

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในยุคของการแข่งขัน ซึ่งเกิดจากการเปลี่ยนแปลงด้าน เศรษฐกิจระหว่างประเทศและเทคโนโลยี การดำเนินชีวิตในปัจจุบัน จึงมีความแตกต่างไปจากเดิม มีความทันสมัย ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ในสังคมการทำงานก็เช่นกัน องค์กร ทุกแห่งย่อมมีนโยบายและเป้าหมายที่จะพัฒนาระบบการปฏิบัติงานและความสามารถในด้านอื่นๆ เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนประกอบที่สำคัญประการหนึ่งที่มีส่วนรวม ทำให้้องค์กรมีการเจริญเติบโต มีประสิทธิภาพ คือ กลุ่มบุคลากรที่ทำงานภายในองค์กร ซึ่ง บุคลากรเหล่านี้ ก็เปรียบเสมือนเสมือนหัวใจขององค์กร เป็นส่วนสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กรให้ รุดหน้า ดังนั้นการที่จะได้บุคลากรที่มีคุณภาพทำงานและร่วมงานกับองค์กร ได้นานที่สุด องค์กร จะต้องให้ความสำคัญในเรื่องการมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ดีแก่บุคลากร ซึ่งการมีคุณภาพชีวิต การทำงานที่ดีแล้วนั้น จะทำให้บุคลากรรู้สึกว่าจะมีความสำเร็จในอาชีพอีกด้วย

อาชีพจึงมีความสำคัญกับบุคคลมาก เพราะการมีอาชีพที่ดีย่อมแสดงให้เห็นถึงการ ตอบสนองความต้องการของบุคคล บุคคลใดที่รู้สึกว่าจะประสบความสำเร็จในการทำงาน บุคคลนั้น ย่อมมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุขในการทำงานซึ่งอาจวัดความสำเร็จได้จากหลายปัจจัย เช่น เพื่อน ร่วมงาน หัวหน้างาน การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น แต่ในทางตรงกันข้าม บุคคลที่รู้สึกว่าจะตนเองไม่ ประสบความสำเร็จในอาชีพของตน บุคคลนั้นก็จะขาดความตั้งใจในการทำงาน ดังนั้น หากองค์กร มีบุคคลประเภทนี้มาก องค์กรจะพัฒนาไปสู่ความสำเร็จยาก ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า ความสำเร็จใน การทำงานของบุคคลจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ความสำเร็จขององค์กรส่งผลต่อ ความสำเร็จของประเทศชาติ ความสำเร็จในอาชีพจึงเป็นเป้าหมายสูงสุดในการทำงานของ ผู้ปฏิบัติงาน และเป็นสิ่งที่ปรารถนาสำคัญของผู้ปฏิบัติงานทุกคน (นวลฉวี ประเสริฐสุข,254) การรับรู้ถึงความสำเร็จในวิชาชีพนั้นๆ เป็นผลมาจากการเพิ่มพูนประสบการณ์จากการทำงานเดิม ของแต่ละบุคคล เป็นการรับรู้ของบุคคลที่ส่งผลบวกด้านจิตใจที่ได้รับจากประสบการณ์การทำงาน ทำให้บุคคลมองเห็นคุณค่าในตนเองและมีความมุ่งมั่นตั้งใจในงานที่ปฏิบัติ รู้จักเพิ่มพูนความรู้ และความชำนาญอยู่เสมอ พร้อมทั้งจะปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่องจนเป็นที่ยอมรับ มีความสุขใน

การทำงาน ภาคนิยมใจในอาชีพของตน ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลรู้สึกว่าคุณไม่ประสบความสำเร็จในอาชีพ จะทำให้ไม่มีความสุขในการทำงาน ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่สนใจที่จะพัฒนาตนเองเพื่อสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กร ซึ่งในองค์การใดหากมีบุคคลประเภทนี้อยู่เป็นจำนวนมากก็จะทำให้องค์การนั้นยากที่จะพัฒนาไปสู่ความสำเร็จ อย่างไรก็ตาม โดยธรรมชาติแล้วองค์กรทุกแห่งต้องประกอบไปด้วยพนักงานที่มีความหลากหลายและแตกต่างกัน โดยเฉพาะบุคลิกภาพ ถ้าบุคลิกภาพของพนักงานมีความสอดคล้องกับงานและองค์กรแล้ว จะทำงานได้อย่างราบรื่น ไม่ต้องปรับตัวให้เข้ากับงานและองค์กรมากนัก (Robbins, 2003: 30)

