

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ค่านิยมในงาน และบรรยากาศองค์การ ที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยได้ค้นคว้าศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

ทฤษฎีที่นำมาใช้ในงานวิจัยเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวความคิดเรื่องการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ
2. แนวความคิดเรื่องบุคลิกภาพ
3. แนวความคิดเรื่องค่านิยมในงาน
4. แนวความคิดเรื่องบรรยากาศองค์การ
5. ประวัติและความเป็นมาของบริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิดเรื่องการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ

คำว่าความสำเร็จในการทำงาน (Job Success) และความสำเร็จในอาชีพ (Career Success) เป็นคำที่มักใช้สลับกัน โดยมีความหมายในทำนองเดียวกัน คือ การทำงานได้อย่างน่าพึงพอใจมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลตรงตามเป้าหมายหรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากคำว่า Job, work, Career, และ Occupation เป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกัน โดยมีจุดสำคัญคือเป็นการกระทำที่ใช้ทั้งร่างกายและ/หรือสมองเพื่อหาเลี้ยงชีพ โดย Job และ work มีความหมายใกล้เคียงกันมากในรูปของการทำงานเพื่อหาเงิน แต่ Job จะเน้นความเป็นงานเหมือง งานจ้าง หรืองานชิ้น นั่นคืองานที่ทำในช่วงเวลาไม่ยาวนานนัก มากกว่า work ส่วน Career และ Occupation มีความหมายที่เจาะจงมากขึ้น คือนอกจากจะเป็นงานที่ทำเพื่อหาเลี้ยงชีพแล้ว งานนั้นยังเป็นอาชีพด้วย โดย Occupation เน้นความเป็นวิชาชีพ (Profession) ซึ่งเป็นอาชีพที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญ หรือการอบรมเป็นพิเศษ เช่น แพทย์ นักกฎหมาย มากกว่า Career ที่เน้นไปในด้านของช่วงชีวิตการทำงาน ซึ่งตลอดชีวิตของคนคนหนึ่งอาจทำหลายอาชีพ หลายงาน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้คำว่าความสำเร็จในอาชีพ (Career Success) เนื่องจากต้องการเน้นความสำเร็จในการทำงานในอาชีพ ณ เวลาปัจจุบัน ไม่ใช่ตลอดระยะเวลาของช่วงชีวิต

1.1 ความหมายของความสำเร็จในอาชีพ

Gattiker and Larwood (1986: 80) ได้ให้ความหมายของความสำเร็จในอาชีพว่า หมายถึงการที่บุคคลพิจารณาถึงความสำเร็จในการทำงานที่เกิดขึ้นจากภายนอก เช่น ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งและเกิดขึ้นจากความรู้สึกภายใน เช่น ความพึงพอใจในความก้าวหน้าขององค์กรและการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

Melamed (1995 อ้างถึงใน ศันสนีย์, 2548: 27) ได้ให้ความหมายของความสำเร็จในอาชีพว่า หมายถึงจำนวนครั้งของการเลื่อนตำแหน่ง หรือปริมาณของเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น มักทำการศึกษากฎตัดขวาง โดยจะวัดจากตำแหน่งปัจจุบัน เงินเดือนและกลุ่มอาชีพ

Judge et al. (1995: 485) ได้กล่าวถึงความสำเร็จในอาชีพว่า ความสำเร็จในอาชีพเป็นผลลัพธ์ทางบวกที่มีต่อจิตใจหรือการได้บรรลุผลสำเร็จจากประสบการณ์ต่างๆ ที่ผ่านมาในช่วงชีวิตการทำงานของบุคคล

สมชาย หิรัญกิตติ (2539: 209) ได้กล่าวถึงความสำเร็จในอาชีพว่า ความสำเร็จในอาชีพเป็นลำดับขั้นของกิจกรรมที่มีความสัมพันธ์กับงานและเป็นพฤติกรรมการตรวจสอบการประเมินผลที่อยู่เหนือเส้นทางชีวิตของบุคคลให้ดำเนินไปตามประสบการณ์ในการทำงานลักษณะต่างๆ

นวลฉวี ประเสริฐสุข (2542:15) ให้ความหมายความสำเร็จในอาชีพว่า หมายถึงผลทางบวกในด้านจิตใจ ตลอดจนสัมฤทธิ์ผลซึ่งบุคคลได้รับมาจากประสบการณ์การทำงานของตน เมื่อประมวลผลของคำว่า ความสำเร็จในอาชีพ จึงพอสรุปได้ว่า หมายถึง ผลทางบวกทางด้านจิตใจ ตลอดจนสัมฤทธิ์ผลซึ่งบุคคลได้รับมาจากประสบการณ์ทำงานของตน โดยเกิดเป็นความรู้สึกพึงพอใจในผลงาน ความก้าวหน้าและค่าตอบแทนที่ได้รับ

1.2 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในอาชีพ

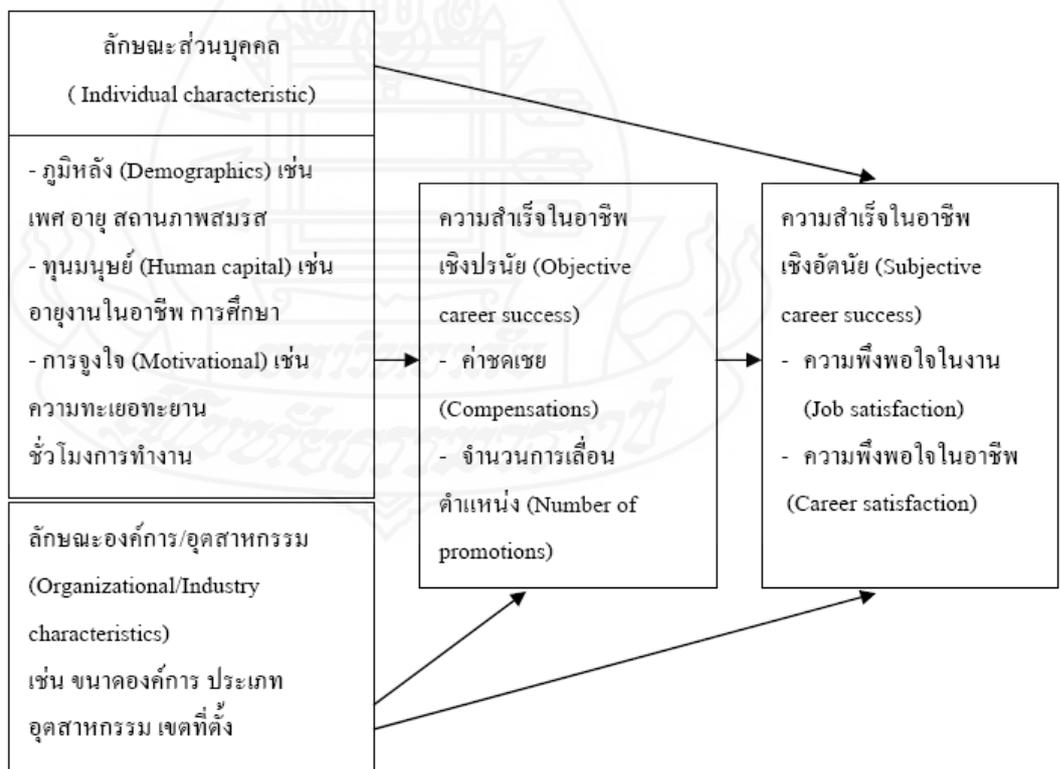
Iles et al. (1990: 149 cited in Thomson and Mabey, 1994) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในอาชีพว่าได้รับอิทธิพลมาจากตัวแปรด้านบุคคล ลักษณะหัวหน้าและอายุงาน ซึ่งตัวแปรเหล่านี้จะส่งผลต่อความผูกพันในอาชีพ และความผูกพันในอาชีพจึงส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพของบุคคล ดังแสดงในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 โมเดลความสำเร็จในอาชีพของ Iles et al.

ที่มา: Iles et al. (1990: 149 cited in Thomson and Mabey, 1994: 160)

Judge et al. (1995: 485-519) ได้พัฒนาโมเดลความสำเร็จในอาชีพทางการบริหาร (Model of executive career success) ซึ่งพัฒนามาจากทฤษฎีและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก ดังแสดงในภาพที่ 2.2

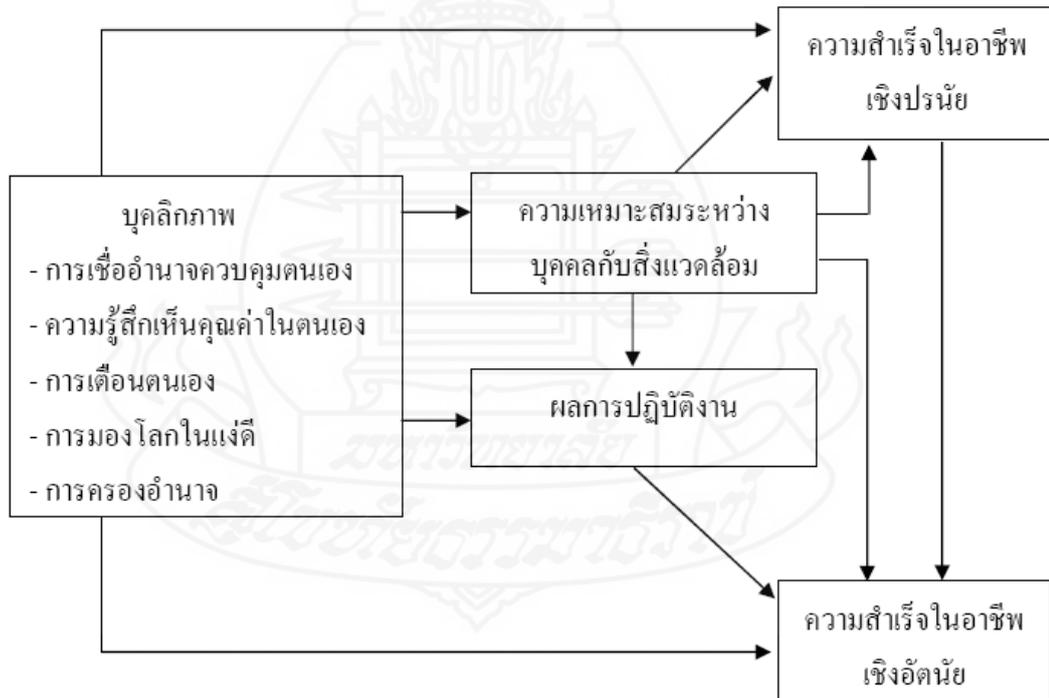


ภาพที่ 2.2 โมเดลการความสำเร็จในอาชีพทางการบริหารของ Judge et al.

ที่มา: Judge et al. (1995: 488)

จากภาพที่ 2.2 จะเห็นได้ว่า Judge *et al.* (1995: 485-519) ศึกษาความสำเร็จในอาชีพ ในเชิงปรนัยและอัตนัย โดยความสำเร็จในอาชีพเชิงปรนัยนั้นประเมินจากค่าชดเชยและจำนวน การเลื่อนตำแหน่ง ส่วนความสำเร็จในอาชีพเชิงอัตนัยนั้นประเมินจากความพึงพอใจในงานและ ความพึงพอใจในอาชีพ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จในอาชีพเชิงปรนัยนั้นได้รับอิทธิพลจาก ลักษณะส่วนบุคคลและลักษณะองค์การ ส่วนความสำเร็จในอาชีพเชิงอัตนัยจะได้รับอิทธิพลจาก ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะองค์การและความสำเร็จในอาชีพเชิงปรนัย สาเหตุที่จัดจ้ดและคณะ ให้ ความสำคัญในการประเมินความสำเร็จในอาชีพทั้งในเชิงปรนัยและอัตนัย เนื่องจากมีผลการวิจัยที่ ผ่านมาเสนอว่ามีบุคคลจำนวนมากที่ประสบความสำเร็จในอาชีพโดยดูจากเกณฑ์ภายนอกเท่านั้น แต่บุคคลนั้นอาจไม่รู้สึกรู้ว่าประสบความสำเร็จหรือพึงพอใจกับสัมฤทธิ์ผลของตน ดังนั้น จึงควร พิจารณาการประเมินทั้ง 2 แบบควบคู่กันไป (Judge *et al.* (1995: 487)

Lau and Shaffer (1999: 227) ได้ทำการศึกษาความสำเร็จในอาชีพโดยนำทฤษฎีการ เรียนรู้ทางสังคมมาใช้เป็นพื้นฐานในการพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับความสำเร็จในอาชีพ โดยสร้าง เป็นโมเดลความสำเร็จในอาชีพขึ้น ดังแสดงในภาพที่ 2.3

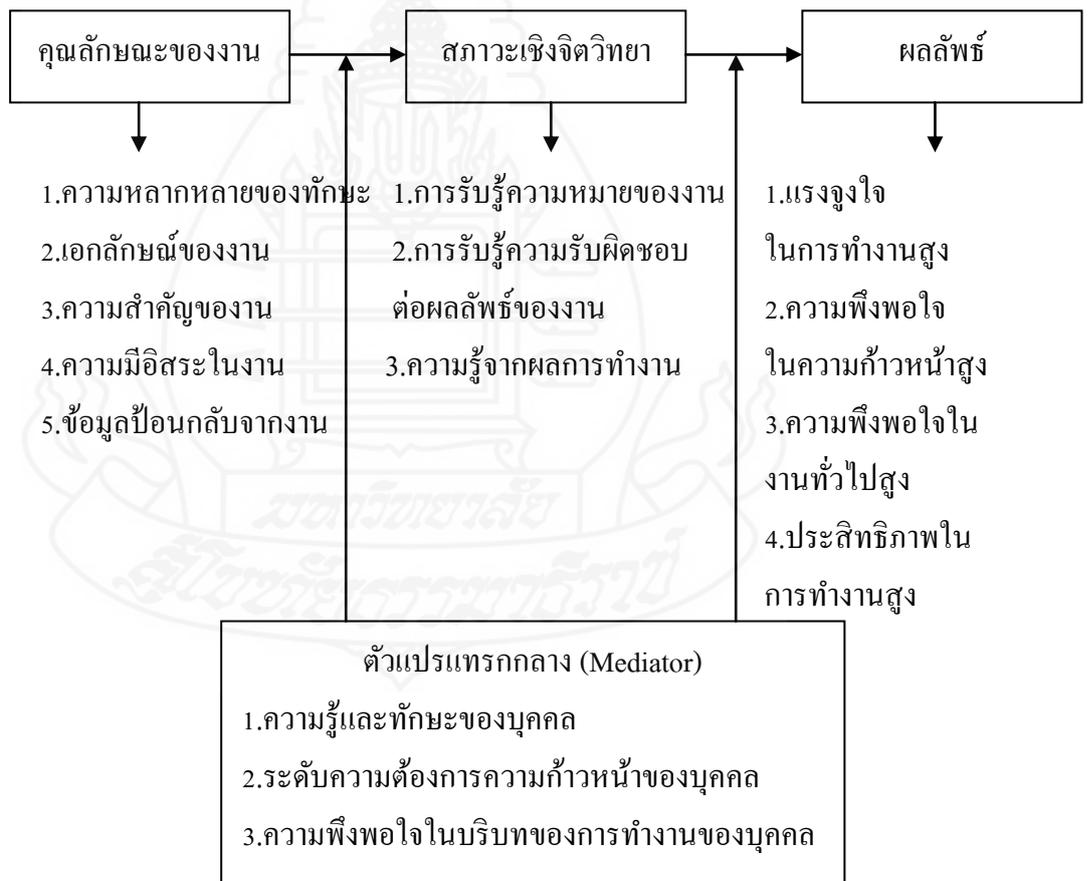


ภาพที่ 2.3 โมเดลความสำเร็จในอาชีพของ Lau and Shaffer

ที่มา: Lau and Shaffer (1999: 227)

จากภาพที่ 2.3 จะเห็นได้ว่า Lau and Shaffer (1999: 225-230) ได้ศึกษาความสำเร็จในอาชีพเชิงปรนัยและอัตนัย โดยศึกษาตัวทำนายความสำเร็จในอาชีพ 3 ตัวแปร ได้แก่ 1) บุคลิกภาพ ซึ่งประกอบไปด้วย การเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง การเตือนตนเอง การมองโลกในแง่ดี และการครองอำนาจ 2) ความเหมาะสมระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม และ 3) ผลการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรด้านบุคลิกภาพ ความเหมาะสมระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม และผลการปฏิบัติงานสามารถทำนายความสำเร็จในอาชีพเชิงอัตนัยได้ และตัวแปรด้านบุคลิกภาพและความเหมาะสมระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมนั้นสามารถเป็นตัวทำนายความสำเร็จในอาชีพเชิงปรนัยได้ นอกจากนี้ยังพบว่าความสำเร็จในอาชีพเชิงปรนัยสามารถทำนายความสำเร็จในอาชีพเชิงอัตนัยได้

Hackman and Oldham (1980 อ้างใน นวลฉวี ประเสริฐสุข, 2542:22-23) ได้อธิบายถึง โมเดลความสำเร็จเชิงอัตนัย (Subjective) กล่าวถึงคุณลักษณะของงาน 5 ประการ ที่มีผลต่อสภาพจิตวิทยา (Psychological states) ของบุคคลซึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ต่างๆ ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 รูปแบบความสำเร็จตามลักษณะของงานของ Hackman and Oldham (1980) ที่มา: นวลฉวี ประเสริฐสุข.(2542).

