

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หลายปีที่ผ่านมา การศึกษาจิตวิทยาให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหานำบำบัดรักษา และฟื้นฟูความผิดปกติทางจิตใจ มากกว่ามุ่งเน้นการศึกษาเพื่อค้นหาและพัฒนาด้านที่เป็นความสำเร็จและสิ่งที่ดีที่อยู่ภายในตัวบุคคล จากหลักฐานที่มีการรวบรวมบทความที่เคยตีพิมพ์ลงในบทความย่อทางจิตวิทยา (Psychological Abstracts) ในช่วงระยะเวลา 17 ปีที่ผ่านมา พบว่ามีจำนวน 6,000 บทความที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับอารมณ์ด้านลบ เช่น ความซึมเศร้า ความกังวล และความโกรธ ซึ่งมีจำนวนแตกต่างจากการศึกษาที่เกี่ยวกับอารมณ์ด้านบวก เช่น การมองโลกในแง่ดี หรือการค้นพบความพึงพอใจในชีวิต ซึ่งมีจำนวนเพียง 2,400 บทความ (Michael and Maryann, 1998, p.4)

มาร์ติน ซีลิคแมน (Seligman, 1998) ประธานสมาคมจิตวิทยาแห่งสหรัฐอเมริกา (APA) และนักวิจัยด้านจิตวิทยา เป็นผู้ริเริ่มและกระตุ้นให้ตระหนักถึงความสำคัญของการนำวิธีการทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในการศึกษาจิตวิทยาด้านบวก (Positive Psychology) โดยมีจุดประสงค์เพื่อค้นหาสมรรถภาพและเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านจิตใจที่ส่งผลทำให้ทั้งตัวบุคคล กลุ่มคน องค์กร และสังคม มีความสุข เจริญก้าวหน้า และประสบความสำเร็จ (Seligman and Csikszentmihalyi, 2000) การศึกษาจะเน้นที่คุณภาพชีวิต (Quality of Life) โดยส่งเสริมให้รักษาสุขภาพจิตและอารมณ์ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบจากเหตุการณ์เลวร้ายที่เกิดขึ้น ซึ่งข้อมูลการศึกษาต่าง ๆ นั้น ซีลิคแมนและนักวิจัยได้รับการสนับสนุนให้นำความรู้เข้าเผยแพร่ในการประชุมประจำปีจิตวิทยาด้านบวก (The Annual Positive Psychology Summits) ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1999 เป็นต้นมา

แนวความคิดเรื่องจิตวิทยาด้านบวกเริ่มเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง ในขณะเดียวกันมีผู้นำวิธีการคิดในด้านบวกแต่งเป็นหนังสือที่อธิบายวิธีการนำไปปฏิบัติ (How To) เพื่อประยุกต์ใช้ทั้งในชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน จนเป็นหนังสือที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน เช่น หนังสือเรื่อง "7 อุปนิสัยของผู้ที่มีประสิทธิภาพสูง" ของสตีเฟน โควี (Stephen Covey's Seven Habits of Highly Effective People) หรือ หนังสือเรื่อง "ใครเอาชนะใจของฉันไป" ของสเปนเซอร์

จอห์นสัน (Spencer Johnson's Who Moved My Cheese) เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ได้สะท้อนให้เห็นว่า จิตวิทยาด้านบวกมีบทบาทสำคัญไม่เพียงแต่ทำการศึกษาวิจัยเพื่อใช้ประโยชน์ในด้านวิชาการ เท่านั้น แต่ควรได้รับการส่งเสริมเพื่อให้สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้อีกด้วย ดังนั้น ลูธานส์ (Luthans, 2002a, 2002b) ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในข้อนี้ จึงทำการศึกษาวิจัยและสนับสนุนให้ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในองค์กรนำจิตวิทยาด้านบวกมาทดลองและประยุกต์ใช้ให้เกิด ประสิทธิภาพในสถานที่ทำงาน ซึ่งเรียกว่า “พฤติกรรมองค์กรด้านบวก” (Positive Organization Behavior หรือ POB) ที่มีความหมายว่า เป็นการศึกษาและใช้ประโยชน์จากความเข้มแข็งในตัว บุคคลที่เป็นด้านบวก ควบคู่กับวิธีการศึกษาด้านจิตวิทยา ที่สามารถวัดค่า พัฒนาและบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อนำมาปรับปรุงผลการปฏิบัติงานในองค์กรให้ดีขึ้น จาก ความหมายนี้ พฤติกรรมองค์กรด้านบวก จะมีหลักเกณฑ์อยู่ 4 ประการ คือ