การทดสอบบุคลิกภาพเป็นเครื่องมือหนึ่งในการพิจารณาคัดเลือกคนที่เหมาะกับองค์การที่เป็นที่นิยมและใช้อย่างแพร่หลายในการวัดคนปกติด้วยผู้ใหญ่มาก คือ แบบทดสอบบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five-Factor) ซึ่งแบ่งลักษณะแบบบุคลิกภาพของคนเป็น 5 แบบที่สำคัญ คือ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) บุคลิกภาพแบบเปิดตัว (Openness) บุคลิกภาพแบบอ่อนโยน (Agreeableness) และบุคลิกภาพแบบมีสติ (Conscientiousness) ซึ่งถูกกล่าวถึงและใช้กันอย่างแพร่หลายในวงการบริหาร และวงการพัฒนารักษากรรมมนุษย์ในต่างประเทศมานานไม่ต่ำกว่า 20 ปีแล้ว ทั้งทฤษฎีของ Goldberg หรือของ Costa และ McCrae ซึ่งพบว่า มีลักษณะบุคลิกภาพบางองค์ประกอบที่ยืนยันว่าสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ในระดับที่น่าพอใจ อีกทั้งยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับการคัดเลือกพนักงานและการพัฒนาบุคลิกภาพให้เหมาะสมเฉพาะงานแต่ละชนิดได้โดยที่บุคลิกภาพที่วัดได้สามารถสะท้อนให้เห็นถึงความคิดอารมณ์และทัศนคติในขณะนั้น ซึ่งความพึงพอใจในงานก็เป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีต่องาน และมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานที่สำคัญหลายอย่างที่สามารถแสดงถึงสภาพความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานในองค์การได้ สอดคล้องกับที่ กันทยา เพิ่มผล (2541:19) พบว่าหนึ่งในองค์ประกอบส่วนบุคคลที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและเป็นสิ่งสำคัญ ได้แก่ ลักษณะบุคลิกภาพ

นอกจากบุคลิกภาพแล้ว ค่านิยมในงาน (work values) เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการทำงาน เนื่องจากค่านิยมในงานเป็นความเชื่อของบุคคลที่เกี่ยวกับผลลัพธ์ที่คาดหวังว่าจะได้จากงานและเป็นสิ่งที่บุคคลคิดหรือเห็นว่าควรประพฤติปฏิบัติในการทำงาน (George & Jones, 1999 อ้างใน นาฎลดา, 2551:12) ไม่ว่าจะเป็นความสามารถในการดำรงชีวิตได้อย่างสะดวกสบาย มีความปลอดภัยในครอบครัว และความสำเร็จในชีวิต ฯลฯ ซึ่งไม่ว่าบุคคลจะมีค่านิยม หรือมีความคิด ความเชื่อในเชิงบวกหรือเชิงลบ จะสะท้อนออกมาในลักษณะของพฤติกรรมการทำงานที่แสดงถึงพลังของค่านิยมในตัวบุคคล และยังเป็นสิ่งที่ฝังอยู่ในตัวบุคคลและเป็นตัวบ่งชี้

ว่าสิ่งใดมีความสำคัญอย่างแท้จริงในชีวิต (McFarland, 1970; Cohen, Fink, Gadon & Willtis, 1980 อ้างใน นาฏลด, 2551:13)