จากภาพที่ 2.4 รูปแบบความสำเร็จตามลักษณะของงานของ Hackman and Oldham (1980 อ้างในนวนฉวี ประเสริฐสุข, 2542: 22-23) กล่าวถึงคุณลักษณะของงาน 5 แบบดังนี้

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill variety) ได้แก่ งานที่ต้องใช้ทักษะความสามารถแตกต่างกัน
2. เอกลักษณ์ของงาน (Task identity) ได้แก่ งานที่บุคคลสามารถทำตั้งแต่เริ่มต้นไปจนงานเสร็จสมบูรณ์ ปรากฏผลออกมาให้เห็นได้
3. ความสำคัญของงาน (Task significance) ได้แก่ งานซึ่งบุคคลรับรู้ว่ามีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่หรือการทำงานของผู้อื่น
4. ความมีอิสระในงาน (Task autonomy) ได้แก่ งานซึ่งให้อิสระ เสรีภาพแก่ผู้ทำงาน กำหนดขั้นตอนการทำงาน ตลอดจนการตัดสินใจการดำเนินงาน
5. ข้อมูลป้อนกลับจากงาน (Feedback) ได้แก่ งานซึ่งผู้ทำงานได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของตน

คุณลักษณะของงานมีผลกระทบต่อสภาวะทางจิตวิทยา 3 ประการคือ

1. การรับรู้ความหมายของงาน (Experienced meaningfulness of the work) ซึ่งเป็นผลมาจากผู้ทำงานได้ทำงานที่มีความหลากหลายของทักษะ มีเอกลักษณ์ และมีความสำคัญ
2. การรับรู้ความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงาน (Experienced responsibility of outcomes of the work) เกิดจากความมีอิสระในงานซึ่งมีผลทำให้บุคคลเชื่อว่าตนจะต้องรับผิดชอบในผลลัพธ์ของงานที่ทำ
3. ความรู้จากผลการทำงาน (Knowledge of the actual of the work activities) เป็นผลมาจากข้อมูลป้อนกลับในงาน จะเพิ่มความรู้เกี่ยวกับการทำงานของบุคคล ทำให้ผู้ทำงานสามารถทราบและประเมินประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของตนได้เพิ่มมากขึ้น

ส่วนตัวแปรแทรกกลาง (Mediator) 3 ตัวแปร ได้แก่ ความรู้และทักษะของบุคคล (Knowledge and skill) ระดับความต้องการความก้าวหน้าของบุคคล (Growth need strength) ได้แก่ ความต้องการที่จะเรียนรู้ ต้องการความสำเร็จ และต้องการพัฒนา และความพึงพอใจในบริบทของการทำงานของบุคคล (Context satisfactions) ทั้ง 3 ตัวแปรนี้ จะเป็นตัวกลางเชื่อมโยงคุณลักษณะของงาน และสภาวะเชิงจิตวิทยา และระหว่างสภาวะเชิงจิตวิทยากับผลลัพธ์ จากความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับสภาวะเชิงจิตวิทยาทำให้เกิดการจูงใจในงาน ซึ่งก็คือศักยภาพการจูงใจจากการทำงานจะสูงเมื่องานที่มีลักษณะต่างๆ อยู่ในอัตราที่สูง ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เกิดความพึงพอใจในงาน มีความก้าวหน้าและประสิทธิผลในการทำงานสูง ปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลมีความกระตือรือร้นและความพยายามในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

มากขึ้น ดังนั้นเมื่อต้องการให้งานสำเร็จผู้บริหารจึงควรมอบหมายงานที่ทำทนายให้บุคคลมีความรับผิดชอบสูงขึ้น ตลอดจนสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น จะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

นอกจากนี้ Eby *et al.* (2005: 367-399) ได้ศึกษาทบทวนเอกสารและงานวิจัย(Meta analysis)เกี่ยวกับตัวทำนายความสำเร็จในอาชีพเชิงปรนัยและความสำเร็จในอาชีพเชิงอัตนัย จากการทบทวนงานเอกสารและงานวิจัยพบว่า งานวิจัยได้แบ่งประเภทของตัวทำนายความสำเร็จในอาชีพเชิงปรนัยและเชิงอัตนัยออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ ทุนมนุษย์ (Human capital) การสนับสนุนจากองค์กร (Organizational sponsorship) ข้อมูลส่วนบุคคล (Socio demographic) และตัวแปรทางจิตวิทยาความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual differences) และจะประเมินความสำเร็จในอาชีพทั้งเชิงปรนัยและอัตนัย โดยความสำเร็จในอาชีพเชิงปรนัยนั้นประเมินจากระดับเงินเดือนและการเลื่อนตำแหน่ง ส่วนความสำเร็จในอาชีพเชิงอัตนัยนั้นประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจในอาชีพ ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวทำนายทั้ง 4 ประเภทและความสำเร็จในอาชีพพบว่า ทุนมนุษย์ (ได้แก่ จำนวนชั่วโมงการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานระดับการศึกษา การวางแผนอาชีพ สัมพันธภาพทางสังคม) และข้อมูลส่วนบุคคล (ได้แก่สถานภาพสมรส) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในอาชีพเชิงปรนัย ส่วนการสนับสนุนจากองค์กร (ได้แก่ การสนับสนุนในอาชีพ โอกาสในการได้รับการฝึกทักษะหรือการฝึกอบรม)และตัวแปรทางจิตวิทยาความแตกต่างระหว่างบุคคล (ได้แก่ บุคลิกภาพด้านการมีสติรับผิดชอบบุคลิกภาพด้านการแสดงตัว บุคลิกภาพแบบควบคุมเหตุการณ์ และการเชื่ออำนาจควบคุมภายในตนเอง) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในอาชีพเชิงอัตนัย

1.3 ความหมายของการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพและการวัดความสำเร็จในอาชีพ

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ศึกษาการรับรู้ในส่วนของการรับรู้ตนเอง (Self Perception) หรือในที่นี้อาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าอัตมโนทัศน์ (Self Concept) ซึ่งเป็นแนวทางการศึกษาการรับรู้ตนเองที่นักจิตวิทยานิยมศึกษา ทฤษฎีการรับรู้ตนเองเชื่อว่า บุคคลมักจะทำการตีความหมายพฤติกรรมของตนเองเช่นเดียวกับการตีความหมายพฤติกรรมของบุคคลอื่น (Bem, 1972 อ้างใน สุภาวดี ทวีพิริยะ, 2545:33)

พิมพรรณ กวางเดินดง (2542: 4) ให้ความหมายว่า การรับรู้ความสำเร็จในงาน หมายถึง การประเมินตนเองในแง่ของความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และการรับรู้ถึงการประเมินในเชิงบวกจากผู้ที่ทำงานร่วมกัน

ภาสกร เทวิหพงศ์ (2544) เสนอว่า ความสำเร็จในงาน (Job Success) หมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างน่าพึงพอใจ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ หรือ

บรรลุผลตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ดังนั้น การรับรู้ความสำเร็จในงาน จึงหมายถึง กระบวนการที่บุคคลรวบรวมและประเมินการปฏิบัติงานของตนเองว่าน่าพึงพอใจมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ หรือบรรลุตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้มากน้อยเพียงใด

กนกวรรณ กุลชาติชัย (2545: 5) ได้ให้ความหมายการรับรู้ความสำเร็จในงานว่า การประเมินตนเองในแง่ความรู้สึกและความคิดเห็นที่ดีที่มีต่อผลผลิต ขวัญ และบูรณาการในการทำงาน การประเมินตนเองในแง่ของความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และการรับรู้ถึงการประเมินในเชิงบวก โดยเปรียบเทียบกับบุคคลที่ประกอบอาชีพเดียวกัน ดังนั้น การรับรู้ความสำเร็จในงาน คือ การที่บุคคลรับรู้ หรือประเมินตนเองได้ว่าตนทำงานบรรลุตามเป้าหมายอย่างน่าพึงพอใจ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเป็นไปตามที่ตนเองได้กำหนดไว้หรือไม่ ทั้งนี้อาจรวมถึงการรับรู้ถึงการประเมินในเชิงบวกจากผู้ทำงานร่วมกันด้วย

1.3.1 วิธีการผู้ประเมินผลความสำเร็จในงาน

Dipboye, Smith and Howell (1994 อ้างใน นาฏลดดา 2551:8) กล่าวว่า การประเมินผลทำได้โดยบุคคลต่างๆ ดังนี้

1. การประเมินโดยหัวหน้า (supervisor) คือ การประเมินโดยผู้ทำหน้าที่ควบคุมการทำงานของพนักงาน โดยตรง เป็นวิธีที่ได้รับความนิยมแพร่หลายเพราะองค์กรส่วนใหญ่มีรูปแบบการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น
2. การประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน (peers) ผู้ประเมินจะอยู่ในตำแหน่งระดับเดียวกัน โดยอยู่ต่างแผนกหรือแผนกเดียวกันก็ได้ วิธีนี้ไม่ค่อยได้รับความนิยมเพราะอาจเกิดการประเมินสูงกว่าความเป็นจริงในลักษณะต่างตอบแทน และมีการศึกษาพบว่าทำให้เพื่อนร่วมงานประเมินอาจทำให้เกิดการแข่งขันและไม่ไว้วางใจกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน
3. การประเมินโดยตนเอง (self appraisals) อยู่บนพื้นฐานที่ว่าผู้ปฏิบัติงานย่อมรู้เห็นและเข้าใจการทำงานของตนเองมากที่สุด ย่อมทราบผลการทำงานของตนเองมากที่สุดแต่ก็อาจเกิดการคิดเข้าข้างตนเอง
4. การประเมินโดยผู้ใต้บังคับบัญชา (subordinates) วิธีนี้นิยมใช้ในสถาบันการศึกษาคือให้นักศึกษาประเมินอาจารย์ ในองค์กรทั่วไปไม่ค่อยนิยมใช้เพราะผู้ใต้บังคับบัญชาอาจจะกลัวที่จะประเมินหัวหน้าของตน
5. การประเมินโดยลูกค้า (customers) มักใช้ในธุรกิจภาคบริการที่มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ทราบว่าลูกค้าพอใจการทำงานของพนักงานหรือไม่ เพียงไร และทำให้ทราบความต้องการของลูกค้า

สำหรับงานวิจัยนี้จะยึดแนวการประเมินโดยตนเอง (self appraisals) โดยให้พนักงานเป็นผู้ประเมินการรับรู้ถึงความสำเร็จในการทำงานของตนเอง

1.3.2 การวัดความสำเร็จในอาชีพ

Gattiker and Larwood (1986) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการวัดความสำเร็จในอาชีพ พบว่าความสำเร็จในอาชีพสามารถวัดได้จากความรู้สึกภายในหรือเป็นความสำเร็จในอาชีพเชิงอัตนัยใน 4 ด้านดังนี้คือ

1. ความสำเร็จด้านการทำงาน (Job success) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าคุณเองมีความรับผิดชอบอุทิศตนในการปฏิบัติงาน ได้รับข้อมูลป้อนกลับทางบวก ได้รับโอกาสในการศึกษาเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ ได้รับการสนับสนุนเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ได้ทำงานที่ชอบ รวมทั้งมีความสุขในการปฏิบัติงาน
2. ความสำเร็จด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal success) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าคุณเองได้รับความเคารพนับถือ เชื้อมั่นและการยอมรับจากผู้ร่วมงาน รวมทั้งสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดีเป็นที่ยอมรับของผู้ที่ร่วมงานด้วย
3. ความสำเร็จด้านการเงิน (Financial success) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าคุณเองได้รับผลประโยชน์หรือค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม เหมาะสมกับผลงานเมื่อเปรียบเทียบกับความสามารถความรู้ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและมีค่าตอบแทนอยู่ในระดับที่พึงพอใจตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้
4. ความสำเร็จด้านความก้าวหน้า (Hierarchical success) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าคุณเองมีความพึงพอใจกับตำแหน่งที่ได้รับรวมทั้งคุ้มค่ากับการทำงาน การเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นตามที่ตนตั้งเป้าหมายในอาชีพไว้

Dubrin (1990 อ้างถึงในสันสนีย์, 2548: 28) แบ่งเกณฑ์วัดความสำเร็จในอาชีพ ออกเป็น 2 เกณฑ์หลัก คือเกณฑ์เชิงปรนัย หรือ เกณฑ์ภายนอก ซึ่งวัดได้จากการมองเห็นได้ เช่น การเลื่อนตำแหน่งและเงินเดือน และเกณฑ์เชิงอัตนัยหรือเกณฑ์ภายใน ซึ่งวัดได้จากการให้บุคคลซึ่งประกอบอาชีพนั้นเป็นผู้ประเมินตนเอง เช่น การรับรู้หรือความพึงพอใจในความสำเร็จในอาชีพของตน

Judge et al. (1995: 487) ได้เสนอเกณฑ์ความสำเร็จในอาชีพไว้ว่าประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในอาชีพเชิงปรนัย (Objective career success) เป็นความสำเร็จในอาชีพ ซึ่งสามารถวัดได้อย่างเป็นปรนัย และมีเกณฑ์ที่มองเห็นได้ ซึ่งนักวิจัยส่วน

ใหญ่ชอบที่จะใช้เกณฑ์นี้เนื่องจากสามารถวัดจากสิ่งที่สังเกตได้ เช่น เงินเดือน และการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

2. ความสำเร็จในอาชีพเชิงอัตนัย (Subjective career success) หมายถึงการรับรู้ของบุคคลว่าประสบความสำเร็จในอาชีพและความพึงพอใจในอาชีพของบุคคล ประกอบด้วย ความพึงพอใจในงานหมายถึงความสุข หรือภาวะอารมณ์ทางบวกอันเป็นผลมาจากการประเมินผลงาน หรือประสบการณ์ทำงานของบุคคล และความพึงพอใจในอาชีพ (Career satisfaction) หมายถึงความพึงพอใจที่บุคคลได้รับจากลักษณะทั้งภายในและภายนอกของอาชีพของตน ซึ่งรวมทั้งค่าจ้าง ความก้าวหน้า เป็นต้น

Sturges (1999: 244) ได้ทำการศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความสำเร็จในอาชีพ โดยได้วิเคราะห์ถึงเกณฑ์ที่ผู้จัดการให้คำอธิบายถึงคำจำกัดความของความสำเร็จในอาชีพ ไว้ดังนี้

1. ความสำเร็จภายใน (Internal criteria for success)

- 1.1 การบรรลุผลสำเร็จ เป็นความรู้สึกดีต่อการทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
- 1.2 ความสำเร็จ เป็นการประสบความสำเร็จในงานที่ทำทนาย มีความสร้างสรรค์ในการทำงาน และพัฒนาประสบการณ์ในการทำงาน
- 1.3 ความสนุกสนานในการทำงาน เป็นการค้นพบความน่าสนใจในงาน
- 1.4 ความมั่นคงและการพัฒนาสมดุล เป็นความรู้สึกคุ้มค่าระหว่างการทุ่มเทความรู้ความสามารถให้แก่องค์การกับสิ่งที่ยังคงกลับมา และความสามารถในการรักษาสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตครอบครัวให้ประสบความสำเร็จได้ทั้งสองสิ่ง

2. เกณฑ์ความสำเร็จที่จับต้องไม่ได้ (Intangible criteria for success)

- 2.1 การยอมรับ เป็นการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากบุคคลอื่น เช่น ได้รับความนิยมชมชอบ การได้รับคัดเลือกให้เข้าประชุมในเรื่องที่สำคัญ
- 2.2 การมีอิทธิพล เป็นความสามารถในการมีอิทธิพลต่อผู้อื่น

3. เกณฑ์ความสำเร็จภายนอก (External criteria for success)

- 3.1 เกณฑ์การเลื่อนขั้น เป็นความก้าวหน้าในการเลื่อนลำดับขั้นในงานที่ทำ
 - 3.2 เกณฑ์รางวัล เป็นเงินเดือน หรือค่าตอบแทนต่างๆ ที่บุคคลได้รับ
- นอกจากนี้ Lau and Shaffer (2002) ได้เสนอเกณฑ์การวัดความสำเร็จในอาชีพไว้ว่าความสำเร็จในอาชีพสามารถวัดได้โดย 3 มิติคือ ความสำเร็จในอาชีพด้านวัตถุ ความสำเร็จในอาชีพ ด้านจิตใจ และความสำเร็จในอาชีพด้านสังคม ดังนี้

1. ความสำเร็จในอาชีพด้านวัตถุ ได้แก่ รายได้หรือเงินที่เทียบได้กับรางวัลและการบรรลุผลสำเร็จในงาน

2. ความสำเร็จในอาชีพด้านจิตใจ ได้แก่ การรับรู้ว่ารายได้มีความเพียงพอและมีความพึงพอใจในอาชีพ

3. ความสำเร็จในอาชีพด้านสังคม ได้แก่ การมีสถานภาพทางสังคม การเป็นที่รู้จักในสังคม และการได้รับการยอมรับชื่นชมจากบุคคลอื่น

งานวิจัยจำนวนมากวัดความสำเร็จในอาชีพเชิงปรนัย เช่น เฟฟเฟอร์ (Pfeffer.1997) วัดความสำเร็จในอาชีพจากเงินเดือน เมลามัด (Melamed.1995) วัดความสำเร็จในอาชีพจากเงินเดือนและตำแหน่งทางการจัดการ เป็นต้น แต่ความสำเร็จในอาชีพเชิงอัตนัยก็มีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตและจิตใจของบุคคล ซึ่งองค์การก็ควรใส่ใจในต่อสิ่งเหล่านี้เช่นกัน (Peluchette.1993 อ้างใน ศันสนีย์ 2548:29) สำหรับการวัดความสำเร็จในอาชีพ โดยใช้เกณฑ์ภายในนั้นสอดคล้องกับข้อตกลงเบื้องต้นของ สเตียร์ (Steers 1991 อ้างใน นวลฉวี 2542:17) ในประเด็นที่ว่า การจะตัดสินใจในเรื่องความสำเร็จหรือความล้มเหลวในอาชีพนั้น วิธีที่ดีที่สุดคือ ให้บุคคลที่ทำอาชีพนั้นอยู่เป็นผู้ตัดสินใจด้วยตนเองว่าเขาประสบความสำเร็จในอาชีพหรือไม่ มิใช่เป็นการตัดสินใจโดยใช้บรรทัดฐานของผู้อื่น และเนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นทั้งพนักงานปฏิบัติการและพนักงานระดับผู้บริหาร ซึ่งแต่ละระดับของตำแหน่งและช่วงอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันไป ดังนั้นจึงไม่สามารถนำเกณฑ์เชิงปรนัยมาเป็นเกณฑ์การวัดความสำเร็จในอาชีพได้จากการแนวความคิดดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า แม้ว่านักวิจัยจะมีการวัดความสำเร็จในอาชีพ โดยใช้เกณฑ์การวัดที่แตกต่างกันออกไป อย่างไรก็ตามเกณฑ์การวัดความสำเร็จในอาชีพยังคงแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ การวัดเชิงอัตนัยและเชิงปรนัย โดยมีการใช้เกณฑ์การวัดเชิงอัตนัยเพิ่มมากขึ้นในการวิจัย เพราะความสำเร็จในอาชีพเชิงอัตนัยมีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตและจิตใจที่ดีของบุคคล

ผู้วิจัยจึงวัดความสำเร็จในการทำงานตามแนวคิดของ Gattiker and Larwood (1986) โดยใช้เกณฑ์เชิงอัตนัยหรือเกณฑ์ภายในเพียงเกณฑ์เดียว โดยวัดจากการรับรู้ตนเองด้านความสำเร็จในอาชีพ (Self Perceived career success) ซึ่งในที่นี้หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความสำเร็จ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงานของคนที่ได้รับจากประสบการณ์ โดยความสำเร็จในการทำงานจะพิจารณาในด้านของบทบาทการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ด้านการเงิน และด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง

2. แนวความคิดเรื่องบุคลิกภาพ

2.1 ความหมายของบุคลิกภาพ

คำว่า บุคลิกภาพ (Personality) มาจากภาษาละตินว่า Persona. ซึ่งแปลว่าหน้ากาก ที่ตัวละครสมัยกรีกและโรมันสวมใส่เพื่อแสดงบุคลิกลักษณะที่แตกต่างกัน บุคลิกภาพเป็นลักษณะที่บุคคลแสดงออก ซึ่งมีผลมาจากพัฒนาการในช่วงต่างๆ ของชีวิต เป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถกำหนดความสำเร็จหรือล้มเหลวในการปรับตัวหรือการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลและสิ่งแวดล้อม ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันเนื่องจากการเลี้ยงดูและสิ่งแวดล้อมที่บุคคลอาศัยอยู่ (อภิวัฒน์ 2545:12) ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ในหลายทัศนะแตกต่างกันไปตามแนวคิดและทฤษฎีนั้นๆ เช่น

McCannell (1983: 610) กล่าวว่า “บุคลิกภาพ” คือ ลักษณะนิสัยทั้งที่เป็นความคิดและพฤติกรรมที่แสดงออกมาอย่างเป็นแบบแผน เพื่อใช้ในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม ลักษณะนิสัยในที่นี้ หมายถึง ค่านิยม แรงจูงใจ เจตคติ อารมณ์ มโนภาพแห่งตน รวมทั้งความสามารถด้านต่างๆ และสติปัญญา

Frank (1986: 166) กล่าวว่า บุคลิกภาพ เป็นแนวคิดสากลที่มีหลายความหมาย โดยความหมายแรก หมายถึง ลักษณะของบุคคลซึ่งเป็นกลุ่มของลักษณะนิสัยเชิงพฤติกรรมซึ่งมักเกี่ยวข้องกับสิ่งที่บุคคลได้รับมา สำหรับความหมายที่สอง บุคลิกภาพ หมายถึง จิตสำนึกของตนเอง หรืออัตตาของตน ส่วนความหมายที่สาม บุคลิกภาพ หมายถึง สิ่งที่เป็นเหมือนหน้าฉากทางสังคมของหลายๆ คน และความหมายที่สี่ บุคลิกภาพ หมายถึง อิทธิพลโดยรวมซึ่งคน ๆ หนึ่งมีต่อคนอื่น

De Cenzo (1997, อ้างถึงในศิริพร, 2542) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง การแบ่งแยกลักษณะของบุคคลตามประเภท บุคลิกภาพทางจิตวิทยา ลักษณะที่ใช้อธิบายพฤติกรรม เช่น เงียบขรึม ชอบใช้เสียงดัง ก้าวร้าว ทะเยอทะยาน ชอบแสดงออก เก็บตัว จงรักภักดี ฯลฯ

Schermerhorn และคณะ (2000: 64) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพ คือ การแสดงถึง ทุกสิ่งทุกอย่าง หรือการรวมกันของคุณลักษณะที่สังเกตเห็นได้ ซึ่งเป็นธรรมชาติของแต่ละบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งต่างๆ

Pervin (2005: 4-7) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นโครงสร้างของลักษณะแต่ละบุคคล ซึ่งรวมลักษณะทุกอย่างที่มองเห็นตั้งแต่สภาพร่างกาย พฤติกรรม ปฏิกิริยาต่าง ๆ ที่ตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม ความคิด ทัศนคติ ความสนใจ เป็นต้น และเป็นตัวกำหนดลักษณะการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน

ทงนค์ เกสทรพี (2544: 12) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ ผลรวมของพฤติกรรม ทั้งหมดของบุคคลที่อยู่ภายในและที่แสดงออกมาเพื่อทำการโต้ตอบต่อสิ่งเร้าต่างๆ ซึ่งสามารถ สังเกตได้จากลักษณะท่าที การแสดงออก รูปร่าง หน้าตา ความรู้สึก ฯลฯ ซึ่งมีลักษณะเฉพาะในแต่ ละบุคคลที่แตกต่างกันไป

อภิวัดน์ จันกัน (2545: 13) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะของบุคคลซึ่งเป็นสิ่งที่ บังคับความเป็นปัจเจกบุคคล และเป็นสิ่งกำหนดลักษณะของการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม หรือ สถานการณ์ของบุคคลนั้น ซึ่งแต่ละคนจะมีลักษณะอันเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ มีแบบแผนการ แสดงออก และจะไม่แสดงพฤติกรรมแบบเดียวกันในสถานการณ์ที่ต่างกัน

จากความหมายของบุคลิกภาพที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า บุคลิกภาพคือ รูปแบบความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่รวมเป็นหนึ่งเดียวของบุคคลนั้น แสดงออกซึ่งลักษณะ นิสัยเฉพาะของแต่ละบุคคลและทำให้แตกต่างจากคนอื่นที่ตอบสนองต่อสถานการณ์หรือ สภาพแวดล้อมต่าง

2.2 ลักษณะของบุคลิกภาพที่สามารถวัดได้

บุคลิกภาพเป็นผลของการพัฒนาการตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน แต่การประเมิน บุคลิกภาพนั้น เราศึกษาจากพฤติกรรมที่แสดงออกในปัจจุบัน ซึ่งขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม อันก่อให้เกิดลักษณะนิสัยในรูปแบบต่าง ๆ กัน Guilford (1959 อ้างถึงใน สถิต, 2540: 126-128) เสนอแ่งมุม ของลักษณะพฤติกรรมทั้ง 7 (7 Modalities of Traits) และชี้แจงว่าจะมองบุคลิกภาพจากแ่งมุมใด แ่งมุมหนึ่งก็ได้ ซึ่งจะเห็นว่าแ่งมุมของลักษณะพฤติกรรมทั้ง 7 นั้น มีส่วนที่เหลื่อมล้ำซ้ำซ้อนกันอยู่ บ้าง สามารถอธิบายพฤติกรรมแต่ละลักษณะได้ดังนี้

1. ทรวดทรงและสรีระร่างกาย (Morphology and Physiology): ร่างกายเป็นกลไก ที่มีความละเอียดอ่อน ความสมดุลของระบบต่าง ๆ เป็นตัวกำหนดว่า บุคคลจะคล่องแคล่วองอาจ หรือเชื่องช้าซึมเซา ซึ่งล้วนเป็นลักษณะต่าง ๆ ของบุคลิกภาพ นอกจากนั้นแล้วระดับชีพจรที่ดี ระดับการเต้นของหัวใจที่ดี ต่างเป็นตัวชี้ว่าบุคคลจะทนทานต่อความทุกข์ยากได้เพียงใด

2. เซวน์ปัญญา และความสามารถอื่น ๆ (Intellectual and Other Abilities): บุคลิกภาพครอบคลุมถึงส่วนที่แตกต่างของแต่ละบุคคล และเราจะต้องคำนึงถึงความสัมพันธ์ ระหว่างพฤติกรรม และเซวน์ปัญญาว่ามีความสำคัญต่อบุคลิกภาพ เช่น บุคคลที่มีระดับเซวน์ ปัญญาสูงย่อมสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้ดีกว่าบุคคลที่มีระดับเซวน์ปัญญาต่ำ ดังนั้น จึงเป็นที่ยอมรับว่าบุคลิกภาพมีความสอดคล้องสัมพันธ์อยู่กับเซวน์ปัญญาอย่างแยกไม่ออก

3. แรงจูงใจและความต้องการ (Motivational Dispositions and Needs): บุคลิกภาพของบุคคลจะเป็นอย่างไรขึ้นอยู่กับพลังจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หรือ พลังจูงใจใฝ่สัมพันธ์

4. ลักษณะนิสัยและท่วงท่าประจำตัว (Expressive Stylistic Traits): นักจิตวิทยา กลุ่มหนึ่งอธิบายบุคลิกภาพจากท่วงท่าแห่งการรู้-การคิด (Cognitive Style) ของบุคคลนั้นซึ่งชี้ถึง เนื้อหา 2 ประเด็น ประเด็นแรก ชี้ว่าบุคคลจะมีลักษณะอย่างไรแล้วแต่ว่าบุคคลมองโลกในแง่มืด และประเด็นที่สอง การมองโลกในแนวที่เลือกแล้วนี้มีภาวะคงตัวและสม่ำเสมออย่างไร

5. ความสนใจ ค่านิยม และทัศนคติเชิงสังคม (Interests, Values and Social Attitudes): ความสนใจ เป็นส่วนหนึ่งที่สะท้อนถึงบุคลิกภาพของบุคคล ซึ่งความสนใจมีความสำคัญต่อการเลือกอาชีพ บุคคลที่ทำ อาชีพใดก็ควรชอบวัสดุสิ่งของที่บุคคลในอาชีพนั้นชอบ ค่านิยม มีความสัมพันธ์กับความสนใจ บุคคลสนใจอะไรย่อมมีความนิยมเห็นคุณค่าในสิ่งนั้น หรือชอบสิ่งนั้นมากกว่าสิ่งอื่น ทั้งนี้ย่อมแสดงว่า บุคคลเห็นคุณค่าของสิ่งใดย่อมมีความสนใจและกระทำ ในสิ่งนั้นๆ ค่านิยมอาจวัดได้จากหลายๆ ด้าน เช่น ค่านิยมทางเศรษฐกิจ ศิลธรรมจรรยา สังคมการเมือง หรือศาสนา เป็นต้น

ทัศนคติเชิงสังคม บุคคลมีความจำเป็นในการเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้เข้ากับ ประเพณีวัฒนธรรมซึ่งขึ้นอยู่กับทัศนคติของตนว่าจะยึดถือในทางใด อธิบายในแง่ของบุคลิกภาพได้ ว่า การแสดงออกของทัศนคติต่อมุมมองต่างๆ ของชีวิต เปิดเผยให้เห็นลักษณะนิสัยของบุคคลนั้นๆ

6. อารมณ์ (Temperament): เป็นคนมีความมั่นคงอ่อนไหวแค่ไหน

7. แนวโน้มของความผิดปกติทางจิต (Pathological Trends): โดยพิจารณาจาก จิตใจว่ามีลักษณะจิตใจแตกต่างจากบุคคลอื่นแค่ไหน เพียงไร

2.3 พัฒนาการของบุคลิกภาพเชิงทฤษฎี ซึ่งแบ่งเป็น 5 กลุ่มดังต่อไปนี้ (สุทธิรัตน์ พิมพ์พงศ์, 2540)

2.3.1 ทฤษฎีบุคลิกภาพตามแบบ (Type theory) เป็นทฤษฎีที่แบ่งบุคลิกภาพออก ตามเกณฑ์ได้ 2 ประการดังนี้

1) รูปร่างลักษณะ (Physical: Body type) เป็นการใช้อนุศาสตร์ประกอบทาง ภายของบุคคลในการแบ่ง โดยแบ่งคนออกเป็น 3 ประเภทตามรูปร่าง เพราะรูปร่างมนุษย์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่แสดงออก ซึ่งรูปร่างที่นำมาวิเคราะห์เป็นบุคลิกภาพของบุคคลแบ่ง ได้เป็น 4 แบบคือ

(1) รูปร่างประเภทอ้วนกลม อ้วนเตี้ย ลงพุง (Endomorphy) คือ กลุ่มที่มี ลักษณะการแสดงออก ในด้านชอบความสนุก เข้าสังคม อดทนเป็นพวกที่หาความสบายให้กับ ตนเอง อ่อนโยน มีปฏิริยาโต้ตอบค่อนข้างช้า น่ารัก ไม่มีอารมณ์ถึงขีดสูงสุด ไม่ช่างคิดฝันมาก

(2) รูปร่างบึกบึน ลำสัน มีกล้ามเนื้อ โครงกระดูก สมส่วน รูปร่างแบบนักกีฬา (Mesomorphy) คือ กลุ่มที่มีจิตใจเข้มแข็ง ก้าวร้าว กล้าหาญ คล่องแคล่ว ชอบผจญภัย แข่งขัน เป็นคนตรงไปตรงมา มีเหตุผล และชอบใช้อำนาจ

(3) รูปร่างประเภทผอมบาง ไร้อ่อน (Ectomorphy) คือ กลุ่มที่มีภาวะทางจิตที่เก็บกด หลบหนีสังคม ชอบอยู่คนเดียว อ่อนไหวง่าย สงบเสงี่ยม ชอบกังวล ไม่ชอบการแสดงออก หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า

ก. กลุ่มปกติ (Average) เป็นลักษณะร่างกายที่อยู่ในสัดส่วนปกติ มิได้เบี่ยงเบนไปทางใดทั้ง 3 ลักษณะข้างต้น คนทั่วไปจะมีลักษณะอยู่ในกลุ่มปกตินี้

ข. ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavior: Psychological type) เป็นการแบ่งบุคลิกภาพโดยอาศัยพฤติกรรมที่แสดงออกมาตามลักษณะของจิตใจ ซึ่งวิเคราะห์บุคลิกภาพของบุคคลว่า บุคคลที่มีวุฒิภาวะทางบุคลิกภาพจะประกอบด้วยสัดส่วนที่เหมาะสมกันในด้านต่างๆ เช่น ความสมดุลระหว่างพลังต่างๆ ในจิตสำนึกและจิตไร้สำนึก ความสมดุลแห่งมิติของบุคลิกภาพด้านความเป็นชาย (Masculine) ความเป็นหญิง (Feminine) และความสมดุลระหว่างบุคลิกภาพเก็บตัว (Introversion) และบุคลิกภาพแสดงตัว (Extroversion)

2.3.2 ทฤษฎีพิจารณาบุคลิกภาพตามลักษณะ (Trait Theory) เป็นการแบ่งบุคลิกภาพโดยยึดลักษณะประจำตัว (Trait) ของบุคคลเป็นหลัก เช่น ทฤษฎีคุณลักษณะของ Allport (1973) กล่าวว่า ลักษณะหลายประการที่บุคคลมีเฉพาะตัวแตกต่างกันแต่แต่ละบุคคลซึ่งแฝงอยู่ บุคคลมีความคงที่ของบุคลิกภาพ การปรากฏลักษณะบุคลิกภาพเป็นตัวทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างกว้างๆ ซึ่งสามารถแบ่งคุณลักษณะของบุคลิกภาพเป็น 3 แบบ คือ

1) **คุณลักษณะเด่น (Cardinal traits)** คือ คุณลักษณะหนึ่งๆ ที่มีอยู่ในบุคคล มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลแทบทุกด้าน เป็นลักษณะเด่นของบุคคลที่ปรากฏชัดเจน ซึ่งเมื่อเรานึกถึงเขามักจะนึกถึงลักษณะนี้เสมอ

2) **คุณลักษณะร่วม (Central traits)** คือ คุณลักษณะที่หลายคนมีเหมือนกัน พัฒนาการมาจากประสบการณ์ชีวิต การอยู่ร่วมกันในสังคมซึ่งทำให้เกิดเป็นคุณลักษณะสรุปรวม เช่น ความซื่อสัตย์ ชอบเข้าสังคม มีความเมตตาเป็นต้น

3) **คุณลักษณะทุติยภูมิ (Secondary traits)** คือ คุณลักษณะที่มีอย่างผิวเผินในตัวบุคคลที่ง่ายต่อการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ เจตคติ ทัศนคติ หรือความชอบ

Allport (1973) ได้กล่าวไว้ว่าการเลือกใช้ลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 3 แบบของทฤษฎีนี้มาอธิบายลักษณะเฉพาะ (Unique) ของแต่ละบุคคล ควรคำนึงถึงสภาพการณ์ในการแสดงออกของบุคคลด้วย เพราะสถานการณ์แตกต่างกันอาจแสดงพฤติกรรมแตกต่างกัน

2.3.3 ทฤษฎีพัฒนาการแบบจิตวิเคราะห์ (Psychoanalytic theory) เป็นการอธิบายถึงพัฒนาการของมนุษย์ตั้งแต่วัยทารกจนถึงวัยผู้ใหญ่ โดยในวัยแรกของชีวิตจะเป็นผลให้เกิดโครงสร้างบุคลิกภาพเมื่อเติบโตขึ้น บุคลิกภาพของคนเกิดจากการปรับตัวเพื่อแก้ปัญหาในระยะแรก และเกิดการชะงักติดขัดมันอยู่กับที่ในพัฒนาการขั้นใดขั้นหนึ่ง จนทำให้การปฏิบัตินั้นเกิดเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ใช้ในการโต้ตอบต่อสภาพแวดล้อม การติดอยู่ในขั้นพัฒนาการนั้น อาจเกิดเฉพาะพฤติกรรมหนึ่ง ไม่จำเป็นต้องเกิดทุกลักษณะของบุคลิกภาพ นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้เชื่อว่าการกระทำหรือพฤติกรรมมนุษย์มีรากฐานมาจากแรงขับภายในตัวบุคคล บางครั้งพลังงานเหล่านี้ก่อให้เกิดความขัดแย้งกันเองภายในบุคคล การที่บุคคลจะมีพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมหรือไม่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับในวัยเด็ก นั่นคือมีการทำงานร่วมกันขององค์ประกอบ 3 ระบบใหญ่ คือ จิตไร้สำนึก (Id) จิตสำนึก (Ego) จิตเหนือสำนึก (Superego)

2.3.4 ทฤษฎีมนุษยนิยมกับบุคลิกภาพ (Humanistic theory) นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้มีความคิดที่แตกต่างจากแนวคิดของจิตวิเคราะห์และพฤติกรรมอย่างสิ้นเชิง เพราะมนุษยนิยมเชื่อว่ามนุษย์ไม่ได้เป็นเหยื่อของสัญชาตญาณ หรือไม่ได้เป็นเพียงพฤติกรรมตอบสนองจากการได้รับรางวัลและการลงโทษ แต่มนุษย์มีอิสรภาพที่จะกำหนดชีวิตและตัดสินใจด้วยตนเอง มีความคิดเป็นตัวของตัวเอง และรับผิดชอบการกระทำของตน นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญในเรื่องประสบการณ์ที่มีความหมายเฉพาะตัวมากกว่าการเรียนรู้ในอดีต ในการกำหนดบุคลิกภาพเน้นโครงสร้างบุคลิกภาพมนุษย์ว่า คือ อัตตา (Self) หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อตัวเอง และทุกสิ่งทุกอย่างที่ประกอบขึ้นเป็นตัวเรา แยกออกจากสิ่งที่ไม่ใช่ตัวเราอย่างชัดเจน พฤติกรรมของมนุษย์ส่วนใหญ่เกิดจากการที่จะพยายามรักษาความคิดรวบยอดของเราหรืออัตมโนทัศน์ (Self concept) เอาไว้

