



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)

ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

จิตวิทยา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน บุคลิกภาพ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)

Empowerment, Personality and Work Behavior of Operational Workers of Toyota
Nonthaburi Co., LTD. (The Headquarters)

นามผู้วิจัย นางสาวภัทรพร อันตะริกานนท์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จำรอง เงินดี, กศ.ม.)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปราโมทย์ ประจนปัจจนึก, S.J.D.)

หัวหน้าภาควิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพย์วัลย์ สุรินยา, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญญา ชีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน บุคลิกภาพ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
บริษัท โตโยต้านนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)

Empowerment, Personality and Work Behavior of Operational Workers of Toyota Nonthaburi
Co., LTD. (The Headquarters)

โดย

นางสาวภัทรพร อันตะริกานนท์

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)

พ.ศ. 2552

ภัทรพร อันตะริกานนท์ 2552: การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน บุคลิกภาพกับพฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชา
จิตวิทยา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผู้ช่วยศาสตราจารย์จำรอง เงินดี, กศ.ม. 168 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน บุคลิกภาพ
และระดับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานระดับปฏิบัติการตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน
3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน บุคลิกภาพ กับพฤติกรรมการทำงานของ
พนักงานระดับปฏิบัติการ 4) เพื่อศึกษาตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถใช้ในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของ
พนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี
จำกัด (สำนักงานใหญ่) จำนวน 175 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้
โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานระดับปฏิบัติการมีการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานโดยรวม และรายด้าน
ทุกด้านอยู่ในระดับสูง มีบุคลิกภาพด้านความห้วนไหว และด้านการแสดงตัวอยู่ในระดับปานกลาง ส่วน
บุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง ด้านการยอมรับผู้อื่น และด้านการมีสติอยู่ในระดับสูง และมีพฤติกรรมการทำงาน
โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับสูง 2) พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับ
การศึกษา และระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 3) การ
เสริมสร้างพลังอำนาจในงานโดยรวม และรายด้านทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน
โดยรวมและรายด้านทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ส่วนบุคลิกภาพทุกด้านยกเว้น
บุคลิกภาพด้านความห้วนไหวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .01 4) การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านการได้รับอำนาจ บุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่น ด้านการมี
สติ และด้านความห้วนไหวสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 48.8 อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .01

Pattaraporn Antarikanonda 2009: Empowerment, Personality and Work Behavior of Operational Workers of Toyota Nonthaburi Co., LTD. (The Headquarters). Master of Science (Industrial and Organizational Psychology), Major Field: Industrial and Organizational Psychology, Department of Psychology. Thesis Advisor: Assistant Professor Jumrong Ngerndee, M.Ed. 168 pages.

The Objectives of this research were : 1) to study the level of empowerment, personality and work behavior of operational workers. 2) to compare the work behavior of operational workers difference in personal data such as sex, age, marital status, level of education and length of service. 3) to study relationship between empowerment personality and work behavior of operational workers. 4) to consider the variables that could predict the work behavior of operational workers. The sample in this research consisted of 175 operational workers in Toyota Nonthaburi Co., Ltd. (The Headquarters). The research data was collected by using a questionnaire. Analytical statistics used were percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, the Pearson's product moment correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis.

The results are as follows : 1) operational workers had high level overall and all aspects of empowerment, had medium level of neuroticism and extraversion personality and high level of openness, agreeableness and conscientiousness personality and high level overall and all aspects of work behavior. 2) operational workers with different sex, age, marital status, level of education and length of service do not have significantly differences in overall and all aspects of work behavior. 3) overall and all aspects of empowerment had a significant, positive relationship with overall and all aspects of work behavior at .01 and .05 level, all aspects of personality except neuroticism had a significant, positive relationship with work behavior at .01 level. 4) empowerment through power structure, agreeableness, conscientiousness and neuroticism personality could predict 48.8 % of work behavior at statistically significant level of .01.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

____ / ____ / ____

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาและเอาใจใส่อย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จำรอง เงินดี ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปราโมทย์ ประจนปัจจนึก ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม นาวาโทหญิง ดร.งามลย์ ผิวเหลือง ประธานกรรมการสอบ และอาจารย์ สำเนียง เพชรจอม ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย ที่กรุณาให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากที่สุด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

การวิจัยครั้งนี้ไม่สามารถสำเร็จลงได้หากไม่ได้รับความกรุณาจาก คุณศิริลักษณ์ เอี่ยมอร่ามวงศ์ รองกรรมการผู้จัดการ คุณไชยรัตน์ ผู้จัดการแผนกทรัพยากรบุคคล ที่ให้คำแนะนำ และความช่วยเหลือในด้านต่างๆเป็นอย่างดี และขอขอบคุณพนักงานบริษัท โตโยต้า นนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ทุกคนที่ให้ร่วมมือในการให้ข้อมูลเพื่อทำการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณกำลังใจจากเพื่อนๆ พี่ๆ ปริญญาโทสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาคปกติ รุ่น 20 และภาคพิเศษ รุ่น 13 ทุกคนที่เป็นกำลังใจ และอยู่เคียงข้างกันเสมอมา ขอขอบคุณ พี่หน้อย พี่ปู ที่คอยช่วยเหลืองานด้านเอกสาร และขั้นตอนต่างๆ ทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

เหนือสิ่งอื่นใดผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อดร.พงศ์เทพ อันตะริกานนท์ และ คุณแม่ลลิตา อันตะริกานนท์ ที่ให้กำเนิด อบรมเลี้ยงดูผู้วิจัยด้วยความรัก และพี่ชาย ที่คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาที่ดี ทำให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่นและมีกำลังใจในการทำการวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จด้วยดี

ภัทรพร อันตะริกานนท์

มีนาคม 2552

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตการวิจัย	5
นิยามศัพท์	6
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	11
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน	22
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ	42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	63
กรอบแนวคิดในการวิจัย	70
สมมติฐานในการวิจัย	71
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	72
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	72
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	73
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	78
การเก็บรวบรวมข้อมูล	80
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	81
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	81

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	83
ผลการวิจัย	83
ข้อวิจารณ์	106
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	121
สรุปผลการวิจัย	122
ข้อเสนอแนะ	126
 เอกสารและสิ่งอ้างอิง	 130
 ภาคผนวก	 142
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	143
ภาคผนวก ข การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	156
ภาคผนวก ค ตารางประมาณขนาดตัวอย่าง	163
 ประวัติการศึกษาและการทำงาน	 168

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	องค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพและลักษณะที่ใช้วัดบุคลิกภาพ	53
2	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามส่วนของบริษัทโตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)	73
3	จำนวนและร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน	84
4	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน บุคลิกภาพ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	86
5	เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทโตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีเพศต่างกัน	88
6	เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีอายุต่างกัน	89
7	เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน	90
8	เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	91

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
9	เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้า นนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	93
10	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้า นนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)	94
11	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้า นนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)	95
12	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและ บุคลิกภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้า นนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)	98
13	ผลการวิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้า นนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)	99
14	ผลการวิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงาน พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โตโยต้า นนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)	100
15	ผลการวิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงาน พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้า นนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)	101

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
16	ผลการวิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงาน พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความคิดริเริ่มของพนักงานระดับ ปฏิบัติการบริษัท โตโยต้า นนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)	102
17	ผลการวิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงาน พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้า นนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)	103
18	ผลการวิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงาน พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมแก้ไขปัญหาและตัดสินใจในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้า นนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)	104
19	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย	105
ตารางผนวกที่		
1	ค่าItem-Total Correlation (r) รายชื่อของแบบสอบถามการเสริมสร้างพลัง อำนาจในงาน	157
2	ค่าItem-Total Correlation (r) รายชื่อของแบบสอบถามบุคลิกภาพ	159
3	ค่าItem-Total Correlation (r) รายชื่อของแบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน	161
4	การประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan	164

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน	17
2	ความสัมพันธ์ของทฤษฎีโครงสร้างอำนาจในองค์การของ Kanter	38
3	กลุ่มลักษณะนิสัยตามแนวคิดของ Eysenck	51

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

สืบเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันมีการแข่งขันด้านธุรกิจสูง จึงเป็นการท้าทายศักยภาพในการบริหารและการจัดการอย่างมาก องค์กรต้องมีการพัฒนาให้สินค้าและบริการของตนมีคุณภาพเหนือกว่าองค์กรคู่แข่งทางธุรกิจ เมื่อองค์กรต้องปรับเปลี่ยนการบริหารเพื่อการอยู่รอด พนักงานซึ่งเป็นทรัพยากรอันมีค่าในองค์กรต้องมีการปรับตัวด้วยเช่นกัน ต้องมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ รวมถึงการเปิดใจรับนโยบายและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่นำมาเพื่อพัฒนาองค์กร (ทวิศักดิ์ สุททกวาทิน, 2549: 108)

การพัฒนาองค์กรเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับกระบวนการการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานของบุคคลโดยการนำเทคนิคและวิธีการบริหารที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่องค์กรคาดหวัง อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์กรและเป็นการเพิ่มประสิทธิผลขององค์กรอีกด้วย (สายหยุด ใจสำราญ, 2548: 73)

พฤติกรรมการทำงานมีความสำคัญ ที่ส่งผลให้บุคคลและองค์กรมีการดำรงอยู่ และมีการพัฒนา พฤติกรรมการทำงานมีทั้งพฤติกรรมที่ดี และพฤติกรรมที่ไม่ดีพฤติกรรมที่ดี เช่น การทำงานอย่างขยันขันแข็ง การทำงานอย่างเต็มความสามารถ การทำงานอย่างรับผิดชอบ การทำงานอย่างสร้างสรรค์เป็นต้น และพฤติกรรมที่ไม่ดี เช่น การทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม การทำงานอย่างไม่สร้างสรรค์ การทำงานอย่างประมาท การทำงานเพื่อตนเองโดยไม่คำนึงถึงส่วนรวม (โกศล มีคุณ, 2547: 165) อย่างไรก็ตามแม้ว่าองค์กรจะออกแบบโครงสร้างได้ดีเยี่ยมเพียงใดก็ตาม หากพฤติกรรมของบุคคลระดับต่างๆ ขององค์กรไม่แสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับโครงสร้างอำนาจหน้าที่ และบทบาทต่างๆ ที่กำหนดไว้ ย่อมพยากรณ์ผลการดำเนินงานขององค์กรได้ว่า มีโอกาสที่จะไม่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้ตั้งไว้ ดังนั้นหากองค์กรสามารถรู้และเข้าใจสาเหตุของพฤติกรรมของบุคคล ก็จะสามารถควบคุมและคาดการณ์พฤติกรรมต่างๆ ที่จะแสดงออกได้ รวมถึงสามารถหามาตรการหรือเทคนิคที่จะจัดการพฤติกรรมได้ ทำให้พฤติกรรม

บุคคลเป็นไปในทิศทางที่องค์กรต้องการ ซึ่งจะส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้
(นพ ศิริบุญนาถ, 2545: 1)

วิธีการหรือมาตรการดังกล่าว ที่ทำให้เกิดการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของบุคคล เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่พึงปรารถนา อันจะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเพื่อให้องค์กรยังคงความสามารถรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพเหล่านั้นให้อยู่กับองค์กรได้ อันเป็นที่มาของแนวความคิดต่างๆ ที่นำมาใช้พัฒนาองค์กร ดังเช่น แนวคิดแบบยกเครื่ององค์กร (Re-Engineering) หรือแนวคิดแบบการบริหารเชิงคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) รวมถึงแนวคิดทางด้านการให้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน (Empowerment) ซึ่งก็เป็นแนวคิดอีกแนวหนึ่งที่ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยการใช้บุคลากรที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (นพเก้า ศิริพลไพบูลย์, 2545: 18)

การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน (Empowerment) เป็นแนวคิดที่พัฒนาศักยภาพบุคลากรในองค์กร ซึ่งไม่ใช่แค่เพียงการสั่งงาน หรือการมอบหมายงานเพิ่มขึ้นเท่านั้นแต่เป็นการสนับสนุนโดยการให้อำนาจและโอกาสแก่บุคลากรเพื่อที่จะใช้ความสามารถของตนเองนั้นได้อย่างเต็มที่ เพิ่มศักดิ์ศรีแห่งตน รู้สึกมีส่วนร่วม มีแรงจูงใจในการทำงาน และเกิดความผูกพันกับองค์กรขึ้น และนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพและความมีประสิทธิภาพขององค์กร (Tebbitt, 1993: 24-26)

นอกจากการเสริมสร้างพลังอำนาจในการทำงาน บุคลิกภาพเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ส่งผลกับพฤติกรรมการทำงาน เพราะลักษณะบุคลิกภาพมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการทำงานแต่ละอาชีพของบุคคล ดังนั้นบุคลิกภาพจึงเป็นเกณฑ์หนึ่งที่ถูกนำมาพิจารณาในเรื่องการสรรหา คัดเลือก และการพัฒนาบุคลากร เพื่อสามารถจัดวางบุคลากรให้เหมาะสมกับงานและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2544: 1) เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า การศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพจะช่วยทำให้เกิดความเข้าใจในความสลับซับซ้อนของบุคคล โดยเฉพาะในแง่ความแตกต่างของพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล และบุคคลนี้เองจะเป็นส่วนย่อยที่สำคัญของส่วนใหญ่นั้นคือองค์กรโดยทั้งหมด ดังนั้นการศึกษาจะช่วยทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถพยากรณ์ไม่เพียงแต่พฤติกรรมของบุคคลเท่านั้น แต่ยังขยายไปยังระดับองค์กรได้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น (สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ, 2545: 51) และยังกล่าวได้อีกว่า บุคคลแต่ละคนจะสามารถทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นมิได้ขึ้นอยู่กับเรื่องความรู้ ความสามารถ หรือทักษะ และประสบการณ์เท่านั้น

ลักษณะบุคลิกภาพที่เหมาะสมยังสามารถทำให้บุคคลทำงานได้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย เพราะหากพนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานหรือลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบ ย่อมจะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานออกมาดี แต่หากพนักงานมีบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสมกับการทำงานหรือขัดกับลักษณะงาน ก็จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกอึดอัด มีทัศนคติที่ไม่ดีกับงาน ไม่มีความสุขกับการทำงาน ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้จะส่งผลกับพฤติกรรมการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานนั่นเอง (วุฒิชัย จานงค์, 2544)

การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาที่บริษัท โตโยต้า นนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ซึ่งตั้งอยู่ในจังหวัดนนทบุรี โดยบริษัทแห่งนี้เริ่มดำเนินกิจการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2517 ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการจากบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด และบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ประเทศญี่ปุ่น ให้เป็นผู้แทนจำหน่าย และให้บริการซ่อมบำรุงรถยนต์ โตโยต้า นนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ก่อตั้งสำนักงานใหญ่แห่งแรกบนถนนประชาราษฎร์ อำเภอเมืองนนทบุรี ซึ่งปัจจุบัน คือ สาขาอำเภอเมือง จากสภาพเศรษฐกิจของธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง นโยบายขององค์กรจึงเน้นการพัฒนาศักยภาพด้านบุคลากรเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ เนื่องจากประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานจะขึ้นอยู่กับความสามารถและพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาองค์การควบคู่ทั้งในด้านเทคโนโลยี และบุคลากร เพื่อให้องค์กรสามารถดึงดูดลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ ที่เน้นความเป็นเลิศในการให้บริการหลังการขาย และความเป็นเลิศในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า ซึ่งพนักงานระดับปฏิบัติการถือเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนให้การดำเนินการขององค์กรประสบความสำเร็จโดยบริษัท โตโยต้า นนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) แบ่งพนักงานระดับปฏิบัติการออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนการจัดจำหน่ายรถยนต์ ส่วนบริการหลังการขาย ส่วนบริหารงานกลาง ส่วนการเงิน และส่วนนโยบาย วางแผน พัฒนา ซึ่งในการทำงานนั้นพนักงานจะต้องใช้ทักษะ ความสามารถ การทุ่มเทแรงกาย และการใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ ด้วยปณิธานขององค์กรที่มุ่งเน้นคุณภาพ

จากเหตุผลที่ได้กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานบุคลิกภาพ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะนำไปเป็นแนวทางในการบริหารระบบงานทางด้านการบริหารงานบุคคล รวมทั้งเพื่อก่อให้เกิดการส่งเสริมการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน และเสริมสร้างบุคลิกภาพของพนักงาน ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน บุคลิกภาพ และระดับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน บุคลิกภาพ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)
4. เพื่อศึกษาตัวพยากรณ์ร่วมระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน และบุคลิกภาพ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน บุคลิกภาพ และระดับพฤติกรรมการทำงาน ทราบถึงความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน บุคลิกภาพ กับพฤติกรรมการทำงาน และทราบถึงตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถใช้ในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)
2. นำผลที่ได้จากการศึกษาเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับองค์กรในการกำหนดนโยบายของผู้บริหารเกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน บุคลิกภาพ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงในการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) จำนวนทั้งสิ้น 320 คน ที่มีสภาพเป็นพนักงานอยู่ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2551

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำแนกเป็น

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน

2.1.2 การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน

1) ด้านการได้รับอำนาจ

2) ด้านการได้รับโอกาส

2.1.3 บุคลิกภาพ

1) บุคลิกภาพด้านความหวั่นไหว (Neuroticism)

2) บุคลิกภาพด้านการแสดงออก (Extraversion)

3) บุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง (Openness)

4) บุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่น (Agreeableness)

5) บุคลิกภาพด้านการมีสติ (Conscientiousness)

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

2.2.1 พฤติกรรมการทำงาน

- 1) พฤติกรรมความรับผิดชอบ
- 2) พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ
- 3) พฤติกรรมความคิดริเริ่ม
- 4) พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน
- 5) พฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจ

นิยามศัพท์

พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ใน บริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ทำงานเต็มเวลา ซึ่งอยู่ภายใต้การปกครองของผู้บังคับบัญชาที่มีตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่สูงกว่า

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน

เพศ หมายถึง สถานภาพทางเพศ จำแนกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ เพศชาย และเพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุเต็มจำนวนปีบริบูรณ์ของพนักงานระดับปฏิบัติงานในวันที่ตอบแบบสอบถามนับตามปฏิทิน

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพการครองคู่ของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิกการศึกษาสูงสุดของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ระยะเวลาการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่พนักงานระดับปฏิบัติการเริ่มเข้าทำงานเป็นพนักงานบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)จนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน หมายถึง กระบวนการหรือแนวทางในการเพิ่มศักยภาพให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยที่ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ให้มีความสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แนวคิดของ Kanter โดยมี 2 องค์ประกอบคือ การได้รับอำนาจ และการได้รับโอกาส

การได้รับอำนาจ หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาได้ให้พลังผลักดันแก่พนักงานให้สามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตนได้เต็มที่ และบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ประกอบด้วย 3 ลักษณะ คือ การได้รับความช่วยเหลือสนับสนุน การได้รับข้อมูลข่าวสาร และ การได้รับทรัพยากร

การได้รับความช่วยเหลือสนับสนุน หมายถึง การที่พนักงานได้รับอำนาจในลักษณะของการให้การยอมรับรองในสิ่งที่พนักงานทำอยู่ การให้การสนับสนุนอยู่เบื้องหลัง ให้การยอมรับในความสามารถ รวมถึงการให้การสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

การได้รับข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การที่พนักงานได้รับอำนาจในลักษณะของการได้รับข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ข้อเท็จจริง การเปลี่ยนแปลงนโยบาย ทิศทางในอนาคตขององค์กร ที่จะก่อให้เกิด รวมถึงข้อมูลที่เป็นความรู้ทางเทคนิค จากหนังสือรายงาน และบทความทางวิชาการ ต่างๆ ข้อมูลที่จะก่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ ในด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน

การได้รับทรัพยากร หมายถึง การที่พนักงานได้รับอำนาจในลักษณะของการได้รับสิ่งสนับสนุน และเอื้ออำนวยในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยเงินทุน วัสดุอุปกรณ์ และเวลา

การได้รับโอกาส หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบโอกาสให้แก่พนักงาน ให้สามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตนได้เต็มที่ และบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ประกอบด้วย

3 ลักษณะ คือ การได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับการส่งเสริมให้เพิ่มพูนความสามารถและทักษะ และการได้รับรางวัลและการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงาน

การได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การที่พนักงานได้รับโอกาสในลักษณะของการส่งเสริมหรือให้โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การมีโอกาเลือกปฏิบัติงานในแผนกที่ตนชอบหรือมีความถนัด

การได้รับการส่งเสริมให้เพิ่มพูนความสามารถและทักษะ หมายถึง การที่พนักงานได้รับโอกาสในลักษณะของการได้รับการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน หรืออนุญาตให้ลาศึกษาต่อในระดับสูง เพื่อเพิ่มพูนความสามารถ และทักษะ

การได้รับรางวัลและการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พนักงานได้รับโอกาสในลักษณะของการได้รับคำยกย่องชมเชย หรือได้รับรางวัลตอบแทนจากผู้บังคับบัญชาเมื่อพนักงานปฏิบัติงานดี เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน

บุคลิกภาพ หมายถึง คุณลักษณะและพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคล เป็นการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลกับสถานการณ์ ที่เป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แนวคิดและทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ของ Costa และ McCrae ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ ดังนี้

บุคลิกภาพด้านความหวั่นไหว (Neuroticism) หมายถึง เป็นผู้ที่มีความวิตกกังวล ความโกรธแค้น ซึมเศร้า คำนึงถึงแต่ตนเอง ความไม่สามารถควบคุมแรงกระตุ้นภายในตนเอง และมีจิตใจไม่มั่นคง

บุคลิกภาพด้านการแสดงออก (Extraversion) หมายถึง การเป็นคนอบอุ่น การชอบพบปะสังสรรค์ การแสดงออกอย่างเหมาะสม ชอบทำกิจกรรม การแสวงหาความตื่นเต้น และการมีอารมณ์ด้านบวก

บุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง (Openness) หมายถึง การเป็นคนมีจินตนาการ

มีสุนทรียภาพ การเปิดเผยความรู้สึก ชอบทำกิจกรรมแปลกใหม่ มีความคิดแปลกใหม่ และยอมรับ
คำนิยาม

บุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่น (Agreeableness) หมายถึง การเป็นคนไว้ใจผู้อื่น
ตรงไปตรงมา ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ การยอมตามผู้อื่น ความสุภาพถ่อมตน และมีจิตใจอ่อนโยน

บุคลิกภาพด้านการมีสติ (Conscientiousness) หมายถึง การเป็นคนที่มีสมรรถนะ
ความมีระเบียบ มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ มีความต้องการสัมฤทธิ์ผล มีวินัยในตนเอง
และมีแนวคิดที่ใช้ในการปฏิบัติ

พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำในหน้าที่ที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงานที่ได้รับ
มอบหมาย ที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การทำงาน กระบวนการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของ
องค์กร แบ่งออกเป็นพฤติกรรม 5 ด้าน คือ พฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมการปฏิบัติตาม
ระเบียบข้อบังคับ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และ
พฤติกรรมในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ

พฤติกรรมความรับผิดชอบ หมายถึง มีการวางแผนการล่วงหน้าในการปฏิบัติงานเพื่อให้
การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ตลอดจนมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความละเอียด
รอบคอบ และมีความรับผิดชอบในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี

พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ตามแนวทางที่
องค์กรได้วางกฎระเบียบไว้อย่างเคร่งครัด เช่น รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน ไม่เบียดบังเวลา
ทำงานของบริษัท

พฤติกรรมความคิดริเริ่ม หมายถึง การปฏิบัติงานอย่างมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการ
ปรับปรุงงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ

พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน หมายถึง การเป็นมิตรกับผู้อื่น การ
ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน คำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา

พฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจ หมายถึง การตัดสินใจและการแก้ปัญหา พิจารณา
จากความสามารถในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบและสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการตรวจเอกสาร ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และข้อมูลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการศึกษา ซึ่งได้จากการตรวจสอบตำรา เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการวิจัย โดยแบ่งเนื้อหาในการตรวจเอกสาร 4 หัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

การทำงานมีความสำคัญกับบุคคลในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป บางคนทำงานเพราะมีความสุขในงานที่ทำ ในขณะที่บางคนทำงานเพราะต้องการหารายได้เพื่อเลี้ยงชีพ และด้วยความแตกต่างของงานเหล่านี้เองที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกันออกไป การศึกษาบุคคลในองค์การโดยเฉพาะพฤติกรรมที่สัมพันธ์กับการทำงาน จึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้เข้าใจธรรมชาติของคน และมีการมอบหมายงานให้เหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และสร้างความพึงพอใจในงานให้กับบุคลากรในองค์การนั่นเอง

ผู้วิจัยเห็นว่าก่อนที่จะนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ควรมีประเด็นที่นำมาศึกษาก่อนดังต่อไปนี้

ความหมายของพฤติกรรม

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2533: 14) ได้กล่าวว่า พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง กิริยาอาการที่แสดงออก หรือการเกิดปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอก การแสดงออกนั้นอาจเกิดจากอุปนิสัยที่ได้สะสมหรือความเคยชินอันได้รับจากประสบการณ์และการศึกษาอบรมก็ตาม การแสดงออกนี้อาจเป็นได้ทั้งในรูปคล้อยตามหรือต่อต้าน และอาจเป็นได้ทั้งคุณและโทษต่อทั้งเจ้าของพฤติกรรมเอง หรือต่อสิ่งภายนอก

มุกดา สุขสมาน (2537: 131-133) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมเป็นการกระทำหรือการแสดงออกของสิ่งมีชีวิตที่มีต่อสภาพแวดล้อม เพื่การอยู่รอดของชีวิตนั้นเป็นเบื้องต้น โดยเฉพาะพฤติกรรมของมนุษย์ยังเกิดจากความต้องการด้านจิตใจอีกด้วย เช่น ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความรัก ซึ่งมาจากความต้องการภายในของมนุษย์เองโดยการเกิดพฤติกรรมของมนุษย์ขึ้นอยู่กับสมมติฐาน 3 ประการ คือ

1. พฤติกรรมทุกชนิดจะต้องมีแรงผลักดัน (Motive) คือพฤติกรรมทุกอย่างจะต้องมาจากแรงผลักดันอย่างใดอย่างหนึ่ง
2. พฤติกรรมเดียวกันไม่จำเป็นต้องเนื่องมาจากแรงผลักดันเดียวกัน
3. พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งอาจจะเนื่องมาจากแรงผลักดันหลายๆ อย่าง

ประสาน หอมพูล และ ทิพวรรณ หอมพูล (2540: 73) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมไว้ดังนี้

1. การกระทำกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสิ่งมีชีวิตหรือบุคคลอื่นสามารถสังเกตเห็นได้ ซึ่งมีทั้งทางดีและไม่ดี เช่น การหัวเราะ การร้องไห้ เป็นต้น สิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นผลมาจากกระบวนการทางจิตวิทยา ได้แก่ การสนใจ การเรียนรู้ การจำ การลืม และความรู้สึกนึกคิด

2. กระบวนการต่างๆ ของบุคคลที่ปฏิบัติต่อสภาพแวดล้อมของบุคคลเหล่านั้นออกมาในรูปของการกระทำหรือการแสดงออกของมนุษย์ โดยมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งอยู่ภายใต้กลไกของความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของตนเอง

จากแนวคิดข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรม หมายถึง ลักษณะการกระทำที่บุคคลแสดงออก เพื่อตอบสนองต่อสภาพแวดล้อม ซึ่งสามารถสังเกตการกระทำหรือการแสดงออกนั้นได้

ประเภทของพฤติกรรม

มีนักจิตวิทยาได้แบ่งประเภทของพฤติกรรมไว้มากมาย ซึ่งผู้วิจัยขอนำเสนอแนวคิดของนักจิตวิทยา 2 ท่าน ดังนี้

ไพบูลย์ เทวรักษ์ (2537: 3-6) ได้จำแนกพฤติกรรมออกเป็น 2 ประเภท ใช้เกณฑ์ “ผู้รู้พฤติกรรม” ดังนี้

1. พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) คือ พฤติกรรมที่เจ้าของพฤติกรรมเท่านั้นที่รู้ บุคคลอื่นที่มีใจเจ้าของพฤติกรรมไม่สามารถที่จะรับรู้ได้โดยตรง ถ้าไม่แสดงออกเป็นพฤติกรรมภายนอก

2. พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) คือ พฤติกรรมที่บุคคลอื่นนอกจากเจ้าของพฤติกรรมสามารถที่จะรู้ได้ โดยอาศัยการสังเกต (Observation)

ลักษณะ สรวิวัฒน์ (2544: 17-20) ได้แบ่งประเภทของพฤติกรรมของมนุษย์ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. พฤติกรรมภายนอก หรือพฤติกรรมเปิดเผย (Overt Behavior) หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกที่บุคคลอื่นนอกเหนือจากเจ้าของพฤติกรรมรู้ สำหรับพฤติกรรมภายนอกนี้บุคคลอื่นต้องอาศัยการสังเกต (Observation) ไม่ว่าจะใช้ประสาทสัมผัสโดยตรง หรือใช้เครื่องมือช่วยในการสังเกตเพื่อให้ได้ข้อมูล จึงมีการจำแนกพฤติกรรมภายนอกได้อีก 2 ประเภท ย่อยๆ คือ

1.1 พฤติกรรมโมลาร์ (Molar Behavior) ได้แก่ พฤติกรรมที่บุคคลอื่นสามารถสังเกตโดยใช้ตาสังเกตเพียงอย่างเดียวก็รับรู้ได้อย่างมีความหมายต่อกระบวนการคิดมากกว่าประสาทสัมผัสอื่น เพราะตาสามารถส่งต่อไปยังประสาทสัมผัสอื่นๆ ได้ทั้งหู จมูก เป็นต้น

1.2 พฤติกรรมโมเลกุล (Molecular Behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลอื่นต้องใช้เครื่องมือเพื่อช่วยในการสังเกตจึงจะเห็นได้และทำให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำ เช่น การเต้นของหัวใจ คลื่นสมอง ความดันของโลหิต เป็นต้น

2. พฤติกรรมภายใน หรือพฤติกรรมที่ปกปิด (Covert Behavior) หมายถึง พฤติกรรมหรือการกระทำที่บุคคลอื่นไม่สามารถมองเห็นได้หรืออาจสังเกตเห็นได้ยาก เพราะเป็นการกระทำของอวัยวะที่อยู่ภายในร่างกาย เช่น ความคิด (Idea) อารมณ์ (Emotion) ความรู้สึก (Feeling) เป็นต้น

จากประเภทของพฤติกรรมที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า พฤติกรรมแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้ 1) พฤติกรรมภายใน คือ พฤติกรรมที่เจ้าของพฤติกรรมเท่านั้นที่รู้ 2) พฤติกรรมภายนอก คือ พฤติกรรมที่ผู้อื่นสังเกตเห็นได้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล

ความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมีผลต่อการทำงานที่แตกต่างกัน การสรรหาคัดเลือกบรรจุบุคคลเข้าทำงานในหน้าที่ที่แตกต่างกัน สองคล้อยกับความสามารถของบุคคล ความสนใจ ความถนัดของบุคคลนั้นนับว่ามีความสำคัญ นอกจากนี้คนเรายังมีจุดมุ่งหมายในการทำงานที่แตกต่างกันด้วย บางคนทำเพื่อต้องการรายได้ บางคนต้องการความมั่นคง เกียรติยศชื่อเสียง บางคนทำเพื่อไม่ให้มีเวลาว่างมากเกินไป จุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันนั้นทำให้บุคคลเลือกงาน ความตั้งใจในการทำงานแตกต่างกันไปด้วย ในงานชนิดเดียวกันบุคคลมีความรู้ระดับเดียวกัน มีเขาวานปัญญาพอๆ กัน ก็ยังมีความสามารถในการทำงานต่างกันด้วย ผลงานก็ย่อมออกมาแตกต่างกัน ฉะนั้น จึงควรได้พิจารณาถึงสาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลดังนี้ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2543: 81-83)

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล บุคคลมีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวแตกต่างกันไปซึ่งมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมที่ต่างกันไปด้วย ปัจจัยในตัวบุคคลได้แก่

1.1 ความถนัด เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งมีความชำนาญในเฉพาะด้านที่ไม่เหมือนกัน ถ้าเราสามารถทดสอบความถนัดของบุคคลได้ก็จะมอบหมายงาน ให้เหมาะกับบุคคล

1.2 ลักษณะทางบุคลิกภาพเป็นส่วนประกอบที่เป็นโครงสร้างในลักษณะรวมกันของคนนั้น ทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกแตกต่างกันไป

1.3 ลักษณะทางกายภาพเป็นความแตกต่างทางความสามารถทางด้านกายภาพ บุคคลที่แข็งแรงย่อมเหมาะกับงานในลักษณะหนึ่งแตกต่างจากคนที่หน้าตาสวยงาม

1.4 ความสนใจและการจูงใจ เป็นความสนใจของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน ความสนใจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกงานตามความพอใจด้วย

1.5 อายุ เพศ และวัยต่างๆ มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะแก่การทำงานที่จำเจ และต้องใช้แรงงานหนัก หญิงและชายมีลักษณะของงานที่แตกต่างกันบ้าง

1.6 การศึกษา มีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญการเฉพาะ ย่อมต้องการผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมในด้านนั้นๆ มิฉะนั้นก็ไม้อาจจะกระทำได้

1.7 ประสบการณ์ การเคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น งานบางอย่างจึงระบุจำนวนปีที่เคยทำงานก่อนจะรับทำงาน

2. ปัจจัยที่สภาพแวดล้อมเป็นสถานการณ์ภายนอกมีผลต่อการแสดงออกสภาพแวดล้อม แบ่งเป็น 2 ปัจจัย คือ

2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ในวงการธุรกิจอุตสาหกรรมมีงานในลักษณะแตกต่างกันมาก งานบางอย่างอยู่ในสำนักงานเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารสิ่งพิมพ์ บุคคลที่นิยมงานในห้องปรับอากาศ สถานที่ที่โอ่อ่ามีความสะดวกสบายจะเป็นเครื่องจูงใจให้ทำงาน แต่งานบางอย่างเป็นงานภายนอกอาคาร เช่น การควบคุมงานก่อสร้าง การคุมงานชุดและเจาะ เป็นงานที่ทำทายความสามารถ การแก้ปัญหาและในบางครั้งก็เสี่ยงอันตรายมีบุคคลบางคนก็สนใจเช่นกัน ลักษณะเกี่ยวกับงานจึงแยกออกได้ดังนี้

2.1.1 วิธีการทำงาน เป็นระบบของการทำงานว่ามีขั้นตอนอย่างไรต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลใดบ้างงานมีความยากง่ายเพียงไร

2.1.2 เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ความคล่องตัวของการทำงานอยู่ที่อุปกรณ์ที่ใช้ช่วยในการผ่อนแรงว่ามีความสะดวกสบายเพียงไร

2.1.3 การจัดบริเวณสถานที่ทำงานกับแคบ อากาศร้อนอบอ้าวมีผลกระทบต่อการทำงานของบุคคล การจัดสวน จัดบริเวณที่ทำงานมีส่วนช่วยให้บุคคลรัก และทำงาน

2.1.4 ลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น ความสะดวกสบายทางคมนาคม การป้องกันอุบัติเหตุและอันตรายที่เกิดขึ้น

2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การมีผลต่อการตัดสินใจทำงานในทางอ้อม คือ

2.2.1 ลักษณะขององค์การ เป็นลักษณะของสถานที่ทำงานหากเป็นงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บุคคลที่สนใจเข้าทำงานเพราะความมั่นคง สวัสดิการ หากเป็นโรงงานอุตสาหกรรม ก็หวังในเรื่องรายได้

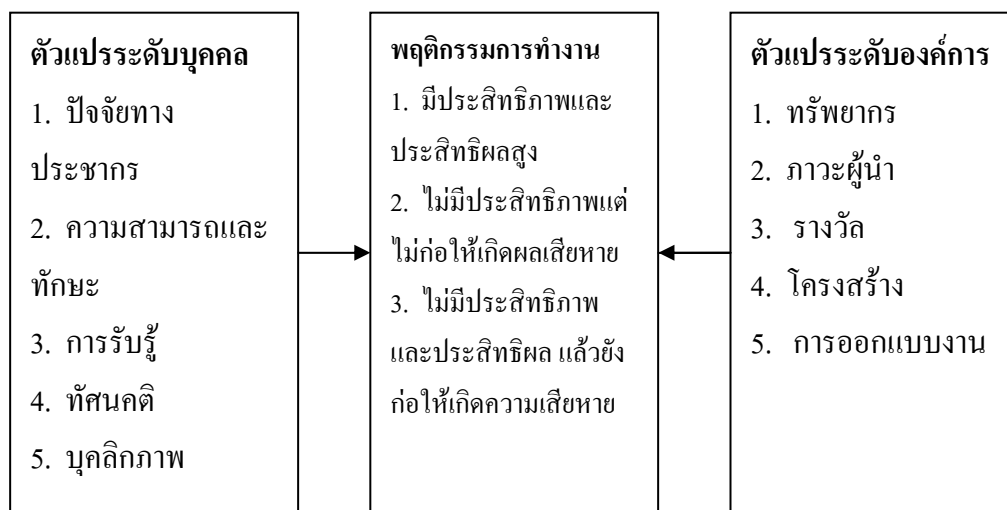
2.2.2 ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา เป็นการพิจารณาสายงานว่ามีลำดับขั้นตอนมากเพียงใด ต้องผ่านการฝึกอบรมมากเพียงใด ผู้บังคับบัญชาเป็นคนลักษณะใด

2.2.3 ชนิดของเครื่องจูงใจ ได้แก่เงินเดือน โบนัส สวัสดิการอื่นๆ มีผลต่อการตัดสินใจในการทำงานเช่นเดียวกัน

2.2.4 สภาพแวดล้อมในสังคม ธุรกิจอุตสาหกรรมนั้นมีฐานะอย่างไรในสังคม เป็นที่ยอมรับของบุคคลในวงการณ์หรือไม่ มีความน่าเชื่อถือหรือไม่

การทำความเข้าใจพฤติกรรมการทำงาน เป็นงานสำคัญของผู้บริหารทุกระดับ โดยที่

ผู้บริหารทุกระดับจะต้องสังเกตและวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานของบุคคล โดยจะต้องให้ความสนใจกับตัวแปรอย่างน้อย 2 กลุ่ม ซึ่งต่างก็มีอิทธิพลโดยตรงต่อความแตกต่างของพฤติกรรม ได้แก่ ตัวแปรระดับบุคคล และตัวแปรระดับองค์การ ดังภาพที่ 1 (มัลลิกา ดันสอน, 2544: 19)



ภาพที่ 1 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน

ที่มา: มัลลิกา ดันสอน (2544: 19)

จากภาพที่ 1 แสดงถึงตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน การศึกษารั้วนี้ผู้วิจัยศึกษาเรื่องการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ซึ่งอยู่ในตัวแปรระดับองค์การ โดยที่ตัวแปรทรัพยากรและรางวัล เป็นองค์ประกอบย่อยของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ส่วนบุคลิกภาพเป็นตัวแปรระดับบุคคล กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)

วิธีการศึกษาพฤติกรรม

มีนักวิชาการได้เสนอวิธีการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ ดังนี้

จรรยา สุวรรณทัต (2538: 20-26) ได้เสนอวิธีการศึกษาพฤติกรรมออกเป็น 4 วิธี ดังนี้

1. ทดลอง (Experimental Method) เป็นการศึกษาพฤติกรรมในทางจิตวิทยา มุ่งศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุผลระหว่างเหตุการณ์ (Event) สองเหตุการณ์ เหตุการณ์ที่เป็นเหตุเรียกว่าตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ส่วนเหตุการณ์ที่เป็นผลเรียกว่าตัวแปรตาม (Dependent Variable)

2. สำรวจ (Survey Method) เป็นการศึกษาในเชิงวิทยาศาสตร์ ศึกษาตัวแปรเหมือนการทดลอง แต่ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรจะเป็นเหตุเป็นผลกันไม่ได้ เพียงแค่ศึกษาตัวแปรอย่างมีระบบในสถานการณ์ที่พบ และการสำรวจต้องอาศัยเครื่องมือที่มีคุณภาพ

3. คลินิก (Clinical Method) เป็นการศึกษาพฤติกรรมแบบลึกรายใดรายหนึ่ง ใช้เครื่องมือหลาย ๆ อย่างและใช้เวลานาน ทำให้ทราบสาเหตุของพฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ

4. สังเกตอย่างมีระบบ (Systematic Observation) พฤติกรรมจำนวนมากต้องศึกษาในสถานการณ์ปกติที่พฤติกรรมเหล่านั้นเกิดขึ้น โดยการสังเกตและบันทึกพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพฤติกรรมที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การศึกษาพฤติกรรมมุ่งเน้นที่จะศึกษาถึงสาเหตุ สิ่งจูงใจของบุคคลที่ก่อให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งวิธีการศึกษาพฤติกรรมสามารถทำได้หลายวิธีดังนี้ การทดลอง การสำรวจ คลินิก และการสังเกตอย่างมีระบบ

แนวคิดและประเภทของพฤติกรรมการทำงาน

จากข้างต้นได้กล่าวถึงความหมายของพฤติกรรม ประเภทของพฤติกรรม ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล และวิธีการศึกษาพฤติกรรม ซึ่งในส่วนนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงแนวคิดและประเภทของพฤติกรรมการทำงานซึ่งรวบรวมจากนักวิชาการหลายท่านดังต่อไปนี้

มัลลิกา ต้นสอน (2544: 19) พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การพูดคุย การรับคำสั่ง การเขียนรายงาน และการตรวจนับสินค้าคงคลัง เป็นต้น ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ โดยอาจจะเป็นประโยชน์หรือเป็นโทษแก่องค์กร

Baruch (1968: 136) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานว่าหมายถึงสิ่งที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบสนองหรือตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะที่ปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตวัดได้ตรงกันไม่ว่าการแสดงออกหรือการตอบสนองนั้นจะเกิดขึ้นภายในหรือภายนอกร่างกายก็ตาม

White (1989: 143) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานว่าหมายถึงการกระทำที่ปรากฏออกมาเพื่อวัตถุประสงค์ในการทำงานโดยมีกลไกกำกับสั่งการจากความคิดความรู้สึกที่มีอยู่ภายในของตนตลอดเวลา

สุรเชษฐ์ ชีระมณี (2535: 119-120) ได้กล่าวว่า การทำงานในองค์การใด ๆ ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่เหมาะสม ซึ่งพฤติกรรมที่เหมาะสมนั้น ควรจะประกอบไปด้วยทักษะ 5 ประการ คือ

1. มีเป้าหมายในการทำงาน และเป็นเป้าหมายที่สามารถทำให้เกิดขึ้นได้
2. ความสามารถในการทำงาน เกิดจากการมีวิชาความรู้ที่จะใช้ทำงาน รู้วิธีทำงาน รู้คนคน รู้ัดแปลง ประยุกต์ใช้วิชา
3. การควบคุมความวิตกกังวลและความกลัว โดยการฝึกควบคุมอารมณ์ ความรู้สึกไม่ให้แสดงออกเกินสิ่งเร้าที่มากกระทบ
4. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นในที่ทำงาน โดยการแสดงออก ดังนี้ เอาใจเขามาใส่ใจเรา รู้จักให้แล้วจะได้ตอบ รู้จักการชมเชยผู้อื่นตามกาลเทศะ และลดพฤติกรรมที่จะสร้างความขัดแย้ง
5. การเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น เพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคม

Albanese and Van Fleet (1983: 52) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลที่สัมพันธ์กับงาน จะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม 5 ด้าน คือ

1. พฤติกรรมด้านการแก้ปัญหา (Problem-Solving)

2. พฤติกรรมด้านการวางแผน (Planning)
3. พฤติกรรมด้านการจัดองค์การหรือกระบวนการงาน (Organizing)
4. พฤติกรรมด้านการควบคุม (Controlling)
5. พฤติกรรมด้านการสร้างบรรยากาศการจูงใจ (Creating a Motivational Climate)

Gibson, Ivancevick, and Donnelly (1997: 92) ได้กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคล ซึ่งครอบคลุมทั้งพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งทางตรงและทางอ้อมที่สัมพันธ์กับงานมีดังนี้

1. พฤติกรรมด้านการแก้ปัญหา (Problem-Solving)
2. พฤติกรรมด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย การพูด (Talking) และการฟัง (Listening)
3. พฤติกรรมด้านการสังเกต (Observation)
4. พฤติกรรมด้านการเคลื่อนไหว (Movement)

จากการศึกษาและการรวบรวมแนวความคิดของพฤติกรรมการทำงานที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำในหน้าที่ที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงานที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวข้องกับสถานการณ์การทำงาน กระบวนการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

หลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด

นอกจากแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โตโยต้า

นนทบุรี จำกัด โดยได้รับความอนุเคราะห์จากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งประเมินเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ถึงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โตโยต้านนนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น มีรายละเอียดดังนี้

1. ประเมินผลการปฏิบัติงาน

1.1 คุณภาพงาน พิจารณาจากความถูกต้องรวดเร็วและความเป็นระเบียบเรียบร้อย เปรียบเทียบกับมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด

1.2 ปริมาณงาน พิจารณาจากผลงานที่ทำได้เปรียบเทียบกับมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด

2. ประเมินคุณลักษณะของพนักงาน

2.1 ความรับผิดชอบในงาน พิจารณาจากความสนใจและเอาใจใส่ในงาน

2.2 การปฏิบัติตามคำสั่ง ปฏิบัติตามระบบ และกฎระเบียบของบริษัท

2.3 ความคิดริเริ่มและการพัฒนาตนเอง พิจารณาจากความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปรับปรุงงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ

2.4 ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน

2.5 พฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจ พิจารณาจากการตัดสินใจและการแก้ปัญหา พิจารณาจากความสามารถในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบและสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

จากแนวความคิดข้างต้น เป็นหลักเกณฑ์ที่ใช้ในประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โตโยต้านนนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ซึ่งการประเมินแต่ละครั้งให้ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ประเมินจากหลักเกณฑ์นี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปโดยอาศัยแนวคิดจากการประเมินผลงานขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะกระบวนการการทำงานของพนักงานมาเป็นแนวทางในการศึกษา

พฤติกรรมการทำงาน โดยนำแนวคิดของ Gibson, Ivancevick, and Donnelly (1997) ด้านการแก้ปัญหา และแนวคิดของสุรเชษฐ์ ชีระมณี (2535) ด้านการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นในที่ทำงาน มาประยุกต์ใช้กับหลักเกณฑ์ที่ใช้ในประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ได้เป็นพฤติกรรมการทำงาน 5 ด้าน คือ 1) พฤติกรรมความรับผิดชอบ 2) พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ 3) พฤติกรรมความคิดริเริ่ม 4) พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน 5) พฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน

การสร้างเสริมพลังอำนาจในงาน เป็นกระบวนการของการบริหารงานในรูปแบบใหม่ซึ่งกำลังเป็นที่รู้จักอย่างดีในแต่ละองค์กร โดยเฉพาะในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร พิจารณาได้ว่าเป็นทั้งกระบวนการ (Process) และผลลัพธ์ (Outcome) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงควมมีคุณภาพและเอกลักษณ์ของบุคคล อีกทั้งยังเป็นแนวคิดในการดำเนินการ ทั้งนี้เนื่องจากเป็นกระบวนการที่ครอบคลุมถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั่นเอง (บุญใจ ศรีสถิตย์ นรากุล, 2539: 1)

ความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน

การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานมีรากศัพท์มาจากภาษาลาตินว่า “Potere” มีความหมายว่ามีความสามารถ ในภาษาอังกฤษใช้คำว่า “Empowerment” (Gibson, 1991: 355)

นักวิชาการหลายท่านได้ใช้คำต่างกัน งานวิจัยบางฉบับได้ใช้คำภาษาไทยว่า การสร้างเสริมอำนาจ การเพิ่มอำนาจในงาน การมอบอำนาจหน้าที่ การกระจายอำนาจ ดังนั้นเพื่อให้งานวิจัยนี้มีความชัดเจนและเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน ผู้วิจัยจะขอใช้คำว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ซึ่งแต่ละชื่อมีความหมายในทิศทางเดียวกัน ดังนี้

เมืองทอง เขมมณี (2550) ให้ความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานไว้ว่าเป็นการให้อำนาจ การให้ความสามารถ การทำให้สามารถ การอนุญาต หรือการเปิดโอกาสให้

Scott and Jaffe (1991: 349) กล่าวถึงการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานว่าเป็นวิถีทางของการทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์กร โดยการให้บุคลากรรู้สึกถึงความรับผิดชอบในงาน และการทำให้องค์การดีขึ้น ทีมงานในองค์กรร่วมมือกันปรับปรุงการปฏิบัติงานสู่ความสำเร็จในระดับผลผลิตหรือคุณภาพบริการ

Clifford (1992: 1) ให้ความหมายการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานไว้ว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเป็นกระบวนการที่มีจุดเริ่มต้นจากความรู้สึกไร้อำนาจ ของบุคคล ให้มีความรู้สึกมั่นใจในการทำงาน และมีพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

Hawks (1992: 610) กล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเกิดขึ้นได้เมื่อมีบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป เป็นกระบวนการระหว่างบุคคลเพื่อการจัดเตรียมเครื่องมือ โอกาส ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม เพื่อการสร้าง พัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถของบุคคล เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายของแต่ละบุคคลและเป้าหมายของสังคม

Tebbitt (1993: 19) กล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน หมายถึง การสร้าง และสนับสนุนสภาพแวดล้อมในการทำงานให้พนักงานได้เอื้อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และกระทำสิ่งต่างๆด้วยตนเอง และมีพฤติกรรมที่แสดงผลในทางสร้างสรรค์ในแง่บวกกับภาระหน้าที่ในองค์กร

Gibson (1995 อ้างใน จินตนา ยูนิพันธ์, 2539: 13) กล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นแนวคิดที่อธิบายกระบวนการทางสังคมของการแสดงการยอมรับและชื่นชม (Recognizing) การส่งเสริม (Promoting) การพัฒนาและเสริมสร้างความสามารถของบุคคลในการตอบสนองความต้องการของตนเองและแก้ปัญหาด้วยตนเอง และความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่จำเป็นในการดำรงชีวิต เพื่อให้เกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง และรู้สึกว่าตนมีอำนาจ สามารถควบคุมความเป็นอยู่หรือชีวิตของตนเองได้

Kinlaw (1995 อ้างใน จินตนา ยูนิพันธ์, 2539: 13) ได้ให้ความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานไว้ว่า เป็นกระบวนการของการพัฒนาคุณภาพ การปฏิบัติงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยการพัฒนาและขยายสิ่งที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคคลและทีมงาน ตลอดจนหน้าที่ ความรับผิดชอบ ซึ่งมีผลต่อองค์กร โดยรวม

Rodwell (1996: 306) กล่าวว่าแนวคิดของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน คือ กระบวนการของความสามารถที่จะส่งผ่านอำนาจจากบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มหนึ่งสู่ผู้อื่น ซึ่งกระบวนการนั้นประกอบด้วยพลังอำนาจ อำนาจหน้าที่ การเลือก และการให้อำนาจ

จากแนวคิด และนิยามข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน หมายถึง กระบวนการในการพัฒนาหรือแนวทางในการเพิ่มศักยภาพให้แก่พนักงาน โดยที่พนักงานจะได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาด้วยการมอบอำนาจ และให้โอกาสแก่พนักงานให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถ มีความรู้สึกรับผิดชอบในการทำงาน มีอำนาจในการตัดสินใจ สามารถแก้ปัญหาด้วยตนเอง มีความคิดสร้างสรรค์ จนส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

องค์ประกอบที่สำคัญต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน

การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานขององค์กรต่าง ๆ นั้น สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ การสร้างค่านิยมซึ่งผู้บริหารองค์กรต้องเป็นผู้กำหนดขึ้นและถ่ายทอดสู่พนักงาน ดังที่ Tebbitt (1993: 20) กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานในองค์กร ได้แก่

1. วิสัยทัศน์ (Vision) และพันธกิจ (Mission) ขององค์กรที่ชัดเจน ซึ่งจะสะท้อนถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร รวมถึงพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร การยอมรับคุณค่าของบุคคล

2. ความเฉลียวฉลาด (Excellence) และความเชี่ยวชาญ (Expertise) ของบุคลากรในองค์กร ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้ควรส่งเสริมให้มีอยู่ตลอดเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มผลผลิตของงาน เพิ่มประสิทธิภาพในงาน รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรมองเห็นคุณค่าของตนเอง มีความคิดสร้างสรรค์ มีการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง มีการแสดงออกอย่างเหมาะสม ซึ่งเป็นพื้นฐานของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน

3. มีความสามัคคี (Harmony) และความเสมอภาค (Balance) ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับบุคคลและปัญหาต่างๆในองค์กร ดังนั้น บุคลากรทุกคนในองค์กรต้องสร้างความร่วมมือกันรับผิดชอบ

และร่วมกันสร้างความประนีประนอมในการทำงานให้เกิดสัมพันธภาพขึ้นในหน่วยงาน รวมทั้งองค์การโดยรวม

4. สนับสนุนการจัดการกับความเสี่ยง (Reasonable - Risk Taking) และความรับผิดชอบต่อความล้มเหลวในองค์การ (Accepts Responsible Failure) โดยต้องขจัดความกลัวของบุคลากรที่จะเกิดขึ้นจากการเผชิญความเสี่ยงและความล้มเหลว และส่งเสริมให้บุคลากรมีความกล้าจะเผชิญหน้ากับสิ่งเหล่านั้น จนเกิดความผูกพันกับองค์การ รวมทั้งปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตต่อองค์การ

Steward (1994 อ้างใน จินตนา ยูนิพันธ์, 2539: 13-14) กล่าวถึง องค์ประกอบของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานให้แก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง ดังนี้

1. การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน สำหรับตนเอง (Personal Empowerment) โดยการตรวจสอบตนเองในเรื่องต่อไปนี้

1.1 มีความพึงพอใจในสภาพการทำงานที่เป็นอยู่โดยปราศจากความรู้สึกกลัว ไม่กล้า หรือความรู้สึกถูกจำกัด ซึ่งเกิดขึ้นได้จากบรรยากาศการทำงานที่เต็มไปด้วยการจับผิด การเสี่ยงต่อการลงโทษ เป็นต้น หากพบว่ามิใช่อุปสรรคในประเด็นนี้ ต้องดำเนินการสร้างความมั่นใจให้ตนเองเสียก่อน ซึ่งอาจจะต้องขอความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นได้

1.2 ขยายความพร้อมส่วนตัวโดยการสร้างความหวังต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน เพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ

2. ต้องศึกษาวัฒนธรรมของอำนาจ (Power Culture) จะต้องมีความเข้าใจว่าอำนาจภายในองค์การนั้นอยู่ที่ไหน โดยทั่วไปแล้วอำนาจในองค์การแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ บทบาท งาน และบุคคล ซึ่งควรมีการกระจายอำนาจอยู่ในหลายๆลักษณะ

3. การสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน คือ

3.1 ความไว้วางใจ (Trust) ซึ่งกันและกัน ให้การดูแลเอาใจใส่เมื่อเกิดความผิดพลาดเกิดขึ้น ก็จะได้รับความเห็นใจและเข้าใจ พร้อมทั้งจะช่วยกันแก้ไขความผิดพลาดนั้น

3.2 การสื่อสารอย่างเปิดเผย (Openness) การสื่อสารอย่างเปิดเผยจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานกล้าที่จะมาขอความช่วยเหลือและยอมรับคำแนะนำจากผู้บริหารได้

4. การบริหารการจัดการ ซึ่งจะใช้ทักษะที่เหมาะสม ทักษะที่สำคัญต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ก็คือ

4.1 ทักษะการเสริมสร้าง (Enabling) เป็นการเสริมสร้างทั้งความรู้ ทักษะ ความเชื่อมั่น การจัดเตรียมทรัพยากร เวลา และ โอกาส

4.2 ทักษะการเอื้ออำนวย (Facilitating) ผู้บริหารจะต้องจัดหาหรือจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการทำงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและบรรลุเป้าหมาย

4.3 ทักษะการปรึกษาหารือ (Consulting) ให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จ

4.4 ทักษะการปฏิบัติงานร่วมกัน (Collaborating) พลังอำนาจในองค์กรจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อมีการประสานร่วมมือทำงาน

4.5 ทักษะการสอนงาน (Mentoring) จะต้องมีการสอนงานหรือให้คำแนะนำ

4.6 ทักษะการสนับสนุน (Supporting) ผู้บริหารจะต้องให้การสนับสนุน ช่วยเหลือกันสร้างความมั่นใจให้ผู้ร่วมงาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน

มีนักวิชาการกล่าวไว้ว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสามารถขององค์กร ในการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานแก่บุคลากร ตามแนวคิดของ (Tebbit, 1993: 18-19) มีดังนี้

1. ความเชื่อขององค์การเกี่ยวกับอำนาจและสถานภาพขององค์การ องค์การใดที่ผู้บริหารทำการบริหารโดยใช้อำนาจหน้าที่ (Authority) และอำนาจ (Power) ในการปกครอง ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมายจะมีผลให้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานแก่นักบุคลากรเป็นไปได้ยาก
2. การควบคุมการรับรู้ ความต้องการ และทัศนคติ องค์การใดที่กำหนดนโยบายบริหารโดยเน้นกฎระเบียบการควบคุมและการปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัด จะมีผลทำให้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานแก่นักบุคลากรเป็นไปได้ยาก
3. ความเฉื่อยขององค์การ องค์การใดที่ขาดการเคลื่อนไหว (Lack of Movement) ซึ่งเป็นผลเนื่องจากการบริหาร ทำให้ขาดความตื่นตัวในการรับสิ่งใหม่ๆ และไม่มีการกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม (Cultural Change) ด้านการบริหารจะทำให้ขาดซึ่งการนำหลักการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานให้กับบุคลากรในองค์การ
4. การแข่งขันภายในองค์การ องค์การใดที่มีการแข่งขันภายในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันระหว่างบุคลากร หรือการแข่งขันระหว่างแผนก เพื่อแย่งชิงอำนาจ ตำแหน่ง เงิน และทรัพยากรอื่นๆ จะมีผลทำให้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานแก่นักบุคลากรเป็นไปได้ยาก
5. สมรรถนะของผู้บริหารองค์การ องค์การใดที่ผู้บริหารประกอบด้วยคุณสมบัติของทักษะผู้บริหาร ได้แก่ การวางแผน การกำหนดเป้าหมาย การแก้ปัญหา การตัดสินใจ การจัดการความขัดแย้ง การติดต่อสื่อสาร การเสริมสร้างแรงจูงใจ การเปลี่ยนแปลง การทำงานเป็นทีม และการสร้างความเป็นหนึ่งในองค์การจะมีผลทำให้บุคลากรในองค์การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน
6. พฤติกรรมของบุคลากรในองค์การ องค์การใดที่บุคลากรมีความรับผิดชอบสูง มีความรู้ความสามารถ มีความเต็มใจ พร้อมทั้งจะรับการเปลี่ยนแปลง รับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง และทำการพัฒนาปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ จะมีผลทำให้บุคลากรขององค์การสามารถทำการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานให้กับตนเองได้ และหากได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานจากผู้บริหารก็จะเรียนรู้อย่างรวดเร็ว

7. จำนวนบุคลากร การผสมผสานและทักษะ องค์การใดที่มีขนาดใหญ่ มักจะต้องเผชิญกับสิ่งแปลกใหม่ เพื่อการพัฒนางานองค์การเสมอ ดังนั้นการเชื่อมโยงคุณค่าของจินตภาพและการปฏิบัติงานจะเป็นกุญแจนำไปสู่การมอบอำนาจในงานได้

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2550) กล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานจะเกิดผลสำเร็จด้วยดีต้องอาศัยปัจจัยต่อไปนี้

1. ต้องสร้างความรู้สึกว่างานที่ทำนั้นมีความหมาย (Meaning) กล่าวคือ ทั้งเนื้องานที่ทำตลอดจนผลที่เกิดขึ้นตามมาจากการทำงานนั้น จะต้องสอดคล้องกับค่านิยม (Values) และอุดมการณ์ (Ideals) ของบุคคลนั้น
2. ให้ผู้ปฏิบัติสามารถที่จะตัดสินใจใดๆ ได้เอง (Self-Determination) ซึ่งหมายความว่าผู้ปฏิบัติงานสามารถที่จะกำหนดวิธีการ และเวลาสำหรับการทำงานของตนเอง
3. การทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) ซึ่งหมายความว่าเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นใจสูงว่า ตนมีขีดความสามารถมากพอที่จะทำงานนั้นสำเร็จด้วยดีและมีประสิทธิผลสูงแล้ว การตัดสินใจที่ดีต่างๆ ของผู้นั้นก็ย่อมตามมา
4. สร้างความเข้าใจดีแก่ผู้ปฏิบัติถึงผลกระทบเชิงบวกที่เกิดขึ้น (Impact) กล่าวคือต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อและความเข้าใจถึงความสำคัญและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากงานของตน รวมทั้งจะเกิดผลกระทบต่อสถานะแวดล้อมในแง่ที่ดีงามตามมาด้วย เช่น “การเป็นหมอสามารถช่วยชีวิตเพื่อนมนุษย์ได้” หรือ “การเป็นครูสามารถสร้างคนดีที่ช่วยทำให้สังคมน่าอยู่ขึ้น” เป็นต้น

กลยุทธ์การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน

กลยุทธ์สำคัญที่จำเป็นต้องกระทำให้เกิดขึ้นก่อนที่จะมีการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานนั้น กล่าวว่ามีเงื่อนไขอยู่ 3 ประการ ดังนี้ (Kramer and Schmalenberg, 1993: 64)