1. มีลักษณะเป็นด้านบวก และเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในองค์กร
2. มีทฤษฎีและงานวิจัยสนับสนุน
3. สามารถวัดค่าได้อย่างชัดเจน
4. สามารถเรียนรู้ เปลี่ยนแปลง และพัฒนา (state-like) เพื่อนำไปปรับปรุงและ บริหารผลการปฏิบัติงานได้

พฤติกรรมองค์กรที่จะเป็นพฤติกรรมองค์กรด้านบวกได้นั้น ต้องมีคุณสมบัติ ครอบคลุมตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นทุกประการ ยกตัวอย่างเช่น บุคลิกภาพแบบยอมรับนับถือ ตนเอง (self-esteem) มีคุณสมบัติเป็นด้านบวก มีทฤษฎีและงานวิจัยสนับสนุนจำนวนมาก และสามารถวัดค่าได้อย่างชัดเจน แต่มีลักษณะเป็นอุปนิสัยที่ไม่สามารถเรียนรู้และเปลี่ยนแปลง (trait-like) เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนา ผ่านกระบวนการสอนงาน การพัฒนาตนเอง หรือการฝึกอบรม ได้ จึงทำให้ขาดคุณสมบัติที่จะเป็นพฤติกรรมองค์กรด้านบวก (Luthans, Avolio, Walumbwa and Li, 2005, p.251) ดังนั้น ในการศึกษาช่วงแรก พฤติกรรมองค์กรที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับ หลักเกณฑ์ของพฤติกรรมองค์กรด้านบวก ได้แก่ (Luthans, 2002a)

1. ความเชื่อมั่น หรือการรับรู้ความสามารถของตน (Self-efficacy)
2. ความหวัง (Hope)
3. การมองโลกในแง่ดี (Optimism)
4. ความพึงพอใจในชีวิต หรือความสุข (Subjective well-being)
5. เซาว์อารมณ์ (Emotional intelligence)

แนวคิดเรื่องพฤติกรรมองค์การด้านบวกนี้ เป็นแนวคิดใหม่ที่ได้รับการสนใจจากนักวิชาการต่างประเทศในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา เนื่องจากเห็นว่า พฤติกรรมองค์การด้านบวกเป็นสิ่งที่สำคัญที่มีส่วนช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในองค์การได้ โดยงานวิจัยในขณะนี้ กำลังสนใจศึกษาเกี่ยวกับ อารมณ์ด้านบวก (Positive Emotions) ความกล้าหาญ (Possibly Courage) และความอ่อนน้อมถ่อมตน (Humility) (Fredrickson, 2001; Peterson and Seligman, 2004; Putnam, 1997; Tangney, 2002; Vera and Rodriguez-Lopez, 2004 quote in Luthans, Avolio, Walumbwa and Li, 2005, p. 251-252) ว่าอาจจะมีคุณสมบัติครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ของ พฤติกรรมองค์การด้านบวกในอนาคต

จากข้อมูลงานวิจัยของนักวิชาการต่าง ๆ พบว่า พฤติกรรมองค์การด้านบวก ซึ่งได้แก่ การมองโลกในแง่ดี และการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้น มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ บุคคลที่มีการมองโลกในแง่ดี และมีการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้น มักเป็นบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานดี ดังเช่น ซีลิกแมนและชูลแมน (Seligman and Schulman, 1986) ทำการศึกษาการมองโลกในแง่ดีตามแนวคิดของ "ลักษณะการอธิบายเหตุผล" (Explanatory Style) พบว่าลักษณะการอธิบายเหตุผลมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต โดยในปีแรกตัวแทนขายที่มองโลกในแง่ดี ทำยอดขายมากกว่าตัวแทนขายที่มองโลกในแง่ร้าย 29% และในปีที่ 2 ทำยอดขายได้มากกว่า 130% สำหรับการศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลการปฏิบัติงาน ดังเช่น การศึกษาของ สตาโควิก และ ลูธานส์ (Stajkovic & Luthans, 1998, p.240-261) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลการปฏิบัติงาน โดยวิธี Meta-Analysis จากบทความจำนวน 114 บทความ พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และเป็นตัวพยากรณ์ความสำเร็จในการปฏิบัติงานมากกว่าการตั้งเป้าหมาย (Goal Setting) และการป้อนข้อมูลกลับ (Feedback) ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดี การรับรู้ความสามารถของตนเอง และผลการปฏิบัติงานเป็นหัวข้อหนึ่งที่น่าสนใจศึกษา เพื่อจะได้ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานดีขึ้น

การศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาการมองโลกในแง่ดีตามแนวความคิดของซีลิกแมน (Seligman, 1998) ที่ทำการศึกษากการมองโลกในแง่ดีในรูปแบบของ "ลักษณะการอธิบายเหตุผล" (Explanatory Style) ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การหาเหตุผลอธิบายให้กับตนเอง เมื่อเกิดเหตุการณ์ ทั้งที่ไม่น่าพึงพอใจหรือล้มเหลว และเหตุการณ์ที่น่าพึงพอใจหรือประสบความสำเร็จเกิดขึ้น ซึ่งลักษณะการอธิบายเหตุผล สามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะการอธิบายเหตุผลแบบ

มองโลกในแง่ดี (Optimistic Explanatory Style) และลักษณะการอธิบายเหตุผลแบบมองโลกในแง่ร้าย (Pessimistic Explanatory Style) ที่แต่ละลักษณะจะมีองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ ความคงทนถาวร (Permanence) การขยายขอบเขต (Pervasiveness) และ ลักษณะส่วนบุคคล (Personalization)

ผู้วิจัยได้เลือกศึกษากับกลุ่มวิศวกร โดยมีเหตุผลสำคัญเนื่องจาก มีงานวิจัยสนับสนุนว่า ระดับการมองโลกในแง่ดีของวิศวกร (Engineer's Optimism Level) มีส่วนเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน โดยมีการศึกษากับวิศวกรด้านซอฟต์แวร์และบุคคลที่ทำงานในลักษณะของโครงการ พบว่า บุคคลเหล่านี้จะเป็นผู้ที่มีระดับการมองโลกในแง่ดีสูงเกินไป (Over-Optimism) ทำให้การจัดทำตัวเลขงบประมาณค่าใช้จ่ายของโครงการที่เคยตกลงกับลูกค้าไว้ มักจะต่ำกว่าค่าใช้จ่ายจริงเฉลี่ยที่ 30% (Project Cost Overrun) ซึ่งการเกิดค่าใช้จ่ายที่เกินกว่างบประมาณจำนวนมากนี้ ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ และผู้พัฒนาซอฟต์แวร์หรือผู้ดำเนินโครงการเองรู้สึกผิดหวังในผลงานของโครงการที่ตนเองทำ (Buehler, Griffin et al., 1994; Buehler, Griffin et al., 1997; Newby-Clark, Ross et al., 2000; Moløkken-Østfold and Jørgensen, 2005 quoted in Jørgensen and Faugli, 2006) จากการศึกษาที่กล่าวมานี้ ทำให้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าวิศวกรทุกสาขาน่าจะเป็นผู้ที่มีระดับการมองโลกในแง่ดีสูงเช่นเดียวกัน ดังนั้น จึงมีแนวโน้มว่าวิศวกรที่มีระดับการมองโลกในแง่ดีสูงนี้ จะประเมินเหตุการณ์อนาคตในทางที่ดีเกินไปว่าจะไม่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือสามารถจัดการกับปัญหาต่าง ๆ เหล่านั้นได้ อีกทั้งผู้วิจัยยังมีความเห็นว่า การที่วิศวกรประเมินเหตุการณ์อนาคตในทางที่ดีเกินไปนั้น อาจเนื่องมาจากมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองที่เป็นส่วนช่วยให้วิศวกรเกิดความมั่นใจว่า สามารถจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในอนาคตได้ ดังนั้น ความสัมพันธ์ของระดับการมองโลกในแง่ดี และการรับรู้ความสามารถของตน อาจส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของวิศวกรโดยตรง

สำหรับคุณค่าและประโยชน์ที่จะได้รับจากงานวิจัยในครั้งนี้คือ จะทำให้วิศวกรและผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารหน่วยงานต่าง ๆ ทราบถึงระดับและความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสามซึ่งประกอบด้วยการมองโลกในแง่ดีตามแนวความคิดของลักษณะการอธิบายเหตุผล (Explanatory Style) การรับรู้ความสามารถของตน (Self-Efficacy) และผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) อีกทั้งยังสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา และคัดเลือกวิศวกรให้เหมาะสมเป็นประโยชน์ต่อองค์การ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการมองโลกในแง่ดีในภาพรวมของวิศวกร
2. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความสามารถของตนในภาพรวมของวิศวกร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการมองโลกในแง่ดีกับการรับรู้ความสามารถของตน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการมองโลกในแง่ดีกับผลการปฏิบัติงานของวิศวกรในด้านต่าง ๆ
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตน กับผลการปฏิบัติงานของวิศวกรในด้านต่าง ๆ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ วิศวกรในกลุ่มบริษัทแห่งหนึ่ง รวมทั้งสิ้น 6 บริษัท ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ
2. การมองโลกในแง่ดี ศึกษาตามแนวความคิดของลักษณะการอธิบายเหตุผลของซีลิกแมน (Seligman, 1998) ใช้แบบสอบถามการระบุสาเหตุพฤติกรรม (The Attributional Style Questionnaire หรือ ASQ) ที่ชินนิษฐา ไชยฤกษ์ และผู้วิจัย ร่วมกันพัฒนาจากแบบสอบถามฉบับภาษาอังกฤษของซีลิกแมน (Seligman, 1984)
3. การรับรู้ความสามารถของตน ศึกษาตามแนวความคิดของแบนดูรา (Bandura, 1977) โดยใช้แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถทั่วไปของตน (General Self-Efficacy Scale หรือ GSE) ที่วรรณภา พุทธประสาท (2546, น. 85) สร้างแบบสอบถามจากการศึกษา รวบรวมและปรับปรุงจากงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ งานวิจัยของ ราฟ ชวาเซอร์ (Ralf Schwarzer) และ มิเชล กริสป์ (Michael Grisp)
4. ผลการปฏิบัติงาน วัดผลการปฏิบัติงานของวิศวกรตามการรับรู้ของผู้บังคับบัญชา ผู้วิจัยได้สร้างแบบประเมินผลการปฏิบัติงานขึ้นใหม่ จากการรวบรวมคุณสมบัติต่าง ๆ จากงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ นิวพอร์ต และเอล์มส์ (Newport and Elms, 1997, p. 325-332) และสถาบันวิชาชีพวิศวกรรมแห่งนิวซีแลนด์ (The Institution of Professional Engineers New Zealand – IPENZ, 2003, p. 6-10) โดยการนำคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านั้น มาใส่คำอธิบายลักษณะพฤติกรรมที่แสดงถึงความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ประเมินผลเห็นภาพชัดเจน

และเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น โดยนำข้อมูลการแบ่งมิติพฤติกรรมมาจากหนังสือ "คำอธิบาย พฤติกรรมของขีดความสามารถ (Competency) เพื่อการประเมินผลงานประจำปี" ของณรงควิทย์ แสนทอง (2548, น.36-96) จากนั้นทำการแบ่งพฤติกรรมต่าง ๆ ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ความสามารถในวิชาชีพ ด้านทักษะการบริหารจัดการ ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น และด้านการ พัฒนาตนเอง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยคาดว่าจะได้รับประโยชน์จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังนี้ คือ