การที่องค์กรสามารถจูงใจพนักงานให้รักองค์กรและมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน คือ มุ่งทำงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ก้าวหน้าและพร้อมที่จะสร้างสรรค์ผลงาน องค์กรจะต้องสร้างแนวทางและหลักประกันให้แก่บุคลากรเพื่อให้มั่นใจได้ว่าสามารถทำงานอยู่กับองค์กรแห่งนี้ตลอดไป ซึ่งที่กล่าวมาแล้วนั้น คือ บุคคลนี้มีความรู้สึกว่าจะมีความสำเร็จในการทำงาน เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ลดปัญหาการเบื่องานและลดอัตราการลาออก ช่วยปรับปรุงศักยภาพในการทำงานของบุคลากร ซึ่งล้วนแต่ให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานและความเจริญรุ่งเรืองในด้านอื่นๆ บุคคลและองค์กร จึงมีความสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก เนื่องจากความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของบุคคลภายในองค์กรนั่นเองนอกจากปัจจัยด้านบุคลากรแล้ว ปัจจัยด้านองค์กรต่างๆ เช่น โครงสร้างองค์กรรูปแบบการบริหารองค์กร นโยบายองค์กร และบรรยากาศขององค์กร เป็นต้น ก็มีผลในความสำเร็จ หรือความล้มเหลวขององค์กร

บรรยากาศขององค์กรจะมีลักษณะเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงขององค์กรที่มองเห็นได้ เช่น โครงสร้าง กฎเกณฑ์ และแบบความเป็นผู้นำ บรรยากาศจะเป็นการรับรู้หรือ “ความรู้สึก” ต่อลักษณะที่มองเห็นได้ขององค์กรเหล่านี้ที่เกิดขึ้นกับพนักงาน (สมยศ และสุสติ, 2520 : 597)

องค์กรที่มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี จะทำให้พนักงานมีความรัก และความสามัคคี มีความเข้าใจกัน มีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดี มีความคิดริเริ่มในการทำงาน และสามารถลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างพนักงานในองค์กรได้ (ชาญชัย, 2531 : 17) ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรใดมีบรรยากาศในการทำงานที่ไม่ดี เช่น มีการบริหารแบบระบบการใช้อำนาจ การตัดสินใจอยู่เฉพาะส่วนกลาง หรือพนักงานไม่มีอำนาจตัดสินใจใดๆ นั้นอาจทำให้พนักงานขาดความเอาใจใส่ต่องาน ขาดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และ ผลการปฏิบัติงานต่ำลง ดังที่ Steer (1979 : 10) กล่าวไว้ว่า บรรยากาศขององค์กรมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของพนักงาน และส่งผลถึงพฤติกรรมของพนักงานในด้านต่างๆ เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมกรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

บุคคลจะรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จในอาชีพหรือไม่ขึ้นอยู่กับทัศนคติของตนเองเป็นหลักดังที่ Steers (1991 อ้างถึงใน นวลฉวี ประเสริฐสุข 2542:17) ได้เสนอไว้ว่าการจะตัดสินใจเรื่องความสำเร็จหรือความล้มเหลวในอาชีพนั้น วิธีที่ดีที่สุดคือการให้บุคคลที่ทำอาชีพนั้นเป็นผู้ตัดสินใจด้วยตนเองว่าเขาประสบความสำเร็จในอาชีพหรือไม่ มิใช่การตัดสินใจโดยใช้บรรทัดฐานของผู้อื่น ซึ่งเมื่อบุคคลใดที่รู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จในอาชีพแล้วย่อมทำให้บุคคลผู้

นั้นรู้สึกถึงความพึงพอใจในการดำเนินชีวิตและมีความสุขในการทำงาน ตลอดจนการทุ่มเทในการปฏิบัติงานมากขึ้นเพื่อให้มีระดับผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