1. เงื่อนไขการตอบสนองภายในองค์กรต่อความรู้สึกไร้อำนาจต้องได้รับการชี้ชัด และกำจัดให้หมดไป สิ่งเหล่านี้ประกอบด้วย การมีการบริหารจัดการแบบเผด็จการ และระบบราชการ

ปฏิเสธการแสดงออกของตนเอง การให้ความสำคัญต่อเป้าหมายขององค์กรน้อย

2. ใช้เทคนิค และกลยุทธ์ทางการบริหาร เช่น การบริหารแบบมีส่วนร่วม การตั้งเป้าหมาย การเป็นตัวอย่าง และการเพิ่มงาน ซึ่งเป็นสาระสำคัญ วัฒนธรรมซึ่งเน้นที่การตัดสินใจด้วยตนเอง และการร่วมมือกันภายในการแข่งขัน สามารถช่วยสนับสนุนการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน การปฏิบัติพฤติกรรมภาวะผู้นำในการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานแก่ผู้อื่น เป็นการแสดงออกถึงความเชื่อมั่นในผู้ใต้บังคับบัญชา

3. สนับสนุนข้อมูลข่าวสารต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารควรมีการปฏิบัติ 4 ประการ คือ แสดงบทบาทในการเป็นผู้รอบรู้ เพื่อนำไปสู่การมอบหมายงานที่มีความซับซ้อน และมีความรับผิดชอบในงานเพิ่มขึ้น การแนะนำด้วยคำพูด เป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับด้วยการกระทำที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งจะ使他เกิดความพยายามในการทำงานมากขึ้น การให้ประสบการณ์โดยการเป็นตัวอย่างที่ดี เป็นการสนับสนุนการได้รับข้อมูลข่าวสารด้วยตนเองของบุคคลนั้นที่มีประสิทธิภาพจากการสังเกตผู้ที่ทำงานประสบความสำเร็จ และประการสุดท้ายเป็นการปลุกใจเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงคำสั่งใหม่ มักก่อให้เกิดความเครียดในผู้ปฏิบัติงาน วิธีการสนับสนุนการไว้วางใจ เป็นการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ภายในกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างให้แบนราบเพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น

กระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน

ในการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานแก่บุคลากร ประเด็นสำคัญคือ องค์กรจะต้องมีองค์ประกอบที่เอื้อต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ซึ่งมีนักวิชาการได้กล่าวถึงกระบวนการที่ทำให้องค์กรเอื้อต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ดังนี้

Kinlaw (1995: 37-51) กล่าวว่ากระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน มีกระบวนการดังต่อไปนี้

1. การกำหนดคำนิยามและการสื่อสารความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานแก่บุคลากรในองค์กร (Define and Communicate) ในแต่ละองค์กรจำเป็นต้องมีการกำหนดคำนิยามของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานขององค์กรตน โดยปรับให้เหมาะสมกับความต้องการและวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ รวมทั้งนอกจากผู้บริหารจะต้องกำหนดคำนิยามที่

ชัดเจนแก่บุคลากรแล้ว ควรจะต้องมีการเผยแพร่สื่อสารให้กับบุคลากรคนอื่นๆ ได้เข้าใจด้วย ซึ่งการกำหนดค่านิยามนี้จะเป็พื้นฐานทำให้บุคลากรได้เข้าใจและสามารถสื่อสารเผยแพร่เกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานให้กับบุคคลอื่นๆ ได้ การเผยแพร่ที่นอ้้องการจะต้องมีการแสดงออกชัดเจนเป็นอิสระเปิดเผยในลักษณะ เช่น มีการเผยแพร่ในที่สาธารณะ มีการตีประกาศออกเป็นนโยบายขององค์กร มีการชี้แจงข้อมูลต่างๆ ที่ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เป็นต้น ซึ่งการกำหนดค่านิยาม และการสื่อสารความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานแก่บุคลากรในองค์กรทราบ เป็นสิ่งที่ยากมากเนื่องมาจาก

1.1 การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเป็นแนวคิดที่เข้าใจค่อนข้างยาก รวมทั้งมีความคล้ายคลึงกับการมอบหมายงาน (Delegation)

1.2 เป็นแนวคิดที่แสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงที่บุคลากรทุกคนควรกระทำ ให้เกิดขึ้นในการทำงาน แต่เป็นแนวคิดที่ไม่สอดคล้องกับความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ที่ผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรเคยปฏิบัติมาแต่เดิม

1.3 มีแนวคิดและโครงการจำนวนมากมายที่ถูกผลักดันให้เกิดขึ้นในองค์กรจนอาจทำให้บุคลากรสับสนได้ เช่น TQM, Re-Engineering เป็นต้น ดังนั้นจึงเป็นสิ่งท้าทายสำหรับผู้บริหารมากในการที่จะกำหนดค่านิยาม และมีการสื่อสารความหมายเกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานให้กับบุคลากรในองค์กรทราบและเข้าใจ เพื่อให้เกิดผลดีแก่การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานให้เกิดขึ้นกับองค์กรในขั้นตอนต่อไป

2. กำหนดเป้าหมายและวิธี (Set Goals and Strategies) ซึ่งการกำหนดเป้าหมายและกลวิธีนี้ขึ้นอยู่กับกำหนดค่านิยามของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานแต่ละองค์กรนั่นเอง ถ้าผู้บริหารสามารถอธิบายความหมายได้ชัดเจน การกำหนดเป้าหมาย และกลยุทธ์ในการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานก็จะสะดวกยิ่งขึ้น การกำหนดเป้าหมายและกลวิธีของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานแต่ละองค์กรนั้น มีพื้นฐานไม่แตกต่างจากการกำหนดเป้าหมาย และกลวิธีของกระบวนการ โครงการ หรือระบบอื่นๆ คือเพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้นไม่ทางตรงก็ทางอ้อมนั่นเอง ดังนั้นองค์กรจะต้องมีการกำหนดเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง และกลวิธีในการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานแก่บุคลากรให้เหมาะสมและชัดเจนตามความหมายที่ให้ไว้ของแต่ละองค์กรนั้นๆ

3. การฝึกอบรม (Train) โดยองค์การควรจัดให้มีการเสริมความรู้และทักษะแก่นุคลากรในการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานให้บุคลากรได้ทราบถึงมาตรฐานหรือเกณฑ์ในการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานให้เข้าใจในการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานที่แท้จริง และประยุกต์ใช้กระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานให้เหมาะสมกับเป้าหมาย ซึ่งการเสริมความรู้และทักษะนี้จะรวมถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรด้วยให้สามารถแก้ปัญหา และใช้ความรู้ในการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในองค์การอย่างถาวรในด้านต่างๆ เช่น

3.1 ด้านความสามารถในงาน (Business Competences) เช่น กลยุทธ์ในการคิด กลยุทธ์ในการวางแผน กลยุทธ์ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ทักษะในด้านการจัดการกับทรัพยากรในการบริหาร เป็นต้น

3.2 ด้านความสามารถในการพัฒนาการปฏิบัติงาน (Performance Improvement Competences) เช่น เทคนิคการบังคับบัญชาในงาน การวางแผนเพื่อพัฒนาโครงการ เป็นต้น

3.3 ด้านความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competences) เช่น ในด้านการคิดอย่างวิเคราะห์ เพื่อแก้ไขปัญหาด้วยวิธีต่างๆ การเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

4. การปรับปรุงโครงสร้างขององค์การ (Adjust the Organization's Structure) การปรับปรุงโครงสร้างองค์การให้สามารถเข้าถึงการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน รวมถึงการลดการบริหารจัดการลง ลดการควบคุมอำนาจโดยผู้บริหาร และการปรับปรุงโครงสร้างขององค์การในการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานนั้นจะประกอบด้วยอย่างน้อย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

4.1 กำจัดงานซึ่งไม่ได้เกิดจากการร่วมกันกำหนดค่านิยม (Eliminating Jobs that Do Not Add Value) ซึ่งงานเหล่านี้ ได้แก่ งานที่เกิดขึ้นจากการกำหนดโดยการใช้คำสั่งของผู้บังคับบัญชา งานที่ต้องอาศัยผู้ช่วยเหลืองานที่ต้องมีการถูกตรวจตราและควบคุมตลอดเวลา รวมไปถึงงานที่ต้องอาศัยผู้บังคับบัญชาชี้แนะหรือสอนตลอดเวลา เป็นต้น

4.2 รวมงานให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Combining Jobs into Natural Unites) โดยการทำงานต่างๆ นั้นถ้ามีการรวมงานกระทำ เป็นทีม จะส่งผลให้เกิดพลังในการทำงานและจะทำให้ผลงานออกมามีดีกว่าที่จะทำงานโดยบุคลากรแต่ละบุคคล

4.3 กำจัดชั้นของการบริหารและการควบคุม (Reducing Layers of Management and Supervision) โดยเฉพาะถ้าองค์กรนั้นประกอบด้วยบุคลากรเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นการยากที่ผู้บริหารจะควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องใช้กลวิธีในการเสริมสร้างให้บุคลากรสามารถใช้ศักยภาพของตนเองให้มีส่วนร่วมในการทำงาน และสามารถควบคุมการปฏิบัติงานของตนเองได้ ซึ่งกระบวนการในการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรขั้นนี้จะสามารถเอื้อประโยชน์และพัฒนาความสามารถให้บุคลากรสามารถมีพลังอำนาจในการทำงานได้

5. การปรับปรุงระบบขององค์กร (Adjust the Organization's System) ซึ่งระบบต่างๆ ในองค์กรนั้นมีหลากหลายและกว้างขวางมาก เช่น ระบบการผลิต ระบบข้อมูลข่าวสาร ระบบบริหารการจัดการ เป็นต้น ซึ่งถ้าอธิบายเป็นกระบวนการของการปฏิบัติงานแล้วจะรวมถึงองค์ประกอบต่างๆ ซึ่งอยู่ในกระบวนการตั้งแต่นำเข้า (Input) จนกระทั่งถึงผลผลิต (Output) โดยรวมไปถึงระบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วย ระบบต่างๆ ในองค์กรนั้นจำเป็นต้องมีความสอดคล้องกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในด้าน ระบบค่าตอบแทน การส่งเสริมพัฒนา การให้รางวัล การอบรม และการควบคุม เป็นต้น โดยองค์กรต้องมีการปรับปรุงระบบต่างๆ ให้เอื้อประโยชน์และสอดคล้องกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ซึ่งเงื่อนไขในการปรับปรุงระบบต่างๆ ในองค์กรนั้นประกอบด้วย

5.1 การปรับปรุงในวัตถุประสงค์ของแต่ละระบบให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานสำหรับการพัฒนาและการขยายอำนาจของบุคลากร

5.2 การปรับปรุงวัตถุประสงค์ของระบบให้ชัดเจน และได้รับการยอมรับโดยบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ

5.3 การปรับปรุงให้บุคลากรที่ใช้ระบบนั้นๆ สามารถจัดการและควบคุมระบบนั้นได้ด้วยตนเอง

6. การประเมินผลและการพัฒนา (Evaluated and Improve) การประเมินผลควรดำเนินการในทุกขั้นตอนของกระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน โดยมีการประเมินตั้งแต่ตัวบุคคลหรือบุคลากรในองค์กร

ผู้รับบริการ ทรัพยากร รวมทั้งผลกระทบที่เกิดขึ้น เพื่อทราบปัญหา และดำเนินการพัฒนาปรับปรุง การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานแก่บุคลากรให้ดียิ่งขึ้น

นักวิชาการท่านหนึ่งคือ Tebbit (1993: 21-23) กล่าวถึงกระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานไว้ ดังนี้

1. การกำหนดค่านิยมต้องชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ผู้ปฏิบัติต้องมีความเข้าใจตรงกัน
2. การกำหนดเป้าหมาย การวางแผนการปฏิบัติงานต้องมีการสร้างเป้าหมายร่วมกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดความเป็นหนึ่งเดียวกัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ และยึดมั่นในจินตภาพขององค์การร่วมกัน
3. การกำหนดผลการปฏิบัติงานหรือคุณภาพงาน วิธีการปรับปรุงคุณภาพงานและวัดระดับความพึงพอใจ เป็นขั้นตอนการเชื่อมโยงการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีการประเมินความสามารถขององค์การ การประเมินการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาระบบการให้ความรู้ ระบบการให้รางวัล
4. การชี้แจงบทบาทและความรับผิดชอบของทีมงาน มีการปรับเปลี่ยนการรับประกันคุณภาพ เพื่อสร้างทีมงานที่แข็งแกร่ง มีการกำหนดบทบาทความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่และภาระกิจอันจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การ
5. การกำหนดข้อบ่งชี้ ขอบเขตของการจัดการ นอกจากความสำเร็จของวัตถุประสงค์และทิศทางขององค์การแล้ว ต้องมีการกำหนดแนวทางในการที่จะให้ผู้ปฏิบัติงานไปปฏิบัติได้ เพื่อพัฒนากลยุทธ์และความสำเร็จขององค์การ
6. การประเมินความสามารถในการเผชิญความเสี่ยงขององค์การ ซึ่งประเมินได้จากความคาดหวัง การให้รางวัล ระบบการสนับสนุน และทรัพยากร ซึ่งผู้บริหารต้องตอบคำถามด้วยความซื่อสัตย์
7. การเชื่อมโยงค่านิยมขององค์การและบุคคลเข้าด้วยกัน รวมทั้งความสอดคล้องระหว่างค่านิยมขององค์การและบุคคลเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินงาน และการเสริมสร้างพลังอำนาจ

นอกจากการเห็นคุณค่าจากจินตภาพพันธกิจขององค์กรแล้ว บุคลากรในองค์กรต้องค้นหาเป้าหมายกลยุทธ์ในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

และนักวิชาการท่านสุดท้ายคือ Tracy (1990 อ้างใน บุญใจ ศรีสถิตยัณรากุล, 2539: 5-6) ได้กล่าวถึง กระบวนการในการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานให้แก่บุคลากรภายในองค์กร 10 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน (Clearly Define Responsibilities) เป็นการบอกให้พนักงานทราบถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของเขาอย่างชัดเจน โดยอาศัยวิธีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
2. มอบอำนาจหน้าที่ (Delegate Authority) คือ การให้อำนาจกับพนักงานเท่ากับความรับผิดชอบของเขา เพื่อให้เขาสามารถใช้อำนาจนั้นในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้อย่างเต็มความสามารถ
3. กำหนดมาตรฐานที่ดีเลิศ (Set Standard of Excellence) เป็นการกระทำเพื่อให้พนักงานได้ค้นพบอำนาจของตนเอง และถึงซึ่งศักยภาพของเขา มีการจูงใจบุคลากรเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ดีเลิศ
4. สนับสนุนการฝึกอบรมและการพัฒนา (Train and Develop) เป็นการสนับสนุนให้พนักงานสามารถบรรลุถึงมาตรฐานที่ตั้งไว้ โดยใช้วิธีการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้สึกรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง จูงใจบุคลากรให้เกิดการเรียนรู้เพื่อลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และเกิดทักษะที่จะทำงานหรือเกิดความตั้งใจที่จะทำงาน
5. ให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร (Provide Knowledge and Information) ผู้บังคับบัญชาต้องพยายามให้ข้อมูลที่เป็นที่ต้องการแก่พนักงาน ซึ่งได้แก่ เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน แผนงานของหน่วยงาน ข้อมูลจากหน่วยงานอื่น ข้อมูลความก้าวหน้าทีทันสมัย ข่าวขององค์กร เป็นต้น เมื่อพนักงานมีข้อมูลและข่าวสารที่จำเป็น เขาจะมีความสามารถที่จะตัดสินใจได้ดีขึ้น ตัดสินใจได้มากขึ้นและเร็วขึ้น เกิดแรงจูงใจที่จะตัดสินใจ เนื่องจากเขาคิดว่าการตัดสินใจของเขามีโอกาสที่จะถูกต้องมากขึ้น เขาก็จะมีพลังอำนาจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้

6. ให้ข้อมูลย้อนกลับ (Give Feedback) เมื่อพนักงานได้ทำงานบรรลุตามเป้าหมาย ผู้บังคับบัญชาต้องมีการให้ข้อมูลย้อนกลับ โดยมีการเขียนประเมินการปฏิบัติงานของเขาอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี เป็นการสรุปคำปรึกษาทั้งหมดที่ผู้บังคับบัญชาได้ให้แก่พนักงานตลอดปี แต่ต้องไม่ให้ข้อมูลมากเกินไป

7. การยอมรับ (Recognition) การยอมรับเป็นการสนับสนุนให้พนักงานมีความตั้งใจที่จะทำงานในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น โดยทำให้เขารู้สึกเป็นผู้ชนะ ยอมรับว่าเขาเป็นสมาชิกของกลุ่มอย่างจริงจัง ให้ความเชื่อมั่นว่าเขาสามารถที่จะทำงานบรรลุตามเป้าหมายได้

8. การไว้วางใจ (Trust) การที่พนักงานจะผลิตผลงานที่ดีที่สุดของเขาได้นั้น เขาต้องรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาไว้วางใจ ทั้งด้านบุคลิกลักษณะและความสามารถในการทำงาน โดยมอบหมายงานที่มีความสำคัญและสัมพันธ์กับอำนาจที่มีให้อิสระในการทำงาน การที่ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในตัวพนักงาน เป็นการช่วยให้เขาเชื่อในตนเองมากขึ้น เมื่อเขามีความเชื่อในตนเองแล้ว เขาก็มีพลังอำนาจที่จะบรรลุถึงศักยภาพของเขาได้ เมื่อบุคคลรู้สึกไว้วางใจ เขาก็จะปฏิบัติงานได้มากขึ้น

9. ยินยอมให้มีความล้มเหลว (Permission to Fail) ความผิดพลาดได้รับการมองว่าเป็นประสบการณ์ในการเรียนรู้ ซึ่งทำให้เกิดความพยายามควบคุมงานอีกครั้ง เพื่อปรับปรุงให้เกิดความดีเลิศและความเชี่ยวชาญ เมื่อพนักงานได้รับการยินยอมให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานได้ เขาจะทำ ในสิ่งที่เสี่ยงมากขึ้น และพยายามหาข้อจำกัดในการกระทำ ข้อปฏิบัติคือ ช่วยให้นักการมองว่าการล้มเหลวเป็นประสบการณ์ทางบวก ทำนายและวางแผนสำหรับความล้มเหลวที่อาจเกิดขึ้น ไม่ตำหนิพนักงานต่อหน้าผู้ร่วมงานอื่นๆ ยินยอมให้เกิดความล้มเหลวได้ แต่ขณะเดียวกัน สิ่งที่สำคัญคือ การได้รับซึ่งมาตรฐานที่ดีเลิศ

10. ความเคารพ (Respect) ผู้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติต่อพนักงานด้วยการเคารพในเกียรติศักดิ์และการนับถือ เมื่อบุคคลถูกปฏิบัติด้วยความเคารพ เขาจะเกิดแรงจูงใจที่ยิ่งใหญ่ในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาต้องแสดงความเคารพต่อพนักงานของเขาโดยการสนับสนุนเขาด้วย คำสั่งที่จำเป็น ให้ทรัพยากรที่เพียงพอ ให้ข้อมูลข่าวสารที่เขาต้องการ เคารพในเวลาของเขา พยายามมองหาวิธีที่จะทำ ให้เขาปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น รับฟังความคิดเห็นของเขา เคารพในสิทธิส่วนตัว ยอมรับในความยากลำบากของเขา เมื่อปฏิบัติต่อเขาเช่นนี้แล้ว พนักงานจะเกิดความรู้สึกว่า

หน่วยงานคำนึงถึงตัวบุคคลของเขาด้วย เขาจะเกิดความเคารพในตัวเองและต่อมาอำนาจของเขาจะเพิ่มขึ้นทำให้บรรลุความสำเร็จในงานได้

ประโยชน์ของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน

Tebbit (1993: 23) สามารถสรุปประโยชน์ที่เกิดขึ้นต่อองค์การจากการใช้การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ได้ดังนี้

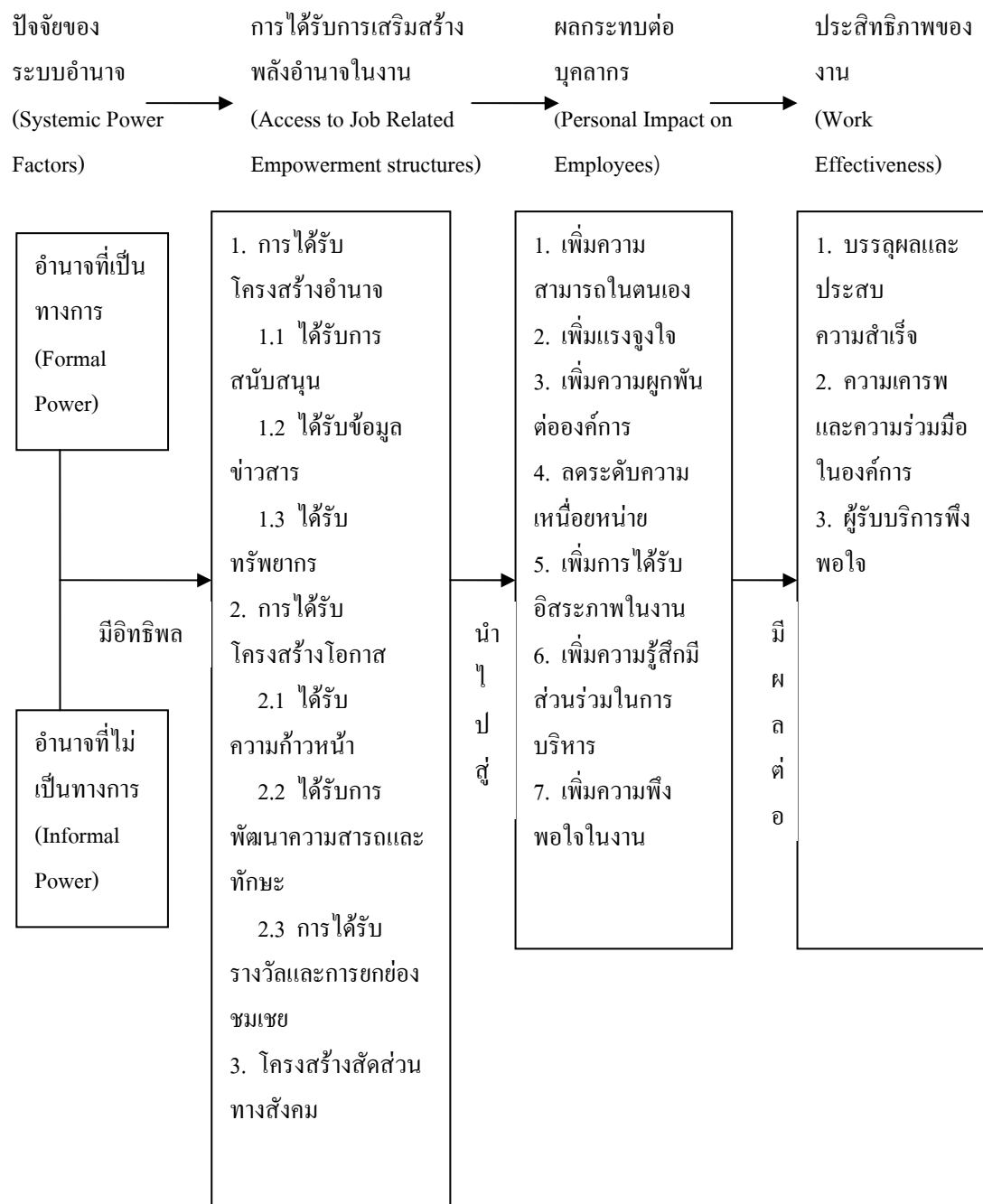
1. เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถมากขึ้น มีความเชี่ยวชาญและปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ
2. มีส่วนทำให้บทบาทของพนักงานมีความชัดเจนโดดเด่นยิ่งขึ้น เมื่อพนักงานมีอำนาจย่อมทำให้มีอำนาจในการต่อรองมากขึ้น มีความรับผิดชอบมากขึ้น มีจุดยืนเป็นของตนเอง ตลอดจนมีขอบเขตในการปฏิบัติงานตามบทบาทของตน
3. มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เมื่อพนักงานมีทักษะในการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง เช่น เข้าใจถึงความเป็นไปได้ในการที่จะทำการเปลี่ยนแปลง ปฏิบัติตามกระบวนการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการได้มาซึ่งทรัพยากรหรือแหล่งประโยชน์ที่จำเป็น
4. เพิ่มความชัดเจนในเนื้อหา พนักงานมีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการ มีส่วนร่วมในโครงการต่างๆ ตลอดจนมีการติดต่อกับหน่วยงานอื่นๆ
5. มีความสามารถที่จะจัดอุปสรรคที่ขัดขวางการปฏิบัติงาน พนักงานสามารถที่จะระบุชี้ชัดถึงปัญหา และจัดอุปสรรคที่จะมีผลต่อการปฏิบัติงานด้วยการแก้ไขปัญหามีวิจารณ์ญาณในการคิด และมีความรู้เกี่ยวกับองค์การ รวมถึงค่านิยม ปรัชญาขององค์การ
6. ส่งเสริมความร่วมมือและร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติงาน พนักงานสามารถใช้สัมพันธภาพระหว่างบุคคลให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน
7. การได้มาซึ่งทรัพยากรหรือแหล่งประโยชน์และข้อมูลต่างๆ มากขึ้น

8. การขยายสัมพันธภาพในบทบาท

9. ส่งเสริมขวัญของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา และเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานคงอยู่ในงานมากขึ้น

การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานตามทฤษฎีโครงสร้างอำนาจในองค์การของแคนเตอร์

Kanter เป็นนักทฤษฎีซึ่งศึกษาเกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน โดยเรียกว่า “ทฤษฎีโครงสร้างอำนาจของแคนเตอร์” (Kanter’s Theory of Structure Power) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของสมาชิกในองค์การ และอธิบายว่า อำนาจในองค์การจะได้รับมาจากสภาพโครงสร้างขององค์การ (Structure Conditions) ที่มีผลมาจากปัจจัยส่วนบุคคลหรือสภาพสังคมหรือการใช้อำนาจปกครอง ซึ่งตรงกันข้ามกับอำนาจตามแนวคิดแบบดั้งเดิม ซึ่งมองว่าเป็นอำนาจในการบังคับหรือการใช้อำนาจในการปกครอง Kanter ให้ความหมายของอำนาจว่า หมายถึง ความรู้สึกทางบวก เป็นความสามารถในการกระทำสิ่งต่างๆ ในองค์การ รวมทั้งได้กล่าวถึงโครงสร้างอำนาจในองค์การที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (Laschinger, Sarmiento, and Iwasiw, 2004: 135) และได้แสดงความสัมพันธ์ของรูปแบบทฤษฎีโครงสร้างอำนาจในองค์การดังแผนภูมิต่อไปนี้



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ของทฤษฎีโครงสร้างอำนาจในองค์กรของ Kanter
ที่มา: Laschinger *et al.* (2004: 136)

จากภาพที่ 2 Kanter ได้อธิบายว่าพฤติกรรมการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กรจะถูกตอบสนองจากสภาพแวดล้อมในการทำงานและสถานการณ์ต่างๆ ในองค์กร ซึ่งการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเป็นผลมาจากปัจจัยระบบอำนาจ 2 แหล่ง ดังนี้ (Laschinger *et al.*, 2004: 136)

1. อำนาจที่เป็นทางการ (Formal Power) เป็นอำนาจที่พบในงานซึ่งสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนในองค์กร (Visible) เป็นอำนาจที่เกิดขึ้นจากงานซึ่งมีความยืดหยุ่น (Flexible) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) และมีการพัฒนา (Adaptive) รวมทั้งเป็นอำนาจที่มีความสอดคล้องกับหน้าที่ขององค์กร (Relevance) เพื่อให้เกิดการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

2. อำนาจที่ไม่เป็นทางการ (Informal Power) เป็นอำนาจที่พัฒนาขึ้นมาจากความสัมพันธ์ของสมาชิกต่างๆ ที่มีความสำคัญในองค์กรนั้นๆ เป็นอำนาจที่เกิดจากการรวมกลุ่มของสมาชิกซึ่งเกิดขึ้นทั้งในและภายนอกองค์กร เช่น กลุ่มผู้สนับสนุน (Sponsor) กลุ่มผู้บริหาร (Peers) กลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชา (Subordinates) เป็นต้น

แหล่งอำนาจที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการนี้มีความสำคัญกับสมาชิกในองค์กรให้สามารถใช้อำนาจประโยชน์ในการปฏิบัติงานในองค์กร ให้ได้มาซึ่งการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน รวมทั้งอธิบายว่าถ้าสมาชิกได้รับอำนาจจากทั้ง 2 แหล่งเพิ่มมากขึ้น จะส่งผลทำให้สามารถเข้าถึงโครงสร้างอำนาจและ โครงสร้างโอกาส และมีผลทำให้สมาชิกมีทัศนคติที่ดีในงานรวมทั้งมีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แนวคิดโครงสร้างอำนาจของ Kanter

Kanter ได้อธิบายว่าการที่จะเสริมสร้างพลังอำนาจในงานให้เกิดขึ้นกับสมาชิกในองค์กรนั้นจำเป็นต้องมีการเสริมสร้างให้สมาชิกได้รับโครงสร้างสิ่งต่างๆ ในองค์กร 3 ประการ ดังนี้ (Laschinger *et al.*, 2004: 135-137)

1. โครงสร้างอำนาจในองค์กร (Power Structure) เป็นความสามารถของสมาชิกในการกระทำ หรือแสดงพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลดีต่อองค์การภายในระบบองค์การนั้นๆ การที่จะสามารถเข้าถึงโครงสร้างอำนาจในองค์กรนั้นจำเป็นต้องได้รับอำนาจจากสิ่งต่างๆ ดังนี้

1.1 การได้รับความช่วยเหลือสนับสนุน (Support) หมายถึง การที่ผู้บริหารให้การยอมรับรองในสิ่งที่สมาชิกทำอยู่ การให้การสนับสนุนอยู่เบื้องหลัง ให้การยอมรับในความสามารถ และการให้การเห็นชอบตามกฎหมาย ให้การสนับสนุนสมาชิกในด้านความเป็นกันเอง การแสดงไมตรีจิต ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ข้อมูลย้อนกลับ ให้การยอมรับในความผิดพลาดต่าง ๆ และให้การสนับสนุนสมาชิกให้สามารถจัดการกับภาวะเสี่ยงต่างๆ ที่เกิดขึ้น รวมทั้งสนับสนุนกิจกรรมพิเศษต่างๆ ที่เกิดขึ้นนอกเหนือจากงานในองค์กร นอกจากนี้ยังรวมถึงการให้การสนับสนุนในด้านการปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางให้การดำเนินการในองค์กรเกิดประสิทธิภาพ