2.3.5 ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าด้าน (The Five-factor theory) มีการพัฒนามาจากแนวคิดทฤษฎีพิจารณาบุคลิกภาพตามลักษณะ (Trait theory) เริ่มต้นจาก Galton ที่ได้รวบรวมคำที่ใช้อธิบายลักษณะนิสัยของบุคคล (ศิริพร ประโยค, 2542) หลังจากนั้นนักจิตวิทยาคนอื่นๆ หลายท่าน ได้ศึกษาและพัฒนาการวัดบุคลิกภาพห้าด้านอย่างต่อเนื่อง ซึ่งต่อมา Costa และ McCrae (1992) ได้ศึกษาและจัดหมวดหมู่ลักษณะความแตกต่างของบุคคลจนเป็นที่ยอมรับมาจนถึงปัจจุบัน

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่ง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ค่านิยมในงานและบรรยากาศองค์กรซึ่งเป็นทัศนคติที่บุคคลมีต่องาน โดยการวิจัยครั้งนี้จะแสดงให้เห็นถึงลักษณะนิสัย รูปแบบความคิด ความสนใจ และพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร อันจะทำให้เกิดความเข้าใจบุคลิกภาพของคนในองค์กรมากขึ้น ซึ่งผลการวิจัยที่ได้จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ด้านการคัดเลือกและพัฒนาบุคลากรในองค์กรต่อไป ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้น ในเรื่องความเข้าใจโครงสร้างบุคลิกภาพของพนักงานในองค์กร และได้เลือกใช้แนวทฤษฎีบุคลิกภาพ

5 องค์ประกอบ (The Big Five or Five-Factor Model) ของ Costa และ McCrae (1985) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่สามารถใช้วัดบุคลิกภาพได้อย่างกว้างขวางและเป็นที่ยอมรับ โดย Costa และ McCrae (1985) ได้เสนอหน่วยวัดพื้นฐานของบุคลิกภาพเป็นมิติ ห้าด้าน ดังนี้ คือ แบบหวุ่นไหว (Neuroticism) แบบเปิดกว้าง (Openness) แบบแสดงตัว (Extraversion) แบบประนีประนอม (Agreeableness) และแบบมีสติ (Conscientiousness) ดังนั้น จึงขออธิบายเฉพาะทฤษฎีนี้อันเกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้

คอสตาและแมคเคร (Costa & McCrae, 1985 อ้างถึงใน วัลภา 2542) ได้ร่วมกันศึกษาแนวคิดและทฤษฎีของไอแซนค์ (Eysenck, 1970) และนอร์แมน (Norman, 1963) และได้พัฒนาขึ้นเป็นบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ โดยช่วงแรกมีเพียง 3 องค์ประกอบ ได้แก่ แบบหวุ่นไหว (Neuroticism) แบบแสดงตัว (Extraversion) แบบเปิดกว้าง (Openness) ต่อมาเขาพบว่า องค์ประกอบที่เขาพัฒนาขึ้นนั้นมีความคล้ายคลึงกับบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบมาก จึงได้เพิ่มองค์ประกอบขึ้นอีก 2 องค์ประกอบ ได้แก่ แบบประนีประนอม (Agreeableness) และแบบมีสติ (Conscientiousness) จนกลายเป็นบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบในที่สุด จากการศึกษาอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานทำให้ปัจจุบันโครงสร้างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบมีการระบุถึงโดยการใช้เทคนิคที่หลากหลายในการวิเคราะห์องค์ประกอบต่าง ๆ องค์ประกอบแต่ละด้านของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) จะมีลักษณะเป็นกลุ่มของคุณลักษณะประจำตัวของมนุษย์ที่มักจะเกิดด้วยกัน และเป็นรูปแบบที่ครอบคลุมขอบเขตการพรรณนาบุคลิกภาพ การให้คำจำกัดความขององค์ประกอบทั้งห้าเป็นความพยายามที่จะอธิบายส่วนสำคัญร่วมกันของคุณลักษณะเหล่านี้

เพื่อให้เห็นภาพของรูปแบบห้าองค์ประกอบ ที่มีความแตกต่างกันออกไปตามแนวคิดของนักจิตวิทยาแต่ละท่าน (John, 1990: 72) ได้สรุปรูปแบบห้าองค์ประกอบที่มีผู้ศึกษาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1949-1989 ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 รูปแบบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) ที่ได้จากการศึกษาคำศัพท์พรรณนา ลักษณะบุคคลที่ใช้กันทั่วไปในปัจจุบัน ตั้งแต่ปี ค.ศ.1949-1989

ผู้ค้นพบ	องค์ประกอบที่ 1	องค์ประกอบที่ 2	องค์ประกอบที่ 3	องค์ประกอบที่ 4	องค์ประกอบที่ 5
Fisk (1949)	Confident Self-expression	Social Adaptability	Conformity	Emotional control	Inquiring Intellect
Tupes & Christal	Surgency	Agreeableness	Dependability	Emotional Stability	Culture
Norman (1963)	Surgency	Agreeableness	Conscientiousness	Emotional Stability	Culture
Borgatta (1964)	Assertiveness	Likeability	Task Interest	Emotionality	Intelligence
Digman & Takemoto	Extraversion	Friendly compliance	Will to Achieve	Ego Strength (Anxiety)	Intellect
Chodk (1981)					
Goldberg (1981,1989)	Surgency	Agreeableness	Conscientiousness	Emotional Stability	Intellect
*McCrae & Costa (1985)	Extraversion	Agreeableness	Conscientiousness	Neuroticism	Openness to Experience
Conley (1985)	Social Extraversion	Agreeableness	Impulse control	Neuroticism	(Intellectual Interest)
De Raad et al (1988)	Extraversion	Agreeableness VS Cold Heatedness	Conscientiousness	Emotional Instability	Culture
Botwin & Buss (1989)	Extraverted	Agreeablestable	Conscientious	Dominant Assured	Intellectance Culture
Peabody & Goldberg (1989)	Power	Love	Work	Affect	Intellect

หมายเหตุ :(Intellectual Interest) เป็นองค์ประกอบที่เกิดขึ้นเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ชายเท่านั้น ในงานวิจัยของ conley

ที่มา : John,O.P.(1990). “The Big Five Factor Taxonomy:Dimension of Personality in the Natural Language and in Questionnaires.(pp.72)”In L.Pervin (ed). Handbook Of Personality Theory and Research. New York: The Guilford

*รูปแบบ The Big Five ที่ใช้ในการวิจัยนี้

จากตารางที่ 2.1 พบว่านักจิตวิทยาแต่ละคน ได้บัญญัติคำศัพท์ลักษณะบุคลิกภาพไว้แตกต่างกัน โดยที่มีลักษณะองค์ประกอบของบุคลิกภาพที่ใกล้เคียง โดยมีพื้นฐานรากศัพท์ภาษาอังกฤษที่คล้ายกัน ทำให้นักวิจัยหลายท่านได้นำมาแปลเป็นคำนิยามแตกต่างกันไป ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 Extraversion , Extraverted , Social Extraversion, Confident Self-expression คือ ลักษณะบุคลิกแบบแสดงตัว หรือบุคลิกภาพแบบเปิดเผย หรือบุคลิกภาพแบบเปิดเผยชอบแสดงออก

องค์ประกอบที่ 2 Agreeableness, Likeability, Friendly complianace, Social Adaptability, Love คือ ลักษณะบุคลิกภาพแบบอ่อนโยน หรือ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม หรือบุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่น

องค์ประกอบที่ 3 Conscientiousness, Impulse control, Task Interest, Will to Achieve, Work คือ ลักษณะบุคลิกภาพแบบมีสติ หรือ บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ หรือ บุคลิกภาพมีสติผู้รับผิดชอบ หรือบุคลิกภาพมีจิตสำนึก

องค์ประกอบที่ 4 Neuroticism, Affect, Emotional Instability, Ego Strength (Anxiety), Emotional control, Emotional Stability คือ ลักษณะบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว หรือบุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์

องค์ประกอบที่ 5 Openness to Experience, Openess, Intellectance Culture, Inquiring Intellect, Culture คือ ลักษณะบุคลิกภาพแบบเปิดตัว หรือบุคลิกภาพแบบเปิดประสบการณ์ หรือบุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง หรือบุคลิกภาพแบบเปิดกว้างต่อประสบการณ์

ซึ่งคำอธิบายที่เป็นที่ยอมรับร่วมกันมากที่สุดคือ การพัฒนาของคอสตา และแมคเคอร์ (Costa &McCrea, 1992 อ้างถึงใน วัลภา, 2542:51)

2.4 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ มีลักษณะลำดับดังต่อไปนี้

2.4.1 บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (neuroticism) หมายถึง เป็นผู้ที่มีความกังวล (worrying) ความรู้สึกเป็นศัตรูอย่างโกรธเคือง (angry hostility) ความรู้สึกซึมเศร้า (repression) การคำนึงถึงแต่ตัวเอง (self-consciousness) การมีความอยาก (impulsiveness) และมีอารมณ์เปราะบาง (vulnerable)

1) มีความวิตกกังวล (anxiety) หมายถึง บุคคลที่มีความว้าวุ่นหวาดกลัว มีแนวโน้มที่วิตกกังวล ตั้งเครียด กระสับกระส่าย

2) ความรู้สึกเป็นศัตรูอย่างโกรธเคือง (angry hostility) เป็นลักษณะที่บ่งชี้แนวโน้มของความโกรธ และภาวะที่เกี่ยวข้องเช่นความหงุดหงิดและความขุ่นเคือง

3) ความรู้สึกเศร้า (depression) เป็นผู้ที่มีความรู้สึกผิด เศร้า ลึกลับ และ หว่านเหวเป็นผู้ที่มีความท้อแท้

4) การคำนึงถึงแต่ตัวเอง (self-consciousness) เป็นลักษณะผู้ที่มีอารมณ์ ความรู้สึกเป็นไปด้วยความละเอียด รู้สึกไม่ค่อยสบายใจที่จะมีผู้อื่นอยู่แวดล้อม ใฝ่ต่อการแสดงออก ที่ผู้อื่นมีต่อตัวเองและมีแนวโน้มที่จะรู้สึกต่ำต้อย เป็นลักษณะที่รู้สึกอายหรือรู้สึกกังวลกับการเข้า สวมคม

5) การมีความอยาก (impulsiveness) หมายถึง การไม่สามารถที่จะควบคุม ความอยาก และความต้องการของตนเอง

6) มีอารมณ์เปราะบาง (vulnerability) หมายถึง ความอ่อนแอต่อ ความเครียด ไม่สามารถเผชิญกับความเครียดได้ เป็นผู้ที่ต้องพึ่งพาผู้อื่น เป็นคนที่สิ้นหวังตื่น ตระหนกเมื่อประสบสถานการณ์ฉุกเฉิน

2.4.2 บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (extraversion) หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความอบอุ่น (warmth) ความชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (gregariousness) การแสดงออกแบบตรงไปตรงมา (assertiveness) การชอบมีกิจกรรม (activity) ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (excitement-seeking) การมี อารมณ์ด้านบวก (positive-emotion)

1) การเป็นผู้ที่มีความอบอุ่น (warmth) หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความรักและเป็น มิตรต่อผู้อื่นเป็นผู้ที่มีความรักผู้อื่นอย่างแท้จริง

2) ความชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (gregariousness) หมายถึง ความชอบที่จะอยู่ ร่วมกับผู้อื่นเป็นหมู่คณะ

3) การแสดงออกแบบตรงไปตรงมา (assertiveness) หมายถึง ผู้ที่กล้าที่จะ แสดงความเป็นผู้นำหรือเป็นผู้ที่มีอิทธิพลในสังคม

4) การชอบมีกิจกรรม (activity) หมายถึง ผู้ที่มีความว่องไวตื่นตัวมีความ ต้องการทำกิจกรรมอยู่เสมอ

5) ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (excitement-seeking) หมายถึง ผู้ที่ชอบ สิ่งแวดล้อมที่มีสีสันสดใส

6) การมีอารมณ์ด้านบวก (positive-emotion) หมายถึง ผู้ที่มีความ สนุกสนาน มีความสุข มีความหวังและมองโลกในแง่ดี

2.4.3 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

2.4.4 บุคลิกภาพแบบอ่อนโยน (agreeableness) หมายถึง การเป็นผู้ไว้ใจผู้อื่น (trust) ความตรงไปตรงมา (straightforwardness) ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (altruism) การยอมตามผู้อื่น (compliance) การถ่อมตน (modesty) และความมีจิตใจอ่อนโยน (tender-mindedness)

- 1) การเป็นผู้ไว้ใจผู้อื่น (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

2.4.5 บุคลิกภาพมีสติ (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

3. แนวความคิดเรื่องค่านิยมในงาน

3.1 ความหมายของค่านิยมในงาน

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของค่านิยมในงานไว้ดังนี้

Ginzberg และคณะ (1951 อ้างถึงใน วิล, 2541: 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ค่านิยมในงานเป็นค่านิยมของบุคคลที่กำหนดว่า บุคคลนั้นจะเลือกทำงานหรือประกอบอาชีพอะไร และเมื่อเขาเลือกที่จะทำงานหรือประกอบอาชีพนั้นแล้วเขาจะมีความสุขกับงานหรืออาชีพนั้นหรือไม่

Super (1970: 4) ให้ความหมายของค่านิยมในงานว่าหมายถึงความเชื่อที่บุคคลเชื่อว่ามีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคล ความเชื่อต่างๆ เหล่านี้เป็นความรู้สึกรังเกียจอันเป็นผลลัพธ์ที่ได้จากงานของบุคคล ความเชื่อที่คนเรายึดแต่ละอย่างนี้มีความสำคัญไม่เท่ากันเสมอไป บางอย่างอาจมีความสำคัญอย่างมากต่อบางคน แต่บางอย่างอาจมีความสำคัญน้อยมากต่อบุคคลอื่นๆ ก็ได้

Wollack (1971: 331) กล่าวว่า ค่านิยมในงานเป็นเจตคติต่อการทำงาน ซึ่งเจตคตินี้จะได้มาจากเจตคติต่างๆ ไป และค่านิยมในงานนั้นจะเป็นเจตคติที่บุคคลถือเป็นเรื่องที่สำคัญและมีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงานของตนเอง ดังนั้น ค่านิยมในงานของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไป และมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของเขาด้วย

George และ Jones (1999 อ้างถึงใน โชคดี, 2544: 26) ให้ความหมายของค่านิยมในงานคือ มาตรฐานในการประเมินที่บุคคลใช้ในการตีความหมายประสบการณ์ในการทำงาน

จากแนวคิด และนิยามที่เกี่ยวข้องกับ ค่านิยมในงาน ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ค่านิยมในงาน เป็นความเชื่อที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของแต่ละบุคคล ซึ่งความเชื่อต่างๆ นี้ ถูกใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาถึงสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน เพื่อให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด นับตั้งแต่ใช้เป็นเกณฑ์ในการเลือกอาชีพ ตลอดจนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการ แสดงออกในการทำงานของเขาด้วย

3.2 ความสำคัญของค่านิยมในงาน

ค่านิยมเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากค่านิยมทำหน้าที่เป็นบรรทัดฐานหรือมาตรฐานของพฤติกรรมที่เป็นแบบแผนหรือแนวทางสำหรับการประพฤติ ปฏิบัติ ตัดสินใจ ประเมินว่าสิ่งใดดีหรือไม่ดี และทำหน้าที่กระตุ้นเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติ ตลอดจนเสริมสร้างทัศนคติ ความสนใจ และความตั้งใจซึ่งนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมนั้นในที่สุด ในองค์การก็เช่นเดียวกัน บุคลากรขององค์การก็ย่อมจะมีค่านิยมต่อสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน ดังนั้นค่านิยมในการทำงานในองค์การ เป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเข้าใจ ความต้องการ และความปรารถนาของแต่ละบุคคลที่มีต่องานและองค์การ (นาฏลดดา ก่อเกิด ,2551:17)

กันตยา เพิ่มผล (2541:120) กล่าวว่า ค่านิยมเป็นสิ่งสำคัญมาก เนื่องจากว่าค่านิยมที่มนุษย์เรามีอยู่นั้นทำหน้าที่มากมายหลายอย่างเกี่ยวกับชีวิตของเราที่สำคัญ คือ

1. ค่านิยมทำหน้าที่เป็นบรรทัดฐานหรือมาตรฐานของพฤติกรรมทั้งหลายของบุคคล กล่าวคือ ค่านิยมจะเป็นตัวกำหนดการแสดงออก ซึ่งพฤติกรรมของบุคคลว่า ควรจะทำในสิ่งใด ค่านิยมจะช่วยกำหนดจุดยืนในเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ฯลฯ และค่านิยมจะช่วยทำหน้าที่ประเมินการปฏิบัติการต่างๆ ทั้งของตัวบุคคลเองและของผู้อื่น

2. ค่านิยมทำหน้าที่เป็นแบบแผนสำหรับการตัดสินใจและการแก้ไขข้อขัดแย้งต่างๆ ในบางกรณีบุคคลต้องเผชิญกับสถานการณ์บางอย่างที่ขัดแย้ง ทำให้บุคคลต้องเลือกทางใดทางหนึ่ง เช่น การปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด กับความเป็นตัวของตัวเองหรือการรักษาความเป็นอิสระเสรีของตน การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตแต่ยากจน กับ การปฏิบัติงานในทางที่ไม่สุจริตแต่ทำให้ร่ำรวย บุคคลควรเลือกทางไหน ค่านิยมหรือระบบค่านิยมที่บุคคลอยู่จะช่วยกำหนดทางเลือกให้บุคคล

3. ค่านิยมทำหน้าที่เป็นแรงจูงใจหรือผลักดันของบุคคลเช่น บุคคลที่มีค่านิยมในการมีอายุยาวนานหรือสุขภาพดีก็จะมีแรงผลักดันให้พยายามออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอตลอดจนมีความรอบคอบในการบริโภคอาหาร บุคคลที่มีค่านิยมเกี่ยวกับวัตถุนิยมสูงก็มักจะมี ความขยันขันแข็งและเพียรพยายามในการทำงานเพื่อให้ได้ซึ่งเงินทองและสิ่งของที่ตนพึงปรารถนาเหล่านี้เป็นต้น

3.3 ประเภทของค่านิยมในงาน

เนื่องจากค่านิยมในงานมีความสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานจึงได้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับประเภทของค่านิยมในงาน ดังต่อไปนี้