นับตั้งแต่ปี พ.ศ.2540 เป็นต้นมา ประเทศไทยประสบปัญหาทางเศรษฐกิจ เสถียรภาพทางเศรษฐกิจ และการเงินเกิดความไม่มั่นคง เพื่อให้องค์กรสามารถยืนอยู่ได้จึงมีการปรับปรุงการบริหารงาน มีการปรับลดขนาดขององค์กรลง มีการนำนโยบายในการลดอัตราพนักงานหลายอย่าง เช่น โครงการสมัครใจลาออก การไม่รับพนักงานใหม่ทดแทนพนักงานบางตำแหน่งที่ลาออกไป เป็นต้น เพื่อให้เหมาะสมกับขนาดของธุรกิจและศักยภาพขององค์กร เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้และให้พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่มีคุณภาพชีวิตที่ดีดังนั้น การเปลี่ยนแปลงทางด้านต่าง ๆ ขององค์กร ที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว มีผลกระทบต่อระบบการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร บุคคลที่ทำงานในองค์กรบางคนทำงานอย่างขยันขันแข็ง ผลงานดีเด่น บางคนก็ทำงานอย่างเฉื่อยชา ผลงานล่าช้า สาเหตุที่อยู่เบื้องหลังการทำงานของบุคคลเหล่านั้น นักจิตวิทยาสังคมได้ศึกษาวิจัยทั้ง บรรยากาศในการทำงาน และทั้งพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออก เป็นผลมาจากแรงจูงใจ (Motive) คือ แรงจูงใจอาจจะเป็นแรงผลักดัน อารมณ์ แรงปรารถนา ความไม่สมหวัง ความขัดแย้งในจิตใจ ฯลฯ ซึ่งกระตุ้นให้อยากทำงานหรือไม่อยากทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและผลสำเร็จ นอกจากปัจจัยภายในก็อาจจะมีตัวแปรปัจจัยภายนอก หรือตัวแปรภายนอกตามสภาพ ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน สภาพความสะดวกสบายในที่ทำงาน ฯลฯ สิ่งเหล่านี้มีผลทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานทั้งสิ้น

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า นอกจากบุคลิกภาพที่แสดงลักษณะภายในของแต่ละบุคคลและค่านิยมในงาน ที่แสดงลักษณะของงานแล้ว บรรยากาศขององค์กรมีความสำคัญด้านการบริหารจัดการ ทั้งต่อผู้บริหารและบุคคลอื่น ๆ ในองค์กรเป็นอย่างมากแล้ว ยังมีผลต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย หากองค์กรใดคำนึงถึงความสำคัญในเรื่องนี้ แล้วนำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารจัดการที่มีการปรับเปลี่ยนให้ทันยุคทันสมัยแบบผสมผสานกลมกลืนตลอดเวลา ก็จะทำให้องค์กรนั้น มีความยืดหยุ่น ทำให้เกิดผลดีต่อผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหารที่ทำงานร่วมกัน โดยต่างฝ่ายต่างรู้ถึงความต้องการ และความพึงพอใจต่อกัน ย่อมทำให้เป้าหมายขององค์กรสัมฤทธิ์ผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในฐานะเป็นองค์กรที่มีหน้าที่ในการบริหารและให้บริการท่าอากาศยาน ในการแปลงสภาพบริษัทจากรัฐวิสาหกิจสู่ภาคเอกชน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ภายในองค์กรหลายประการไม่ว่าจะเป็นเรื่องภารกิจหน้าที่ขององค์กรและทรัพยากรบุคคลที่เพิ่มมากขึ้น โครงสร้างองค์กร กระบวนการทำงาน พฤติกรรมการทำงานและวัฒนธรรมในองค์กรทำให้บริษัทท่าอากาศยานจำกัด (มหาชน) ต้องปรับตัวในทุกด้าน เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในระดับ

นานาชาติ บริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) จึงตระหนักในความสำคัญต่อบุคลากรเป็นอย่างมาก เพราะบุคลากรในองค์กรด้านการบินในประเทศไทยยังมีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอต่อสภาพการเติบโตของธุรกิจการบิน ดังนั้น องค์กรจะต้องหาแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อธำรงรักษาบุคลากรไว้ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ซึ่งแนวทางหนึ่งที่จะสามารถธำรงรักษาทรัพยากรบุคคลได้ก็คือการทำให้พนักงานได้รับรู้ถึงความสำเร็จในอาชีพของตนเอง