1.2 การได้รับข้อมูลข่าวสาร (Information) เป็นการได้รับข้อมูลข่าวสารที่จะก่อให้เกิดความรู้เพิ่มมากขึ้นเกี่ยวกับการตัดสินใจต่างๆ ขององค์กร การเปลี่ยนแปลงนโยบายขององค์กร และทิศทางในอนาคตขององค์กร รวมทั้งยังหมายถึงข้อมูลที่เป็นความรู้ทางเทคนิคจากหนังสือ รายงาน และบทความทางวิชาการต่างๆ ข้อมูลที่จะก่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ ในด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานรวมทั้งข้อมูลทางด้านข่าวสารทางการเมือง ซึ่ง Kanter เน้นว่าจะก่อให้เกิดความรู้ลึกทางบวกในด้านการรณรงค์การวิ่งเต้นเพื่อขอสนับสนุน การเจรจาต่อรอง การตกลง การประชุม การทำงานร่วมกัน และการออกเสียง นอกจากนี้การได้รับข้อมูลข่าวสาร จะต้องคำนึงถึงกลยุทธ์การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจจะทำได้โดยวิธีการเปิดประชุมโดยผู้บริหาร การออกจดหมายข่าว เทคนิคในการสื่อสาร รวมถึงความถี่ของการส่งข้อมูลข่าวสาร และข้อมูลข่าวสารควรเดินเป็นสองทางเพื่อให้การสื่อสารบรรลุผล โดยออกจากผู้บริหารไปสู่สมาชิก และจากสมาชิกไปสู่ผู้บริหาร การสื่อสารที่ดีจะสร้างความเข้าใจที่ดีมีความสุข และก่อให้เกิดความเข้าใจ

1.3 การได้รับทรัพยากร (Resource) หมายถึง การได้รับทรัพยากรต่างๆ ให้สมาชิกสามารถดำเนินการในองค์กรให้ประสบผลสำเร็จ ทรัพยากรนี้ประกอบด้วยเงินทุน (Funds) ขอบเขต (Space) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และเวลา (Time) โดย

เงินทุน ได้แก่ งบประมาณที่องค์กรจัดสรรให้เพื่อใช้ในกิจกรรมของแต่ละแผนก

ขอบเขต ได้แก่ การเปิดช่องว่าง หรือ การขยายขอบเขตให้กว้างเพื่อให้สมาชิกได้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ

วัสดุอุปกรณ์ ได้แก่ อาคารสถานที่ ที่อำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานรวมทั้ง

เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

เวลา ได้แก่ เวลาซึ่งผู้บริหารได้เอื้อประโยชน์ให้สมาชิกสามารถใช้เวลาในการ
กระทำการกิจกรรมเกี่ยวกับงานของตน ได้อย่างเหมาะสม

2. โครงสร้างโอกาสในองค์กร (Opportunity Structure) หมายถึง โอกาสในการสร้าง
ความเจริญเติบโต (Growth) และการสร้างความเคลื่อนไหวในทางบวก ให้เกิดในองค์กรโดยมี
ความสัมพันธ์กับสภาพงานซึ่งส่งเสริมให้สมาชิกแต่ละคนมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานใน
องค์กร และพัฒนาความรู้ ทักษะ การมีส่วนร่วมในที่ประชุม การผลักดันงาน การปฏิสัมพันธ์
ระหว่างสมาชิกในแต่ละแผนก โดย Kanter อธิบายว่าโครงสร้างของโอกาสนั้น ประกอบด้วย 3
องค์ประกอบ ดังนี้

2.1 การได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หมายถึง การที่ผู้บริหาร
ส่งเสริมหรือให้โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ รวมทั้งการมีโอกาสเลือกปฏิบัติงานในแผนกที่
ตนชอบหรือมีความถนัด

2.2 การได้รับการส่งเสริมให้เพิ่มพูนความสามารถและทักษะ (Competence and Skill)
หมายถึง การที่ผู้บริหารให้โอกาสสมาชิกได้เข้าร่วมประชุมวิชาการ อบรม ศึกษาดูงานหรืออนุญาต
ให้ลาศึกษาต่อในระดับสูง เพื่อเพิ่มพูนความสามารถ และทักษะ

2.3 การได้รับรางวัลและการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงาน (Reward and Recognition)
หมายถึง การที่ผู้บริหารให้ความสำคัญแก่สมาชิกที่มีความประพฤติดีหรือมีการปฏิบัติงานดีเด่น
โดยการให้รางวัล ให้คำยกย่อง ชมเชย ประกาศเกียรติคุณและรับรองความสามารถแก่สมาชิก เพื่อ
เป็นขวัญและกำลังใจ โดยมีการกระทำอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งการพิจารณาตอบแทนแก่สมาชิก
อย่างเหมาะสม

3. โครงสร้างสัดส่วนทางสังคมของสมาชิก (Proportions Structure) หมายถึง ปัจจัยซึ่งเป็น
ส่วนประกอบทางสังคมของสมาชิก ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกันในสถานการณ์เดียวกันแสดงถึง
ปริมาณของสมาชิกในองค์กรที่มีลักษณะทางสังคมคล้ายคลึงกัน เช่น เพศ เชื้อชาติ สีผิว เป็นต้น

ขององค์กรแต่ละองค์กร ซึ่งโครงสร้างสัดส่วนของสมาชิกนี้ถ้ามีลักษณะแตกต่างกันก็จะส่งผลต่อการเข้าถึงอำนาจได้

จากภาพที่ 2 จะเห็นได้ว่า เมื่อสมาชิกในองค์กร ได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานแล้ว จะส่งผลต่อสมาชิกในองค์กรดังนี้คือ เพิ่มความสามารถในตนเอง เพิ่มแรงจูงใจ เพิ่มความผูกพันต่อองค์กร ลดระดับความเหนื่อยหน่าย เพิ่มการได้รับอิสรภาพในงาน เพิ่มความรู้สึกร่วมมีส่วนร่วมในการบริหาร และเพิ่มความพึงพอใจในงาน และผลกระทบดังกล่าวนี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในงาน ดังนี้คือ บรรลุผลและความสำเร็จในงาน ความเคารพและความร่วมมือในองค์กร และผู้รับบริการพึงพอใจ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Kanter ในเรื่องทฤษฎีโครงสร้างอำนาจของ Kanter มาใช้ในการศึกษาการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน โดยแบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ คือ ด้านการได้รับโครงสร้างอำนาจ และการได้รับโครงสร้างโอกาส เพราะเป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานอย่างมีความชัดเจน และมีองค์ประกอบครบถ้วน โดยที่โครงสร้างอำนาจ แบ่งออกเป็นองค์ประกอบย่อย ได้ดังนี้ การได้รับความช่วยเหลือสนับสนุน การได้รับข้อมูลข่าวสาร และการได้รับทรัพยากร ส่วนโครงสร้างโอกาส แบ่งออกเป็นองค์ประกอบย่อย ได้ดังนี้ การได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับการส่งเสริมให้เพิ่มพูนความสามารถและทักษะ และการได้รับรางวัลและการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าการศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพ จะช่วยทำให้เกิดความเข้าใจในความสลับซับซ้อนของบุคคล โดยเฉพาะในแง่ความแตกต่างของพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล และบุคคลนี้เองจะเป็นส่วนย่อยที่สำคัญของส่วนใหญ่ นั่นคือองค์กร โดยทั้งหมด ดังนั้น การศึกษาจะช่วยทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถพยากรณ์ไม่เพียงแต่พฤติกรรมของบุคคลเท่านั้น แต่ยังขยายไปยังระดับองค์กรได้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น (สร้อยตระกูล (ดิวนานนท์) อรรถมานะ, 2545: 51)

ความหมายของบุคลิกภาพ

คำว่าบุคลิกภาพ (Personality) มาจากภาษาละตินว่า “Persona” ซึ่งแปลว่าหน้ากากที่ตัวละครสมัยกรีกและโรมันสวมใส่เพื่อแสดงบุคลิกลักษณะที่แตกต่างกันให้ผู้ดูเห็นได้ในระยะใกล้ๆ (นงลักษณ์ สุทธิวัฒน์พันธ์, 2549: 11) ซึ่งความหมายของคำว่า “บุคลิกภาพ” นั้นมีนักวิชาการได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันดังนี้

ศิริวรรณ สารแนก (2540: 15) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง เอกลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นผลรวมของลักษณะนิสัยทั้งหลาย คุณสมบัติ ความสามารถ และความรู้สึกนึกคิดทุกด้าน ตลอดจนแบบแผนการแสดงพฤติกรรมของบุคคลนั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 49) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะเอกลักษณะที่แสดงออกทั้งทางด้านความคิด ความรู้สึก ความสนใจ สติปัญญา รวมทั้งทางด้านสรีระ

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2544: 5) ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลในด้านต่าง ๆ ทั้งส่วนภายนอกและส่วนภายใน โดยส่วนภายนอก คือ ส่วนที่มองเห็นชัดเจน เช่น รูปร่าง กิริยามารยาท การแต่งตัว วิธีพูดจา การนั่ง การยืน เป็นต้น ส่วนภายในคือ ส่วนที่มองเห็นได้ยาก แต่อาจทราบได้โดยการอนุมาน เช่น สติปัญญา ความถนัด ลักษณะอารมณ์ประจำตัว ความใฝ่ฝันปรารถนา ปรัชญาชีวิต ค่านิยม ความสนใจ เป็นต้น ลักษณะต่างๆ ของบุคลิกภาพไม่สามารถแยกเป็นส่วนๆ ออกจากกันโดยเด็ดขาด ทุกๆ ลักษณะของบุคลิกภาพต่างมีความสัมพันธ์ต่อกันและกัน และมีผลกระทบต่อกันและกันเป็นประจักษ์ชัด

วิภา ภัคดี (2547: 259) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ผลรวมอย่างมีระบบของพฤติกรรมต่างๆ ตลอดจนทัศนคติและค่านิยมซึ่งแสดงให้เห็นถึงนิสัยเฉพาะตัวบุคคล

จุฑา บุรีภักดี (2549: 15) ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า หมายถึง ลักษณะส่วนรวมของแต่ละบุคคล ซึ่งประกอบด้วยระบบทางร่างกายและจิตใจ ที่กำหนดให้บุคคลนั้นมีการปรับตัวสิ่งแวดล้อมต่างจากบุคคลอื่น พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมา ทั้งลักษณะภายนอกที่มองเห็น และลักษณะภายในที่แสดงออกทางด้านสติปัญญา อารมณ์ และจิตใจ

Luthans (1992: 84) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพ คือ การที่บุคคลแสดงออกต่อสิ่งต่างๆ อย่างไร มีความเข้าใจและมองเห็นตนเองอย่างไร เป็นคุณลักษณะภายในและภายนอก และเป็นการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลกับสถานการณ์

Schemerhorn, Hunt, and Osborn (2000: 64) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพ คือ การแสดงถึงทุกสิ่งทุกอย่าง หรือการรวมกันของคุณลักษณะที่สังเกตเห็นได้ ซึ่งเป็นธรรมชาติของแต่ละบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งต่างๆ

Cook and Hunsaker (2001: 182) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพ คือ คุณลักษณะและพฤติกรรมซึ่งเป็นคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล

จากความหมายของบุคลิกภาพที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าบุคลิกภาพหมายถึงคุณลักษณะและพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคลที่แสดงออกมาทั้งภายในและภายนอก เป็นการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลกับสถานการณ์ ที่เป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล

ปัจจัยที่กำหนดบุคลิกภาพ

ปัจจัยที่กำหนดบุคลิกภาพของบุคคลนั้น สร้อยตระกูล (ดิยานนท์) อรรถมานะ (2545: 54-55) กล่าวว่า มีปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านชีววิทยา มีการยอมรับความสำคัญของพันธุกรรมว่าเป็นตัวกำหนดลักษณะทางสรีรภาพ หรือกายภาพได้ นั่นคือ ลักษณะทางกายภาพจะถ่ายทอดมาจากพันธุกรรมทางยีน (Gene) ในโครโมโซม (Chromosome) ของบิดามารดา อาทิ สีผม สีผิว โครงสร้าง รูปร่าง ขนาดของร่างกาย เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านการเป็นสมาชิกของกลุ่มต่างๆ กลุ่มแรกที่บุคคลเป็นสมาชิกคือ ครอบครัว ซึ่งมีบทบาทมากต่อการพัฒนาบุคลิกภาพ ได้แก่ การลอกแบบหรือเลียนแบบ (Identification) ซึ่งเป็นกระบวนการเลียนแบบหรือเอาบุคคลที่ตนคิดว่าเป็นตัวแบบมาเป็นตัวอย่าง และพยายามเลียนแบบให้เหมือน รวมถึงการรับเอาสิ่งที่เป็นนามธรรมเข้าไปในจิตใจตนเอง ต่อมาบุคคลก็จะเริ่มเป็น

สมาชิกของกลุ่มทางสังคมอื่นๆ เช่น กลุ่มนักเรียนในโรงเรียน ในมหาวิทยาลัย กลุ่มเพื่อนที่ทำงาน กลุ่มทางธุรกิจ เป็นต้น

3. ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม วัฒนธรรมเป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพที่สำคัญ บุคคลต่างเชื้อชาติจะมีความแตกต่างในความประพฤติปฏิบัติ และบุคคลจะอยู่ภายใต้อิทธิพลของวัฒนธรรมในสังคมตน ดังนั้นเขาจะประพฤติตนตามประเพณีวัฒนธรรมของสังคม และสิ่งเหล่านี้จะกลายเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพของเขา

4. ปัจจัยทางด้านสถานการณ์ บุคคลมีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งมีลักษณะไม่แน่นอนเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ สถานการณ์จึงมีบทบาทเป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพของบุคคล โดยการใช้กลไกการป้องกันตนเอง ซึ่งมีอยู่หลายรูปแบบ เช่น หาเหตุผลเข้าข้างตนเอง (Rationalization) การทดแทนหรือการชดเชย (Compensation) การถดถอย (Regression) การฝันกลางวัน (Day-dream) เป็นต้น

การวัดบุคลิกภาพ

การวัดบุคลิกภาพเป็นเรื่องที่วัดได้ยากและมีความซับซ้อนมาก นักจิตวิทยาได้พยายามนำความรู้ระเบียบวิธีการทางด้านวิทยาศาสตร์มาช่วยในการวัดบุคลิกภาพของบุคคล มธุรส สว่างบำรุง (2542: 343-349) กล่าวว่า วิธีการต่างๆ ที่นักจิตวิทยาเลือกใช้มีดังต่อไปนี้

1. การสังเกต (Observational Method) การสังเกตเป็นการประเมินบุคลิกภาพโดยทั่วไปที่บุคคลส่วนใหญ่นิยมกระทำ เนื่องจากเป็นวิธีการที่ง่ายที่สุด และไม่ต้องลงทุนหรือเสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น เพียงแต่ผู้สังเกตเฝ้ามองดูพฤติกรรมของบุคคลที่เราต้องการจะศึกษาร่องรอยเงื่อนไขของปัญหาหรือให้ความสนใจโดยเฉพาะ การสังเกตจึงต้องอาศัยการจดบันทึกพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาเป็นพฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) ที่เกิดขึ้นในขณะนั้น เวลานั้น

2. การสัมภาษณ์ (Interview Method) วิธีการศึกษาที่ถูกนำมาใช้อย่างกว้างขวางถือได้ว่าเป็นการประเมินบุคลิกภาพวิธีหนึ่งที่มีผู้สัมภาษณ์สามารถใช้วิธีการสังเกตเข้าร่วมด้วย การสัมภาษณ์จะทำให้ได้รับข้อมูลที่ละเอียดครบถ้วนตรงตามที่ผู้สัมภาษณ์ต้องการ ข้อมูลที่ได้มานั้นจะแสดงให้เห็นถึงความคิดเห็น การถ่ายทอดความรู้สึก อารมณ์ ภูมิหลัง อนาคต ตลอดจนเจตคติของผู้ถูก

สัมภาษณ์ ซึ่งจะนำมาประเมินบุคลิกภาพโดยรวมได้ในภายหลัง แต่อย่างไรก็ตามการสัมภาษณ์ยังคงมีข้อจำกัดหลายประการ กล่าวคือ อาจก่อให้เกิดความลำเอียง (Bias) ต่อผู้รับการสัมภาษณ์ได้

3. การใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ในการประเมินบุคลิกภาพนั้นจะมีประโยชน์ต่อการเลือกใช้ข้อมูลในปริมาณที่มากพอในการตั้งคำถาม การใช้แบบสอบถามนี้จะทำให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทุกประเด็นที่ผู้วิจัยจะเลือกศึกษา และคำตอบที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างจะมีคุณค่าต่อผลงานการศึกษานั้นๆ โดยปกติการใช้แบบสอบถามจะต้องเขียนสัญลักษณ์หรือตอบสนองตามที่แบบสอบถามนั้นได้กำหนดไว้ แบบสอบถามบุคลิกภาพจึงเป็นรูปแบบหนึ่งในการใช้แบบสอบถามในเรื่องอื่นๆที่ต้องการศึกษา

4. มาตรการประมาณค่า (Rating Scales) ประกอบไปด้วยข้อคำถามที่ได้สร้างขึ้นมาเกี่ยวกับลักษณะของบุคลิกภาพ ซึ่งจะมีช่องให้เลือกตอบอยู่หลายช่อง วิธีการสร้างมาตรการประมาณค่ามีอยู่ 2 วิธีใหญ่ๆ ที่นิยมใช้กันที่จะกล่าวต่อไปนี้

4.1 วิธีของ Likert Technique ประกอบไปด้วยข้อความที่มีลักษณะ 2 ด้าน กล่าวคือด้านบวกหรือด้านลบ จัดแบ่งน้ำหนักของความรู้สึกออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยแบ่งการให้คะแนนของข้อความออกเป็น 5, 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ

4.2 วิธีของ Thurstone เป็นวิธีการแบ่งความรู้สึกออกเป็น 11 ระดับโดยเรียงจากความรู้สึกมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด การให้คะแนนของข้อความจะเริ่มต้นจาก 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 และ 11 ตามลำดับ ผู้ที่ศึกษาสามารถสร้างข้อคำถามจำนวนมากข้อและครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการจะถาม

5. แบบสำรวจบุคลิกภาพ (Personality Inventories) แบบสำรวจบุคลิกภาพเป็นการแบ่งแยกประเภทของแบบทดสอบที่ได้สร้างขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อที่จะวัดบุคลิกภาพที่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบในเรื่องของคุณภาพและความเป็นมาตรฐานของแบบทดสอบนั้นๆ มาแล้ว ข้อดีของแบบสำรวจบุคลิกภาพไม่เพียงแต่จะมีพฤติกรรมที่แสดงออกมาภายนอกยังสามารถวัดลักษณะภายในได้อีกด้วย เพราะว่าได้มีการใช้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะภายในของบุคลิกภาพแบบสำรวจบุคลิกภาพที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปประกอบด้วยแบบสำรวจต่อไปนี้

5.1 แบบสำรวจ EPPS (Edward Personal Preference Schedule)

5.2 แบบสำรวจ CPI (California Psychological Inventory)

5.3 แบบสำรวจ MMPI (The Minnesota Multiphasic Personality Inventory)

5.4 แบบสำรวจบุคลิกภาพ 16 PF (16 Personality Factor Questionnaire)

6. วิธีการฉายภาพจิต (Projective Tests) เป็นวิธีที่สะท้อนความคิด ความรู้สึก และจินตนาการที่ซ่อนเร้นแอบแฝงของคนไข้ วิธีการนี้จะมีวัตถุประสงค์จากสมมติฐานในการใช้กลไกการฉายภาพจิตและเป็นการวัดที่ครอบคลุมลักษณะทางบุคลิกภาพของบุคคลไว้ทั้งหมด ลักษณะของวิธีการฉายภาพจิตจะใช้สิ่งเร้าที่ไม่มีโครงสร้าง (Unstructured) หรือคลุมเครือ เพื่อให้แต่ละบุคคลได้รับการตอบสนองจากสภาวะทางสังคมหรือจากความเป็นจริงที่บุคคลมองว่าเขาควรจะเป็นอย่างไร วิธีการฉายภาพจิตจึงแบ่งออกได้เป็น 2 วิธีดังนี้

6.1 วิธีการภาพหยดหมึกของ Rorschach (Rorschach Test)

6.2 แบบทดสอบ TAT (Thematic Apperception Test)

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

ทฤษฎีบุคลิกภาพนั้นมีหลายทฤษฎี นักทฤษฎีแต่ละท่านจะมีแนวคิดที่แตกต่างกันไป จึงจะให้น้ำหนักและความสำคัญไปคนละอย่าง บุคลิกภาพเป็นเรื่องที่ซับซ้อน ซึ่งไม่มีทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งสามารถอธิบายบุคลิกภาพได้ครบทุกด้าน

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2547: 322-333) ได้แบ่งแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพออกเป็น 4 กลุ่มใหญ่ ๆ ได้แก่

1. ทฤษฎีบุคลิกภาพในแนวนักจิตวิเคราะห์ (Freudian Psychoanalysis)

1.1 ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของ Sigmund Freud จิตวิเคราะห์ตามแนวความคิดของ Freud คือ โครงสร้างของบุคลิกภาพ และกลไกป้องกันตัวเอง โดยโครงสร้างของบุคลิกภาพตามแนวคิดของ Freud มี 3 ลักษณะคือ Id, Ego และ Super ego ซึ่งเป็นกระบวนการทางจิต และเป็นแรงผลักดันให้ บุคคลมีพฤติกรรมต่างๆจนหลอมเป็นบุคลิกลักษณะของบุคคล พลัง Id, Ego และ Super ego จะทำงานไม่แยกจากกันเลย พลังใดมีอิทธิพลมากที่สุดบุคคลนั้นก็จะมีบุคลิกลักษณะโน้มเอียงไปใน ทิศทางนั้น บุคลิกภาพที่พึงประสงค์คือ บุคคลที่พลัง Ego สามารถประสานพลัง Id และ Super ego ให้ทำงานร่วมกันอย่างมีดุลยภาพ ส่วนกลไกป้องกันตัวเอง ในความเป็นจริง พฤติกรรมส่วนมาก ของคนเรา มิได้เกิดจากการทำงานร่วมกันอย่างเหมาะสมสมดุลของพลัง Id, Ego และ Super ego บ่อยครั้งที่พลังทั้ง 3 มีภาวะขัดแย้ง ส่งผลให้บุคคลเกิดความกังวล และมีความสับสน ดังนั้นเพื่อลด ระดับความกังวล พลัง Ego จึงใช้กลไกป้องกันตัวเอง ซึ่งเป็นการหลอกตัวเองชั่วคราวชั่วคราว ซึ่ง บุคคลมักจะใช้กลไกนี้ในระดับจิตใต้สำนึก ตัวอย่างบางประการตามแนวคิดของ Freud มีดังนี้ การ หาเหตุผลเข้าข้างตนเอง (Rationalization) การทดแทน (Sublimation) การชักทอด (Projection) การ เก็บกด (Repression) เป็นต้น Freud กล่าวว่ากลไกป้องกันตัวเองมีประโยชน์เมื่อบุคคลรู้จักนำไปใช้ เพื่อลดระดับความเข้มของความกังวลใจและใช้เป็นครั้งคราวเพื่อตั้งสติในการลดความหวาดกลัว

1.2 ทฤษฎีจำแนกของ Carl Jung มีความเชื่อว่า บุคลิกภาพของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับ การอบรมเลี้ยงดูมาตั้งแต่ในวัยเด็ก เขาได้แบ่งจิตใต้สำนึกออกเป็น 2 ระดับ คือระดับส่วนบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์ต่างๆ ที่ถูกเก็บกดไว้ และลึกลงไป กับระดับสะสมของจิตใต้สำนึก อันได้แก่ จุด รวมของความจำ และพฤติกรรมต่างๆ ที่มนุษย์เก็บสะสมไว้เป็นเวลานาน และถ่ายทอดมาใน ปัจจุบัน โดย Carl Jung เน้นว่าระดับของจิตใต้สำนึกเหล่านี้เองที่เป็นส่วนสำคัญสำหรับทฤษฎี บุคลิกภาพของเขา Carl Jung แบ่งบุคลิกภาพของบุคคลออกเป็น 2 ประเภท คือ บุคลิกภาพแบบ แสดงตน (Extrovert personality) บุคคลที่มีบุคลิกภาพประเภทนี้ จะเป็นผู้ที่ชอบแสดงตัว มีลักษณะ เเด่น ชอบสังคม มีความเชื่อมั่นบนพื้นฐานแห่งความเป็นจริง อีกประเภทหนึ่งคือ บุคลิกภาพแบบ เก็บตัว (Introvert personality) บุคคลที่มีบุคลิกภาพประเภทนี้มีลักษณะที่เห็น ได้ชัดคือ เชื่อตนเอง และสิ่งที่กระทำมักขึ้นกับตนเองเป็นใหญ่ ไม่ชอบสูงส่งกับผู้อื่น และเมื่อเกิดปัญหาจะแยกตัว ออกไปจากสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดปัญหา

2. ทฤษฎีพฤติกรรมนิยม (Behavioral theory) ผู้นำความคิดที่สำคัญในทฤษฎีนี้ได้แก่ Skinner และ Pavlov นักคิดในทฤษฎีกลุ่มนี้ไม่ค่อยเชื่อถือแรงจูงใจภายในตัวบุคคล ว่าเป็นปัจจัย สำคัญในการกำหนดลักษณะพฤติกรรม และบุคลิกภาพ แต่ให้ความสนใจกับสิ่งเร้าภายนอก รวมทั้ง

กระบวนการให้การเสริมแรงมากกว่า โดยให้ความเห็นว่า บุคคลจะมีบุคลิกภาพอย่างไร ขึ้นอยู่กับว่า เขาได้รับการเสริมแรงจากบุคคลและกลุ่มสังคมในวัยที่ผ่านมาอย่างไร

3. ทฤษฎีมนุษยนิยม (Humanistic theory) นักทฤษฎีที่สำคัญในกลุ่มนี้ คือ Abraham Maslow และ Carl Rogers ซึ่ง Maslow เชื่อว่า บุคลิกภาพของบุคคล เกิดจากแรงจูงใจ ซึ่งพัฒนาไปเป็นขั้นๆ จากแรงจูงใจที่เกิดจากความรู้สึกความขาดแคลน ไปสู่แรงจูงใจเพื่อความเจริญเติบโตด้านบุคลิกภาพของบุคคล ซึ่งจุดมุ่งหมายสูงสุดของแรงจูงใจ คือ แรงจูงใจที่นำไปสู่ “ภาวะเต็มเปี่ยมแห่งศักยภาพของบุคคล” ส่วน Carl Rogers เสนอแนวคิดที่สำคัญคือ “ทฤษฎีตัวตน” (Self theory) ซึ่งเชื่อว่า บุคลิกภาพของบุคคลจะเป็นเช่นไร เกิดจากตัวตน 3 ลักษณะของบุคคล ได้แก่ ความคิดเกี่ยวกับตนเอง (Self concept) ตัวตนตามความเป็นจริง (Real self) และตัวตนในอุดมคติ (Ideal self) ถ้าตัวตนทั้ง 3 ลักษณะตรงกันค่อนข้างมาก บุคคลจะมีบุคลิกภาพมั่นคง แต่ถ้ามีความแตกต่างและขัดแย้งกันสูง บุคคลจะมีความสับสน และอ่อนแอด้านบุคลิกภาพ

4. ทฤษฎีเทรต (Trait theory) หลักการเบื้องต้นของทฤษฎีลักษณะนิสัยได้แก่การจำแนกบุคคลตามแนวโน้มลักษณะนิสัย โดยมีลักษณะเด่นของทฤษฎีลักษณะนิสัย ดังนี้

4.1 ความคงที่ (Consistency) บุคคลแต่ละบุคคลจะมีคุณลักษณะโดดเด่นหลาย ๆ อย่างภายในตัวและแสดงคุณลักษณะนั้นออกมาในสถานการณ์ต่าง ๆ กัน หากบุคคลรู้ลักษณะนิสัยคนใดคนหนึ่ง บุคคลก็สามารถที่จะทำนายพฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ กันได้

4.2 ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) ทฤษฎีลักษณะนิสัยมีแนวคิดว่าจะแต่ละคนประกอบด้วยกลุ่มลักษณะหลายอย่างซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะตัว โดยที่ไม่มีใครเหมือน ทฤษฎีลักษณะนิสัยนั้นยังมีหลายกลุ่มและทุก ๆ กลุ่มมีแนวคิดร่วมกัน ที่จะค้นหาและอธิบายคุณลักษณะพื้นฐานของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเพื่ออธิบายบุคลิกภาพของบุคคลนั้น โดยนักทฤษฎีที่สำคัญในกลุ่มนี้ได้แก่ Allport, Cattell และ Eysenck

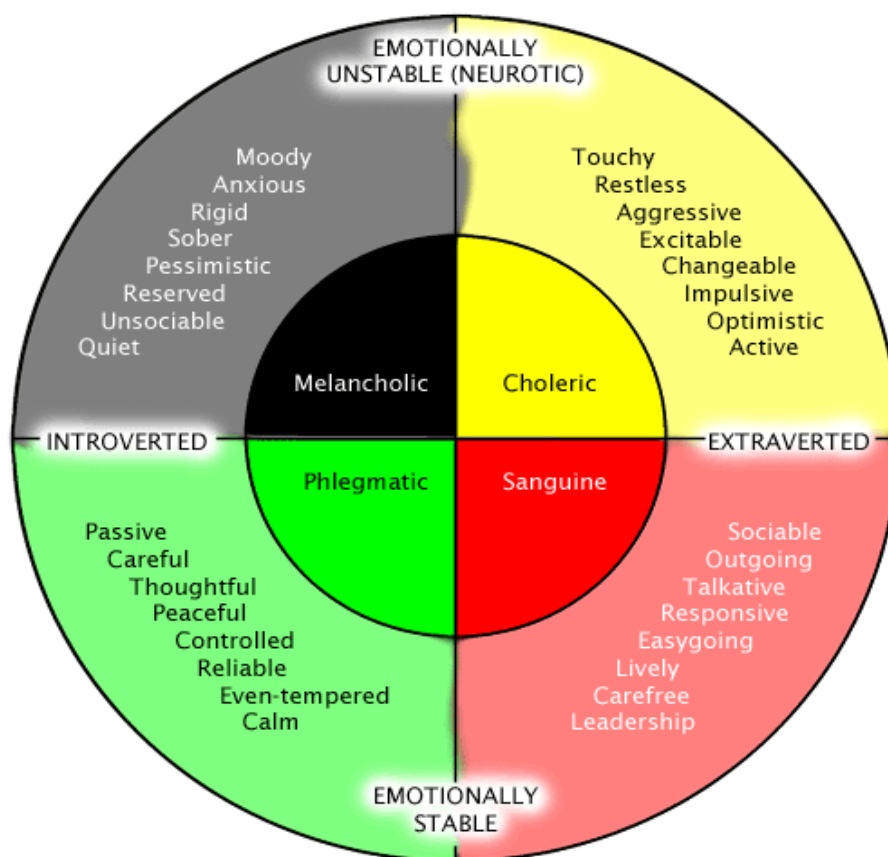
Allport อธิบายว่า ลักษณะนิสัยของบุคคล มี 3 ประเภท คือ (1) Cardinal Traits คือ Traits ที่โดดเด่นในตัวบุคคลในแง่ใดแง่หนึ่ง มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อ พฤติกรรมของบุคคลเกือบทุกด้าน เป็นลักษณะเด่นของบุคคลที่แสดงออกมาให้เห็นอย่างชัดเจนไม่สามารถซ่อนเร้นได้ มีลักษณะเหนือลักษณะอื่นทั้งหมดเป็นลักษณะที่เราใช้เป็นบุคลิกภาพอ้างอิง (Reference Personality) (2) Central