Gribbons and Lohnes (1965: 250) ได้แบ่งค่านิยมเกี่ยวกับงานออกเป็น 12 ด้านคือ

1. ด้านความก้าวหน้า (advancememt) หมายถึง โอกาสที่จะรุ่งเรืองและก้าวหน้าในการทำงานมีอนาคตดีสามารถที่จะได้เป็นผู้จัดการในองค์กรและสามารถที่จะทำงานโดยไต่จากงานระดับต่ำขึ้นไปถึงงานระดับสูงได้
2. ด้านความต้องการ (demand) หมายถึงงานที่เป็นที่ต้องการของสังคม
3. สภาพทางภูมิศาสตร์และการท่องเที่ยว (geographic location, travel) หมายถึงงานที่ได้ท่องเที่ยวไปในที่ต่างๆ และได้รับการเรียนรู้จากการท่องเที่ยว
4. ด้านความสนใจ (interest) หมายถึงงานที่ตนสนใจจะกระทำอย่างแท้จริง
5. การแต่งงานและครอบครัว (marriage and family) หมายถึงงานที่พอจะมีเวลาให้แก่ครอบครัว บ้าน และสัตว์เลี้ยง
6. การบริการสังคม (social service) คือการมีโอกาสได้ช่วยเหลือผู้อื่น สามารถทำให้ผู้อื่นได้รับความพอใจได้
7. การเกี่ยวข้องกับบุคคล (personal contact) คือการมีโอกาสได้พบเพื่อนใหม่ๆ ชอบพบปะบุคคล และการได้ทำงานร่วมกับผู้อื่น
8. ด้านความสามารถ (preparation ability) หมายถึงการทำงานที่ต้องใช้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่
9. ด้านเกียรติยศ (prestige) หมายถึงงานที่ทำให้บุคคลอื่นมีความชื่นชมในตนให้การยอมรับและ ยกย่อง
10. ด้านเงินเดือน (salary) หมายถึงงานที่มีรายได้ดีพอที่จะจ้่าจุนครอบครัวและเหลือเก็บสะสมไว้
11. ด้านความพอใจ (satisfaction) หมายถึงงานที่ทำแล้วทำให้เกิดความสุข ความพอใจได้ทำในสิ่งที่ได้ผลคุ้มค่า
12. จุดมุ่งหมายส่วนตัว (personal goals) หมายถึงงานที่สามารถพัฒนาตนเอง และทำให้รู้จักตนเองดีขึ้น

สิ่งที่สำคัญที่ต้องคำนึงถึงคือความสอดคล้องกันระหว่างค่านิยมในการทำงานของบุคคลและค่านิยมขององค์กร บุคคลจะพยายามทำพฤติกรรมตามค่านิยมของตนและคาดหวังว่าจะได้รับในสิ่งที่ตนปรารถนาจากองค์กร ในขณะที่เดียวกันองค์กรก็คาดว่าบุคคลควรทำตามค่านิยม

ขององค์การจึงจะได้รับสิ่งที่บุคคลปรารถนาถ้าค่านิยมของทั้งสองฝ่ายสอดคล้องกันการทำงานร่วมกันย่อมเป็นไปได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิผล แต่ถ้าค่านิยมของทั้งสองฝ่ายไม่สอดคล้องกันปัญหา

Super (1970: 8-10) ได้สร้างเครื่องมือวัดค่านิยมในการทำงาน (Super's Work ValueInventory) โดยจำแนกค่านิยมในการทำงานออกเป็น 15 ด้านคือ

1. ด้านการบริการสังคม (altruism) คือค่านิยมที่เกี่ยวกับงานที่สามารถให้สวัสดิการให้ความช่วยเหลือสงเคราะห์บุคคลอื่นและก่อประโยชน์แก่ผู้อื่น ค่านิยมในการทำงานด้านนี้แสดงให้เห็นพนักงานนั้นมีความสนใจ หรือมีค่านิยมในการบริการสังคม

2. ด้านสุนทรีย์ (esthetic) คือค่านิยมที่เกี่ยวกับงานที่ช่วยให้ได้สร้างสิ่งที่สวยงามและเพิ่มความงดงามให้แก่โลก บุคคลที่มีค่านิยมในการทำงานด้านสุนทรีย์ส่วนมากจะเป็นบุคคลที่มีความสนใจในงานทางศิลปะ

3. ด้านความคิดสร้างสรรค์ (creativity) คือค่านิยมที่เกี่ยวกับงานที่เกี่ยวกับการประดิษฐ์คิดค้น ออกแบบและพัฒนาแนวคิดใหม่ ๆ ค่านิยมในการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์นี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับบุคคลที่มีความสนใจทางด้านศิลปะและวิทยาศาสตร์ และจะพบในพนักงานที่ชอบแสดงความรู้สึกรักคิดของตนเอง

4. ด้านการกระตุ้นให้ใช้ปัญญา (intellectual stimulation) คือค่านิยมที่เกี่ยวกับงานที่เปิดโอกาสให้บุคคลได้ใช้ความคิดอิสระ เรียนรู้วิธีการและเหตุผลของการทำงานต่างๆ ของตนเองจากการเรียนรู้และสามารถค้นคิดสิ่งที่เป็นนามธรรมให้เป็นรูปธรรมได้

5. ด้านความสำเร็จ (achievement) คือค่านิยมที่ส่งเสริมให้บุคคลรู้สึกประสบความสำเร็จจากการทำงานและก่อให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานอีกทั้งยังเป็นสิ่งที่จะช่วยให้นักคนมุ่งมั่นทำงานเพื่องานด้วยบุคคลที่มีค่านิยมในการทำงานด้านความสำเร็จนี้จะมีลักษณะมุ่งมั่นในการทำงาน และต้องการเห็นผลสำเร็จในการทำงาน

6. ด้านความมีอิสระ (independence) คือค่านิยมที่เกี่ยวกับงาน ซึ่งบุคคลที่ทำงานนั้นมีอิสระในการทำงานตามที่ตนเองปรารถนา ค่านิยมในการทำงานด้านนี้แสดงให้เห็นที่ทำงานนั้นมักจะมุ่งมั่นด้านความพึงพอใจของตนเอง

7. ด้านความมีศักดิ์ศรี (prestige) คือค่านิยมที่เกี่ยวกับงานที่ทำให้บุคคลรู้สึกมีเกียรติที่ได้ทำงานนั้น ค่านิยมในการทำงานด้านความมีศักดิ์ศรีแสดงให้เห็นว่าบุคคลปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่นมากกว่าจะอยู่ในสถานะที่มีอำนาจเหนือผู้อื่น ค่านิยมในการทำงานด้านนี้จะสัมพันธ์กับบุคคลที่มีความสนใจในงานที่ต้องติดต่อกับบุคคลหลายๆอาชีพ

8. ด้านการจัดการ (management) คือค่านิยมที่เกี่ยวกับงานที่ต้องมีการวางแผนและจัดสรรงานให้ผู้อื่นทำ ค่านิยมนี้จะพบในบุคคลที่ชอบงานทางด้านธุรกิจหรือพนักงานที่สนใจในการติดต่อกับงานหลายๆอาชีพหรือพนักงานที่ชอบวางแผนการทำงานของตนเอง

9. ด้านผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ (economic Returns) คือค่านิยมที่เกี่ยวกับงานที่มีรายได้ดีหรือรายได้สูงเพียงพอที่จะเลี้ยงชีพ และซื้อสิ่งของเพื่อสนองความต้องการได้ บุคคลที่มีค่านิยมในการทำงานด้านนี้ จึงมีความปรารถนาที่จะได้รับรายได้เพื่อมาซื้อวัตถุสิ่งของที่จะช่วยอำนวยความสะดวกสบายให้ตนเอง

10. ด้านความมั่นคง (security) คือค่านิยมที่เกี่ยวกับงานที่มีความมั่นคงปลอดภัย เป็นงานที่ทำให้บุคคลมั่นใจว่าจะมีงานทำตลอดไป

11. ด้านสภาพแวดล้อม (surroundings) คือค่านิยมที่เกี่ยวกับงานที่มีสภาพแวดล้อมที่มีบรรยากาศที่สุขสบายตลอดทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ช่วยให้บุคคลที่ทำงานในสถานที่นั้นมีความสุข สำหรับค่านิยมในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมนี้เน้น สภาพแวดล้อมทางวัตถุที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้บุคคลมีความสุขในการทำงาน เช่น สภาพที่ทำงานที่สะอาด ไม่มีเสียงอึกทึก ไม่ร้อนจัดหรือเย็นจัดเกินไป สิ่งเหล่านี้มีความสำคัญต่อบุคคลที่มีความสนใจสภาพแวดล้อมพร้อมๆกับสนใจในการทำงาน

12. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (supervisory relations) คือค่านิยมที่เกี่ยวกับงานที่บุคคลมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชาจะต้องเป็นบุคคลที่มีเหตุผลและยุติธรรม

13. ด้านคบหาสมาคม (associates) คือค่านิยมที่เกี่ยวกับงานที่เปิดโอกาสให้บุคคลที่ปฏิบัติงานได้ติดต่อกับผู้ร่วมงานที่ตนเองพอใจ โดยเฉพาะเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกันหรือต่ำกว่า

14. ด้านวิถีชีวิต (way of life) คือค่านิยมที่เกี่ยวกับงานที่เปิดโอกาสให้บุคคลได้ใช้ชีวิตตามที่ตนเองชอบหรือต้องการหรืออยากจะเป็นนอกจากการทำงาน

15. ด้านความหลากหลาย (variety) คือค่านิยมที่เกี่ยวกับงานที่เปิดโอกาสให้บุคคลทำงานหลายๆ ด้าน ในขณะที่เดียวกันงานที่ต้องไม่ซ้ำซากจำเจ ค่านิยมในการทำงานในด้านนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานจะทำงานตามพึงพอใจของตนมากกว่ามุ่งทำงานเพื่องาน

Wollack (1971: 331-337) สร้างแบบเครื่องมือที่ใช้วัดค่านิยมในงาน (The survey of work value . SWV) โดยจำแนกค่านิยมในงานออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ค่านิยมในงานที่มาจากภายใน (intrinsic) ได้แก่

1.1 ความภูมิใจในงาน (pride in work) เป็นค่านิยมที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและสบายใจที่ได้รับจากการงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

1.2 ความสนใจเกี่ยวกับงาน (job involvement) เป็นความสนใจอย่างกระตือรือร้นในกิจกรรมของบริษัท เพื่อนร่วมงาน รวมไปถึงความสนใจในธุรกิจของบริษัท มีความปรารถนาที่จะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่เกี่ยวกับงาน

1.3 ความพอใจในกิจกรรม (activity preference) เป็นค่านิยมในการทำงานที่บุคคลพอใจที่จะลงการทำงานที่กระตือรือร้นในงานนั้น

1.4 ความพยายามเพื่อไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น (upward striving) เป็นความปรารถนาที่จะมีตำแหน่งงานที่สูงขึ้น และมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

2. ค่านิยมในงานที่มาจากภายนอก (extrinsic) ได้แก่

2.1 ค่านิยมในงานด้านที่เกี่ยวกับผลตอบแทน (attitude toward earning) เป็นค่านิยมที่บุคคลมุ่งหารายได้จากการทำงาน

2.2 ค่านิยมในงานด้านสถานภาพทางสังคมของงาน (social status) เป็นค่านิยมที่บุคคลมุ่งเน้นความโดดเด่นของตำแหน่งที่ทำ เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อน คนรู้จัก เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

Mejia (1986 :6) ที่กล่าวไว้ว่า ค่านิยมในงาน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ค่านิยมภายในงาน (intrinsic work) เป็นสิ่งที่แสดงถึงความน่าปรารถนา (desirability) ที่บุคคลให้กับลักษณะของงาน โดยตรง เกิดจากการปฏิบัติงานหรือการทำให้งานสำเร็จ ได้แก่

1.1 ความรู้สึกรับผิดชอบในงาน คือ การได้รับโอกาสในการรับผิดชอบงาน และมีอำนาจในการรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่ มีความเป็นอิสระในงาน ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างเข้มงวด

1.2 ความรู้สึกแห่งความสำเร็จ คือ การที่มีโอกาสได้ใช้ความสามารถของตัวเองในการทำงานจนประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดความรู้สึกความภูมิใจในความสำเร็จของงาน

1.3 ความท้าทายของงาน คือ งานที่ต้องใช้ความสามารถในงานสูง งานมีความยากและมีความหลากหลายของทักษะ ทำให้บุคคลต้องใช้ความพยายามมากขึ้นในการทำงาน

2. ค่านิยมภายนอกงาน (extrinsic work) เป็นสิ่งที่แสดงถึงความสำคัญหรือความน่าปรารถนาในสิ่งที่บุคคลให้กับลักษณะปัจจัยแวดล้อมของงาน ได้แก่

2.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ การที่สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สะอาด และปลอดภัย ทั้งในเรื่องของ อุณหภูมิ แสงสว่าง และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม

2.2 โครงสร้างขององค์กร คือ การที่องค์กรมีชื่อเสียง มีนโยบายที่ชัดเจน และมีโครงสร้างที่เอื้อต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร

2.3 บรรยากาศในการทำงาน คือ การมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และ หัวหน้างาน รวมถึงการได้รับความเอาใจใส่จากหัวหน้าทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว

2.4 ผลตอบแทน คือ ค่าตอบแทนทั้งหมดที่ได้รับ ในรูปแบบของ เงินเดือน ผลประโยชน์ และสวัสดิการต่างๆ รวมทั้งตำแหน่งและความมั่นคงในอาชีพการงาน

George และ Jones (1999 อ้างถึงใน โชคดี, 2544: 29) ได้แบ่งค่านิยมในงานออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ

1. ค่านิยมในงานที่มาจากภายใน (intrinsic work values) เป็นค่านิยมในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับธรรมชาติในการทำงาน

2. ค่านิยมในงานที่มาจากภายนอก (extrinsic work values) เป็นค่านิยมในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับผลของการทำ งาน ค่านิยมในการทำงานทั้ง 2 ประเภท สามารถแบ่งเป็นประเภทย่อยๆ ได้ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 เปรียบเทียบค่านิยมในงานที่มาจากภายในและภายนอก

ค่านิยมในงานที่มาจากภายใน	ค่านิยมในงานที่มาจากภายนอก
งานน่าสนใจ	รายได้สูง
งานท้าทาย	มีความมั่นคงในการทำงาน
ได้เรียนรู้สิ่งใหม่	ได้ผลประโยชน์จากการทำงาน
ให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือ	สถานภาพสูงขึ้น
ใช้ศักยภาพเต็มที่	ได้ติดต่อพบปะผู้คน
มีความรับผิดชอบและอิสระ	มีเวลาได้อยู่กับครอบครัว
ได้สร้างงานใหม่	มีเวลาทำงานอดิเรก

ที่มา: George และ Jones (1999 อ้างถึงใน โชคดี, 2544: 29)

Miller (อ้างถึงใน สมถวิล, 2537: 36) ได้ศึกษาค่านิยมในงานหรืออาชีพของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย โดยแบ่งค่านิยมในงานหรืออาชีพออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านความมั่นคงปลอดภัย (security) เป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน เช่น ความมั่นคงในงาน รายได้ และสวัสดิการ
2. ด้านความพอใจในอาชีพ (career satisfaction) หมายถึง องค์ประกอบของความพอใจในงานนั้นๆ ความพอใจที่ได้ทำ งานที่ตนชอบ ทำ แล้วเกิดความสุข ความสบายใจ และสามารถสร้างความเจริญก้าวหน้าให้แก่ผู้ทำงานได้ เช่น ลักษณะของตัวงาน สภาพการทำงานและบรรยากาศในการทำงาน นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าในงาน และการพัฒนาตนเอง
3. ด้านเกียรติยศ (prestige) เป็นองค์ประกอบของความพอใจอันเนื่องมาจากการที่ผู้อื่นมีความชื่นชมในตน ให้การยอมรับและยกย่องในตน เห็นว่าตนมีความสำคัญ ทำให้รู้สึกรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และเกิดความภาคภูมิใจ
4. ด้านบริการสังคม (social rewards) เป็นองค์ประกอบในด้านการมีโอกาสได้ช่วยเหลือผู้อื่น ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่น ได้เสียสละโดยปฏิบัติหน้าที่ของตนให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมตลอดจนสามารถทำให้ผู้อื่นได้รับความพอใจได้

จากแนวคิดเกี่ยวกับค่านิยมดังกล่าวแล้วข้างต้นสรุปได้ว่าบุคคลมีความแตกต่างกันตามประสบการณ์ ความคิด ความเชื่อของแต่ละคน เมื่อรวมกันในองค์การซึ่งเป็นหน่วยย่อยทางสังคม โดยมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน เช่น บริษัทประเภทงานบริการ ย่อมสร้างระบบความคิด ความเชื่อให้บุคลากรมีใจรักงานบริการ ซึ่งส่งผลต่อการทำกำไรให้บริษัท ผู้วิจัยจึงสรุปคำว่า ค่านิยมในงาน หมายถึง ความเชื่อที่บุคคลเชื่อ และให้ความสำคัญต่อการทำงานและแสดงพฤติกรรมต่างๆออกมาที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับความพึงพอใจและความคาดหวังจากสิ่งที่ปฏิบัติหรือผลจากการทำงาน นับตั้งแต่การเริ่มทำงานและหลังจากที่ได้ทำงานนั้นแล้ว และค่านิยมในงานมีความสัมพันธ์ต่อการแสดงออกในพฤติกรรม ซึ่งเห็นว่าแนวคิดของ Meija เป็นแนวคิดที่น่าจะนำมาศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง เพราะกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรในองค์การเดียวกัน แต่มีระดับหน้าที่ ความรับผิดชอบแตกต่างกัน และความเชื่อความคาดหวังในงานที่ย่อมมีอยู่กับทุกคนและเกิดขึ้นจากการที่ทำงานและรู้สึกกับงานที่ทำและรับมอบหมายนั้นอยู่ในระดับใด โดยแบ่งเป็น ค่านิยมภายในงาน (intrinsic work) ประกอบด้วย ความรู้สึกชอบในงาน ความรู้สึกแห่งความสำเร็จ ความท้าทายของงาน และค่านิยมภายนอกงาน (extrinsic work) ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมในการทำงาน โครงสร้างขององค์การ บรรยากาศในการทำงาน และผลตอบแทน

4. แนวความคิดเรื่องบรรยากาศองค์การ

4.1 ความหมายของบรรยากาศองค์การ

Cambell และคณะ (1970 อ้างอิงใน Schneider 1990: 295) ให้ทัศนะว่า บรรยากาศองค์การ คือกระบวนการทางจิตวิทยาซึ่งเป็นที่กลางความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในงาน (วัตถุประสงค์การจัดตั้ง นโยบาย การดำเนินงาน และระเบียบวิธีการปฏิบัติขององค์การ) กับ พฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน

Gibson (1973: 316) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การหมายถึง กลุ่มคุณลักษณะของ สภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมนั้น ๆ เข้าใจ รับรู้ ทั้งโดยตรงและทางอ้อม บรรยากาศจะเป็นแรงกดดันสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในการทำงาน

Schneider (1990: 22) ให้ความหมายว่า บรรยากาศองค์การคือ การมีส่วนร่วมในการรับรู้ของสมาชิกในองค์การที่มีต่อ นโยบาย การดำเนินงาน และระเบียบวิธีการปฏิบัติงานทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการขององค์การ ซึ่งบรรยากาศองค์การนี้จะเป็นตัวบ่งชี้ถึงเป้าหมายขององค์การและแนวทางที่เหมาะสมที่จะบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ Steer (1977:101) กล่าวถึงบรรยากาศองค์การว่าเป็นการรับรู้และเข้าใจของบุคลากรที่มีต่อองค์การ ซึ่งความรู้สึกต่างๆ จะอยู่ในรูปของสภาพแวดล้อมความเป็นอิสระในตนเอง การเปิดโอกาส โครงสร้าง การให้ผลตอบแทน ความเอาใจใส่ ความอบอุ่นและการให้การสนับสนุน ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมของบุคลากร และยังหมายถึงทัศนคติ ค่านิยมปทัสถาน และความรู้สึก

จิราวรรณ แก้วสนธิ (2545: 29) ให้ความหมายบรรยากาศองค์การ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของสภาพแวดล้อมในองค์การ ซึ่งบุคลากรในองค์การสามารถรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงาน

ชนพล เตียสุวรรณ (2546: 44) ได้สรุปความหมายของบรรยากาศองค์การว่า หมายถึง กระบวนการที่พนักงานรู้สึกและตีความเกี่ยวกับองค์การ ซึ่งทำให้สามารถแบ่งแยก ระหว่างองค์การหนึ่งกับองค์การอื่นได้ ด้วยการบ่งชี้ถึงความรู้สึกและความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ในองค์การ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2551: 104) ให้ความหมายว่าหมายถึงสภาพแวดล้อมขององค์การ ซึ่งรับรู้ได้โดยบุคลากรในองค์การทั้งทางตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติในองค์การ

จากความหมายที่ได้กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า บรรยากาศองค์การหมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่บุคคลในองค์การรับรู้ และเป็นแรงกดดันสำคัญที่มีอิทธิพลต่อ

พฤติกรรมของบุคคลในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่มีลักษณะเฉพาะในแต่ละองค์การและมีผลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ

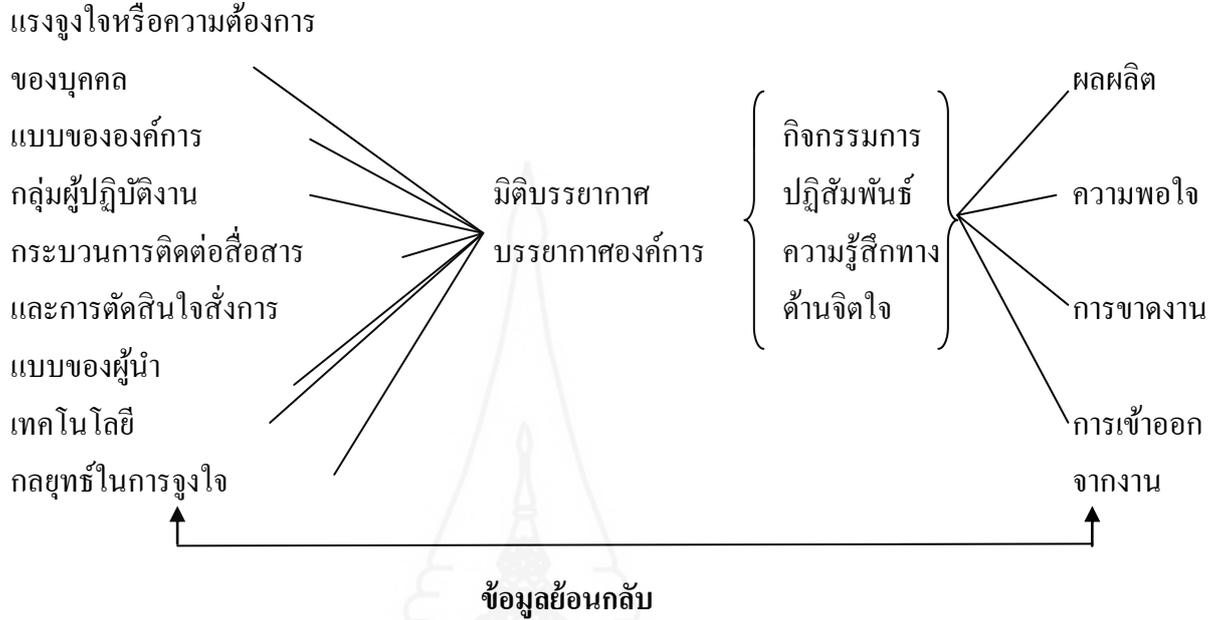
4.2 ความสำคัญของบรรยากาศองค์การ

นักวิชาการหลายท่านได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องความหมายของบรรยากาศองค์การซึ่งจะเห็นได้ว่าบรรยากาศองค์การนั้นมีอิทธิพลต่อบุคลากรในองค์การ ดังนี้

Steer (1977:104-109) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพองค์การ คือ

1. บรรยากาศองค์การเป็นการรับรู้ของบุคลากร ทั้งในระดับบุคคลและกลุ่ม ซึ่งเป็นพฤติกรรมองค์การ ดังนั้น การกำหนดรูปแบบการบริหารองค์การจึงต้องพิจารณาถึงความต้องการของบุคลากรทั้งในระดับบุคคลและกลุ่ม
2. บรรยากาศองค์การซึ่งเหมาะสมต่อองค์การหนึ่งแต่อาจจะไม่เหมาะสมต่ออีกองค์การหนึ่ง ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องพิจารณาถึงเป้าหมายและความพยายามที่จะนำไปสู่การสร้างสรรค์บรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อองค์การและสอดคล้องกับเป้าหมายของบุคลากร โดยบรรยากาศแบบนั้นผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ จะเหมาะสมต่อองค์การที่เน้นต่อ ผลการปฏิบัติงานขององค์การ ในขณะที่บรรยากาศองค์การแบบเน้นความอบอุ่นและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์การนั้นจะเหมาะสมต่อองค์การที่เน้นความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเป็นหลัก
3. แม้ว่าบรรยากาศองค์การจะมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรแต่ไม่สามารถคาดหวังว่า บรรยากาศองค์การจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร และสอดคล้องกับสมยศ นาวิการและสุสติ รุมาคม (2520: 616) ที่กล่าวถึงบรรยากาศองค์การมีความสำคัญมากเพราะจะทำให้เข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลในองค์การและเป็นสื่อกลางระหว่างปัจจัยด้านระบบองค์การกับปัจจัยทางด้านประสิทธิภาพขององค์การ อันได้แก่ ผลผลิต ความพอใจ การขาดงานและการเข้าออกจากงาน ดังภาพที่ 2.5

ปัจจัยระบบองค์การ การรับรู้บรรยากาศองค์การ ปัจจัยประสิทธิภาพ



ภาพที่ 2.5 รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยระบบองค์การ การรับรู้บรรยากาศองค์การ และปัจจัยประสิทธิภาพ

4.3 องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ

บรรยากาศองค์การประกอบด้วยมิติต่างๆ หลายมิติ มีนักวิชาการหลายท่านที่ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ ได้เสนอแนวคิดไว้ ดังนี้

Litwin and Stringer (1968:45-65) แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การเป็น 9 ด้าน ได้แก่

1. โครงสร้างองค์การ (Organizational Structure) เป็นความรู้สึกลของบุคคลเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับ การบริหารงาน การควบคุม และข้อจำกัดของแต่ละสถานการณ์ในการปฏิบัติงานรวมทั้งปริมาณและรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร
2. ความรับผิดชอบส่วนบุคคล (Individual Responsibility) เป็นการรับรู้ของบุคคลต่อความรู้สึกรับผิดชอบในหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนในองค์การ ความเป็นอิสระในการทำงานและมีการตัดสินใจ

3. การให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment) เป็นการรับรู้การให้ความสำคัญกับการให้รางวัลและการลงโทษ เป็นความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับการได้รับรางวัล เนื่องจากการปฏิบัติงานดี การได้รับความยุติธรรมจากนโยบายการพิจารณาความดีความชอบ

4. ความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง (Risk and Risk Taking) เป็นความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับความเสี่ยงและความท้าทายในงานและในองค์กร เป็นการวัดการรับรู้ถึงความเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลงในงานและในองค์กร การคำนวณการรับความเสี่ยงในงาน หรือการตัดสินใจหาแนวทางที่ปลอดภัยที่สุดในงาน

5. ความอบอุ่น (Warmth) เป็นความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับการเป็นผู้ร่วมงานที่ดี เป็นบรรยากาศการทำงานเป็นกลุ่ม มีความเป็นมิตร และการเป็นกลุ่มสังคมแบบไม่เป็นทางการ

6. การสนับสนุน (Support) เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของงานกับการได้รับการช่วยเหลือ การสนับสนุนซึ่งกันและกันทั้งจากผู้บริหารและผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ

7. มาตรฐานของการปฏิบัติงานและความคาดหวัง (Performance Standard and Expectation) เป็นการรับรู้ถึงความสำคัญของผลการปฏิบัติงาน การกำหนดเป้าหมาย มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และความคาดหวังต่องานที่ปฏิบัติว่าเป็นงานที่ดีมีคุณภาพ

8. ความขัดแย้งและความอดทนต่อความขัดแย้ง (Conflict and Tolerance for Conflict) เป็นความรู้สึกของบุคคลในองค์กรเกี่ยวกับการเผชิญหน้าในการแก้ไขปัญหา ความคิดเห็นที่แตกต่างรวมทั้งอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน

9. เอกลักษณ์ขององค์กรและความจงรักภักดีของกลุ่ม (Organizational Identity and Group Loyalty) เป็นความรับรู้ของบุคคลต่อความรู้สึกในการร่วมเป็นเจ้าขององค์กร การเป็นสมาชิกที่ดีและมีคุณค่าในทีมงาน

Likert and Likert (1976: 73) แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรเป็น 6 ด้าน ประกอบด้วย

1. การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (Communication Flow) พนักงานที่ปฏิบัติงานรู้ความเป็นไปต่างๆ ภายในองค์กร ผู้บังคับบัญชามีการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานได้รับข่าวสารข้อมูลที่ต้องการและทำงานได้ดี

2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making Practices) พนักงานมีส่วนร่วมในการวางเป้าหมายการทำงาน การตัดสินใจในเรื่องงานทุกระดับ โดยผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น

3. การคำนึงถึงพนักงาน (Concern for People) หมายถึง องค์กรเอาใจใส่ในการจัดสรรสวัสดิการ และปรับปรุงสภาพการทำงาน เพื่อจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีการพักผ่อน มีขวัญและกำลังใจที่ดี และรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน

4. การสนับสนุน (Support) คือ การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของงานกับการได้รับการช่วยเหลือ การสนับสนุนซึ่งกันและกัน ทั้งจากผู้บริหารและผู้ร่วมงานคนอื่นๆ

5. เทคโนโลยีใช้ในหน่วยงาน (Technological Adequacy) คือ หน่วยงานที่มีการจัดสรรวัสดุและทรัพยากรที่ใช้ในหน่วยงานอย่างดี มีการปรับปรุงเทคนิควิทยาการให้เป็นที่ไปตามสถานะแวดล้อม ย่อมสร้างความพึงพอใจและก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในหน่วยงาน

6. แรงจูงใจในการทำงาน (Motivation) คือ องค์กรที่มีความพร้อมที่จะให้การสนับสนุนพนักงานที่ขยัน ทำงานหนักให้ได้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม เช่น เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และสร้างเสริมให้เกิดบรรยากาศดีในที่ทำงาน

Steers และ Porter (1979 อ้างถึงใน นงเยาว์, 2542 : 12) ได้ทำการแบ่งตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศขององค์กรและประสิทธิผลขององค์กร โดยแบ่งเป็น 4 มิติ ดังนี้ คือ

1. โครงสร้างองค์กร โครงสร้างองค์กรที่สลับซับซ้อน มีการรวมอำนาจและใช้กฎข้อบังคับที่เป็นทางการมาก พนักงานในองค์กรจะรับรู้ว่า สภาพแวดล้อมในองค์กรมีลักษณะเข้มงวด แต่ในองค์กรที่ยินยอมให้พนักงานมีอิสระ สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการตัดสินใจ และฝ่ายบริหารสนใจพนักงานมาก บรรยากาศขององค์กรก็จะยิ่งดีขึ้นเป็นบรรยากาศของความไว้วางใจ เปิดเผย และรับผิดชอบร่วมกัน

2. เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศในองค์กร โดยที่เทคโนโลยีแบบประจำ มีแนวโน้มที่จะสร้างบรรยากาศ ซึ่งเน้นกฎเกณฑ์เข้มงวด การไว้วางใจกันและการสร้างสรรค์จะต่ำ ในขณะที่องค์กรที่ใช้เทคโนโลยีที่คล่องตัวหรือเปลี่ยนแปลงง่ายกว่า จะนำไปสู่บรรยากาศที่มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผยมีการไว้วางใจกันและสร้างสรรค์สูง ตลอดจนมีความรับผิดชอบในการทำงานจนบรรลุเป้าหมายขององค์กร

3. อิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร มีผลกระทบต่อบรรยากาศขององค์กรเช่นกัน เช่น สภาพเศรษฐกิจตกต่ำ ทำให้องค์กรต้องปลดพนักงานออกจากงาน พนักงานจะมีความรู้สึกว่า บรรยากาศขององค์กรขาดความอบอุ่น ขาดแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากพนักงานกังวลอยู่กับปัญหาความมั่นคงในองค์กรของตน

4. นโยบายและแนวทางปฏิบัติของฝ่ายบริหาร มีอิทธิพลอย่างมากต่อ บรรยากาศขององค์กร ผู้บริหารที่ให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) กับพนักงาน ให้พนักงานทำงานอย่างอิสระ

ย่อมจะสร้างบรรยากาศในการทำงานที่มุ่งผลสำเร็จ และทำให้พนักงานมีความรู้สึกประทับใจต่อวัตถุประสงค์ของกลุ่มมากยิ่งขึ้น

จตุรรัตน์ สุคันธรัตน์ (2541) ได้แบ่งองค์ประกอบบรรยากาศองค์การเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. โครงสร้างองค์การ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อเป้าหมาย เทคโนโลยีขององค์การ ลักษณะการแบ่งสายบังคับบัญชา กฎระเบียบต่างๆ ความซับซ้อนของระบบการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและเทคโนโลยี
2. ลักษณะงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อหน้าที่ ความรับผิดชอบในงาน ความยากง่าย และความท้าทายของงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ตลอดจนความมีคุณค่าของงาน
3. การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อลักษณะการบริหารและการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา การให้การสนับสนุนไว้วางใจ และประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่ง การให้รางวัลและการลงโทษของผู้บังคับบัญชา
4. สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา และความร่วมมือและช่วยเหลือกันในการทำงาน ความอบอุ่นเป็นมิตร ความสามัคคี และการยอมรับจากผู้ร่วมงาน
5. ค่าตอบแทน และสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อเงินเดือนหรือผลตอบแทนต่างๆ ที่ได้รับ การจัดสวัสดิการที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงาน เช่น ที่พัก รถรับส่งและสิทธิในการลาประเภทต่าง ๆ

ธาดา บุญเกิด (2549) ได้แบ่งปัจจัยองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การเป็น 6 ด้าน ดังนี้

1. ความยืดหยุ่นในการทำงาน (Flexibility) เนื่องจากในบางองค์การมีความยืดหยุ่นมากเกินไป เช่น มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การบ่อยครั้ง หรือ ไม่มีโครงสร้างองค์การแบบเป็นทางการ โดยมีความเชื่อว่าธุรกิจขององค์การนั้นจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา
2. ความรับผิดชอบในการทำงาน (Responsibility) เป็นปัจจัยที่มีอยู่ในทุกองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การที่มีประวัติศาสตร์และก่อตั้งมาเป็นระยะเวลานานแล้ว ความรับผิดชอบมักจะไม่มี ความชัดเจนตามความรับผิดชอบประจำตำแหน่งงาน เนื่องจากการมอบหมายความรับผิดชอบในการทำงานจะเป็นการมอบหมายความรับผิดชอบโดยคำนึงถึงพนักงานนั้นๆ เป็นหลัก แทนที่จะคำนึงถึงความรับผิดชอบที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน

3. มาตรฐานในการทำงาน (Standards) เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการวัดประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร และของพนักงานอย่างชัดเจน การกำหนดมาตรฐานในการทำงานหรือแนวทางในการวัดผลปฏิบัติงานไม่มีความชัดเจน จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรที่ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามความรู้สึกของผู้บังคับบัญชา จะส่งผลทำให้พนักงานที่มีศักยภาพในการทำงานขาดขวัญ และกำลังใจในการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำลง

4. การให้รางวัล ผลตอบแทน (Rewards) เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยตรง เนื่องจากกระบวนการให้รางวัล ผลตอบแทน เป็นหนึ่งปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ดังนั้นการให้รางวัล ผลตอบแทนต้องเป็นไปอย่างมีระบบ โปร่งใส และยุติธรรม โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรับผิดชอบ และความสามารถของพนักงาน

5. ความชัดเจนในการทำงาน (Clarity) คือความชัดเจนในทิศทาง การดำเนินงานขององค์กรและความชัดเจนในความคาดหวังขององค์กรที่มีต่อตำแหน่งงานนั้นๆ

6. การทำงานร่วมกัน (Team Commitment) เป็นปัจจัยพื้นฐานหนึ่งที่ได้รับการตระหนักถึงความสำคัญเสมอมา เนื่องจากมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรโดยรวม กล่าวคือ ถ้าพนักงานมุ่งหวังที่จะทำหน้าที่ในความรับผิดชอบของตนเองให้ดีที่สุดแต่เพียงอย่างเดียว โดยขาดการคำนึงถึงความรับผิดชอบขององค์กร งานที่เกี่ยวข้องกัน หรืองานที่ต้องสัมพันธ์กับหน้าที่ของตนแล้วนั้น ผลการปฏิบัติงานขององค์กรอาจจะไม่ได้เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ

จากองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยเลือกใช้องค์ประกอบบรรยากาศองค์กรของ Likert and Likert (1976) เป็นแนวทางในการวิจัย เนื่องจากได้แบ่งองค์ประกอบบรรยากาศองค์กรหลากหลายมิติ ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การเอาใจใส่ต่อพนักงาน การสนับสนุน เทคโนโลยีที่ใช้ในองค์กร และการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งครอบคลุมบรรยากาศองค์กรที่ผู้วิจัยจะทำการศึกษา

5. ประวัติของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เดิมใช้ชื่อว่า การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย หรือ ทอท. เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคม โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2522 ทอท. ได้แปลงสภาพเป็นบริษัทภายใต้นโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจไทย

โดยได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลชื่อ “บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)” และปรับตราสัญลักษณ์ใหม่ โดยชื่อย่อของบริษัทยังคงใช้ “ทอท.” เช่นเดิม ส่วนชื่อภาษาอังกฤษ คือ Airports of Thailand Public Company Limited และใช้ชื่อย่อว่า “AOT” ตั้งแต่วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา ทอท. เป็นผู้บริหารงานท่าอากาศยานระหว่างประเทศรวม 6 แห่ง คือ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ท่าอากาศยานภูเก็ต ท่าอากาศยานเชียงราย และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

นับตั้งแต่กระทรวงกลาโหมได้ดำเนินการก่อสร้างสนามบินดอนเมืองขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2457 โดยสนามบินนี้ได้รับการพัฒนา และต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็นท่าอากาศยานกรุงเทพ ในระยะเริ่มแรก กิจกรรมส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับกิจการการบินของประเทศอยู่ในความควบคุมและการกำกับดูแลของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงกลาโหม การบินพลเรือนของไทยได้เริ่มเปิดดำเนินการในปี พ.ศ. 2483 ซึ่งเป็นช่วงเดียวกันกับที่กองทัพอากาศ ได้จัดตั้งกองการบินพลเรือนขึ้น เพื่อควบคุมและประสานงานเกี่ยวกับการบินระหว่างประเทศ ทั้งนี้ กองการบินพลเรือนดังกล่าวได้ถูกเปลี่ยนชื่อเป็นกรมการบินพลเรือนในปี พ.ศ. 2491 และได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ควบคุมกิจกรรมต่างๆ ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการบินที่สนามบิน

ในปี พ.ศ. 2522 สภานิติบัญญัติแห่งชาติทำหน้าที่รัฐสภาของไทยได้เห็นชอบ และตราพระราชบัญญัติการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 ซึ่งกำหนดให้มีการจัดตั้ง “การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย” ขึ้น โดยมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจภายใต้สังกัดกระทรวงคมนาคม เมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2522 เพื่อประกอบและส่งเสริมกิจการท่าอากาศยานรวมทั้งดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับการประกอบกิจการท่าอากาศยาน การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยมีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการท่าอากาศยาน ตามที่คณะรัฐมนตรีมอบหมายและกำหนดโดยกฎกระทรวง โดยได้เริ่มดำเนินการที่ท่าอากาศยานกรุงเทพเป็นแห่งแรกเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2522 และมีหน้าที่หลักในการดำเนินการ และพัฒนาอุตสาหกรรมการบินในประเทศไทย รวมทั้งการให้บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกเหนือจากการดำเนินการท่าอากาศยานกรุงเทพแล้ว การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยยังมีอำนาจดำเนินการท่าอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติอีก 5 แห่ง ได้แก่ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ เมื่อเดือนมีนาคม 2531, ท่าอากาศยานหาดใหญ่ เมื่อเดือนสิงหาคม 2531, ท่าอากาศยานภูเก็ต เมื่อเดือนเดือนตุลาคม 2531, ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เมื่อเดือนมิถุนายน 2536 , ท่าอากาศยานเชียงราย เดือนตุลาคม 2541

เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2545 การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจภายใต้พระราชบัญญัติการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย อันเป็นกฎหมายที่จัดตั้ง การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ได้แปลงสภาพเป็นบริษัทมหาชน จำกัดภายใต้ชื่อ “บริษัท ท่าอากาศยานไทย

จำกัด (มหาชน)” หรือ ทอท. ตามพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 ทำให้ ทอท. สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

5.1 ลักษณะการประกอบธุรกิจ

ทอท. มีรายได้มาจาก (1) รายได้จากกิจการการบิน (aeronautical revenue) ซึ่งประกอบด้วยค่าธรรมเนียมในการขึ้น ลงของอากาศยาน (landing charge) ค่าธรรมเนียมที่เก็บอากาศยาน (parking charge) ค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน (passenger service charge – PSC) และค่าเครื่องอำนวยความสะดวก (aircraft service charge) (2) รายได้ที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการบิน (non aeronautical revenue) ซึ่งประกอบด้วยรายได้ส่วนแบ่งผลประโยชน์ (concession revenue) ค่าเช่าสำนักงานและค่าเช่าอสังหาริมทรัพย์ (office and real property rents) และรายได้จากการให้บริการ (service revenue) ทั้งนี้ ในการดำเนินงาน ท่าอากาศยาน ทอท. ยังมีผู้ประกอบการภายนอกเป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่จำเป็นบางส่วน เช่น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิส จำกัด ซึ่งเป็นผู้ให้บริการภาคพื้นดิน รวมทั้งการให้บริการผู้โดยสารตามสัญญาอนุญาตให้ดำเนินกิจการภายในท่าอากาศยานซึ่งทำกับบริษัทดังกล่าว นอกจากนี้ยังมีผู้ประกอบการรายอื่นที่ให้บริการร้านค้าปลีก สิ่งอำนวยความสะดวกในการเก็บสินค้า รถลิμουซีน บริการที่จอดรถ และสิ่งอำนวยความสะดวกประเภทต่าง ๆ โดยผู้ประกอบการต่าง ๆ เหล่านี้ จะต้องชำระค่าตอบแทนส่วนแบ่งผลประโยชน์ (concession fees) ค่าเช่าพื้นที่ (rent) และค่าบริการ (service charges) ส่วนผู้เช่าพื้นที่บางรายที่ไม่ได้เข้าทำสัญญาอนุญาตให้ดำเนินกิจการนั้น จะชำระเพียงค่าเช่าพื้นที่ และค่าบริการให้ ทอท. เท่านั้น

ทอท. มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการท่าอากาศยาน คณะผู้บริหารของ ทอท. มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ด้านบริหารจัดการท่าอากาศยานเป็นอย่างดี รวมถึงมีการวางแผนพัฒนาท่าอากาศยาน และปรับปรุงท่าอากาศยาน ให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล และมีศักยภาพสามารถรองรับความต้องการของลูกค้าได้ ดังนั้น เพื่อให้การบริหารงานของ ทอท. สามารถแข่งขันในระดับสากล และเป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ทอท. จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการแข่งขัน ซึ่งประกอบด้วย

1. การพัฒนาท่าอากาศยานเพื่อการแข่งขัน การเปิดให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นยุทธศาสตร์สำคัญของชาติในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศโดยเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2549 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้เปิดให้บริการในเชิงพาณิชย์อย่างเต็มรูปแบบ เป็นท่าอากาศยานหลักที่เป็นศูนย์กลางการบิน (hub) ของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ รองรับเส้นทางการบินจากทุกมุมโลก เป็นประตูสู่ประเทศในแถบเอเชียใต้และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Gateway to the Golden Land) ซึ่งจะช่วยเชื่อมโยงในการพัฒนาเศรษฐกิจของภูมิภาค โดยท่าอากาศยาน

สุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานนานาชาติแห่งใหม่ที่มีความทันสมัย เพียบพร้อมไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูง การรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน ระดับสากล และสามารถให้บริการสายการบิน และผู้โดยสารอย่างมีคุณภาพในระดับสากล โดยในเบื้องต้นจะมีศักยภาพในการรองรับผู้โดยสารได้ 45 ล้านคนต่อปี และเมื่อพัฒนาเต็มพื้นที่แล้วจะสามารถรองรับผู้โดยสารได้สูงถึง 100 ล้านคนต่อปี พร้อมทั้งยกระดับคุณภาพและการบริการของท่าอากาศยานที่มีผู้โดยสารสูงติดอันดับ 1 ใน 10 ของโลกโดยจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อนำไปสู่การจัดอันดับท่าอากาศยานและคุณภาพการให้บริการในระดับสากล ปีงบประมาณ 2552 – 2554 เพื่อให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถแข่งขันกับท่าอากาศยานอื่นๆ ในระดับสากลได้

5.2 บทบาทของท่าอากาศยานในการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศ

การเปิดให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จะเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนระบบโลจิสติกส์ที่สำคัญของประเทศ โดยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้มีการบริหารจัดการด้านการขนส่งสินค้าเป็นแบบเขตปลอดอากร (free zone) เพื่ออำนวยความสะดวกในการขนส่งและการบริหารจัดการสินค้า มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการขนส่งสินค้า ซึ่งจะช่วยเพิ่มปริมาณของสินค้าที่ขนส่งผ่านท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมากยิ่งขึ้น และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของประเทศไทยในอุตสาหกรรมการขนส่งทางอากาศ ในส่วนบทบาทของท่าอากาศยานภูมิภาค ทอท. จะเร่งพัฒนายุทธศาสตร์เพื่อสนับสนุนระบบโลจิสติกส์และการท่องเที่ยว ขยายเครือข่ายเส้นทางบินให้ครอบคลุมทั่วโลก เป็นศูนย์กลางโลจิสติกส์ของสินค้าในกลุ่มของประเทศจีเอ็มเอส และเอเชียใต้ รวมทั้งพัฒนาท่าอากาศยานเชิงใหม่และภูเก็ตเป็นประตูสู่ภูมิภาค

5.3 วิสัยทัศน์และภารกิจ

วิสัยทัศน์

ท่าอากาศยานในความรับผิดชอบของ ทอท.จะเป็นท่าอากาศยานชั้นนำที่มีการให้บริการที่เป็นเลิศและสามารถรักษาความเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ภารกิจ (mission statement) ทอท.จะสร้างความเป็นเลิศอย่างต่อเนื่องทั้งด้านการบริหารจัดการ และการดำเนินงานท่าอากาศยานในความรับผิดชอบ ด้วยมาตรฐานด้านความปลอดภัย คุณภาพการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับสากล เพื่อสนับสนุนการพัฒนาประเทศ เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ และเพื่อสร้างผลตอบแทนในระดับที่เหมาะสมต่อผู้ถือหุ้น พันธมิตรทางธุรกิจ อุตสาหกรรมการขนส่งทางอากาศ และพนักงาน

ภารกิจของ ทอท.

คือ การประกอบ และส่งเสริมกิจการท่าอากาศยาน รวมทั้งดำเนินกิจการอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือต่อเนื่องกับการประกอบกิจการท่าอากาศยานได้แก่

1. กิจการตั้งสนามบิน หรือที่ขึ้น-ลงชั่วคราวของอากาศยาน
2. การจัดตั้งเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศ
3. การให้บริการช่างอากาศ
4. การบริการต่างๆ เกี่ยวกับอากาศยานสินค้า พัสดุภัณฑ์ ผู้โดยสารและลูกจ้างของผู้ประกอบธุรกิจในการเดินอากาศรวมถึงการให้บริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกอันเกี่ยวกับ หรือต่อเนื่องกับกิจการดังกล่าว

ภารกิจด้านการบริการเป็นภารกิจสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการดำเนินกิจการท่าอากาศยานซึ่งหัวใจสำคัญของการบริการที่ ทอท. ยึดถือมาโดยตลอดคือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน ดังนั้น ทอท. จึงได้จัดบริการหลักที่สำคัญไว้หลายประการสำหรับผู้ให้บริการ เช่น บริการโครงสร้างพื้นฐานของท่าอากาศยาน บริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในและภายนอกอาคารผู้โดยสาร บริการด้านการรักษาความปลอดภัย บริการรถโดยสารรับจ้างสาธารณะ เป็นต้น และตลอดเวลาที่ผ่านมามี ทอท. ได้ปรับปรุงและพัฒนาการบริการด้านต่างๆ ให้เป็นไปอย่างเพียงพอ สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และได้มาตรฐานท่าอากาศยานระหว่างประเทศเนื่องจากท่าอากาศยานของ ทอท. เป็นสถานที่ซึ่งทำหน้าที่เป็นสะพานเชื่อมเศรษฐกิจระหว่างประเทศไทยกับนานาชาติ รวมทั้งเป็นห้องรับแขกของชาติในการต้อนรับผู้เดินทางจากทั่วโลก ซึ่งจะสามารถนำรายได้เข้าสู่ประเทศปีละเป็นจำนวนมาก ตลอดจนสร้างความประทับใจให้ผู้เดินทางมาเยือนตั้งแต่ก้าวแรกที่เข้าสู่ประเทศไทย

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.1 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ

เฮิร์ต และ โดโนแวน (Hurtz and Donovan 2000,869-879) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับผลการปฏิบัติงานที่มีผู้ศึกษาไว้ (Meta-Analysis) พบว่า องค์ประกอบด้านการมีจิตสำนึกเป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงานในทุกอาชีพ ส่วนบุคลิกภาพแบบประนีประนอม แบบเปิดรับประสบการณ์ และแบบห้วนไหวสามารถใช้ทำนายผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการบริการลูกค้า นอกจากนี้ ยังพบว่า บุคลิกภาพแบบห้วนไหวและแบบแสดงตัวสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานด้านการขายและการจัดการได้

บูโด และคณะ (Boudreau et al. 2001) ได้ทำการศึกษาถึงอิทธิพลของบุคลิกภาพที่มีต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารในสหรัฐอเมริกาและยุโรป ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพด้านการแสดงออกต่อสังคมของผู้บริหารในสหรัฐอเมริกาและยุโรปนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ

ความสำเร็จในอาชีพภายใน (Intrinsic career success) ซึ่งได้แก่ ด้วงาน ความพึงพอใจในอาชีพ และ บุคลิกภาพด้านความหวั่นไหวทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จในอาชีพภายใน ส่วนบุคลิกภาพด้านความน่าเชื่อถือนั้นพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในอาชีพภายนอก (Extrinsic careersuccess) ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน การมีอำนาจ ตำแหน่งงาน แต่บุคลิกภาพด้านความ น่าเชื่อถือนี้พบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จในอาชีพภายใน ส่วนบุคลิกภาพด้านการเข้า กับผู้อื่นได้นั้นมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จในอาชีพภายนอก

สินินาฏ พันธุ์ดี (2534) ได้ศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพของครูแนะแนวที่ประสบ ความสำเร็จตามบทบาทหน้าที่การงาน ในโรงเรียนมัธยมศึกษาเขตการศึกษา 7 กลุ่มตัวอย่างเป็นครู เน้นแนวที่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน 20 คน และครูที่ประสบความสำเร็จตามบทบาท หน้าที่การงาน 20 คน ในโรงเรียนมัธยมศึกษาเขตการศึกษา 7 พบว่า ครูแนะแนวที่ประสบ ความสำเร็จส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพชอบออกสังคม มีอารมณ์มั่นคง ควบคุมตนเองได้ และ ตรงไปตรงมา ส่วนครูที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่จะชอบออกสังคม มีอารมณ์มั่นคง จิตใจ อ่อนแอ ใ่ว่างใจ

ศิริพร ประโยค (2542) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการทาง บุคลิกภาพตามแนวคิดของคอสตาและแมคเคอร์ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และผลการปฏิบัติงานของ หัวหน้าระดับกลาง ตรีศึกษา : บริษัท-ไรส์ (ประเทศไทย จำกัด) พบว่า องค์ประกอบความ หวั่นไหวทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงานสูง ($r=-.219$) โดยผู้ที่ได้บุคลิกภาพ แบบหวั่นไหวทางอารมณ์สูงจะมีผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าผู้ที่ได้บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทาง อารมณ์ต่ำ สำหรับองค์ประกอบการแสดงตัว ($r=-.431$) องค์ประกอบการมีจิตสำนึก ($r=-.315$) และ องค์ประกอบความเห็นด้วยกับผู้อื่น ($r=-.215$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานสูง โดยผู้ ที่ได้คะแนนบุคลิกภาพแบบแสดงตัวสูง บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสูง และบุคลิกภาพแบบเห็นด้วย กับผู้อื่นสูง จะมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำ ส่วนองค์ประกอบการเปิดรับ ประสบการณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

ทนงศ์ เกสรทรัพย์ (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ของคอสตาและแมคเคอร์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเปลี่ยนบุคลิกภาพด้านความหวั่นไหวเป็นความมั่นคงทางอารมณ์ พบว่าพนักงาน สินเชื่อส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพด้านความมั่นคงอารมณ์ ด้านการแสดงตัว และการเปิดรับ ประสบการณ์ในระดับต่ำ บุคลิกภาพแบบเห็นด้วยกับผู้อื่นและด้านมีจิตสำนึกปานกลางและบุคลิก ใจห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อได้

อภิวัดน์ จันกัน (2545) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารระดับหัวหน้างานที่ประสบความสำเร็จในการทำงานสูงและต่ำ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารระดับหัวหน้างานที่ประสบความสำเร็จในการทำงานสูง มีระดับบุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์ต่ำกว่าพนักงานธนาคารระดับหัวหน้างานที่ประสบความสำเร็จในการทำงานต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และพนักงานธนาคารระดับหัวหน้างานที่ประสบความสำเร็จในการทำงานสูงมีระดับบุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตนเอง ด้านการเปิดรับประสบการณ์ ด้านความเข้าใจผู้อื่น และด้านความรับผิดชอบสูงกว่าพนักงานธนาคารระดับหัวหน้างานที่ประสบความสำเร็จในการทำงานต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ลลนา เลิศพฤกษ์ (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ทักษะคิดต่ออาชีพ และความสำเร็จในอาชีพของผู้แทนสินค้าอุตสาหกรรม พบว่า บุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์ และด้านการเปิดรับประสบการณ์ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความสำเร็จในอาชีพ ส่วนด้านการเปิดเผยตนเอง ด้านการรับผิดชอบ รวมถึงทักษะคิดต่ออาชีพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ไม่พบว่าบุคลิกภาพด้านความเข้าใจผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในอาชีพ นอกจากนี้ บุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตนเองและด้านความรับผิดชอบ สามารถร่วมกันทำนายความสำเร็จในอาชีพได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ภัทรญาณี จนชนะพิพัฒน์ (2551) ศึกษาเรื่อง บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพในบริษัทต่างชาติ ชี้แนะ : กรณีศึกษาพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ พบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบประนีประนอม และแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ บุคลิกภาพแบบหัวนั้ใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ ยกเว้นบุคลิกภาพแบบเปิดประสบการณ์ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และแบบแสดงตัวสามารถร่วมกันทำนายการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพได้ โดยมีอำนาจในการทำนายร้อยละ 14.4

จากงานวิจัยเรื่องบุคลิกภาพ แสดงให้เห็นว่า บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับการประสบความสำเร็จในอาชีพ การงาน กล่าวคือ บุคคลที่เลือกอาชีพได้เหมาะสมกับลักษณะบุคลิกภาพของตนจะประสบผลสำเร็จในอาชีพ