1. ทำให้ทราบระดับการมองโลกในแง่ดีในภาพรวมของวิศวกร
2. ทำให้ทราบระดับการรับรู้ความสามารถของตนในภาพรวมของวิศวกร
3. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการมองโลกในแง่ดี กับการรับรู้ ความสามารถของตน
4. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการมองโลกในแง่ดี กับการปฏิบัติงาน ในด้านต่าง ๆ
5. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตน กับการปฏิบัติงาน ในด้านต่าง ๆ
6. ผลของความสัมพันธ์ระหว่างระดับการมองโลกในแง่ดี การรับรู้ความสามารถของ ตน และผลการปฏิบัติงานของวิศวกร จะเป็นแนวทางให้องค์กรใช้ในการปรับปรุงพัฒนา และ คัดเลือกวิศวกรได้อย่างเหมาะสม
7. เป็นแนวทางและประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดีใน ประชากรกลุ่มอื่นต่อไป

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

วิศวกร หมายถึง พนักงานประจำของบริษัทที่จบการศึกษาด้านวิศวกรรมแขนงต่าง ๆ ตั้งแต่ระดับหัวหน้าวิศวกร จนถึงระดับวิศวกร ที่ทำหน้าที่ให้บริการการติดตั้งระบบและอุปกรณ์ทาง วิศวกรรม หรือการดูแลบำรุงรักษาระบบวิศวกรรมแก่ลูกค้า

ผู้บังคับบัญชา หมายถึง หัวหน้างาน หรือผู้จัดการ ที่ทำหน้าที่ดูแลและบังคับ บัญชาการปฏิบัติงานของวิศวกร

ลักษณะการอธิบายเหตุผล หมายถึง การหาเหตุผลอธิบายให้กับตนเอง เมื่อเกิดเหตุการณ์ทั้งที่ไม่น่าพึงพอใจหรือล้มเหลว และเหตุการณ์ที่น่าพึงพอใจหรือประสบความสำเร็จ ซึ่งลักษณะการอธิบายเหตุผล สามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ

ลักษณะการอธิบายเหตุผลแบบมองโลกในแง่ดี (Optimistic Explanatory Style) หมายถึง การอธิบายเหตุการณ์ที่ดีของบุคคลว่าตนเองทำให้เกิดขึ้น จะคงอยู่ตลอดไป และทำให้ทุกอย่างดีขึ้นตามไปด้วย แต่เมื่อพบเหตุการณ์เลวร้ายจะอธิบายว่า เป็นเพราะปัจจัยภายนอกทำให้เกิดขึ้น จะเกิดขึ้นเพียงชั่วคราว และเกิดเฉพาะเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งเท่านั้น

ลักษณะการอธิบายเหตุผลแบบมองโลกในแง่ร้าย (Pessimistic Explanatory Style) หมายถึง การอธิบายเหตุการณ์ที่ดีของบุคคลว่า เป็นเพราะปัจจัยภายนอกทำให้เกิดขึ้น จะเกิดขึ้นเพียงชั่วคราว และเกิดเฉพาะเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งเท่านั้น แต่เมื่อพบเหตุการณ์เลวร้ายจะอธิบายว่าตนเองทำให้เกิดขึ้น จะคงอยู่ตลอดไป และทำให้ทุกอย่างเลวร้ายตามไปด้วย

การรับรู้ความสามารถของตน หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าตนเองมีความสามารถที่จะดำเนินการให้กิจกรรมประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลสำเร็จจากหน้าที่การงานที่รับผิดชอบในช่วงระยะเวลาหนึ่ง โดยใช้วิธีการประเมินจากหัวหน้างาน แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน มีลักษณะพฤติกรรมที่ใช้ประเมินผลงาน ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความรู้ความสามารถในวิชาชีพ ประกอบด้วย ความรู้เฉพาะในสายอาชีพ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ จิตสำนึกด้านความปลอดภัย จรรยาบรรณในการทำงาน จิตสำนึกด้านคุณภาพ ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับในการทำงาน การปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงทรัพยากร และการพัฒนาและปรับปรุงงาน
2. ด้านทักษะการบริหารจัดการ ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ การตัดสินใจ การแก้ไขปัญหา การวางแผน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความยืดหยุ่นในการทำงาน
3. ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ประกอบด้วย การทำงานเป็นทีม การสื่อสาร การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง และมนุษยสัมพันธ์
4. ด้านการพัฒนาตนเอง ประกอบด้วย การมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ การควบคุมอารมณ์ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ความอดทนอดกลั้น และทัศนคติเชิงบวกต่องาน