Traits เป็นกลุ่มลักษณะนิสัยของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มิได้อยู่ภายในตัวบุคคลมากบ้างน้อยบ้าง เป็นลักษณะที่บุคคลมีร่วมกับผู้อื่น ซึ่งสามารถสังเกตเห็นได้ในชีวิตประจำวัน เช่น ความรักพวกพ้อง ความทะเยอทะยาน ความเชื่อมั่นในตัวเอง เป็นต้น (3) Secondary Traits เป็นลักษณะนิสัยที่ไม่โดดเด่นมากนักภายในตัวบุคคล เป็นทัศนคติของบุคคลในการตอบโต้สถานการณ์ต่างๆ Allport เน้นความเป็นเอกัตบุคคลโดยเชื่อว่าแม้ว่าบุคคลจะมีลักษณะนิสัยเหมือนกัน แต่การแสดงออกในสถานการณ์ต่างๆ และระดับความรุนแรง จะแตกต่างกัน ทำให้มีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน

Cattell ได้ทำการศึกษาลักษณะนิสัยของคนซึ่งบรรยายโดยใช้คำคุณศัพท์ 17,953 คำ ตามที่ Allport และ Odbert รวบรวมไว้ และใช้วิธีวิเคราะห์ตัวประกอบ (Factor Analysis) แยกแยะออกเป็นลักษณะนิสัยส่วนผิว (Surface Traits) ของบุคคลที่สังเกตได้จากพฤติกรรมภายนอก เป็นชุดลักษณะนิสัยที่เข้ากลุ่มกันและมีค่าสหสัมพันธ์สูงในบุคคลเดียวกัน ต่อจากนั้นเขาได้รวบรวมลักษณะนิสัยส่วนผิวให้มีรายการสั้นเข้าไปอีก โดยวิธีวิเคราะห์ตัวประกอบลักษณะส่วนผิวหลายๆ ลักษณะที่เกาะกลุ่มกัน จนเหลือลักษณะบุคลิกภาพพื้นฐานที่เรียกว่าลักษณะนิสัยซ่อนเร้น (Source Traits) ซึ่งเป็นพฤติกรรมต้นเงื่อนจริงๆ มีอยู่ 16 ลักษณะ และมีลักษณะค้ำกันเป็นคู่ เป็นตัวเร่งสำคัญที่ทำให้พฤติกรรมหรือบุคลิกภาพภายนอก ลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 16 ลักษณะดังกล่าว Cattell ได้สร้างเป็นแบบทดสอบเพื่อวัดบุคลิกภาพ เรียกว่า 16 PF (Sixteen Personality Factor) เป็นมาตรวัดในลักษณะสองขั้ว(มีความหมายตรงข้ามในมิติเดียวกัน) นับเป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมอย่างมากในยุคปัจจุบันมีผู้แปลแบบทดสอบนี้เป็นภาษาต่างๆ หลายภาษา นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยทางบุคลิกภาพ และนิยมใช้เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกความถนัดในอาชีพ หรือความถนัดทางการศึกษาของบุคคล

Hans Eysenck เป็นอีกผู้หนึ่งที่อธิบายบุคลิกภาพโดยจัดกลุ่มลักษณะนิสัย (Trait) และใช้กระบวนการทางสถิติ ด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เช่นเดียวกับ Cattell เขาแบ่งกลุ่มนิสัยออกเป็น 2 มิติ มิติหนึ่งคืออารมณ์มั่นคง ตรงข้ามกับ อารมณ์หวั่นไหว (Emotional Stability – Neuroticism) อีกมิติหนึ่งคือเก็บตัว ตรงข้ามกับ การแสดงตัว (Introvert – Extrovert) หรือเรียกว่า “Big Two” ความสัมพันธ์ระหว่าง 2 มิตินี้ สามารถกำหนดลักษณะนิสัยได้ถึง 32 ลักษณะ ดังภาพที่ 2 และได้พัฒนาแบบวัดบุคลิกภาพMPI (Maudsley Personality Inventory) ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของลักษณะนิสัย 2 มิติ ดังกล่าวทฤษฎีของ Eysenck คล้ายๆ กับทฤษฎีลักษณะนิสัยของท่านอื่น ๆ ตรงที่มีการวิเคราะห์บุคลิกภาพด้วยกระบวนการทางสถิติ แต่มีความแตกต่างจากทฤษฎีอื่นในประเด็นที่เขาได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางชีวภาพว่าเป็นตัวกำหนดลักษณะบุคลิกภาพของ

บุคคลมากกว่าปัจจัยทางสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นจุดสำคัญในทฤษฎีลักษณะนิสัยอื่นๆ (Goldstein, 1994 อ้างใน ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2547: 333)



ภาพที่ 3 กลุ่มลักษณะนิสัยตามแนวคิดของ Eysenck

ที่มา: ศรีเรือน แก้วกังวาล (2547: 332)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เชื่อในการแบ่งบุคลิกภาพตามลักษณะนิสัยที่แสดงออก (Trait Theory) จึงเลือกใช้แนวคิดองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพของ Costa และ McCrae (1992) เป็นแนวทางศึกษา เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมประเด็นสำคัญด้านมิติบุคลิกภาพเกือบทุกมิติ และประเมินบุคลิกภาพโดยใช้มิติที่ได้รับการจัดระบบแล้วเป็นเกณฑ์ ได้กำหนดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ออกเป็นองค์ประกอบหลัก ๆ 5 ประการดังนี้บุคลิกภาพแบบห้วนไหว (Neuroticism) บุคลิกภาพแบบแสดงออก (Extraversion) บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง (Openness) บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น (Agreeableness) และบุคลิกภาพแบบมีสติ (Conscientiousness)

แนวความคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

Velting and Holmes (1995: 212) กล่าวว่า ทฤษฎีบุคลิกภาพเกี่ยวกับลักษณะนิสัยที่กำลังมีบทบาทสำคัญ คือแนวคิดองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพ (Five-Factor Model of Personality) แนวคิดดังกล่าวถูกนำไปศึกษาอย่างกว้างขวางกับกลุ่มประชากรที่มี เพศ อายุ ภาษา เชื้อชาติต่าง ๆ นักจิตวิทยาในกลุ่มแนวคิดองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพ ได้แก่ Worren และ Norman (1963), Digman และ Inouye (1986), Noller, Law และ Comrey (1987), McCrae และ Costa (1987), Borkenau (1988), Brand และ Egan (1989), Goldberg (1990)

การศึกษามโนทัศน์บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กล่าวได้ว่ามีจุดเริ่มต้นมาจากผลงานของ Allport และ Odbert ที่ได้รวบรวมคำศัพท์ที่ยังไม่ถูกตัดทอนในปี 1925 จำนวน 400,000 คำ จาก พจนานุกรมในภาษาอังกฤษนำมาใช้ตัดสินในการระบุพฤติกรรมหนึ่งๆ ของมนุษย์ ให้เด่นชัดออกจากพฤติกรรมอื่นๆ จนได้คำศัพท์เดี่ยวๆ ออกมา 17,953 คำ ซึ่งได้ให้คำจำกัดความสิ่งเหล่านี้เรียกว่า คุณลักษณะ (Trait) เป็นสิ่งที่นำไปใช้ทั่วไปได้ใช้กับบุคคลที่ลักษณะนิสัยโน้มเอียงไปในทิศทางนั้น ที่มักจะเปลี่ยนแปลง และจะมีความคงที่ในการที่แต่ละบุคคลจะตัดสินสิ่งแวดล้อมของเขา ในเวลาต่อมา Allport และ Odbert ได้สรุปไว้ในเบื้องต้นเพียง 4,504 คำ และตั้งชื่อให้กับคุณลักษณะนั้นๆ ซึ่งนักจิตวิทยาที่ได้นำ เอาไปใช้ในการพัฒนามาตรวัดบุคลิกภาพแบบต่างๆแบบยอมรับผู้อื่น (Agreeableness) แบบพึ่งพาอาศัยได้ (Dependability) แบบมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) และแบบมีวัฒนธรรม (Culture) (Block, 1995: 187)

ต่อมา Cattell (1943 cited in McAdams, 2001: 264-265) ได้ทำการเลือกคำที่บ่งบอกคุณลักษณะได้ 171 คำ แล้วจัดเป็นกลุ่มให้คำที่มีความสัมพันธ์กันอยู่ด้วยกันสามารถจัดได้ 35 องค์ประกอบ จากนั้นจึงนำคำศัพท์มาทำการวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคและวิธีการทางสถิติที่เรียกว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) จนสามารถค้นพบองค์ประกอบพื้นฐานทางบุคลิกภาพ 16 องค์ประกอบ ต่อมา Cattell จึงนำองค์ประกอบ 16 องค์ประกอบ มาสร้างเป็นแบบทดสอบเรียกว่า 16 PF (Sixteen Personality Factor Questionnaire) บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีรากฐานมาจากการศึกษาของ Cattell ซึ่งวิธีการของ Cattell นี้ได้รับการยอมรับกันโดยทั่วไป และยังเป็นประโยชน์ต่อนักจิตวิทยารุ่นต่อมา ดังจะเห็นได้จากการศึกษาของ Tupes and Christal (Tupes and Christal, 1961 cited in Cooper and Robertson, 1995: 79) ได้กล่าวว่าบุคลิกภาพประกอบด้วยห้าองค์ประกอบดังนี้ แบบแปรปรวน (Surgency) แบบยอมรับผู้อื่น (Agreeableness) แบบพึ่งพา

อาศัยได้ (Dependability) แบบมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) และแบบมีวัฒนธรรม (Culture)

หลังจากนั้น Norman ได้ศึกษาตามแนวทางของ Tupes and Christal (Norman, 1963 cited in McAdams, 2001: 264-265) ได้แนะนำว่าองค์ประกอบห้าประการสามารถเป็นตัวแทนในการแบ่งประเภทของคุณลักษณะ ดังนั้น Norman จึงได้เปลี่ยนแบบพึ่งพาอาศัยได้ (Dependability) เป็นแบบมีสติ (Conscientiousness) ซึ่งผลงานของ Norman สำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ แม้จะไม่มีรายการงานอย่างเป็นทางการ แต่การตีพิมพ์งานของ Norman ก็เป็นประโยชน์อย่างมากต่องานวิจัยในระยะต่อมา

โดย Norman ได้สรุปองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพและลักษณะที่ใช้วัดบุคลิกภาพดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 องค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพและลักษณะที่ใช้วัดบุคลิกภาพ

ชื่อองค์ประกอบ (Factor Name)	ลักษณะที่ใช้วัดบุคลิกภาพ (Illustrative Scales)
แบบแสดงออกหรือแบบแปรปรวน (Extraversion or Surgency)	ช่างเจรจา – เงียบ ความเปิดเผย – เก็บความลับ ชอบเข้าสังคม – สันโดษ
แบบยอมรับผู้อื่น (Agreeableness)	อารมณ์ดี – โกรธง่าย วางใจผู้อื่น – หวาดระแวง รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น – หัวแข็ง ให้ความร่วมมือกับกลุ่ม-ไม่ให้ความร่วมมือกับกลุ่ม
แบบมีสติ (Conscientiousness)	ความละเอียดละออ – ไม่ละเอียดละออ รับผิดชอบ – ไม่รับผิดชอบ มีศีลธรรม - ไม่มีศีลธรรม อดสาเหินงาน – ละทิ้งหน้าที่

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ชื่อองค์ประกอบ (Factor Name)	ลักษณะที่ใช้วัดบุคลิกภาพ (Illustrative Scales)
แบบมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability)	อารมณ์มั่นคง - ขวัญอ่อน กลัวง่าย จิตใจสงบ – ชอบกังวลใจ มีสติ – ตื่นเต้น ไม่กังวลเกี่ยวกับสุขภาพ - กังวลเกี่ยวกับสุขภาพ
แบบมีวัฒนธรรม (Culture)	ชอบศิลปะ - ไม่ชอบศิลปะ ใฝ่หาความรู้ – ความคิดคับแคบ สุขภาพ - หยาดกระด้าง ไม่มีมารยาท มีจินตนาการ - ไม่มีจินตนาการ ทำตามคำสั่ง

ที่มา: Pervin (1989: 315)

Eysenck (1970 cited in McAdam, 2001: 261-264) ศึกษาบุคลิกภาพในส่วนของคุณลักษณะมูลฐาน (Source Traits) ตามทฤษฎีของ Carl Jung ว่าบุคลิกภาพมี 2 ลักษณะคือ บุคลิกภาพแบบแสดงออก (Extravert) มีลักษณะชอบสังคม มีเพื่อนมาก ชอบความตื่นเต้น แสวงหาโอกาสใหม่ๆ ชอบการเปลี่ยนแปลง ไม่ค่อยมีความวิตกกังวล เรียบง่าย โมงโลกในแง่ดี ไม่เก็บความรู้สึก และบุคลิกภาพแบบเก็บตัว (Introvert) มีลักษณะเงียบขรึม ชอบอยู่ตามลำพัง คิดถึงตัวเองเป็นหลัก มีเพื่อนน้อย คิดก่อนทำ ไม่ชอบเสี่ยง จริ่งจกกับชีวิต เก็บความรู้สึก ซึ่งบุคลิกภาพทั้งสองแบบมีความแตกต่างกันในด้านความรวดเร็ว ความละเอียดถี่ถ้วน และความเพียรพยายาม Eysenck ใช้กระบวนการทางสถิติ ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบ สรุปแนวคิดในการอธิบายคุณลักษณะทางบุคลิกภาพ ว่าประกอบด้วย 2 องค์ประกอบที่ตรงข้ามกันคือ คู่แรก แบบเก็บตัว (Introvert) – แสดงตัว (Extravert) คู่ที่สอง แบบหวั่นไหว (Neuroticism) – แบบมั่นคง (Stability) โดยเรียกว่า “Big Two” และต่อมา Eysenck เพิ่มคุณลักษณะบุคลิกภาพใหม่อีกหนึ่งองค์ประกอบ คือ การกระทำโดยไม่ไตร่ตรอง (Psychoticism) ซึ่งบุคคลลักษณะนี้จะมีแนวโน้มเห็นแก่ตัว ก้าวร้าวและไม่ค่อยคิดถึงคนอื่น

ในเวลาต่อมา Goldberg (1971 cited in McAdam, 2001: 265) ได้นำคุณศัพท์ที่อธิบายบุคลิกภาพจากงานของ Allport และ Odbert มาศึกษา Goldberg ได้สรุปองค์ประกอบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบไว้ดังนี้ 1) แบบแปรปรวน (Surgency) 2) แบบยอมรับผู้อื่น (Agreeableness) 3) แบบมี

สติ (Conscientiousness) 4) แบบมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) และ 5) แบบเชาว์ปัญญา (Intellect)

อย่างไรก็ตาม Goldberg (1990 cited in Griffeth and Hom, 2001: 107) ยังไม่พอใจกับผลที่ได้รับจากการศึกษาในช่วงแรก จนถึงต้นทศวรรษ 1990 มากนัก เขายังคงศึกษาหาความเหมาะสมทางภาษา และโครงสร้างของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบเรื่อยมา จนถึงปลายทศวรรษที่ 1990 จึงได้ปรับปรุงบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบใหม่จนเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปดังนี้

1) ความอ่อนไหว (Neuroticism) 2) การแสดงตัว (Extraversion) 3) การเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) 4) การยอมรับผู้อื่น (Agreeableness) 5) การมีสติ (Conscientiousness)

Costa and McCrae (1992 cited in Block, 1995: 200) เป็นผู้ศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบในยุคปัจจุบันที่ได้รับการยอมรับเช่นเดียวกันกับ Goldberg โดย Costa และ McCrae เริ่มศึกษามาตั้งแต่ทศวรรษที่ 1970 และเป็นที่ยอมรับในทศวรรษที่ 1980 โดย Costa and McCrae ได้เริ่มต้นทำการศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบจากการทบทวนแบบวัดบุคลิกภาพ 16 PF ของ Cattell และเชื่อมโยงกับแนวคิดเรื่องการแสดงตัว-เก็บตัว (Extraversion-Intraversion) ความหวั่นไหว (Neuroticism) การกระทำโดยไม่ไตร่ตรอง (Psychoticism) ของ Eysenck ร่วมกับแนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Norman แล้วได้พัฒนาขึ้นเป็นบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ในช่วงแรก บุคลิกภาพมีเพียงสามองค์ประกอบที่อธิบายบุคลิกภาพของบุคคลได้แก่ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) บุคลิกภาพแบบแสดงออก (Extraversion) และบุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง (Openness) ซึ่งในเวลาต่อมาได้เพิ่มองค์ประกอบอีกสองด้านได้แก่ บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น (Agreeableness) และบุคลิกภาพแบบมีสติ (Conscientiousness) จนกลายเป็นบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบในที่สุด

อย่างไรก็ตามแบบวัดที่ Costa and McCrae ได้พัฒนาขึ้นชื่อว่า NEO-PI, NEO PI-R, และ NEO-FFI ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป โดยลักษณะเฉพาะของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Costa and McCrae (1992 cited in Howard and Howard, 2001) มีดังนี้

1. บุคลิกภาพด้านความหวั่นไหว (Neuroticism) หมายถึงผู้ที่มีความวิตกกังวล (Anxiety)

ความโกรธแค้น (Angry Hostility) ซึมเศร้า (Depression) คำนึงถึงแต่ตนเอง (Self-Consciousness) ความไม่สามารถควบคุมแรงกระตุ้นภายในตนเอง (Impulsiveness) และมีจิตใจไม่มั่นคง (Vulnerability)

1.1 ความวิตกกังวล (Anxiety) เป็นบุคคลที่มีภาวะหวาดกลัว หงุดหงิด ตึงเครียดและกระวนกระวาย ผู้ที่ได้รับคะแนนสูงในด้านนี้มีโอกาสหรือแนวโน้มที่จะกลัวในสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น มีแนวโน้มที่จะมีอาการทุกข์ใจ วิตกกังวล มีอาการทางประสาท ตกใจง่าย หงุดหงิด เครียด กระวนกระวาย หวาดกลัวง่าย มักกังวลใจโดยไม่มีสาเหตุ กระสับกระส่าย ส่วนผู้ที่ได้รับคะแนนต่ำเป็นผู้ที่สุขุมเยือกเย็น ผ่อนคลาย ไม่หมกมุ่นอยู่กับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นไปแล้ว

1.2 ความโกรธแค้น (Angry hostility) แสดงให้เห็นแนวโน้มที่จะประสบกับความโกรธและเกี่ยวข้องกับภาวะความคับข้องใจ ผู้ที่ได้รับคะแนนสูงในด้านนี้มีโกรธง่าย รวดเร็ว รุนแรง ส่วนผู้ที่ได้รับคะแนนต่ำเป็นผู้ที่โกรธยาก โกรธช้า

1.3 ความซึมเศร้า (Depression) วัดแนวโน้มของบุคคลที่มีอาการซึมเศร้าผู้ที่ได้รับคะแนนสูงคือ มีแนวโน้มที่จะมีอาการซึมเศร้า มีแนวโน้มที่จะเกิดความรู้สึกผิด เสรีาโชค สิ้นหวัง และรู้สึกโดดเดี่ยว ท้อใจง่ายและมักเศร้าโศกอยู่ตลอดเวลา ลักษณะที่ได้รับคะแนนต่ำคือ ยากที่จะเกิดอารมณ์ดังกล่าวแต่ก็ไม่ได้หมายถึงการมีลักษณะร่าเริงแจ่มใส ซึ่งเป็นลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการแสดงตัว

1.4 คำนึงถึงแต่ตนเอง (Self-consciousness) จะรู้สึกไม่สบายใจเมื่ออยู่รอบ ๆ คนอื่น รู้สึกไวต่อการถูกหัวเราะเยาะ ผู้ที่ได้รับคะแนนสูง เป็นผู้ที่รู้สึกอึดอัด ขวยเขินง่ายอยู่บ่อย ๆ อ่อนไหวต่อสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา หรือสิ่งแปลกแตกต่างจากความรู้สึก ส่วนผู้ที่ได้รับคะแนนต่ำเป็นผู้ที่รู้สึกอึดอัดยาก ขวยเขินบ้างแต่นาน ๆ ครั้งเป็นผู้ที่ไม่รู้สึกว่าการถูกมองโดยสถานการณ์ทางสังคมที่ทำให้ใจอึดอัดใจ

1.5 ความไม่สามารถควบคุมแรงกระตุ้นภายในตนเอง (Impulsiveness) ลักษณะที่ได้รับคะแนนสูงคือ การไม่สามารถควบคุมความปรารถนาของตนได้ หรือสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความต้องการอย่างสูงความอยากจะมีอำนาจมากจนไม่สนใจสิ่งรอบข้างถึงแม้ผู้นั้นจะทราบดีว่าผลจากการกระทำ

นั้นจะทำให้เสียใจในภายหลังก็ตาม ลักษณะที่คะแนนต่ำคือ สามารถทนต่อความกดดัน ความคับข้องใจได้

1.6 ความไม่มั่นคงในจิตใจ (Vulnerability) ลักษณะที่ได้รับคะแนนสูงคือ ไม่สามารถจัดการความเครียดได้ เมื่ออยู่ในภาวะคับขันจะแสดงถึงความสามารถในการจัดการกับสิ่งต่างๆ ปลดปล่อยสิ่งต่างๆ เป็นไปโดยไม่ควบคุม รู้สึกไร้ความหวัง หรือตกใจเสียขวัญเมื่อต้องเผชิญกับภาวะฉุกเฉิน ลักษณะที่คะแนนต่ำคือสามารถควบคุมตนเองได้ในสถานการณ์ที่ยุ่งยาก

2. บุคลิกภาพด้านการแสดงออก (Extraversion) หมายถึง การเป็นคนอบอุ่น (Warmth) การชอบพบปะสังสรรค์ (Gregariousness) การแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertiveness) ชอบทำกิจกรรม (Activity) การแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement- Seeking) และการมีอารมณ์ด้านบวก (Positive Emotions)

2.1 การเป็นคนอบอุ่น (Warmth) ความอบอุ่นเป็นลักษณะเฉพาะของบุคลิกภาพแบบแสดงออกที่มีความเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นบุคคลที่มีความเมตตา เป็นมิตรกับผู้อื่นอย่างจริงใจ ลักษณะของผู้ที่ได้รับคะแนนสูงจะเป็นมิตรและสนิทกับคนอื่นได้ง่าย ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำจะไว้ตัว จะสงวนท่าที ชอบอยู่คนเดียว มีพิธีรีตองมาก เข้าระเบียบแบบแผน

2.2 การชอบพบปะสังสรรค์ (Gregariousness) ลักษณะที่ได้รับคะแนนสูง คือ ชอบอยู่ในวงสมาคมหรืออยู่ท่ามกลางคนจำนวนมาก มีความสุขเมื่อได้สังสรรค์กับบุคคลอื่น ลักษณะที่ได้รับคะแนนต่ำ คือบุคคลที่ชอบอยู่ตามลำพัง หรือพยายามหลีกเลี่ยงจากสังคม

2.3 การแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertiveness) เป็นคุณลักษณะของผู้ที่มีความเป็นผู้นำ กล้าแสดงตัวต่อสังคมอย่างมั่นใจ ไม่ลังเลในการพูดคุยกับบุคคลอื่นผู้ที่ได้รับคะแนนสูงจะเป็นผู้ที่โดดเด่นท่ามกลางหมู่คน มีอิทธิพลเหนือผู้อื่น มีอิทธิพลต่อสังคม เป็นผู้นำ ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำจะชอบอยู่เบื้องหลังและปล่อยให้ผู้อื่นแสดงบทบาท

2.4 ชอบทำกิจกรรม (Activity) ลักษณะที่ได้รับคะแนนสูงคือ ทำงานด้วยความว่องไว คล่องแคล่ว เป็นบุคคลที่มีพลังในการทำสิ่งต่างๆ และต้องการมีเรื่องทำอยู่ตลอดเวลา ลักษณะที่คะแนนต่ำคือไม่เร่งรีบ มีจังหวะการทำงานอย่างค่อยเป็นค่อยไป แต่ไม่ใช้ความเกียจคร้าน

2.5 การแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement Seeking) ผู้ที่ได้รับคะแนนสูงในด้านนี้จะปรารถนา ความตื่นเต้นและความเร้าใจ ชอบสภาพแวดล้อมที่มีสีสันสดใสแสวงหาความตื่นเต้น มีความคล้ายคลึงกับการแสวงหาความตื่นเต้นทางระบบประสาทสัมผัส ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำไม่ค่อยต้องการความตื่นเต้น ไม่มีความต้องการแสวงหาสิ่งที่ทำให้เกิดความตื่นเต้น

2.6 การมีอารมณ์ด้านบวก (Positive Emotions) ผู้ที่ได้รับคะแนนสูงในด้านนี้จะมียุติคุณร่าเริง มองโลกในแง่ดี หัวเราะง่ายและบ่อย มีความสุข สนุกสนาน ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำไม่ใช่ว่าบุคคลนั้นจะไม่มีความสุขแต่บุคคลนั้นจะเฉยเมย ไม่แสดงลักษณะร่าเริงให้ผู้อื่นเห็น

3. บุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง (Openness) หมายถึงการเป็นคนมีจินตนาการ (Fantasy) มีสุนทรียภาพ (Aesthetics) การเปิดเผยความรู้สึก (Feeling) ชอบทำกิจกรรมแปลกใหม่ (Actions) มีความคิดแปลกใหม่ (Ideas) และยอมรับค่านิยม (Values)

3.1 มีจินตนาการ (Fantasy) ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงจะเป็นบุคคลที่มีจินตนาการต่อเติมรายละเอียดและพัฒนาความเพ้อฝันของตนเอง และเชื่อว่าความเพ้อฝันนั้นจะนำไปสู่ชีวิตที่สวองงามและสร้างสรรค์ ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำจะให้ความสำคัญกับปัจจุบัน และอยู่บนโลกแห่งความเป็นจริงมากกว่าการดำรงชีวิตแบบเรียบง่าย

3.2 มีสุนทรียภาพ (Aesthetics) ลักษณะที่ได้รับคะแนนสูงคือ เปิดกว้างต่อสุนทรียภาพตระหนักถึงคุณค่าของศิลปะและความสวยงาม มีอารมณ์คล้อยตามไปกับกวีนิพนธ์ หนังสืงกับดนตรี และประทับใจในผลงานศิลปะ การที่บุคคลมีความสนใจในงานศิลปะจะโน้มน้าวให้บุคคลขยายความรู้ไปอย่างกว้างขวาง และมีความหยั่งร้มากกว่าบุคคลโดยเฉลี่ย ผู้มีสุนทรียภาพไม่จำเป็นต้องมีความสามารถทางศิลปะ ไม่จำเป็นต้องชอบในสิ่งที่คนทั่วไปเชื่อว่าเป็นรสนิยมที่ดี ลักษณะที่คะแนนต่ำคือ ขาดความรู้สึกต่อศิลปะและความสวยงาม ไม่สนใจศิลปะ และความงาม

3.3 การเปิดเผยความรู้สึก (Feelings) ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงจะรับรู้ถึงความรู้สึกอารมณ์ของตนได้ดี เห็นความสำคัญของอารมณ์ว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำจะเพิกเฉย ไม่สนใจในความรู้สึกต่าง ๆ

3.4 ชอบทำกิจกรรมแปลกใหม่ (Actions) ผู้ที่ได้รับคะแนนสูงจะชอบลองสิ่งใหม่ ๆ

ชอบความหลากหลาย ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำจะชอบยึดติดกับสิ่งเดิมอยู่กับสิ่งที่เคยทำแล้วว่าได้ผลและความแน่นอนมากกว่า

3.5 มีความคิดแปลกใหม่ (Ideas) ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูง บุคคลนั้นเป็นผู้ที่มีจิตใจเปิดกว้างพร้อมเปิดรับสิ่งใหม่ ๆ ไม่ยึดติดกับสิ่งเดิม สนใจในแนวคิดใหม่ ๆ ให้ความสำคัญกับการใช้เหตุผลในมุมมองกว้าง ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำจะมีความสามารถจำกัด แต่ถ้าเป็นบุคคลที่มีเชาวน์ปัญญาสูงก็จะให้ความสนใจแคบ ๆ กับเรื่องที่ตนเองสนใจเท่านั้น

3.6 ยอมรับค่านิยม (Values) ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงพร้อมที่จะตรวจสอบและยอมรับค่านิยมต่าง ๆ ไม่ยึดถือหลักเกณฑ์ของสังคม ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำจะหัวเก่า ไม่ยอมรับค่านิยมใหม่ ๆ ยอมรับสิ่งที่นับถือกันมาจนเป็นประเพณี

4. บุคลิกภาพด้านยอมรับผู้อื่น (Agreeableness) หมายถึงการไว้วางใจผู้อื่น (Trust) ตรงไปตรงมา (Straightforwardness) ความรู้สึกลึกเอื้อเฟื้อ (Altruism) การยอมตามผู้อื่น (Compliance) ความสุภาพถ่อมตน (Modesty) และมีจิตใจอ่อนโยน (Tender- Mindedness)

4.1 ไว้วางใจผู้อื่น (Trust) ลักษณะที่ได้รับคะแนนสูง คือ ไว้วางใจผู้อื่น เชื่อว่าผู้อื่นมีความซื่อตรงมีความประสงค์ดี ลักษณะที่ได้รับคะแนนต่ำคือ ชอบดูหมิ่นผู้อื่นและมักตั้งข้อสงสัยว่าผู้อื่นไม่ซื่อตรง มีความประสงค์ร้ายหรือเป็นอันตราย

4.2 ตรงไปตรงมา (Straightforwardness) ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงเป็นบุคคลที่ตรงไปตรงมา เปิดเผยจริงใจ ไม่มีเล่ห์เหลี่ยม ปฏิบัติกับผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำจะปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างไม่บริสุทธิ์ใจ มีเล่ห์เหลี่ยม ไม่มีความจริงใจประสงค์ร้าย

4.3 ความรู้สึกลึกเอื้อเฟื้อ (Altruism) ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงในด้านนี้จะกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือคนอื่น ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำค่อนข้างสนใจแต่ตนเอง และไม่เต็มใจที่จะเข้าไปเกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้อื่น

4.4 การยอมตามผู้อื่น (Compliance) ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงเป็นผู้ที่มีแนวโน้มที่จะผ่อนปรนต่อผู้อื่น สามารถยับยั้งความก้าวร้าวได้ และรู้จักให้อภัยผู้อื่น ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำ

จะมีความก้าวร้าว ชอบแข่งขันมากกว่าร่วมมือ

4.5 ความสุภาพถ่อมตน (Modesty) ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงและไม่ต้องการที่จะยึดติดกับตัวเองหรือความสามารถของตนเอง สุภาพ ถ่อมตัว ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำจะรู้สึกว่าคุณเหนือกว่าผู้อื่น ทะนงตัวเอง

4.6 มีจิตใจอ่อนโยน (Tender- Mindedness) ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงจะเห็นอกเห็นใจผู้อื่น จิตใจอ่อนโยน ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำจะเป็นคนหัวแข็ง ยึดติดอยู่กับเหตุผล ไม่ค่อยรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

5. บุคลิกภาพด้านการมีสติ (Conscientiousness) หมายถึง ความมีสมรรถนะ (Competence) ความมีระเบียบ (Order) มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ (Dutifulness) มีความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Achievement Striving) มีวินัยในตนเอง (Self-Discipline) และมีแนวคิดที่ใช้ในการปฏิบัติ (Deliberation)

5.1 ความมีสมรรถนะ (Competence) ลักษณะที่ได้รับคะแนนสูงคือ มีความสามารถ มีเหตุผล มีไหวพริบ มองการณ์ไกล มีประสิทธิภาพในการทำสิ่งต่างๆ มีการเตรียมการจัดการชีวิตของตน ลักษณะที่ได้รับคะแนนต่ำ คือ มีความเข้าใจไม่ถูกต้องเกี่ยวกับความสามารถของตน ไม่มีการเตรียมการ และมักทำสิ่งต่างๆ อย่างไม่ถูกต้องเหมาะสม

5.2 ความมีระเบียบ (Order) ลักษณะที่ได้รับคะแนนสูงคือ มีระเบียบ มีการจัดระบบที่ดี จัดเก็บสิ่งของให้อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ลักษณะที่ได้รับคะแนนต่ำคือ ไม่มีความสามารถในการจัดระบบเป็นพวกไม่มีระเบียบแบบแผน

5.3 ความรับผิดชอบต่อน้ำที่ (Dutifulness) ลักษณะที่ได้รับคะแนนสูงคือ มีความเคารพต่อน้ำที่ ยึดมั่นในหลักจริยธรรม มีศีลธรรมประจำใจ ลักษณะที่ได้รับคะแนนต่ำคือ ไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอนต่อเรื่องราวต่างๆ และทำให้ไม่น่าเชื่อถือ ไม่น่าไว้วางใจ

5.4 มีความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Achievement Striving) ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงจะมีแรงบันดาลใจสูงและทำงานอย่างหนักเพื่อให้ได้ความสำเร็จตามเป้าหมายของตนเอง ส่วนผู้ที่

ได้คะแนนต่ำ บางทีอาจเฉื่อยชา ไม่มีแรงขับที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ขาดความทะเยอทะยาน

5.5 มีวินัยในตนเอง (Self-Discipline) ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงจะมีความพยายาม มุ่งมั่นในการปฏิบัติภารกิจให้เสร็จ ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำมักจะสับสนง่ายกับความหุนหัน

5.6 มีแนวคิดที่ใช้ในการปฏิบัติ (Deliberation) ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูงจะคิด อย่างรอบคอบก่อนการปฏิบัติ ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำมักจะทำสิ่งต่าง ๆ โดยปราศจากการไตร่ตรอง

ซูซีย์ สมิททิงไกร (2547: 120-121) ได้อธิบายถึงระดับคะแนนขององค์ประกอบของ บุคลิกภาพตามแนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Costa and McCrae (1992) ไว้ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ความไม่มั่นคงทางอารมณ์หรือบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) บุคคลที่มีระดับคะแนนด้านหวั่นไหวสูงจะมีความยากลำบากในการปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นหรือ สถานการณ์ ไม่ค่อยมีเหตุผล ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ความต้องการของจิตใจได้และมีความสามารถต่ำในการจัดการกับความเครียด ในทางกลับกันบุคคลที่มีระดับคะแนนด้านนี้ต่ำจะสามารถจัดการกับความเครียด และอารมณ์ของตนเองได้ดี มีความสงบนิ่ง ผ่อนคลาย และสามารถเผชิญหน้ากับสถานะที่มีความตึงเครียดได้เป็นอย่างดี

องค์ประกอบที่ 2 การเปิดเผยตัวเองหรือบุคลิกภาพแบบแสดงออก (Extraversion) บุคคลที่มีระดับคะแนนด้านนี้สูงมักจะชอบเข้ากลุ่มกับคนหมู่มาก ชอบเข้าสังคม ชอบพูดคุย ตื่นตัว กล้าแสดงออก ชอบความสนุกสนานตื่นเต้น และมองโลกในแง่ดี บุคคลที่มีระดับคะแนนด้านนี้ต่ำจะรักสันโดษ ชอบเป็นตัวของตัวเอง และไม่ชอบนำหรือตามใคร

องค์ประกอบที่ 3 การเปิดรับประสบการณ์หรือบุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง (Openness) บุคคลที่มีระดับคะแนนด้านนี้สูงจะมีความสนใจ ใฝ่รู้ในเรื่องต่าง ๆ ชอบหาประสบการณ์ แปลก ๆ ใหม่ ๆ ให้ตัวเองอยู่เสมอ บุคลิกภาพด้านนี้มีความเกี่ยวข้องกับนิสัยชอบการเรียนรู้ และสติปัญญา แต่อย่างไรก็ตามไม่สามารถสรุปได้ว่าผู้ที่มีสติปัญญาหลักแหลมจะเปิดรับ ประสบการณ์เสมอไป บุคคลที่มีระดับคะแนนด้านนี้ต่ำมักจะชอบยึดติดอยู่กับประเพณี หรือ พฤติกรรมเดิม ๆ ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง หรือสิ่งที่ตนเองไม่คุ้นเคย โดยทั่วไปบุคคลที่มีคะแนนสูง ในด้านนี้มีแนวโน้มที่จะเข้าใจผู้อื่นต่ำ

องค์ประกอบที่ 4 ความเข้าใจผู้อื่นหรือบุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น (Agreeableness) บุคคลที่มีระดับคะแนนด้านนี้สูงมักจะเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เข้าใจผู้อื่น และกระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือโดยเชื่อว่าผู้อื่นจะช่วยเหลือตนเองเช่นกัน บุคคลลักษณะนี้จะเป็นที่ชื่นชอบของสังคมมากกว่าบุคคลที่มีลักษณะตรงกันข้าม ส่วนบุคคลที่มีระดับคะแนนด้านนี้ต่ำจะเป็นผู้ยึดถือความคิดและการตัดสินใจของตนเองเป็นใหญ่ มักจะเคลือบแคลงในการกระทำและความคิดของผู้อื่น ชอบการแข่งขันมากกว่าการร่วมมือ อย่างไรก็ตามข้อดีของผู้ที่มีลักษณะแบบนี้ก็คือสามารถทุ่มเทและต่อสู้ในเรื่องที่ตนเองสนใจหรือต้องการ

องค์ประกอบที่ 5 ความรับผิดชอบหรือบุคลิกภาพแบบมีสติ (Conscientiousness) บุคคลที่มีระดับคะแนนด้านนี้สูงมักจะมีลักษณะที่เชื่อถือได้ มีจุดหมายในชีวิต มีความตั้งใจแน่วแน่วรอบคอบ ตรงเวลา บุคลิกภาพด้านนี้จะเกี่ยวข้องกับการศึกษาและความสำเร็จในหน้าที่การงาน ข้อเสียของบุคคลที่มีคะแนนที่สูงมาก ๆ ในด้านนี้คือ จะเป็นคนที่ขี้ระแวงระมัดระวัง และอาจเครียดได้หากงานที่ทำอยู่ไม่ดีพอหรือไม่สำเร็จตามเป้าหมาย ในทางกลับกัน บุคคลที่มีคะแนนด้านความรับผิดชอบต่ำมักจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ยากแต่ก็ไม่ได้หมายความว่า จะเป็นคนไม่มีหลักการในการดำเนินชีวิตเพียงแต่ทำสิ่งใดไม่ค่อยสำเร็จตามเป้าหมายเท่านั้น

กล่าวโดยสรุปจะเห็นว่าบุคลิกภาพเป็นลักษณะและแนวทางการแสดงออกหรือพฤติกรรมของบุคคล ดังนั้นบุคลิกภาพจึงมีส่วนในการกำหนดแนวทางการแสดงพฤติกรรมการทำงานด้วยเช่นกัน ซึ่งการให้ความสนใจและศึกษาในเรื่องบุคลิกภาพของนักการศึกษาและนักวิจัยอย่างต่อเนื่องนี้ เป็นการศึกษาเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจและนำไปประยุกต์ใช้ได้กับหน่วยงาน หรือองค์การต่าง ๆ อย่างเหมาะสม เนื่องด้วยทรัพยากรมนุษย์เป็นพลังในการสร้างสรรค์ความสำเร็จขององค์การ และบุคลิกภาพเป็นปัจจัยผลักดันให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ รวมทั้งพฤติกรรมการทำงานด้วย (สุชา จันทน์เอม, 2543: 77)

ในขณะที่บุคลิกภาพถูกนำมาเป็นหัวข้อหนึ่งในการศึกษาพฤติกรรมขององค์การ และความเข้าใจในบุคลิกภาพของบุคคลนี้ องค์การจะสามารถวิเคราะห์ ทำนาย และควบคุมพฤติกรรมเพื่อการป้องกัน แก้ไข รวมทั้งส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานของคนในองค์การได้ (สุชา จันทน์เอม, 2544: 111) ผู้วิจัยจึงเลือกตัวแปรบุคลิกภาพในฐานะเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทโตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) และใช้แนวคิดทฤษฎีขององค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพของ Costa และ McCrae (1992)

ดังที่กล่าวข้างต้นเป็นแนวคิดหลักในการวิจัยประกอบไปด้วย บุคลิกภาพด้านความหวั่นไหว (Neuroticism) ด้านการแสดงออก (Extraversion) ด้านการเปิดกว้าง (Openness) ด้านการยอมรับ (Agreeableness) และด้านการมีสติ (Conscientiousness) เพราะมีพื้นฐานทฤษฎีที่ดี มีองค์ประกอบที่ครบถ้วนเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา มีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน มีการปรับปรุงและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

ดวงพร หุตะเสวี (2544) ศึกษาจุดหมายในอาชีพ แรงจูงใจในการบริหารและพฤติกรรมในการทำงานของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารไทยพาณิชย์ ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารระดับกลางในธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 209 คน พบว่า ผู้บริหารระดับกลางในธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีจุดหมายในอาชีพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้บริหารระดับกลางในธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีแรงจูงใจในการบริหารแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จุดหมายในอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารไทยพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และแรงจูงใจในการบริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารไทยพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประจักษ์ จงอัญญากุล (2546) ศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมกระดาษลูกฟูกแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมกระดาษลูกฟูกแห่งหนึ่งซึ่งตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 136 คน พบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมกระดาษลูกฟูกมีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ และพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการให้การสนับสนุน และด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมในการทำงานโดยรวมของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมกระดาษลูกฟูกได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.001

วิภาดา หลวงนา (2546) ศึกษาอิทธิพลของบรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งจำนวน 200 คน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานได้มาจากความผูกพันต่อองค์การเพียงด้านเดียว คือ ด้านการใช้ความสามารถเพื่อองค์การ และมาจากบรรยากาศองค์การ 3 ด้าน ได้แก่ โครงสร้างองค์การ ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ และด้านการได้รับการสนับสนุน

กรรณิการ์ สายพิน (2547) ศึกษาภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์การ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษา สถานีโทรทัศน์เอกชนแห่งหนึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไอทีวี จำกัด(มหาชน) ในปีพ.ศ. 2547 จำนวนทั้งสิ้น 164 คน พบว่าพนักงานที่มี อายุ เพศ ระดับการศึกษา และรายได้และค่าตอบแทนต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน และพบว่าพนักงานที่มีสังกัดสายงานต่างกันมีพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกัน การรับรู้บรรยากาศแบบเปิดหรือเข้มงวดและการรับรู้บรรยากาศแบบอิสระ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 23.5 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.05

นาริรัตน์ นิลประดับ (2547) ศึกษาบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ กองควบคุมจราจรทางอากาศท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำนวน 166 คน พบว่า บุคลิกภาพทุกองค์ประกอบยกเว้นองค์ประกอบความห้วนไห้วมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและพฤติกรรมการทำงานทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 บุคลิกภาพองค์ประกอบการแสดงออก องค์ประกอบการมีสติ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 57.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ณัฐินี น้อยเหลือ (2548) ศึกษาภาวะผู้นำและการรับรู้การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานองค์การอิสระแห่งหนึ่ง สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานองค์การอิสระแห่งหนึ่ง สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมที่มีอายุงาน 1 ปีขึ้นไปจำนวน 95 คน พบว่าพนักงานมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี และรายด้านคือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและคำสั่ง ด้านความเป็นมือ

อาชีพ และด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านการมีส่วนร่วม และด้านการแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการขาดงานอยู่ในระดับต่ำ การรับรู้การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลด้านระบบงาน และการรับรู้การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลด้านการเรียนรู้และการสร้างแรงจูงใจสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานองค์การอิสระ สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ปิยานันท์ จิตรมานะศักดิ์ (2548) ศึกษาการมอบอำนาจในงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคาร: ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 269 คน พบว่า พนักงานได้รับการมอบอำนาจในงานอยู่ในระดับสูง มีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง และมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี การมอบอำนาจในงานด้านการได้รับอำนาจมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ฐริพร วิเศษศักดิ์ (2549) ศึกษาการสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 จำนวน 207 คน พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและมีบุคลิกภาพแบบมีสติอยู่ในระดับสูง มีการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมและมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง บุคลิกภาพแบบแสดงออกแบบยอมรับผู้อื่น และแบบมีสติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนบุคลิกภาพแบบเปิดกว้างมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พิชญ์ หิรัญกาญจน์ (2549) ศึกษาการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จำนวน 275 คน พบว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครมีระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครมีความสัมพันธ์กับ

พฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 ความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000

สุจิรา บัวใหญ่ (2549) ศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเอง การมอบอำนาจในงาน พฤติกรรมในการทำงานและคุณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่ประชาชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มแรก ประกอบด้วยพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่ประชาชน จำนวน 200 คน กลุ่มที่สองประกอบด้วยลูกค้าธนาคาร พบว่า คุณลักษณะการทำงานทุกด้านของพนักงานอยู่ในระดับสูง การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการมอบอำนาจในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน มีความสอดคล้องกันระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับคุณภาพในการให้บริการ

ชมพูนุช ทิมนิกาย (2551) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ส่วนปฏิบัติการร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานส่วนปฏิบัติการร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 150 คน พบว่า พนักงานส่วนปฏิบัติการมีระดับพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความรู้ในงานอยู่ในระดับสูง และไม่พบว่าพนักงานที่มีอายุ สถานภาพสมรส สถานที่ทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยเกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2547) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลประจำระดับปฏิบัติการ จำนวน 375 คน พบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปิยานันท์ จิตรมานะศักดิ์ (2548) ศึกษาการมอบอำนาจในงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคาร: ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 269 คน พบว่า พนักงานได้รับการมอบอำนาจในงานอยู่ในระดับสูง มีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง และมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี การมอบอำนาจในงานด้านการได้รับอำนาจมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สุภาวดี พูลคล้าย (2548) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน และความสามารถในการตัดสินใจกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ หัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จำนวน 162 คน พบว่า หัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์มีระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานอยู่ในระดับปานกลาง การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน และความสามารถในการตัดสินใจกับผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พิชญา หิรัญกาญจน์ (2549) ศึกษาการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จำนวน 275 คน พบว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครมีระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 ความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000

สุจิรา บัวใหญ่ (2549) ศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเอง การมอบอำนาจในงาน พฤติกรรมในการทำงานและคุณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด

(มหาชน) เขตพื้นที่ประชาชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มแรก ประกอบด้วยพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่ประชาชน จำนวน 200 คน กลุ่มที่สองประกอบด้วยลูกค้าธนาคาร พบว่า คุณลักษณะการทำงานทุกด้านของพนักงานอยู่ในระดับสูง การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการมอบอำนาจในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน มีความสอดคล้องกันระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับคุณภาพในการให้บริการ

งานวิจัยเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ชาครียา ศรีทอง (2547) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ ทักษะคิดต่องานบริการ กับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับกลาง ของธนาคาร ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 178 คน พบว่า องค์ประกอบความห้วนไหว มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในเชิงลบ องค์ประกอบการแสดงออก มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในเชิงบวก องค์ประกอบความเปิดกว้าง องค์ประกอบการยอมรับผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในเชิงบวก องค์ประกอบด้านการมีสติ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในเชิงบวก

นารีรัตน์ นิลประดับ (2547) ศึกษาบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ กองควบคุมจราจรทางอากาศท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำนวน 166 คน พบว่า บุคลิกภาพทุกองค์ประกอบยกเว้นองค์ประกอบความห้วนไหวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและพฤติกรรมการทำงานทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 บุคลิกภาพองค์ประกอบการแสดงออก องค์ประกอบการมีสติ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 57.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

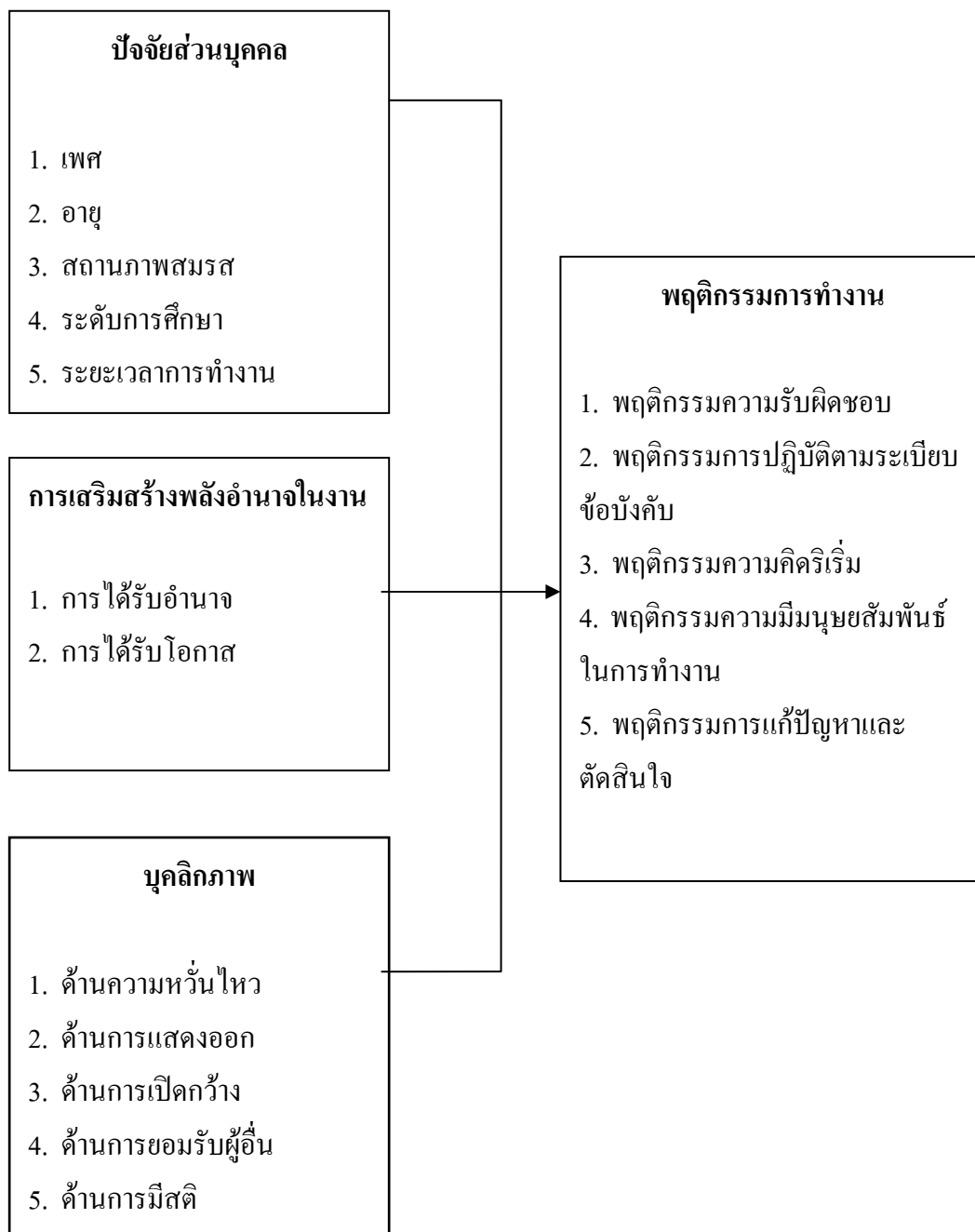
รัตนาวดี นนทบุรีภูมิกุล (2547) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ภาวะผู้นำ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับต้น : กรณีศึกษา บริษัท หนังสือพิมพ์เอกชนแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับต้น บริษัท มติชน จำกัด(มหาชน) ในปีพ.ศ. 2547 จำนวนทั้งสิ้น 153 คน พบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบด้านความห้วนไหวมีความสัมพันธ์ในทางลบกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบุคลิกภาพด้าน

แสดงออก ด้านการเปิดกว้าง ด้านการยอมรับผู้อื่น และด้านการมีสติ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมชาย ประกิจเจริญสุข (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสายการสอนในสังกัดสถาบันราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรสายการสอนจำนวน 318 คน พบว่าบุคลิกภาพในการทำงานของบุคลากรสายการสอนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สุริพร วิเศษศักดิ์ (2549) ศึกษาการสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 จำนวน 207 คน พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและมีบุคลิกภาพแบบมีสติอยู่ในระดับสูง มีการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมและความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง บุคลิกภาพแบบแสดงออกแบบยอมรับผู้อื่น และแบบมีสติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนบุคลิกภาพแบบเปิดกว้างมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

1.1 พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

1.2 พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

1.3 พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

1.4 พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

1.5 พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีระยะเวลาการทำงาน ต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

2. การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)

3. บุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)

4. การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและบุคลิกภาพ สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน บุคลิกภาพ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โตโยต้า นนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) โดยมีการสำรวจศึกษาวิเคราะห์ตัวแปรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตามการดำเนินการ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โตโยต้า นนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีสภาพเป็นพนักงานอยู่ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2551 จำนวนทั้งสิ้น 320 คน โดยใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตารางการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970 อ้างใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 303) สำหรับกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะยอมรับได้ว่ามากเพียงพอที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากร และได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 175 คน

การสุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาในครั้งนี้ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยมีส่วนของบริษัทเป็นชั้นภูมิ เพื่อใช้คัดเลือกเป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

จากการคำนวณจากสูตร จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามส่วนของบริษัทโตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)

ส่วน	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
การจัดการจำหน่ายรถยนต์	54	30
บริการหลังการจำหน่าย	185	101
บริหารงานกลาง	55	30
การเงิน	16	9
นโยบาย วางแผน พัฒนา	10	5
รวม	320	175

หลังจากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการนำบัญชีรายชื่อพนักงานบริษัทโตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) มาจับฉลาก โดยวิธีการจับฉลากแล้วใส่คืน และแจกจ่ายแบบสอบถามตามรายชื่อของพนักงานที่จับได้ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มที่กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาทำงาน เป็นแบบให้เติมข้อความ และตรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ตามแนวคิดของ Kanter (1984) ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ โดยแบ่งองค์ประกอบของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานออกเป็น 2 ด้านได้แก่ ด้านการได้รับอำนาจ และด้านการได้รับโอกาส มีข้อคำถามทั้งหมด 30 ข้อ ได้แก่

ด้านการได้รับอำนาจ จำนวน 15 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-15

ด้านการได้รับโอกาส จำนวน 15 ข้อ ได้แก่ ข้อ 16-30

แบบวัดการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน มีลักษณะข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด โดยเลือกตอบตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับเดียว จากเห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์การให้คะแนน แบบวัดการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานมีหลักเกณฑ์การคิดค่าคะแนนตามลักษณะข้อคำถามดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ข้อคำถามทางบวก
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การแปลผลคะแนน การพิจารณาระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานในแต่ละองค์ประกอบผู้วิจัยจัดระดับคะแนนออกเป็น 3 ระดับ โดยพิจารณาช่วงคะแนนแต่ละระดับจากค่าอันตรภาคชั้นดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2543: 88)

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\
 &= \frac{5 - 1}{3} \\
 &= 1.33
 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถนำมาแบ่งระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานได้ดังนี้

คะแนน 1.00 – 2.33 หมายถึง มีการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานต่ำ

คะแนน 2.34 – 3.66 หมายถึง มีการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานปานกลาง

คะแนน 3.67– 5.00 หมายถึง มีการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานสูง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพของ Costa and McCrae (1992) ซึ่งลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) 4 ระดับ โดยใช้แบบวัดบุคลิกภาพของ ธนพล เตียสุวรรณ (2546) ที่พัฒนามาจากแบบวัดบุคลิกภาพของ โครงการ เสือดำ (2545) ที่ปรับปรุงและพัฒนาจากแบบทดสอบบุคลิกภาพของ วัลภา สบายยิ่ง (2542) โดยแบบวัดบุคลิกภาพ มีข้อคำถามทั้งหมด 40 ข้อ วัดบุคลิกภาพทั้งห้าองค์ประกอบ จำนวนองค์ประกอบละ 8 ข้อ ได้แก่

ด้านความหวั่นไหว ได้แก่ ข้อที่ 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36

ด้านการแสดงออก ได้แก่ ข้อที่ 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37

ด้านการเปิดกว้าง ได้แก่ ข้อที่ 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38

ด้านการยอมรับผู้อื่น ได้แก่ ข้อที่ 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39

ด้านการมีสติ ได้แก่ ข้อที่ 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40

แบบวัดบุคลิกภาพ ประกอบด้วยข้อคำถามทางบวก และทางลบ โดยเลือกตอบตามมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ ให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับเดียว จากจริงที่สุด จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย โดยข้อคำถามที่เป็นข้อความทางบวก ได้แก่ ข้อที่ 1 - 14 และข้อที่ 16 - 40 และข้อคำถามที่เป็นข้อความทางลบ ได้แก่ ข้อที่ 15

เกณฑ์การให้คะแนน แบบวัดบุคลิกภาพมีหลักเกณฑ์การคิดค่าคะแนนตามลักษณะข้อคำถามดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ข้อคำถามทางบวก	ข้อคำถามทางลบ
จริงที่สุด	4	1
จริง	3	2
ไม่จริง	2	3
ไม่จริงเลย	1	4

การแปลผลคะแนน การพิจารณาระดับบุคลิกภาพในแต่ละองค์ประกอบผู้วิจัยจัดระดับคะแนนออกเป็น 3 ระดับ โดยพิจารณาช่วงคะแนนแต่ละระดับจากค่าอันตรภาคชั้นดังนี้ (บุญธรรมกิจปริดาบริสุทธิ, 2543: 88)

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\
 &= \frac{4 - 1}{3} \\
 &= 1
 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถนำ มาแบ่งระดับบุคลิกภาพได้ดังนี้

คะแนน 1.00 – 2.00 หมายถึง มีบุคลิกภาพในองค์ประกอบนั้นต่ำ

คะแนน 2.01 – 3.00 หมายถึง มีบุคลิกภาพในองค์ประกอบนั้นปานกลาง

คะแนน 3.01– 4.00 หมายถึง มีบุคลิกภาพในองค์ประกอบนั้นสูง

การแปลผลคะแนน การพิจารณาระดับพฤติกรรมการทำงานในแต่ละองค์ประกอบผู้วิจัยจัดระดับคะแนนออกเป็น 3 ระดับ โดยพิจารณาช่วงคะแนนแต่ละระดับจากค่าอันตรภาคชั้นดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2543: 88)

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5 - 1}{3} \\ &= 1.33\end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถนำมาแบ่งระดับพฤติกรรมการทำงานได้ดังนี้

คะแนน 1.00 – 2.33 หมายถึง มีพฤติกรรมการทำงานต่ำ

คะแนน 2.34 – 3.66 หมายถึง มีพฤติกรรมการทำงานปานกลาง

คะแนน 3.67 – 5.00 หมายถึง มีพฤติกรรมการทำงานสูง

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาทฤษฎี หลักการ แนวความคิดจากตำราและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน บุคลิกภาพ และพฤติกรรมการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม

2. ผู้วิจัยได้สร้างข้อคำถามปลายเปิด (Open-End Questionnaire) จำนวน 16 ข้อ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบวัดพฤติกรรมในการทำงาน โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 20 คน จากนั้นผู้วิจัยได้นำคำตอบที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

3. รวบรวมข้อมูลที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถาม โดยสร้างเป็นแบบสอบถามให้เติมข้อคำถาม ให้เติมข้อความและแบบตรวจรายการ (Check List) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไปของพนักงาน และสร้างเป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale) ในส่วนของแบบวัดตัวแปรต่างๆ

4. การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อหาความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาของข้อคำถามที่สร้างขึ้นกับแบบวัดที่จะศึกษา โดยได้รับการตรวจทานแก้ไขและแนะนำจากคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามความเหมาะสมก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)

5. การทดลองใช้แบบสอบถาม (Try Out) โดยทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อกำหนดหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมรายด้าน (Item -Total Correlation) ตามสูตรสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) และหาความเชื่อมั่นรายด้านและทั้งฉบับของแบบวัด (Reliability) ตามสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของคอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ผลดังนี้

5.1 แบบวัดการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.9606 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน มีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดรายด้าน ดังนี้

ด้านการได้รับอำนาจ	มีค่าความเชื่อมั่น 0.9100
--------------------	---------------------------

ด้านการได้รับโอกาส	มีค่าความเชื่อมั่น 0.9452
--------------------	---------------------------

5.2 แบบวัดบุคลิกภาพ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.7332 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน มีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดรายด้าน ดังนี้

ด้านความหวั่นไหว	มีค่าความเชื่อมั่น 0.7269
------------------	---------------------------

ด้านการแสดงออก	มีค่าความเชื่อมั่น 0.7170
----------------	---------------------------

ด้านการเปิดกว้าง	มีค่าความเชื่อมั่น 0.4941
------------------	---------------------------

ด้านการยอมรับผู้อื่น มีค่าความเชื่อมั่น 0.5142

ด้านการมีสติ มีค่าความเชื่อมั่น 0.7322

5.3 แบบวัดพฤติกรรมการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.953 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน มีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดรายด้าน ดังนี้

พฤติกรรมความรับผิดชอบ มีค่าความเชื่อมั่น 0.8584

พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ มีค่าความเชื่อมั่น 0.8607

พฤติกรรมความคิดริเริ่ม มีค่าความเชื่อมั่น 0.7562

พฤติกรรมการมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่น 0.9186

พฤติกรรมการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ มีค่าความเชื่อมั่น 0.9384