จากการค้นคว้าเอกสารอ้างอิงและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อทำความเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยบุคลิกภาพ ค่านิยมในงาน และบรรยากาศองค์กร ส่งผลต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อประโยชน์ในการนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทาง สำหรับการพัฒนาองค์กร การบริหารระบบจัดการทรัพยากรบุคคล การรักษาคณไว้คงอยู่กับองค์กร และเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคลิกภาพ ค่านิยมในงาน บรรยากาศองค์กร และการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ

2.2 เพื่อศึกษาอำนาจพยากรณ์การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานจากปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ค่านิยมในงาน และบรรยากาศองค์กร

3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 บุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ

3.2 ค่านิยมในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ

3.3 บรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ

3.4 บุคลิกภาพ ค่านิยมในงาน และบรรยากาศองค์กรสามารถร่วมกันพยากรณ์การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงาน

4. ขอบเขตของการวิจัย

4.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด จากทั้ง 4 สายงานธุรกิจ ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 3,925 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) โดยสุ่มตามสัดส่วนในแต่ละหน่วยธุรกิจ ของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งคำนวณได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้ในการวิจัย 363 คน

4.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

4.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

- 1) บุคลิกภาพ
- 2) บรรยากาศองค์กร
- 3) ค่านิยมในงาน

4.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในความหมาย หรือคำจำกัดความของคำที่ควรทราบในการศึกษารุ่นนี้ ผู้วิจัยจึงขอกำหนดความหมายและขอบเขตของคำต่างๆ ดังนี้

5.1 บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะนิสัยเฉพาะของแต่ละบุคคลตามการรับรู้ของตนเองที่ตอบสนองต่อสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมต่างๆ แบ่งเป็น 5 ลักษณะ คือ แบบหวั่นไหว (Neuroticism) แบบเปิดตัว (Openness) แบบแสดงตัว (Extraversion) แบบอ่อนโยน (Agreeableness) และแบบมีสติ (Conscientiousness)

5.1.1 บุคลิกภาพ แบบหวั่นไหว (neuroticism) หมายถึง เป็นผู้ที่มีความกังวล (worrying) ความรู้สึกเป็นศัตรูอย่างโกรธเคือง (angry hostility) ความรู้สึกซึมเศร้า (repression) การคำนึงถึงแต่ตัวเอง (self-consciousness) การมีความอยาก (impulsiveness) และมีอารมณ์เปราะบาง (vulnerable)

1) **มีความวิตกกังวล (anxiety)** หมายถึง บุคคลที่มีความว้าวุ่นหวาดกลัว มีแนวโน้มที่วิตกกังวล ตึงเครียด กระสับกระส่าย

2) **ความรู้สึกรุนแรงโกรธเคือง (angry hostility)** เป็นลักษณะที่บ่งชี้แนวโน้มของความโกรธ และภาวะที่เกี่ยวข้องเช่นความหงุดหงิดและความขุ่นเคือง

3) **ความรู้สึกลึกล้ำ (depression)** เป็นผู้ที่มีความรู้สึกผิด เสรี สิ้นหวัง และหว้าเหว่เป็นผู้ที่มีความท้อแท้ง่าย

4) **การคำนึงถึงแต่ตัวเอง (self-consciousness)** เป็นลักษณะผู้ที่มีอารมณ์ความรู้สึกเป็นไปด้วยความละอาย รู้สึกไม่ค่อยสบายใจที่จะมีผู้อื่นอยู่แวดล้อม ไวต่อการแสดงออกที่ผู้อื่นมีต่อตัวเองและมีแนวโน้มที่จะรู้สึกต่ำต้อย เป็นลักษณะที่รู้สึกอายหรือรู้สึกกังวลกับการเข้าสมาคม

5) **การมีความอยาก (impulsiveness)** หมายถึง การไม่สามารถที่จะควบคุมความอยาก และความต้องการของตนเอง

6) **มีอารมณ์เปราะบาง (vulnerability)** หมายถึง ความอ่อนแอต่อความเครียด ไม่สามารถเผชิญกับความเครียดได้ เป็นผู้ที่ต้องพึ่งพาผู้อื่น เป็นคนที่สิ้นหวังตื่นตระหนกเมื่อประสบสถานการณ์ฉุกเฉิน