6.2 ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในงานและการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ

ฟิลลิป และ ฟรีดแมน (Phillips and Freedman 1985) ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของค่านิยมในการทำงานที่มีต่อค่าจ้างที่ได้รับและความสนใจต่อปัจจัยภายในของงาน พบว่า ภายใต้

เงื่อนงำที่มีการให้ค่าจ้าง คนที่มีค่านิยมด้านปัจจัยภายนอกมากกว่าด้านปัจจัยภายในจะมีความพึงพอใจในการะงาน (task) หรือลักษณะงานน้อยกว่าผู้ที่มีการให้ค่าจ้าง ในทางตรงข้าม หากไม่ได้อยู่ภายใต้เงื่อนงำที่มีการให้ค่าจ้าง คนที่มีค่านิยมด้านปัจจัยภายนอกมากกว่าปัจจัยภายในจะมีความพึงพอใจต่อภาระงานมากกว่าผู้ที่มีค่านิยมด้านปัจจัยภายใน นั่นคือ ค่าจ้างที่มีผลกระทบต่อค่านิยมปัจจัยภายในคือ ลักษณะงาน

พุตติ และคณะ (Putti 1989) ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของค่านิยมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ค่านิยมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยค่านิยมในการทำงานจากภายใน หมายถึง ความเชื่อที่เกิดจากแรงผลักดันจากภายในของบุคคล มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าค่านิยมในการทำงานที่มาจากภายนอก หมายถึง ความเชื่อที่เกิดมาจากการต้องการหรือแรงผลักดันจากภายนอก และยังพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ยกเว้นปัจจัยในด้านรายได้และการศึกษา โดยปัจจัยด้านการศึกษาที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทางอ้อม

เกรย์ และ เอลลอน (Gray and Eylon 1998) ได้ศึกษาถึงค่านิยมของบุคคลกับความสำเร็จและไม่สำเร็จของนักธุรกิจ โดยใช้ทฤษฎีของ Rokeach ในการทำวิจัย พบว่า ผู้ที่ประสบความสำเร็จจะมีความพึงพอใจในงานที่เกิดจากภาวะอิสระจากงาน ความเป็นอิสระ และความกล้าหาญ มากกว่าผู้ที่ไม่ประสบความสำเร็จ

ยัง และ ปาคเกอร์ (Young and Parker 1999) ได้ทำการศึกษาผลของค่านิยมในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานร่วมกันในองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน โดยได้ศึกษาจากพนักงานระดับผู้บริหารระดับผู้จัดการและระดับเสมียนของบริษัททางด้านการผลิตและการขายเกี่ยวกับสินค้าอุปโภคขนาดเล็กในภาคตะวันตกของสหรัฐอเมริกาจำนวน 59 คน ผลการศึกษาพบว่า ค่านิยมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานร่วมกันในองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน

เบิร์ด (Burd 2003) จากรายงานการศึกษาวิจัยเรื่องค่านิยมในงานของบรรณารักษ์ในโรงเรียน ซึ่งจากการสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยม ความพึงพอใจในงาน ความผูกพัน และการตั้งใจลาออกจากงาน พบว่า บรรณารักษ์ที่มีค่านิยมในองค์กร โดยที่ได้รับการสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ มีการสื่อสารอย่างเป็นอิสระ มีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จ และมีความสัมพันธ์ภายในที่ทำงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์และความไว้วางใจจะมีแนวโน้มที่มีความพึงพอใจในงาน และมีความผูกพันต่อองค์กร รวมทั้งมีแนวโน้มในการลาออกจากงานต่ำ

เออร์โดแกน (Erdogan; 2007) ได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างครู จำนวน 520 คน จากโรงเรียนมัธยมศึกษา ในประเทศตุรกี ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมภายในงานกับความพึงพอใจในงาน โดยใช้การสนับสนุนจากองค์กร และการมีปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กรเป็นตัวแปรควบคุมพบว่า ในกลุ่มที่มีการสนับสนุนจากองค์กรและการมีปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กรต่ำ ค่านิยมภายในงานจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน เช่นเดียวกันกับในกลุ่มที่มีการสนับสนุนจากองค์กรและการมีปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กรสูง ค่านิยมภายในงานจะไม่มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

วิลโล จิระพรพาณิชย์ (2541) ได้ทำการศึกษาค่านิยมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานชาวไทยและชาวอเมริกันในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทในธุรกิจปิโตรเลียมและปิโตรเคมี พบว่า ค่านิยมในการทำงานของพนักงานชาวไทยและพนักงานชาวอเมริกันไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาค่านิยมในการทำงานด้านต่าง ๆ พบว่า มีความแตกต่างกันในค่านิยมในการทำงานด้านวิถีชีวิต ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านการอุปถัมภ์เกื้อกูล นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานชาวไทยมีความผูกพันต่อองค์กร เมื่อทำการวิเคราะห์ค่านิยมในการทำงานในด้านต่าง ๆ แต่ละด้านกับความผูกพันต่อองค์กรพบว่า ค่านิยมในการทำงานด้านผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านสัมฤทธิ์ผล ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สาริณี ไตรรุณ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาหัวหน้างานในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 181 คน พบว่ามีค่านิยมในการทำงานของหัวหน้างานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ค่านิยมในการทำงาน ด้านสุนทรีย์ ด้านการกระตุ้นให้ใช้ปัญญา ด้านวิถีชีวิตและด้านความหลากหลายของงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 57.5

นาฏลดา ก่อเกิด (2551) ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานกับการรับรู้ความสำเร็จในงานของลูกจ้างชั่วคราวรายเดือนในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดเชียงราย เขต 1-4 พบว่า ค่านิยมในการทำงานทั้งภายในและภายนอกของลูกจ้างชั่วคราวรายเดือนมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสำเร็จในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งค่านิยมในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากงานวิจัยทั้งหมดที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น พบว่า มีงานวิจัยที่ระบุถึงความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงาน กับการรับรู้ความสำเร็จในงานก่อนข้างน้อย แต่งานวิจัยส่วนใหญ่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานกับความพึงพอใจในงานเป็นส่วนใหญ่ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ค่านิยมในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นทั้งภายในและภายนอกงาน เช่น ด้านความคิดสร้างสรรค์ ความหลากหลายของทักษะ ความเป็นอิสระในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน สิ่งตอบแทนทางเศรษฐกิจ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หรือสภาพแวดล้อมและเกียรติยศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ซึ่งอาจสันนิษฐานได้ต่อไปว่าหากมีความพึงพอใจในงานแล้วก็จะทำให้บุคคลมีความทุ่มเทและตั้งใจในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของตนเองได้

6.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ

ในการศึกษางานวิจัย ผู้วิจัยยังไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างบรรยากาศองค์การกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ แต่งานวิจัยส่วนใหญ่จะแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบรรยากาศองค์การที่ส่งผลในการทำงาน

ลิทวิน และ สตริงเจอร์ (Litwin and Stringer 1968 อ้างถึงใน ชวนชม, 2540) ได้ศึกษาถึงปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน พบว่า ความชัดเจนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การรับรู้ความท้าทายของงานจะเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการสนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐาน ในทำนองเดียวกัน การรับรู้ผลของการปฏิบัติงาน เท่ากับเป็นการบอกให้พนักงานรู้ถึงความแตกต่างระหว่างงานที่ทำได้ กับมาตรฐานที่องค์การคาดหวัง การรับรู้นี้เป็นสิ่งกระตุ้นและจุดใจความต้องการประสบความสำเร็จในงานอันจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และพัฒนาไปสู่การเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การในที่สุด

นงเยาว์ แก้วมรกต (2542) ศึกษาผลการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับตำแหน่งมีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานบุคคล ระดับบังคับบัญชาจะมีระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การในทางที่ดีมากกว่าพนักงานบุคคลระดับปฏิบัติการแต่อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานบุคคล ประเภทธุรกิจที่พนักงานบุคคลปฏิบัติงานอยู่ไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคล และการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมและการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์การ ลักษณะงาน การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และค่าตอบแทน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคล โดยที่พนักงานบุคคลที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม

และบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ ด้านนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลของ องค์การด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาและด้านค่าตอบแทนในทางที่ดีกว่า จะมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานบุคคลรับรู้บรรยากาศในด้านต่างๆ ดังกล่าวในทางที่ดี น้อยกว่า แต่การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ไม่มีผลต่อความผูกพัน ต่อองค์การของพนักงานบุคคล

จิราวรรณ แก้วสนธิ (2545) ทำการศึกษาอัตมโนทัศน์ การรับรู้บรรยากาศองค์การ และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .001 และพบว่าอัตมโนทัศน์ และการรับรู้บรรยากาศองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์ คุณภาพชีวิตการทำงานได้ ร้อยละ 63.6

ธนพล เตยสุวรรณ (2546) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นส่วนหนึ่งกับ งาน การรับรู้บรรยากาศองค์การ และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การ มีอิทธิพลสนับสนุน มีจิตความผูกพัน มีมติโครงสร้างมาตรฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ

ประณีต เทศกุล(2547) ได้ศึกษาถึงการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานบริษัท มิลินเนียม ไมโครเทค (ประเทศไทย) ผลการวิเคราะห์พบว่า การรับรู้บรรยากาศของพนักงาน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านการบริหารของผู้บังคับบัญชา ด้าน ลักษณะงาน ด้านนโยบายและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้าน ค่าตอบแทน ตัวแปรที่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานพบว่าพนักงานที่มีอายุมาก มี การศึกษาสูง และตำแหน่งงานที่สูง จะมีการรับรู้บรรยากาศองค์การได้ดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย กว่า การศึกษาต่ำกว่า และตำแหน่งงานที่มีระดับต่ำกว่า

จากการศึกษาบรรยากาศองค์การจากองค์การหลายท่านพบว่า บรรยากาศองค์การ เป็นการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่บุคคลมีต่อองค์การ ในลักษณะสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่ บุคคลในองค์การเกิดการรับรู้ สภาพแวดล้อมเหล่านี้จะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเกิดการแสดง พฤติกรรมในการทำงานออกมา เมื่อได้รับในสิ่งที่ตนเองคาดหวังความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การจึง เกิดขึ้น และเป็นการผูกมัดตนเองกับองค์การ พร้อมทั้งจะทุ่มเทความพยายามความสามารถในการ ปฏิบัติงานให้กับองค์การ เพื่อให้องค์การสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายและเป็นความสำเร็จในอาชีพ

6.4 งานวิจัยเกี่ยวกับความสำเร็จในอาชีพ

นาบี (Nabi 1999) ได้ศึกษาตัวแปรทำนายความสำเร็จในวิชาชีพ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา การให้ความสำคัญในงาน ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การที่มีการบริหารจัดการให้โอกาสความก้าวหน้าในงาน และปัจจัยด้านกลยุทธ์การทำงาน ได้แก่ การพัฒนาทักษะ การสร้างเครือข่ายและการแสวงหางานที่มีความสำคัญ เป็นตัวแปรในการทำนายความสำเร็จในวิชาชีพเชิงปรนัยและอัตนัย

จัตจ์ (Judge 1995) ได้ศึกษาตัวแปรพยากรณ์ความสำเร็จในวิชาชีพของผู้บริหารในประเทศสหรัฐอเมริกาจำนวน 1,388 คน พบว่า ตัวแปรด้านลักษณะประชากร ด้านทุนทางสังคม ด้านการจูงใจ และด้านองค์การ เป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในวิชาชีพเชิงปรนัยได้แก่ เงินเดือน และจำนวนการเลื่อนขั้น และความสำเร็จในวิชาชีพเชิงอัตนัย ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน

ลาว และ ชัฟเฟอร์ (Lau and Shaffer 2002) ได้ทำการศึกษาถึงขีดความสามารถ ประสบการณ์ และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความสำเร็จในอาชีพด้านจิตใจ (ได้แก่ การรับรู้ว่ารายได้มีความเพียงพอและมีความพึงพอใจในอาชีพ) ของผู้ประกอบการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในประเทศฮ่องกง ผลการศึกษพบว่า 1) ขีดความสามารถของผู้ประกอบการในด้านผลการปฏิบัติงานและโอกาสในการก้าวหน้าของกิจการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในอาชีพ 2) ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างอายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำธุรกิจกับความสำเร็จในอาชีพ และ 3) บุคลิกภาพด้านการมีความซื่อสัตย์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นวลฉวี ประเสริฐสุข (2542) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารสตรีในธนาคารพาณิชย์ พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลบวกสูงสุดและมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารสตรี คือ รูปแบบความเป็นผู้นำ รองลงมาคือ บรรยากาศองค์การ ความผูกพันในอาชีพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านครอบครัว

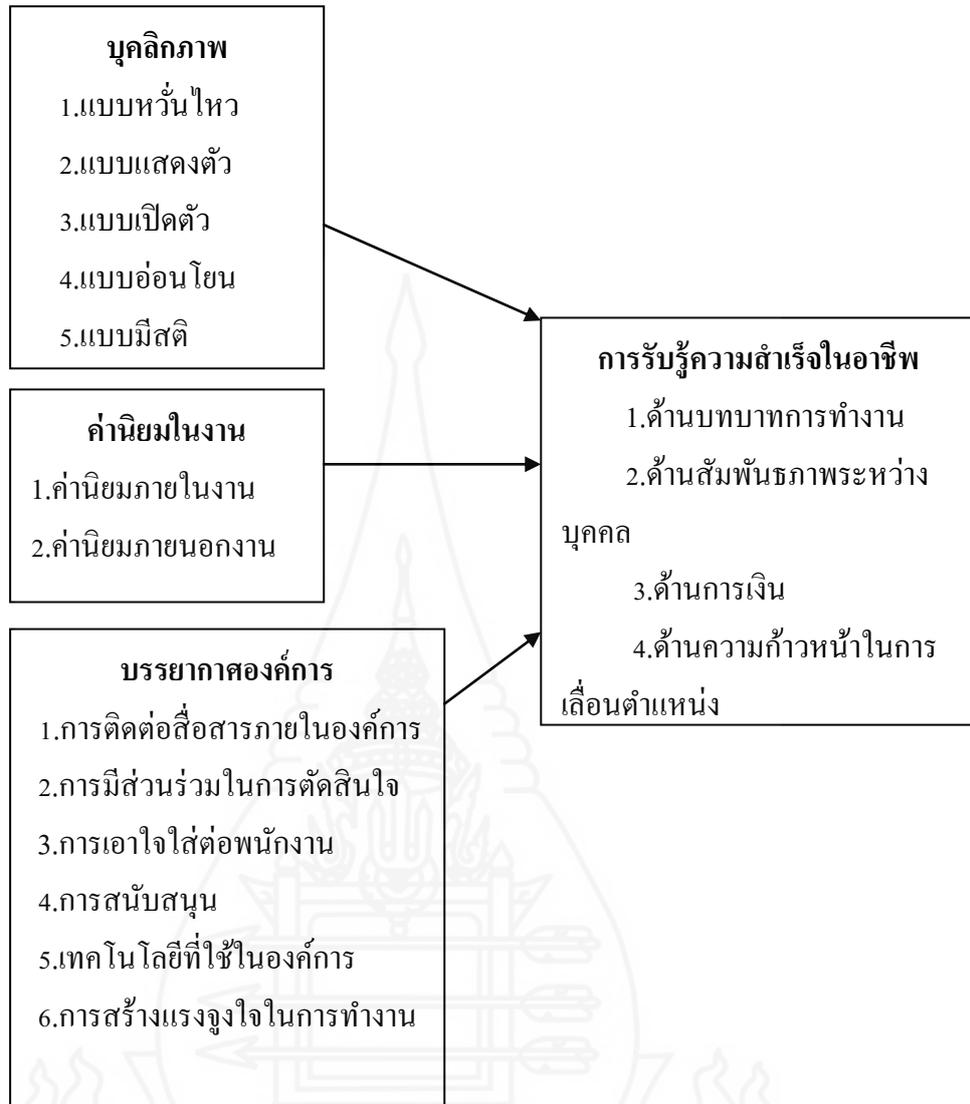
ภูริชญา มัชฌิมานนท์ (2544) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ และความเกี่ยวข้องผูกพันกับการรับรู้ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า บุคลิกภาพและความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานและการรับรู้ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และยังพบความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นภค คำเติม (2545) ได้ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค การสนับสนุนจากครอบครัวกับความสำเร็จในอาชีพ ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ จำนวน 345 คน ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์มีความสำเร็จในอาชีพอยู่ในระดับสูง และปัจจัยส่วนบุคคลในด้านระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ พัฒนาขึ้นจากการบูรณาการแนวคิดที่อธิบายเกี่ยวกับ ความสำเร็จในอาชีพของบุคคลหลายแนวคิด ดังต่อไปนี้ โมเดลความสำเร็จของ Judge et al.(1995) ที่เสนอว่าลักษณะส่วนบุคคลและลักษณะองค์การมีผลต่อความสำเร็จในอาชีพ และโมเดลของ Lau and Shaffer (1999) ที่นำทฤษฎีบุคลิกภาพเข้ามาเป็นตัวแปรเชิงจิตวิทยา ในขณะที่โมเดลคุณลักษณะ ของงานของ Hackman & Oldham (1980) ให้ความสนใจที่คุณลักษณะงานว่ามีผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงาน ซึ่งในที่นี้หมายถึงความสำเร็จในอาชีพนั่นเอง สำหรับโมเดลความสำเร็จในอาชีพของ Iles et al.(1994) จะแตกต่างจากโมเดลความสำเร็จในอาชีพอื่นในประเด็นที่มีการนำเสนอตัวแปร ความผูกพันในอาชีพมาเป็นตัวแปรคั่นกลาง (Mediator) ระหว่างตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลและ สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความสำเร็จในอาชีพ

ดังนั้นผลการศึกษางานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศดังที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็น ได้ว่า ความสำเร็จในการทำงานเกิดจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล ดังนั้นในการศึกษา ครั้งนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาตัวแปรทั้งภายในและภายนอกบุคคล ซึ่งตัวแปรภายในตัวบุคคลได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ส่วนตัวแปรภายนอกบุคคล ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน คือ ค่านิยมในการทำงานและปัจจัยด้านองค์การ คือ บรรยากาศองค์การ โดยผู้วิจัยมีกรอบแนวคิดในการ วิจัยครั้งนี้ ดังนี้



สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงาน
2. ค่านิยมในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงาน
3. บรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงาน
4. บุคลิกภาพ ค่านิยมในงาน และบรรยากาศองค์กรสามารถร่วมกันพยากรณ์การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงาน