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสำเร็จในวิชาชีพและการสนับสนุนจากองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ อยู่ในระดับปานกลาง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐอยู่ในระดับสูง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวก กับการรับรู้ความสำเร็จในวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ

พันทิพย์ สีจะแปง (2546) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะในตน การสนับสนุนจากองค์การ และการรับรู้ความสำเร็จในชีวิตตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลทั่วไปสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 461 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสำเร็จในชีวิตของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลทั่วไป อยู่ในระดับมาก สมรรถนะในตนของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลทั่วไป อยู่ในระดับมาก การสนับสนุนจากองค์การของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลทั่วไป อยู่ในระดับปานกลาง สมรรถนะในตน การสนับสนุนจากองค์การ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสำเร็จในชีวิตของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลทั่วไป

จากงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องข้างต้น แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ ซึ่งงานวิจัยต่างๆ ในประเทศ มักมีผู้สนใจศึกษาแต่ในบริบทของวิชาชีพพยาบาล ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาในบริบทอื่นๆ และตั้งสมมติฐานการวิจัยให้ครอบคลุมในทุกๆ ด้าน ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพในภาพรวม

สมมติฐานที่ 3.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพด้านบทบาทการทำงาน

สมมติฐานที่ 3.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

สมมติฐานที่ 3.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพด้านการเงิน

สมมติฐานที่ 3.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพในภาพรวม

สมมติฐานที่ 7 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอาวมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพในภาพรวม

สมมติฐานที่ 7.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอาวมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพด้านบทบาทการทำงาน

สมมติฐานที่ 7.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอาวมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

สมมติฐานที่ 7.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอาวมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพด้านการเงิน

สมมติฐานที่ 7.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอาวมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง

สมมติฐานที่ 8 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพในภาพรวม

สมมติฐานที่ 8.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพด้านบทบาทการทำงาน

สมมติฐานที่ 8.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

สมมติฐานที่ 8.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพด้านการเงิน

สมมติฐานที่ 8.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพที่ผ่านมา ผู้วิจัยคาดว่า จะมีตัวแปรอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถทำนายการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของบุคลากรได้ จึงตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 9 ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สามารถทำนายการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของบุคลากร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