5.1.2 บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (extraversion) หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความอบอุ่น (warmth) ความชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (gregariousness) การแสดงออกแบบตรงไปตรงมา (assertiveness) การชอบมีกิจกรรม (activity) ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (excitement-seeking) การมีอารมณ์ด้านบวก (positive-emotion)

1) **การเป็นผู้ที่มีความอบอุ่น (warmth)** หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความรักและเป็นมิตรต่อผู้อื่นเป็นผู้ที่มีความรักผู้อื่นอย่างแท้จริง

2) **ความชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (gregariousness)** หมายถึง ความชอบที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นเป็นหมู่คณะ

3) **การแสดงออกแบบตรงไปตรงมา (assertiveness)** หมายถึง ผู้ที่กล้าที่จะแสดงความเป็นผู้นำหรือเป็นผู้ที่มีอิทธิพลในสังคม

4) **การชอบมีกิจกรรม (activity)** หมายถึง ผู้ที่มีความว่องไวตื่นตัวมีความต้องการทำกิจกรรมอยู่เสมอ

5) **ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (excitement-seeking)** หมายถึง ผู้ที่ชอบสิ่งแวดลอมที่มีสีสันสดใส

6) การมีอารมณ์ด้านบวก (*positive-emotion*) หมายถึง ผู้ที่มีความสนุกสนาน มีความสุข มีความหวังและมองโลกในแง่ดี

5.1.3 บุคลิกภาพแบบเปิดตัว (*openness*) หมายถึง การเป็นคนช่างฝัน (*fantasy*) ความสุนทรีย์ (*aesthetics*) การเปิดเผยความรู้สึก (*feeling*) การปฏิบัติ (*actions*) การมีความคิด (*ideas*) การยอมรับค่านิยม (*values*)

1) การเป็นคนช่างฝัน (*fantasy*) หมายถึง ผู้ที่ชีวิตเต็มไปด้วยการจินตนาการ และความฝันมีความคิดสร้างสรรค์ภายในตนเอง

2) ความสุนทรีย์ (*aesthetics*) หมายถึง ผู้ที่ห่วงใยกับงาน ความงดงามในงานศิลปะ บทกวี

3) การเปิดเผยความรู้สึก (*feeling*) หมายถึง การเป็นผู้ที่รับรู้อารมณ์และความรู้สึกภายในตนเอง

4) การปฏิบัติ (*actions*) หมายถึง ผู้ที่พร้อมที่จะลองทำกิจกรรมใหม่ๆ เช่น รับประทานอาหารใหม่ๆ ชอบความแปลกใหม่หลากหลายกว่าความเคยชินที่ปฏิบัติอยู่

5) การมีความคิด (*ideas*) หมายถึง การมีความคิดที่จะเปิดรับเหตุการณ์หรือเรื่องใหม่ๆ

6) การยอมรับค่านิยม (*values*) หมายถึง การมีความพร้อมที่จะตรวจสอบค่านิยมต่างๆ เช่น ทางสังคมการเมืองและศาสนา

5.1.4 บุคลิกภาพแบบอ่อนโยน (*agreeableness*) หมายถึง การเป็นผู้ไว้วางใจผู้อื่น (*trust*) ความตรงไปตรงมา (*straightforwardness*) ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (*altruism*) การยอมตามผู้อื่น (*compliance*) การถ่อมตน (*modesty*) และความมีจิตใจอ่อนโยน (*tender-mindedness*)

1) การเป็นผู้ไว้วางใจผู้อื่น (*trust*) หมายถึง การที่เชื่อว่าผู้อื่นมีความซื่อสัตย์ และมีเจตนาดี

2) ตรงไปตรงมา (*straightforwardness*) หมายถึง การมีความจริงใจที่จะปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา

3) ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (*altruism*) หมายถึง ผู้ที่มีความห่วงใยในสวัสดิภาพของผู้อื่น เป็นผู้ที่ชอบช่วยเหลือผู้อื่น

4) การยอมตามผู้อื่น (*compliance*) หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะอ่อนโยน ตอบสนองการกระทำของผู้อื่นอย่างสุขุม

5) การถ่อมตน (*modesty*) หมายถึง ผู้ที่ถ่อมตน ไม่ข่มขานเหนือผู้อื่น

6) **ความมีจิตใจอ่อนโยน (tender-mindedness)** หมายถึง ผู้ที่ให้ความสำคัญต่อความเป็นมนุษย์ของผู้อื่น มีความห่วงใยต่อความต้องการของผู้อื่น

5.1.5 บุคลิกภาพแบบมีสติ (conscientiousness) หมายถึง การมีความสามารถ (competence) ความเป็นระเบียบ (order) การมีความรับผิดชอบในหน้าที่ (dutifulness) การมีความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ (achievement striving) ความมีวินัยต่อตนเอง (self-discipline) และความคิดที่สามารถปฏิบัติได้ (deliberation)

1) **การมีความสามารถ (competence)** หมายถึง ผู้ที่สามารถจัดการกับชีวิตตนเองได้มีความเป็นเหตุเป็นผลและมีประสิทธิภาพในตนเอง

2) **ความเป็นระเบียบ (order)** หมายถึง ผู้ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

3) **การมีความรับผิดชอบในหน้าที่ (dutifulness)** หมายถึง ผู้ที่ยึดมั่นในหลักการทางจริยธรรมและปฏิบัติตามคำมั่นที่ให้ไว้

4) **การมีความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ (achievement striving)** หมายถึง การทำงานหนักเพื่อประสบผลสำเร็จในงานตามเป้าหมาย

5) **ความมีวินัยต่อตนเอง (self-discipline)** หมายถึง ความสามารถที่จะเริ่มและปฏิบัติงานให้สำเร็จแม้ว่าเต็มไปด้วยความเบื่อหน่ายหรืออุปสรรคก็ตาม

6) **ความคิดที่สามารถปฏิบัติได้ (deliberation)** หมายถึง การมีความคิดที่สามารถปฏิบัติได้มีความระมัดระวังในการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย

5.2 บรรยากาศองค์การ หมายถึง การรับรู้หรือความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อรูปแบบและคุณลักษณะต่างๆ ขององค์การ ซึ่งคุณสมบัตินี้จะมีความเฉพาะเจาะจงในแต่ละองค์การและพนักงานสามารถรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยที่คุณลักษณะนี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน การปฏิบัติงาน และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์การนั้น ๆ แบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่

5.2.1 การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ (Communication Flow) หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานรู้ความเป็นไปต่างๆ ภายในองค์การ ผู้บังคับบัญชามีการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานได้รับข่าวสารข้อมูลที่ต้องการและทำงานได้ผลดี

5.2.2 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making Practices) หมายถึง พนักงานมีส่วนร่วมในการวางเป้าหมายการทำงาน การตัดสินใจในเรื่องงาน โดยผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น

5.2.3 การเอาใจใส่ต่อพนักงาน (Concern for People) หมายถึง องค์การเอาใจใส่ในการจัดสรรสวัสดิการ และปรับปรุงสภาพการทำงาน เพื่อจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีการพักผ่อน มีขวัญและกำลังใจที่ดี และรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน

5.2.4 การสนับสนุน (Support) คือ การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของงานกับการได้รับการช่วยเหลือ การสนับสนุนซึ่งกันและกัน ทั้งจากผู้บริหารและผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ

5.2.5 เทคโนโลยีที่ใช้ในองค์กร (Technological Adequacy) หมายถึง หน่วยงานมีการจัดสรรวัสดุและทรัพยากรที่ใช้ในหน่วยงานอย่างดี มีการปรับปรุงเทคนิควิทยาการ

5.2.6 การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation) หมายถึง องค์กรมีความพร้อมในการสนับสนุนพนักงานที่ขยัน ทำงานหนักให้ได้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม เช่น เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และสร้างเสริมให้เกิดบรรยากาศดีในที่ทำงาน

5.3 ค่านิยมในงาน หมายถึง ความเชื่อส่วนบุคคลหรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่ามีค่าและมีความสำคัญต่อการทำงานของเขา แบ่งเป็น ค่านิยมภายในงาน (intrinsic work) และ ค่านิยมภายนอกงาน (extrinsic work)

5.3.1 ค่านิยมภายในงาน (intrinsic work) เป็นสิ่งที่แสดงถึงความน่าปรารถนา (desirability) ที่บุคคลให้กับลักษณะของงาน โดยตรง เกิดจากการปฏิบัติงานหรือการทำให้งานสำเร็จ ได้แก่

1) **ความรู้สึกรับผิดชอบในงาน** คือ การได้รับโอกาสในการรับผิดชอบงาน และมีอำนาจในการรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่ มีความเป็นอิสระในงาน ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างเข้มงวด

2) **ความรู้สึกรับความสำเร็จ** คือ การที่มีโอกาสได้ใช้ความสามารถของตัวเองในการทำงานจนประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดความรู้สึกภูมิใจในความสำเร็จของงาน

3) **ความท้าทายของงาน** คือ งานที่ต้องใช้ความสามารถในงานสูง งานมีความยากและมีความหลากหลายของทักษะ ทำให้บุคคลต้องใช้ความพยายามมากขึ้นในการทำงาน

5.3.2 ค่านิยมภายนอกงาน (extrinsic work) เป็นสิ่งที่แสดงถึงความสำคัญหรือความน่าปรารถนาในสิ่งที่บุคคลให้กับลักษณะปัจจัยแวดล้อมของงาน ได้แก่

1) **สภาพแวดล้อมในการทำงาน** คือ การที่สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สะอาด และปลอดภัย ทั้งในเรื่องของ อุณหภูมิ แสงสว่าง และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม

2) **โครงสร้างขององค์กร** คือ การที่องค์กรมีชื่อเสียง มีนโยบายที่ชัดเจน และมีโครงสร้างที่เอื้อต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร

3) **บรรยากาศในการทำงาน** คือ การมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน รวมถึงการได้รับความเอาใจใส่จากหัวหน้าทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว

4) *ผลตอบแทน* คือ ค่าตอบแทนทั้งหมดที่ได้รับ ในรูปแบบของ เงินเดือน ผลประโยชน์ และสวัสดิการต่างๆ รวมทั้งตำแหน่งและความมั่นคงในอาชีพการงาน

5.4 **การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ** หมายถึง การประเมินตนเองในแง่ของความสำเร็จในการทำงานว่าน่าพึงพอใจ ตรงตามความคาดหวังมากน้อยเพียงใด แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

5.4.1 **ด้านบทบาทการทำงาน (Job success)** หมายถึง การได้รับความยอมรับในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในงานและเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี

5.4.2 **ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal success)** หมายถึง การติดต่อไปไม่ว่าเป็นกิริยา หรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

5.4.3 **ด้านการเงิน (Financial success)** หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน

5.4.4 **ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง (Hierarchical success)** หมายถึง การที่บุคคลได้รับการ แต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน และยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

5.5 **พนักงาน** หมายถึง บุคลากรทุกระดับของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

5.6 **บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)** หมายถึง รัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคม โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2522 ได้แปลงสภาพเป็นบริษัทภายใต้นโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจไทย ตั้งแต่วันที่ 30 กันยายน พ.ศ.2545 มีชื่อย่อว่า “ทอท.” โดยแบ่งสายงานภายในองค์กรออกเป็น 4 หน่วยธุรกิจ ได้แก่ สำนักงานใหญ่ สายงานท่าอากาศยานภูมิภาค สายงานหน่วยธุรกิจท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และสายงานหน่วยธุรกิจท่าอากาศยานดอนเมือง

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในงาน บุคลิกภาพ และบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงาน

6.2 ทำให้ทราบอำนาจพยากรณ์ของค่านิยมในงาน บุคลิกภาพ และบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงาน

6.3 ทำให้บริษัทได้รับทราบและเข้าใจถึงความคาดหวังและพื้นฐานความคิดของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในอาชีพ ซึ่งบริษัทสามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงรูปแบบการพัฒนาพนักงานให้สอดคล้องกับความต้องการ