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นตอนได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ขออนุญาตแนะนำตัวจากภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง และการอำนวยความสะดวกในงานวิจัย ต่อผู้จัดการแผนกทรัพยากรบุคคลบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)
2. ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และความสำคัญของการวิจัย และขอรายละเอียดของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. นำแบบสอบถาม มอบให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเพื่อแจกให้พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล ช่วงระหว่างวันที่ 6 มิถุนายน – 27 มิถุนายน 2551

4. ผู้วิจัยรับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมา นำแบบสอบถามที่ได้ไปคัดคะแนนแล้วจึงนำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์เพื่อบรรยายลักษณะข้อมูล ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้แปลความหมายของข้อมูลต่างๆ

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้แสดงการกระจายของข้อมูล

2. t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม

3. F-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม

4. ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

5. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้พยากรณ์ตัวแปรตามหนึ่งตัวซึ่งส่งผลมาจากตัวแปรอิสระตั้งแต่สองตัวขึ้นไป ด้วยวิธีการ Stepwise

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลและความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลผลได้ตรงกัน จึงได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อดังนี้

$\bar{X}$ = ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาค่าเฉลี่ย

S.D.	=	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
b	=	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta	=	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
t	=	ค่า t-test ที่ใช้ในการทดสอบนัยสำคัญของตัวพยากรณ์
F	=	ค่า F-test ที่ใช้ในการทดสอบนัยสำคัญของตัวพยากรณ์
p	=	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
r	=	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R	=	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	=	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
R^2_{Adj}	=	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่ได้รับการปรับแก้แล้ว
SE. b	=	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ b
*	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน บุคลิกภาพ กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่างๆ และเสนอผลการวิจัยเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน

ตอนที่ 2 ระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน บุคลิกภาพ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	96	54.9
หญิง	79	45.1
รวม	175	100.0
อายุ		
20-25 ปี	29	16.6
26-31 ปี	82	46.9
32 ปีขึ้นไป	64	36.5
รวม	175	100.0
Max = 53 ปี Min = 20 ปี	$\bar{X} = 30.94$ ปี	S.D. = 6.43
สถานภาพสมรส		
โสด	112	64.0
สมรส	63	36.0
รวม	175	100.0
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช.	43	24.6
อนุปริญญา/ปวส.	36	20.5
ปริญญาตรี	96	54.9
รวม	175	100.0

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาการทำงาน		
0-3 ปี	96	54.9
มากกว่า 3 ปีขึ้นไป	79	45.1
รวม	175	100.0
Max = 18 ปี 3 เดือน Min = 2 เดือน $\bar{X} = 3.57$ ปี S.D. = 3.67		

จากตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 175 คน สามารถอธิบายปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้ดังนี้

เพศ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำการศึกษามีส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9 และเป็นเพศหญิง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1

อายุ พนักงานระดับปฏิบัติการที่การศึกษามีอายุ 20-25 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุระหว่าง 26-31 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 และพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุระหว่าง 32 ปีขึ้นไปจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 โดยอายุสูงสุดของพนักงานระดับปฏิบัติการ คือ 53 ปี อายุต่ำสุด 20 ปี อายุเฉลี่ยคือ 30.94 ปี และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 6.43

สถานภาพสมรส พนักงานระดับปฏิบัติการที่ศึกษามีสถานภาพโสด จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 และพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0

ระดับการศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการที่ศึกษาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 พนักงานระดับปฏิบัติการที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 และพนักงานระดับปฏิบัติการที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9

ระยะเวลาการทำงาน พนักงานระดับปฏิบัติการที่ศึกษามีระยะเวลาการทำงาน 0-3 ปีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9 และพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงาน มากกว่า 3 ปีขึ้นไป จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1 โดยพนักงานระดับปฏิบัติการมีระยะเวลาการทำงาน เฉลี่ย คือ 3.57 ปี อายุงานสูงสุด 18 ปี 3 เดือน อายุงานต่ำสุด 2 เดือน และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.67

ตอนที่ 2 ระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน บุคลิกภาพ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน บุคลิกภาพ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานโดยรวม	3.92	.52	สูง
การได้รับอำนาจ	3.95	.53	สูง
การได้รับโอกาส	3.88	.57	สูง
บุคลิกภาพ			
ด้านความห้วนไหว	2.49	.49	ปานกลาง
ด้านการแสดงออก	2.97	.39	ปานกลาง
ด้านการเปิดกว้าง	3.02	.35	สูง
ด้านการยอมรับผู้อื่น	3.09	.33	สูง
ด้านการมีสติ	3.02	.32	สูง
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม	3.98	.40	สูง
พฤติกรรมความรับผิดชอบ	4.04	.47	สูง
พฤติกรรมปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ	4.06	.54	สูง
พฤติกรรมความคิดริเริ่ม	3.90	.44	สูง
พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน	4.13	.53	สูง
พฤติกรรมแก้ไขปัญหาและตัดสินใจ	3.89	.54	สูง

จากตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า ค่าเฉลี่ยของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า การได้รับอำนาจ และการได้รับโอกาส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และ 3.88

ค่าเฉลี่ยในแต่ละองค์ประกอบของบุคลิกภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีบุคลิกภาพด้านเปิดกว้าง ด้านการยอมรับผู้อื่น และด้านการมีสติอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 3.09 และ 3.02 ตามลำดับ ส่วนบุคลิกภาพด้านความหุนหันไหว และด้านการแสดงออกอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 และ 2.97 ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า พฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และพฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 4.06 3.90 4.13 และ 3.89 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทโตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีเพศต่างกัน

(n=175)

พฤติกรรมการทำงาน	ชาย		หญิง		t	p
	n = 96		n = 79			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม	4.02	.39	3.91	.40	1.762	.080
พฤติกรรมความรับผิดชอบ	4.09	.46	3.99	.48	1.360	.175
พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ	4.07	.54	4.04	.54	0.379	.705
พฤติกรรมความคิดริเริ่ม	3.94	.42	3.85	.45	1.475	.142
พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน	4.17	.49	4.09	.57	0.989	.324
พฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจ	3.96	.55	3.80	.53	1.921	.056

จากตารางที่ 5 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด ที่มีเพศต่างกัน ไม่พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณารายด้าน ไม่พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และพฤติกรรม การแก้ปัญหาและตัดสินใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีอายุต่างกัน

(n=175)					
แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2	.053	.026	.164	.849
ภายในกลุ่ม	172	27.506	.160		
รวม	174	27.559			
พฤติกรรมความรับผิดชอบ					
ระหว่างกลุ่ม	2	.010	.005	.023	.977
ภายในกลุ่ม	172	38.510	.224		
รวม	174	38.510			
พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ					
ระหว่างกลุ่ม	2	.485	.243	.835	.436
ภายในกลุ่ม	172	49.999	.291		
รวม	174	50.484			
พฤติกรรมความคิดริเริ่ม					
ระหว่างกลุ่ม	2	.273	.136	.707	.494
ภายในกลุ่ม	172	33.159	.193		
รวม	174	33.432			
พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน					
ระหว่างกลุ่ม	2	.273	.137	.490	.613
ภายในกลุ่ม	172	47.898	.278		
รวม	174	48.171			
พฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจ					
ระหว่างกลุ่ม	2	.369	.185	.621	.539
ภายในกลุ่ม	172	51.187	.298		
รวม	174	51.557			

จากตารางที่ 6 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้านนทบุรี จำกัด ที่มีอายุต่างกัน ไม่พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้านนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)ที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณารายด้าน ไม่พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้านนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)ที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และพฤติกรรม การแก้ปัญหาและตัดสินใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้านนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้านนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน

(n=175)

พฤติกรรมการทำงาน	โสด		สมรส		t	p
	n = 112		n = 63			
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม	3.94	.39	4.02	.40	-1.345	.180
พฤติกรรมความรับผิดชอบ	4.00	.46	4.11	.48	-1.460	.146
พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ	4.02	.56	4.11	.49	-1.141	.255
พฤติกรรมความคิดริเริ่ม	3.86	.44	3.96	.43	-1.394	.165
พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน	4.12	.54	4.15	.49	-.324	.746
พฤติกรรมแก้ปัญหาและตัดสินใจ	3.85	.55	3.95	.52	-1.094	.275

จากตารางที่ 7 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ไทโด้ด้านนทური จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ไม่พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ไทโด้ด้านนทური จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณารายด้าน ไม่พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ไทโด้ด้านนทური จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และ พฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ไทโด้ด้านนทური จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ไทโด้ด้านนทური จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

(n=175)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2	.245	.123	.772	.464
ภายในกลุ่ม	172	27.314	.159		
รวม	174	27.559			
พฤติกรรมความรับผิดชอบ					
ระหว่างกลุ่ม	2	.312	.156	.702	.497
ภายในกลุ่ม	172	38.199	.222		
รวม	174	38.510			
พฤติกรรมปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ					
ระหว่างกลุ่ม	2	.950	.475	1.650	.195
ภายในกลุ่ม	172	49.534	.288		
รวม	174	50.484			

ตารางที่ 8 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
พฤติกรรมความคิดริเริ่ม					
ระหว่างกลุ่ม	2	.651	.326	1.708	.184
ภายในกลุ่ม	172	32.781	.191		
รวม	174	33.432			
พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน					
ระหว่างกลุ่ม	2	.282	.141	.507	.603
ภายในกลุ่ม	172	47.889	.278		
รวม	174	48.171			
พฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจ					
ระหว่างกลุ่ม	2	.019	.010	.032	.969
ภายในกลุ่ม	172	51.537	.300		
รวม	174	51.557			

จากตารางที่ 8 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้านนทบุรี จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ไม่พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้านนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณารายด้าน ไม่พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้านนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และพฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้านนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน

(n=175)

พฤติกรรมการทำงาน	0-3 ปี		มากกว่า 3 ปีขึ้นไป		t	p
	n = 96		n = 79			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม	3.96	.41	3.99	.38	-.436	.664
พฤติกรรมความรับผิดชอบ	4.02	.47	4.08	.47	-.795	.428
พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ	4.06	.58	4.05	.49	.192	.848
พฤติกรรมความคิดริเริ่ม	3.89	.48	3.92	.38	-.435	.664
พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน	4.14	.55	4.13	.50	.219	.827
พฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจ	3.88	.57	3.91	.52	-.418	.676

จากตารางที่ 9 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด ที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน ไม่พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณารายด้าน ไม่พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และพฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)

ตารางที่ 10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน กับพฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)

(n=175)

	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)					
	พฤติกรรม การทำงาน โดยรวม	พฤติกรรม ความ รับผิดชอบ	พฤติกรรม การปฏิบัติ ตามระเบียบ ข้อบังคับ	พฤติกรรม ความคิด ริเริ่ม	พฤติกรรม ความมี มนุษย สัมพันธ์ ในการ ทำงาน	พฤติกรรม การ แก้ปัญหา และ ตัดสินใจ
ตัวแปร การเสริมสร้าง พลังอำนาจใน งาน						
การเสริมสร้าง พลังอำนาจใน งานโดยรวม	.407** (p=.000)	.302** (p=.000)	.192* (p=.000)	.291** (p=.000)	.379** (p=.000)	.392** (p=.000)
ด้านการ ได้รับอำนาจ	.394** (p=.000)	.299** (p=.000)	.206** (p=.000)	.287** (p=.000)	.366** (p=.000)	.367** (p=.000)
ด้านการ ได้รับโอกาส	.382** (p=.000)	.278** (p=.000)	.163* (p=.032)	.269** (p=.000)	.356** (p=.000)	.380** (p=.000)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) พบว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน พฤติกรรมการแก้ปัญหา และตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=.407, .302, .291, .379$, และ $.392$ ตามลำดับ) และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r=.192$)

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านการได้รับอำนาจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและด้านทุกด้าน ได้แก่ พฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และพฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .394, .299, .206, .287, .366$ และ $.367$ ตามลำดับ)

การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านการได้รับโอกาส มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและด้านทุกด้าน ได้แก่ พฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และพฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .382, .278, .269, .356$ และ $.380$ ตามลำดับ) และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ($r = .163$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 บุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)

ตารางที่ 11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)

(n=175)

	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)					
	พฤติกรรม การทำงาน โดยรวม	พฤติกรรม ความ รับผิดชอบ	พฤติกรรม การปฏิบัติ ตามระเบียบ ข้อบังคับ	พฤติกรรม ความคิด ริเริ่ม	พฤติกรรม ความมี มนุษย สัมพันธ์ ในการ ทำงาน	พฤติกรรม การ แก้ปัญหา และ ตัดสินใจ
ตัวแปร บุคลิกภาพ						
ด้านความ ห้วนใจ	.049 (p=.521)	.099 (p=.190)	-.075 (p=.324)	-.057 (p=.456)	.060 (p=.427)	.125 (p=.098)

ตารางที่ 11 (ต่อ)

(n=175)

ตัวแปร บุคลิกภาพ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)					
	พฤติกรรม การทำงาน โดยรวม	พฤติกรรม ความ รับผิดชอบ	พฤติกรรม การปฏิบัติ ตามระเบียบ ข้อบังคับ	พฤติกรรม ความคิด ริเริ่ม	พฤติกรรม ความมี มนุษย สัมพันธ์ ในการ ทำงาน	พฤติกรรม การ แก้ปัญหา และ ตัดสินใจ
ด้านการ แสดงออก	.499** (p=.000)	.381** (p=.000)	.124 (p=.103)	.396** (p=.000)	.452** (p=.000)	.422** (p=.000)
ด้านการเปิด กว้าง	.505** (p=.000)	.430** (p=.000)	.121 (p=.111)	.409** (p=.000)	.365** (p=.000)	.462** (p=.000)
ด้านการยอมรับ ผู้อื่น	.618** (p=.000)	.452** (p=.000)	.360** (p=.000)	.553** (p=.000)	.528** (p=.000)	.468** (p=.000)
ด้านการมีสติ	.576** (p=.000)	.606** (p=.000)	.204** (p=.007)	.422** (p=.000)	.351** (p=.000)	.565** (p=.000)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ กับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ไม่พบว่าบุคลิกภาพ ด้านความห้วนไห้วมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ พฤติกรรม ความรับผิดชอบ พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรม ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และพฤติกรรมในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บุคลิกภาพด้านการแสดงออก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ พฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และพฤติกรรมในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .499, .381, .396, .452$ และ $.422$ ตามลำดับ) แต่ไม่พบว่าบุคลิกภาพด้านการแสดงออกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ พฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และพฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .505, .430, .409, .365$ และ $.462$ ตามลำดับ) แต่ไม่พบว่าบุคลิกภาพด้านการเปิดกว้างมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ พฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และพฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .618, .452, .360, .553, .528$ และ $.468$ ตามลำดับ)

บุคลิกภาพด้านการมีสติ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ พฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และพฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .576, .606, .204, .422, .351$ และ $.565$ ตามลำดับ)

สมมติฐานที่ 4 การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและบุคลิกภาพ สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

Emp ₁	แทน	การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านการได้รับอำนาจ
Emp ₂	แทน	การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านการได้รับโอกาส
Per ₁	แทน	บุคลิกภาพด้านความห้วนไหว

Per ₂	แทน	บุคลิกภาพด้านการแสดงออก
Per ₃	แทน	บุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง
Per ₄	แทน	บุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่น
Per ₅	แทน	บุคลิกภาพด้านการมีสติ

2. ตรวจสอบข้อกำหนด (Assumption) ของการวิเคราะห์การถดถอยว่าตัวแปรอิสระทุกตัวจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 โดยทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อดูว่าปัจจัยเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 หรือไม่ เพราะถ้าตัวแปรอิสระต่าง ๆ ไม่เป็นอิสระต่อกันแล้วจะทำให้แยกอิทธิพลของตัวแปรหนึ่งออกจากอีกตัวแปรหนึ่งไม่ได้ เกิดปัญหาที่เรียกว่า “Multicollinearity Problem” ขึ้นได้ ซึ่งถ้าเกิดปัญหานี้ขึ้นเราจะต้องแก้ไขด้วยการตัดตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันสูงออกไป (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540: 86)

ตารางที่ 12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและบุคลิกภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้านนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)

	Emp ₁	Emp ₂	Per ₁	Per ₂	Per ₃	Per ₄	Per ₅
Emp₁	1	.817**	.098	.396**	.246**	.336**	.297**
Emp₂	-	1	.190*	.396**	.314**	.354**	.335**
Per₁	-	-	1	.153*	.359**	.263**	.258**
Per₂	-	-	-	1	.635**	.582**	.618**
Per₃	-	-	-	-	1	.652**	.586**
Per₄	-	-	-	-	-	1	.599**
Per₅	-	-	-	-	-	-	1

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน กับบุคลิกภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้านนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) พบว่ามีตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์เกิน 0.80 จำนวน 1 คู่ คือ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านการได้รับ

อำนาจ (Emp₁) กับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านการได้รับโอกาส (Emp₂) ดังนั้นผู้วิจัยต้องเลือกตัวแปรอิสระออก 1 ตัว ซึ่งผู้วิจัยเลือกการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านการได้รับโอกาส (Emp₂) ออก เพราะการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านการได้รับอำนาจนั้นเป็นความสามารถที่จะทำงานให้สำเร็จโดยการใช้อำนาจผลักดันโดยได้รับสิ่งที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การได้รับการช่วยเหลือสนับสนุน การได้รับทรัพยากรต่างๆที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ซึ่งสนับสนุนการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำตัวแปรทั้งหมด 6 ตัวแปร คือ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ด้านการได้รับอำนาจ (Emp₁) บุคลิกภาพด้านความห้วนไหว (Per₁) บุคลิกภาพด้านการแสดงออก (Per₂) บุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง (Per₃) บุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่น (Per₄) และบุคลิกภาพด้านการมีสติ (Per₅) เป็นตัวแปรอิสระเพื่อนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนต่อไป

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	p
บุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่น (Per ₄)	.491	.084	.409	5.849**	.000
บุคลิกภาพด้านการมีสติ (Per ₅)	.396	.085	.320	4.641**	.000
การได้รับอำนาจ(Emp ₁)	.134	.044	.177	3.047**	.003
บุคลิกภาพด้านความห้วนไหว (Per ₁)	-.128	.046	-.159	-2.797**	.006
ค่าคงที่ (Constant) = 1.052					
R = .707 R ² = .499 R ² _{Adj} = .488 Overall F = 42.389					

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เมื่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและบุคลิกภาพเป็นตัวพยากรณ์ และพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโตโยต้าธนบุรี จำกัดเป็นตัวแปรตามพบว่าบุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่น (Per₄) บุคลิกภาพด้านการมีสติ (Per₅) การได้รับอำนาจ (Emp₁) และบุคลิกภาพด้านความห้วนไหว (Per₁) สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน ได้ร้อยละ 48.8 (R²_{Adj} = .488)

เมื่อนำตัวแปรที่มีความสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้า นนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) มาเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณมาตรฐานได้ดังนี้

$$Z_{\text{พฤติกรรมการทำงานโดยรวม}} = 0.409(\text{Per}_4) + 0.320(\text{Per}_5) + 0.177(\text{Emp}_1) - 0.159(\text{Per}_1)$$

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้า นนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	p
บุคลิกภาพด้านการมีสติ (Per ₅)	.830	.092	.567	9.033**	.000
การได้รับอำนาจ(Emp ₁)	.117	.056	.130	2.079*	.039
ค่าคงที่ (Constant) = 1.080					
R = .618 R ² = .382 R ² _{Adj} = .375 Overall F = 53.253					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เมื่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและบุคลิกภาพเป็นตัวพยากรณ์ และพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้า นนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) เป็นตัวแปรตาม พบว่าบุคลิกภาพด้านการมีสติ (Per₅) สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการได้รับอำนาจ (Emp₁) สามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยทั้ง 2 ตัวแปร สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้า นนทบุรี จำกัด ได้ร้อยละ 37.5 (R²_{Adj} = .375)

เมื่อนำตัวแปรที่มีความสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้า นนทบุรี จำกัด มาเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$Z_{\text{พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบ}} = 0.507 (\text{Per}_5) + 0.130 (\text{Emp}_1)$$

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมกาปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโตโยต้านทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	p
บุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่น (Per ₄)	.664	.118	.408	5.642**	.000
บุคลิกภาพด้านความหวั่นไหว (Per ₁)	-.199	.079	-.182	-2.519*	.013
ค่าคงที่ (Constant) = 2.500					
R = .401 R ² = .161 R ² _{Adj} = .151 Overall F = 16.492					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เมื่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและบุคลิกภาพเป็นตัวพยากรณ์ และพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมกาปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้านทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) เป็นตัวแปรตาม พบว่าบุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่น (Per₄) สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมกาปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และบุคลิกภาพด้านความหวั่นไหว (Per₁) สามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยทั้ง 2 ตัวแปร สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมกาปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโตโยต้านทบุรี จำกัด ได้ร้อยละ 15.1 (R²_{Adj} = .151)

เมื่อนำตัวแปรที่มีความสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมกาปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโตโยต้านทบุรี จำกัด(สำนักงานใหญ่) มาเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณมาตรฐานได้ดังนี้

$$Z_{\text{พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมกาปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ}} = 0.408 (\text{Per}_4) - 0.182 (\text{Per}_1)$$

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความคิดริเริ่มของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้า นทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	p
บุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่น (Per ₄)	.672	.101	.508	6.637**	.000
บุคลิกภาพด้านความห้วนไหว (Per ₁)	-.210	.056	-.237	-3.730**	.000
บุคลิกภาพด้านการมีสติ (Per ₅)	.244	.104	.179	2.344*	.020
ค่าคงที่ (Constant) = 1.611					
R = .608 R ² = .370 R ² _{Adj} = .359 Overall F = 33.494					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เมื่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและบุคลิกภาพเป็นตัวพยากรณ์ และพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความคิดริเริ่มของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้า นทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) เป็นตัวแปรตาม พบว่าบุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่น (Per₄) บุคลิกภาพด้านความห้วนไหว (Per₁) สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความคิดริเริ่มได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และบุคลิกภาพด้านการมีสติ (Per₅) สามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยทั้ง 3 ตัวแปร สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความคิดริเริ่มของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้า นทบุรี จำกัด ได้ร้อยละ 35.9 (R²_{Adj} = .359)

เมื่อนำตัวแปรที่มีความสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความคิดริเริ่มของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้า นทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) มาเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$Z_{\text{พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความคิดริเริ่ม}} = 0.508 (\text{Per}_4) - 0.237 (\text{Per}_1) + 0.179 (\text{Per}_5)$$

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	p
บุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่น (Per ₄)	.591	.123	.372	4.806**	.000
การได้รับอำนาจ (Emp ₁)	.175	.069	.175	2.557*	.011
บุคลิกภาพด้านการแสดงออก (Per ₂)	.225	.108	.166	2.089*	.038
ค่าคงที่ (Constant) = .947					
R = .579 R ² = .336 R ² _{Adj} = .324 Overall F = 28.810					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เมื่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและบุคลิกภาพเป็นตัวพยากรณ์ และพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) เป็นตัวแปรตาม พบว่าบุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่น (Per₄) สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนการได้รับอำนาจ (Emp₁) และบุคลิกภาพด้านการแสดงออก (Per₂) สามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยทั้ง 3 ตัวแปรสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโตโยต้าธนบุรี จำกัด ได้ร้อยละ 32.4 (R²_{Adj} = .324)

เมื่อนำตัวแปรที่มีความสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) มาเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$Z_{\text{พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน}} = 0.372 (\text{Per}_4) + 0.175 (\text{Emp}_1) + 0.166 (\text{Per}_2)$$

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโตโยต้านนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	p
บุคลิกภาพด้านการมีสติ (Per ₅)	.678	.128	.400	5.294**	.000
การได้รับอำนาจ (Emp ₁)	.211	.065	.204	3.228**	.001
บุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง (Per ₃)	.272	.114	.177	2.381*	.018
ค่าคงที่ (Constant) = .193					
R = .618 R ² = .383 R ² _{Adj} = .372 Overall F = 35.313					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เมื่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและบุคลิกภาพเป็นตัวพยากรณ์ และพฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโตโยต้านนทบุรี จำกัดเป็นตัวแปรตาม พบว่าบุคลิกภาพด้านการมีสติ (Per₅) การได้รับอำนาจ (Emp₁) สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และบุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง (Per₃) สามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยทั้ง 3 ตัวแปร สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโตโยต้านนทบุรี จำกัด ได้ร้อยละ 37.2 (R²_{Adj} = .372)

เมื่อนำตัวแปรที่มีความสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโตโยต้านนทบุรี จำกัดมาเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$Z_{\text{พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจ}} = 0.400 (\text{Per}_5) + 0.204 (\text{Emp}_1) + 0.177 (\text{Per}_3)$$

จากการทดสอบสมมุติฐานทางสถิติที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ทั้งหมด 4 ข้อ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการทดสอบสมมุติฐานทางสถิติได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 19 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐานทางการวิจัย

ตัวแปร	สมมุติฐานทางการวิจัย	
	เป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย	ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย
1. เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการทำงาน		
1.1 เพศ		✓
1.2 อายุ		✓
1.3 สถานภาพสมรส		✓
1.4 ระดับการศึกษา		✓
1.5 ระยะเวลาการทำงาน		✓
2. ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับพฤติกรรมการทำงาน		
2.1 การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านการได้รับอำนาจ	✓	
2.2 การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านการได้รับโอกาส	✓	
3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของพนักงานกับพฤติกรรมการทำงาน		
3.1 บุคลิกภาพด้านความห้วนไหว		✓
3.2 บุคลิกภาพด้านการแสดงออก	✓	
3.3 บุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง	✓	
3.4 บุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่น	✓	
3.5 บุคลิกภาพด้านการมีสติ	✓	
4. ตัวพาการณ์ร่วมที่สามารถทำงานพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน		
4.1 การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านการได้รับอำนาจ	✓	
4.2 บุคลิกภาพด้านความห้วนไหว	✓	

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ตัวแปร	สมมติฐานทางการวิจัย	
	เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
4.3 บุคลิกภาพด้านการแสดงออก		✓
4.4 บุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง		✓
4.5 บุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่น	✓	
4.6 บุคลิกภาพด้านการมีสติ	✓	

ข้อวิจารณ์

การวิจัยเรื่องการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน บุคลิกภาพ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้านนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ในครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างได้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 175 คน ผลจากการศึกษาและวิเคราะห์ค่าทางสถิติ พบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้านนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.9 อายุระหว่าง 26-31 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.9 โดยมีสถานภาพสมรสเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 64.0 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.9 โดยมีระยะเวลาการทำงานอยู่ระหว่าง 0-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.9 ซึ่งการที่พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-31 ปี เนื่องจากเป็นช่วงที่พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ผ่านช่วงการทดลองงาน และมีประสบการณ์ในการทำงานมาแล้ว ซึ่งถือเป็นช่วงอายุที่มีความสำคัญมากในการปฏิบัติการ

พฤติกรรมการทำงาน

ผลการศึกษาระดับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โตโยต้า นนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ พฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และพฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจ อยู่ในระดับสูงทั้งนี้เนื่องมาจากบริษัทมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน พนักงานมีความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำความสำเร็จให้กับบริษัทได้ และบริษัทมีการปรับแผนการดำเนินการตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป มีการกำหนดเป้าหมาย และรางวัลให้แก่พนักงาน เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ดี และเกิดความท้าทายความสามารถเป็นแรงจูงใจให้พนักงานตั้งใจปฏิบัติงานใช้ทักษะ อย่างเต็มความสามารถ จึงทำให้พนักงานได้ใช้ความรู้ ความเข้าใจและทักษะในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ สามารถปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของบริษัทอย่างเต็มที่ มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน สามารถเข้าได้กับทุกคน มีความเป็นกันเอง สามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นและตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง

การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน

ผลการศึกษาระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โตโยต้า นนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันบริษัท โตโยต้า นนทบุรี จำกัด มีการแข่งขันในลักษณะตลาดเชิงรุก มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างดีที่สุด โดยยึดหลักความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญและสามารถอยู่เหนือคู่แข่ง ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารจึงเล็งเห็นความสำคัญในการจัดรูปแบบการบริหารให้เหมาะสม โดยเน้นความสำคัญไปยังพนักงานของบริษัท เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลของบริษัทมากที่สุด ซึ่งเป็นสาเหตุให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง

เมื่อพิจารณาระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านการได้รับอำนาจอยู่ในระดับสูง เนื่องมาจากบริษัทมีนโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยที่หลักการของบริษัท คือ ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องโดยการท้าทายและเปลี่ยนแปลง ทุ่มเทเพื่อมาตรฐานสูงสุด และยึดหลักความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้นจึงมี

การจัดระบบงาน ให้การสนับสนุนช่วยเหลือพนักงานในด้านต่างๆ อีกทั้งพนักงานยังได้ทราบถึงข่าวสารภายในบริษัทอย่างทั่วถึงเพื่อให้พนักงานเข้าใจทิศทางของบริษัทและมีจุดมุ่งหมายไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ดังนั้นพนักงานระดับปฏิบัติการจึงมีระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านการได้รับอำนาจอยู่ในระดับสูง

การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานการได้รับโอกาสอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องมาจากบริษัทมุ่งพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ซึ่งฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ได้จัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานที่เข้ามาใหม่ หรือการปฐมนิเทศพนักงานใหม่เพื่อให้รู้ขอบข่ายของงาน และสำหรับพนักงานปฏิบัติงานที่มีอยู่จะได้รับการฝึกอบรมความรู้ใหม่ๆ เพื่อให้เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อม และการแข่งขันที่มีอย่างมาในปัจจุบัน อีกทั้งบริษัทมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม พนักงานมีโอกาสดำเนินตำแหน่ง หรือเลื่อนขึ้นเงินเดือนอย่างมีความยุติธรรม ดังนั้นพนักงานระดับปฏิบัติการจึงมีระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านการได้รับโอกาสอยู่ในระดับสูง

บุคลิกภาพ

ผลการศึกษาระดับบุคลิกภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับบุคลิกภาพด้านความห้วนไหว และด้านแสดงออก อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง ด้านการยอมรับผู้อื่น และด้านการมีสติ อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องมาจากสภาพการแข่งขันทางธุรกิจสูง ทำให้บริษัทต้องมีการปรับเปลี่ยนแผนดำเนินการให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นพนักงานจึงต้องไม่วิตกกังวลจนเกินไป สามารถควบคุมความอยากหรือความปรารถนาและสามารถควบคุมตนเองได้อย่างเหมาะสมในสถานการณ์ฉุกเฉิน และมีการแสดงออกอย่างเหมาะสม ดังนั้นพนักงานระดับปฏิบัติการจึงมีระดับบุคลิกภาพด้านความห้วนไหว และด้านแสดงออกอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนบุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง ด้านการยอมรับผู้อื่น และด้านการมีสติของพนักงานระดับปฏิบัติการ อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจากการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการต้องอาศัยความร่วมมือจากฝ่ายหรือส่วนอื่นๆ ในการประสานงานกัน คำนึงถึงความพึงพอใจของทุกฝ่าย เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ จึงทำให้พนักงานมีบุคลิกที่เปิดกว้าง มีจินตนาการเต็มใจที่จะทำกิจกรรมที่แตกต่างจากที่เคยทำ มีความคิดแปลกใหม่ สามารถยอมรับความคิดเห็นผู้อื่น ไว้วางใจ มี

ความรับผิดชอบในการทำงาน มีความตั้งใจแน่วแน่ รอบคอบ ดังนั้นพนักงานระดับปฏิบัติการจึงมีระดับบุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง ด้านการยอมรับผู้อื่น และด้านการมีสติ อยู่ในระดับสูง

จากการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย ปรากฏผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ผลการวิจัย ไม่พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม และพฤติกรรมการทำงานรายด้าน ได้แก่ พฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และพฤติกรรมแก้ปัญหาและตัดสินใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทมีการให้สิทธิความเท่าเทียมกันระหว่างเพศไม่มีการแบ่งแยก อีกทั้งพนักงานระดับปฏิบัติการได้รับการฝึกอบรมร่วมกัน โดยจัดเป็นหลักสูตรต่างๆ และได้รับการประเมินผลจากองค์การอย่างสม่ำเสมอ ประกอบกับบริษัทมีการฝึกอบรมให้พนักงานมีความเสียสละ และมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าขององค์การ นอกจากนี้การประเมินผลการทำงานยังมียอดการประเมินในการประเมินที่มีหลักสำคัญ คือ การมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานทุกระดับ และที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ซึ่งกฎระเบียบเหล่านี้ได้รับการร่วมคิด ร่วมเห็นชอบ และเห็นประโยชน์ของกฎระเบียบ ทำให้พนักงานทุกคนเต็มใจปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นเพศใดจึงทำให้แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ สายพิน (2547) ที่ศึกษาภาวะผู้นำ บรรยาการองค์การ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษา สถานีโทรทัศน์เอกชนแห่งหนึ่ง ที่พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ผลการวิจัย ไม่พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้านนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม และพฤติกรรมการทำงานรายด้าน ได้แก่ พฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และพฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทมีกฎระเบียบ มีวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน พนักงานทุกคนได้รับการส่งเสริมสนับสนุนในการทำกิจกรรมต่างๆของบริษัท และ บริษัทมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง และให้โอกาสด้านความก้าวหน้า และค่าตอบแทนแก่พนักงานทุกคนในทุกระดับอายุที่เท่าเทียมกัน โดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุปรียา ชื่นกลิ่น (2546) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน พบว่า ตัวแปรด้านอายุที่แตกต่างกันไม่ส่งผลทำให้เกิดพฤติกรรมที่แตกต่างกัน อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ สายพิณ (2547) ที่ศึกษาภาวะผู้นำบรรยากาศองค์การ กับพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษา สถานีโทรทัศน์เอกชนแห่งหนึ่ง ที่พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยานันท์ จิตรมานะศักดิ์ (2548) ที่ศึกษาการมอบอำนาจในงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานธนาคาร: ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่าอายุไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุช ทิมนิกาย (2551) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานส่วนปฏิบัติการร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ไม่พบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้านนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ผลการวิจัย ไม่พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้านนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม และพฤติกรรมการทำงานรายด้าน ได้แก่ พฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และพฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้

เนื่องจากบริษัทไม่ได้ให้ความสนใจว่าพนักงานจะมีสถานภาพสมรสอย่างไร บริษัทก็ให้การดูแลและสนับสนุนที่เหมือนกัน อีกทั้งยังกำหนดเป้าหมายในการทำงานและหลักการของบริษัทที่ชัดเจน คือ ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องโดยการท้าทายและเปลี่ยนแปลง ทุ่มเทเพื่อมาตรฐานสูงสุด และยึดหลักความพึงพอใจของลูกค้า ทำให้พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม และพฤติกรรมการทำงานรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคมสันต์ วัฒนบารมี (2546) ที่ศึกษาปัจจัยทางด้านขวัญกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยานันท์ จิตรมานะศักดิ์ (2548) ที่ศึกษาการมอบอำนาจในงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคาร: ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่าสถานภาพสมรสไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุช ทิมนิกาย (2551) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่ไม่พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ผลการวิจัย ไม่พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม และพฤติกรรมการทำงานรายด้าน ได้แก่ พฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และพฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทมีการมอบหมายงานให้พนักงานตามความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ คุณวุฒิ และบริษัทมีการกำหนดขอบเขตงาน (Job Description) อย่างชัดเจน พนักงานจึงสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ ทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม และพฤติกรรมการทำงานรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชำนาญ ทองทิพย์ (2542) ที่ศึกษาผลการฝึกอบรมหลักสูตรศิลปะการขายที่มีต่อความรู้จำเป็นในการขาย และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขาย บริษัท รองเท้าบาจาแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขาย และ

ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ สายพิณ (2547) ที่ศึกษาภาวะผู้นำ บรรยายาสององค์การ กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษา สถานีโทรทัศน์เอกชนแห่งหนึ่ง ที่พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ผลการวิจัย ไม่พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม และพฤติกรรมการทำงานรายด้าน ได้แก่ พฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และพฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทมีการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินการอยู่ตลอดเวลาตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากมีสภาวะการแข่งขันที่สูง พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานไม่เกิน 3 ปี ดังนั้นจึงมีพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่าคอยให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างใกล้ชิด ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีแนวโน้มความคิดเห็นในทางเดียวกัน ส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ สายพิณ (2547) ที่ศึกษาภาวะผู้นำ บรรยายาสององค์การ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษา สถานีโทรทัศน์เอกชนแห่งหนึ่ง ที่พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุช ทิมนิทาย (2551) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่ไม่พบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)

ผลการวิจัยพบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานโดยรวม การเสริมสร้างพลังอำนาจด้านการได้รับอำนาจ และการได้รับโอกาสมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม และรายด้านของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ได้แก่

พฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และพฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อธิบายได้ว่า พนักงานมีการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานสูงก็จะแสดงถึงพฤติกรรมการทำงานที่สูงตามไปด้วย เนื่องจากพนักงานได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ให้สามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายของบริษัทได้ ซึ่งการเสริมสร้างพลังอำนาจด้านการได้รับอำนาจและด้านได้รับโอกาส สามารถทำให้พฤติกรรมการทำงานดีขึ้นด้วย ได้แก่ **พฤติกรรมความรับผิดชอบ** เนื่องจากผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายงานที่สำคัญให้ไว้ว่างใจและเปิดโอกาสให้พนักงานได้ปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมีการตรวจเช็คก่อนที่จะส่งมอบงานต่อ **พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ** เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือ ได้รู้ถึงข่าวสารของบริษัท มีความรู้สึกว่าได้ความยุติธรรมในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือได้รับคำชมเชยยกย่องเมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ก็ทำให้พนักงานมีความเต็มใจเมื่อปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของบริษัท **พฤติกรรมความคิดริเริ่ม** พนักงานอยากมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือเสนอความคิดใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อบริษัท เนื่องจากผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสและให้พนักงานเป็นส่วนหนึ่งในการประชุมแสดงความคิดเห็น **พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน** เมื่อพนักงานได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานทั้งด้านการได้รับอำนาจ และได้รับโอกาส ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ บรรยากาศในบริษัทมีความเป็นกันเอง มีความไว้ว่างใจกัน ทำให้พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และลูกค้า **พฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจ** เมื่อพนักงานได้รับมอบหมายงานก็พร้อมที่จะแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น และสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kanter (1984 อ้างใน บุญใจ ศรีสถิตยน์รากุล, 2539: 3) กล่าวว่า โครงสร้างอำนาจขององค์กร ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยด้านอำนาจและโอกาสเป็นปัจจัยในการกำหนดพฤติกรรมการทำงาน ทักษะคตินของบุคคลและประสิทธิภาพของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานต่อองค์กร และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิษญา หิรัญกาญจน์ (2549) ที่ศึกษาการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พบว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000

สมมติฐานที่ 3 บุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)

ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพทุกด้านยกเว้นบุคลิกภาพด้านความห้วนไหว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่พฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และพฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายถึง หากบุคลิกภาพด้านการแสดงออก ด้านการเปิดกว้าง ด้านการยอมรับผู้อื่น และด้านการมีสติเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานโดยรวมพฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และพฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจจะเพิ่มขึ้นด้วย สามารถอธิบายได้ดังนี้

บุคลิกภาพด้านความห้วนไหว ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้านได้แก่ ได้แก่พฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และพฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากบุคคลที่มีบุคลิกภาพด้านความห้วนไหวสูงจะเป็นคนที่มีความวิตกกังวล มีแนวโน้มกลัวในสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น เครียดง่าย รู้สึกไม่สบายใจเมื่ออยู่กับผู้อื่น (Costa and McCrae, 1992 cited in Howard and Howard, 2001) ซึ่งเป็นบุคลิกภาพที่ขัดขวางความมีประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากพนักงานระดับปฏิบัติการจะต้องมีการประสานความร่วมมือกับแผนกต่างๆ ต้องมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน อีกทั้งจะต้องปรับตัวเข้ากับทิศทางของบริษัทได้เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงเห็นว่าบุคลิกภาพด้านความห้วนไหวไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นาริรัตน์ นิลประดับ (2547) ที่ศึกษาบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า บุคลิกภาพทุกองค์ประกอบยกเว้นองค์ประกอบด้านความห้วนไหว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและด้านทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ สมชาย ประกิตเจริญสุข (2547) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสายการสอนในสังกัดสถาบันราชภัฏวไลย

อลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่าบุคลิกภาพในการทำงานของบุคลากรสายการสอนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บุคลิกภาพด้านการแสดงออก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และพฤติกรรมแก้ปัญหาและตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งบุคลิกภาพด้านการแสดงออกเป็นด้านที่วัดการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น บุคคลที่มีบุคลิกภาพด้านการแสดงออกสูง จะมีลักษณะช่างพูดช่างคุย เป็นมิตรมีความกระตือรือร้น ทำงานด้วยความคล่องแคล่ว ว่องไว กล้าแสดงตัวอย่างมั่นใจ ไม่ลังเลในการพูดคุยกับบุคคลอื่น และชอบพบปะสังสรรค์ และปรารถนาความตื่นเต้นเร้าใจในการทำงาน (Costa and McCrae, 1992 cited in Howard and Howard, 2001) ซึ่งการปฏิบัติงานตามลักษณะงานพนักงานจะต้องมีการประสานงานกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานแต่ละแผนก และลูกค้าของบริษัท ดังนั้นพนักงานจึงมีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร ชอบอยู่ในสังคม มีความคล่องแคล่วว่องไว สร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ดี เมื่อต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นจึงต้องมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย กล้าแสดงความคิดเห็นใหม่ๆ มาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น มีความเป็นมิตรต่อบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูชีพ วิเศษศักดิ์ (2549) ที่ศึกษาการสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 กลุ่ม พบว่าบุคลิกภาพแบบแสดงออก มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และพฤติกรรมแก้ปัญหาและตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน บุคคลที่มีบุคลิกภาพด้านการเปิดกว้างสูง จะเป็นบุคคลที่มีการแสวงหาวิธีการใหม่ๆ ในการทำงาน สามารถรับรู้ความรู้สึกอารมณ์ของตนได้ดี เป็นผู้ที่จิตใจเปิดกว้าง พร้อมเปิดรับสิ่งใหม่ๆ ไม่ยึดติดกับสิ่งเดิม ให้ความสำคัญกับการใช้เหตุผลในมุมมองกว้าง รวมถึงการแสดงแนวคิดในการทำงานแตกต่างไปจากเดิม (Costa and McCrae, 1992 cited in Howard and Howard, 2001) ทั้งนี้เนื่องมาจากในปัจจุบันธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มีการแข่งขันกันอย่างมาก ดังนั้นพนักงานจึงแสวงหาวิธีการใหม่ๆ มาใช้ในงาน มีการร่วมแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับแผนการทำงาน มีการร่วมกันวางนโยบายในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ส่งผลให้

การทำงานไม่เบื่อหน่าย มีความสนุกสนานในการทำงาน พร้อมทั้งจะรับผิดชอบกับงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี และสามารถมองเห็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานของตนเองได้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ หุริพร วิเศษศักดิ์ (2549) ที่ศึกษาการสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 กลุ่ม พบว่าบุคลิกภาพแบบเปิดกว้างมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และพฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน บุคคลที่มีบุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่นสูงจะมีลักษณะ มีจิตใจอ่อนโยน มีความซื่อตรง ไม่มีเล่ห์เหลี่ยม เชื่อถือไว้วางใจได้ เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น และรู้จักให้อภัยผู้อื่น (Costa and McCrae, 1992 cited in Howard and Howard, 2001) เนื่องจากลักษณะงานของพนักงานจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีการประสานงานกันระหว่างแผนก เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพยายามมีความรับผิดชอบในงาน มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของบริษัท มีความคิดสร้างสรรค์ในงาน เป็นมิตรกับบุคคลเต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น และมีความพยายามคิดหาวิธีการแก้ปัญหาและอุปสรรคที่จะเกิดขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ หุริพร วิเศษศักดิ์ (2549) ที่ศึกษาการสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 กลุ่ม พบว่า บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับที่ สุรเชษฐ์ ชีระมณี (2535: 119-120) ได้กล่าวว่าพฤติกรรมในการทำงานที่เหมาะสม ควรจะประกอบไปด้วยทักษะซึ่งประกอบด้วย การมีเป้าหมายในการทำงาน รู้วิธีทำงาน รู้คบคน รู้ดัดแปลง ประยุกต์ใช้วิชา ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะของบุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง ในขณะที่ต้องมีการควบคุมความวิตกกังวลและความกลัว มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นในที่ทำงาน โดยการแสดงออกอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับบุคลิกภาพด้านการแสดงออก รวมทั้งการเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น เพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคม สอดคล้องกับบุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่น เป็นต้น

บุคลิกภาพด้านการมีสติ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และพฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน บุคคลที่มีบุคลิกภาพด้านการมีสติสูงจะมีลักษณะมีความสามารถ มีระเบียบแบบแผน มีความมานะพยายาม มีวินัยและสุ่ม รอบคอบ (Costa and McCrae, 1992 cited in Howard and Howard, 2001) ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญของพนักงานระดับปฏิบัติการ ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความตั้งใจ มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติตามระเบียบของบริษัท อย่างเคร่งครัด มีความพยายามคิดหาวิธีการทำงานใหม่ๆ ที่สร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น และมีความอดทนอดกลั้นต่อปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ตลอดจนพยายามคิดหาวิธีการแก้ไขปัญหาเหล่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Wallace และ Vodanovich (2003) ที่พบว่าบุคลิกภาพองค์ประกอบการมีสติ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูริพร วิเศษศักดิ์ (2549) ที่ศึกษาการสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 กลุ่ม พบว่าบุคลิกภาพแบบมีสติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 4 การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและบุคลิกภาพ สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)

ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่น (Per_4) บุคลิกภาพด้านการมีสติ (Per_5) การได้รับอำนาจ (Emp_1) และบุคลิกภาพด้านความหวั่นไหว (Per_1) สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด ได้ร้อยละ 48.8 ($R^2_{Adj} = .488$) สามารถอธิบายได้ดังนี้

บุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่น สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมอธิบายได้ว่า ถ้าพนักงานระดับปฏิบัติการมีบุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่นเพิ่มขึ้น จะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เนื่องมาจากพนักงานที่มี

บุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่นสูงจะมีลักษณะ มีจิตใจอ่อนโยน มีความซื่อตรง เชื่อถือไว้ใจได้ เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น และเข้าใจผู้อื่น ทำให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกับคนอื่นได้ ไม่มีปัญหาในการต้องประสานความร่วมมือกับแผนกอื่นในบริษัท ส่งผลให้มีพฤติกรรมการทำงานที่ดีตามมาบุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่นสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้

บุคลิกภาพด้านการมีสติ สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวม อธิบายได้ว่า ถ้าพนักงานระดับปฏิบัติการมีบุคลิกภาพด้านการมีสติเพิ่มขึ้น จะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เนื่องมาจากพนักงานที่มีบุคลิกภาพด้านการมีสติสูงจะมีลักษณะมีความสามารถ มีระเบียบแบบแผน มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ มีความมานะพยายาม มีวินัยและสุชุม รอบคอบ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญของพนักงานระดับปฏิบัติการ ทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงาน ทำงานอย่างละเอียดรอบคอบ ส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีขึ้น บุคลิกภาพด้านการมีสติจึงสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นาริรัตน์ นิลประดับ (2547) ที่ศึกษาบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า บุคลิกภาพด้านการมีสติสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

การได้รับอำนาจ สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวม อธิบายได้ว่า ถ้าพนักงานระดับปฏิบัติการมีการได้รับอำนาจเพิ่มขึ้น จะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เนื่องมาจาก การได้รับอำนาจเป็นการที่ผู้บังคับบัญชาได้ให้พลังผลักดันแก่พนักงานให้สามารถปฏิบัติงานตามบทบาทของตนได้เต็มที่ และบรรลุเป้าหมายของบริษัท โดยที่พนักงานจะได้รับการช่วยเหลือสนับสนุน ได้รับข้อมูลข่าวสารจากบริษัทให้ทราบถึงทิศทางการเป็นไปของบริษัท ซึ่งสิ่งเหล่านี้จำเป็นมากในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งที่จะนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร ดังนั้นการได้รับอำนาจจึงสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยานันท์ จิตรมานะศักดิ์ (2548) ที่ศึกษาการมอบอำนาจในงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานธนาคาร: ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจด้านการได้รับอำนาจสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.001

บุคลิกภาพด้านความห้วนไหว สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวม อธิบายได้ว่า ถ้าพนักงานระดับปฏิบัติการมีบุคลิกภาพด้านความห้วนไหวสูงขึ้น จะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมน้อยลง ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานที่มีบุคลิกภาพด้านความห้วนไหวสูง จะเป็นคนที่ไม่ค่อยมีเหตุผล วิตกกังวลง่าย มีความยากลำบากในการปรับตัวเข้ากับผู้อื่นหรือสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งลักษณะที่กล่าวมานี้เป็นสิ่งที่ขัดขวางการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากพนักงานระดับปฏิบัติการต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหลายกลุ่ม ต้องมีการประสานงานกันหลายฝ่าย เพราะฉะนั้นบุคลิกภาพด้านความห้วนไหวจึงสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนพล เตียสุวรรณ (2546) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความเป็นส่วนหนึ่งกับงาน การรับรู้บรรยากาศองค์การ และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าบุคลิกภาพด้านความห้วนไหวสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน บุคลิกภาพ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน บุคลิกภาพ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน บุคลิกภาพ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) และ 4) เพื่อศึกษาตัวพยากรณ์ร่วมระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน และบุคลิกภาพ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นพนักงานระดับบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปีพ.ศ.2551 จำนวน 175 คน ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาทำงาน เป็นแบบให้เติมข้อความและตรวจรายการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน จำนวน 30 ข้อ โดยใช้แนวคิดของ Kanter (1984) ในการสร้างข้อคำถาม ประกอบด้วยการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับอำนาจ และด้านการได้รับโอกาส

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพของ Costa and McCrae (1992) จำนวน 40 ข้อ วัดบุคลิกภาพทั้งห้าองค์ประกอบ โดยใช้แบบวัดบุคลิกภาพของธนพล เตียสุวรรณ (2546) ที่พัฒนามาจากแบบวัดบุคลิกภาพของโครงการ เสือดำ (2545) ที่ปรับปรุงและพัฒนาจากแบบทดสอบบุคลิกภาพของ วัลภา สบายยิ่ง (2542)

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน จำนวน 30 ข้อ ประกอบด้วยพฤติกรรมการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และพฤติกรรมแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ

สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นพนักงานระดับบริษัท โตโยต้านทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) จำนวน 175 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.9 อายุระหว่าง 26-31 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.9 โดยมีสถานภาพสมรสเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 64.0 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.9 โดยมีระยะเวลาการทำงานอยู่ระหว่าง 0-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.9

2. การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานโดยรวมและรายด้านของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โตโยต้านทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) อยู่ในระดับสูง การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า การได้รับอำนาจ และการได้รับโอกาส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และ 3.88

3. พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้านทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) มีบุคลิกภาพด้านเปิดกว้าง ด้านการยอมรับผู้อื่น และด้านการมีสติอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 3.09 และ

3.02 ตามลำดับ ส่วนบุคลิกภาพด้านความห้วนไหว และด้านการแสดงตัวอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 และ 2.97 ตามลำดับ

4. พฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต่านนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) อยู่ในระดับสูง พฤติกรรมการทำงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ส่วนพฤติกรรมการทำงานรายด้าน ได้แก่ พฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และพฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 4.06 3.90 4.13 และ 3.89 ตามลำดับ

5. การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ไม่พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต่านนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6. การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต่านนทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ดังนี้

6.1 การเสริมสร้างพลังอำนาจโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน พฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=.407, .302, .291, .379$, และ $.392$ ตามลำดับ) และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r=.192$)

6.2 การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านการได้รับอำนาจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม และรายด้านทุกด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และพฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .394, .299, .206, .287, .366$ และ $.367$ ตามลำดับ)

6.3 การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านการได้รับโอกาส มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ

พฤติกรรมการทำงานโดยรวม และรายด้านทุกด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และพฤติกรรม การแก้ปัญหาและตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .382, .278, .269, .356$ และ $.380$ ตามลำดับ) และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ($r = .163$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. บุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โตโยต่านนทบุรี จำกัด

7.1 ไม่พบว่าบุคลิกภาพด้านความห้วนไห้ว มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ พฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และพฤติกรรม การแก้ปัญหาและตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

7.2 บุคลิกภาพด้านการแสดงออก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ พฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และพฤติกรรม การแก้ปัญหาและตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .499, .381, .396, .452$ และ $.422$ ตามลำดับ) แต่ไม่พบว่าบุคลิกภาพด้านการแสดงออกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

7.3 บุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ พฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และพฤติกรรม การแก้ปัญหาและตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .505, .430, .409, .365$ และ $.462$ ตามลำดับ) แต่ไม่พบว่าบุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

7.4 บุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ พฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และพฤติกรรม การ

แก้ปัญหาและตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .618, .452, .360, .553, .528$ และ $.468$ ตามลำดับ)

7.5 บุคลิกภาพด้านการมีสติ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม และรายด้านได้แก่ พฤติกรรมความรับผิดชอบ พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ พฤติกรรมความคิดริเริ่ม พฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และพฤติกรรมแก้ปัญหาและตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .576, .606, .204, .422, .351$ และ $.565$ ตามลำดับ)

8. ตัวพยากรณ์ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) คือ บุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่น (Per_4) บุคลิกภาพด้านการมีสติ (Per_5) การได้รับอำนาจ (Emp_1) และบุคลิกภาพด้านความห้วนไหว (Per_1) สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมได้ร้อยละ 48.8 ($R^2_{Adj} = .488$)

8.1 ตัวพยากรณ์ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) คือ บุคลิกภาพด้านการมีสติ (Per_5) และการได้รับอำนาจ (Emp_1) สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 37.5 ($R^2_{Adj} = .375$)

8.2 ตัวพยากรณ์ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) คือ บุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่น (Per_4) สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และบุคลิกภาพด้านความห้วนไหว (Per_1) สามารถพยากรณ์ได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยทั้ง 2 ตัวแปร สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ

ของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโตโยต้านทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ได้ร้อยละ 15.1 ($R^2_{Adj} = .151$)

8.3 ตัวพยากรณ์ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความคิดริเริ่มของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโตโยต้านทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) คือ บุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่น (Per_4) บุคลิกภาพด้านความหวั่นไหว (Per_1) สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความคิดริเริ่ม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ บุคลิกภาพด้านการมีสติ (Per_5) สามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยทั้ง 3 ตัวแปร สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความคิดริเริ่มของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโตโยต้านทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ได้ร้อยละ 35.9 ($R^2_{Adj} = .359$)

8.4 ตัวพยากรณ์ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโตโยต้านทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) คือ บุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่น (Per_4) สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนการได้รับอำนาจ (Emp_1) และบุคลิกภาพด้านการแสดงออก (Per_2) สามารถร่วมพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยทั้ง 3 ตัวแปรสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโตโยต้านทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ได้ร้อยละ 32.4 ($R^2_{Adj} = .324$)

8.5 ตัวพยากรณ์ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโตโยต้านทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) คือ บุคลิกภาพด้านการมีสติ (Per_5) การได้รับอำนาจ (Emp_1) สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และ บุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง (Per_3) สามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยทั้ง 3 ตัวแปร สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านพฤติกรรมการแก้ปัญหาและตัดสินใจของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโตโยต้านทบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ได้ร้อยละ 37.2 ($R^2_{Adj} = .372$)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่องการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน บุคลิกภาพ กับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่อาจเป็นประโยชน์ต่อฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท ในการนำผลวิจัย เป็นแนวทางในการบริหารงานทรัพยากรบุคคล ดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้าน การได้รับอำนาจ และ การได้รับโอกาส มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน ดังนั้น บริษัทควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน เพราะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน กล่าวคือ ยิ่งมีการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานมากเท่าใด พนักงานก็จะยิ่งมีพฤติกรรม การทำงานสูงขึ้น ดังนั้น บริษัทควรมีแนวทางส่งเสริมการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการ ดังนี้

1.1 การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านการได้รับอำนาจ ผู้บังคับบัญชาควรเปิด โอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ และเปิดโอกาสให้พนักงานเข้าปรึกษาหารือถึง ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน เพื่อเป็นการลดช่องว่างของอำนาจให้แคบลง และบริษัทควร สนับสนุนอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่จำเป็นให้พอเพียงกับจำนวนพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถ ทำงานได้อย่างรวดเร็ว และช่วยให้พนักงานมีความรับผิดชอบมากขึ้นอีกด้วย อีกทั้งบริษัทควรมี ช่องทางในการสื่อสาร และการแจ้งข่าวสารภายในบริษัทให้พนักงานได้รับอย่างทั่วถึงและมีความ ถูกต้อง เช่น มีการส่งอีเมลแจ้งให้กับพนักงานแต่ละคนทราบถึงข่าวสารของบริษัท เพื่อให้พนักงาน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง

1.2 การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านการได้รับโอกาส ผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริม พนักงานให้ปฏิบัติงานในส่วนที่พนักงานมีความสนใจและความถนัด เพราะจะทำให้การ ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และควรมีการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งและการจ่ายเงินเดือน อย่างเป็นธรรม มีความโปร่งใส และมีการประเมิผลการทำงานอย่างเหมาะสม เพื่อให้ พนักงานทุกฝ่ายทำงานอย่างเต็มความสามารถปราศจากความขัดข้องใจ และที่สำคัญ คือ บริษัท

ต้องจัดโปรแกรมการฝึกอบรมให้แก่พนักงาน เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะในงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับสภาวะการแข่งขันที่รุนแรง และทำให้บรรลุเป้าหมายของบริษัทได้

2. จากผลการวิจัย พบว่า บุคลิกภาพด้านการแสดงออกมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน ส่วนบุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง ด้านการยอมรับผู้อื่น และด้านการมีสติ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน ส่วนบุคลิกภาพด้านความห้วนไหว มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น บุคลิกภาพจึงเป็นปัจจัยที่บริษัทควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งเพราะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน เพราะบุคลิกภาพเป็นเกณฑ์หนึ่งที่น่าสนใจในการสรรหา คัดเลือก และการพัฒนาบุคลากร ดังนั้นบริษัทควรส่งเสริมบุคลิกภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน โดยมีวิธีการดังนี้

2.1 มาตรการสรรหา คัดเลือกพนักงานใหม่ บริษัทควรมีการคัดเลือกที่เจาะจง มุ่งเป้าหมายมากขึ้นโดยการใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ ควบคู่กับการทดสอบความรู้ความสามารถต่างๆที่จำเป็นในแต่ละฝ่าย และควรมีผู้ที่มีประสบการณ์ในด้านต่างๆมาสัมภาษณ์เพื่อให้ได้พนักงานตรงตามความต้องการของบริษัท โดยมุ่งคำนึงถึงลักษณะบุคลิกภาพที่จะส่งผลดีต่อพฤติกรรมการทำงาน ดังนี้

2.1.1 บุคลิกภาพด้านการแสดงออก ผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านนี้เด่นจะเป็นผู้ที่มีความคิดด้านบวก ชอบทำกิจกรรม และให้ความร่วมมือกับผู้อื่น ซึ่งจะทำให้พฤติกรรมการทำงานของบริษัทเป็นทางบวก มีบรรยากาศที่รื่นรมย์ มีสีสันในการทำงาน เป็นการประสิทธิภาพในการทำงาน เกิดความสามัคคี และร่วมมือกันทั้งในและระหว่างแผนก

2.1.2 บุคลิกภาพด้านการเปิดกว้าง ผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านนี้เด่นจะมีคุณลักษณะที่ดี คือ การมีจินตนาการ สร้างสรรค์ เปิดเผย ชอบทำกิจกรรม และมีความคิดแปลกใหม่ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ สามารถปรับตัวเข้ากับหลักเกณฑ์ใหม่ของบริษัทได้ง่าย บุคลิกภาพที่ดีนี้จะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างดี และยังไม่เป็นภาระของผู้บริหารอีกด้วย

2.1.3 บุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่น ผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านนี้เด่นจะเป็นบุคคลที่ไว้วางใจผู้อื่น ตรงไปตรงมา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ยอมตามผู้อื่น สุภาพ มีจิตใจอ่อนโยน คนที่มีลักษณะนิสัยดังนี้จะไปได้ทั้งผู้นำ และผู้ตามที่ดี จึงคาดหวังได้ว่าหากองค์กรสามารถฝึกอบรมบุคลากรเหล่านี้ให้เป็นผู้นำ และผู้ตามที่ดี สร้างความกลมเกลียว ทั้งในแผนกและระหว่างแผนกในบริษัทได้ดี ก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานของบริษัทเป็นไปอย่างสงบสุข มีความสามัคคีกลมเกลียว มีความรักต่อบริษัท ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อความสำเร็จในการประกอบกิจการของบริษัท

2.1.4 บุคลิกภาพด้านการมีสติ เป็นบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานในเชิงบวก คือ เป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบสูง มีความต้องการสัมฤทธิ์ผล มีแนวคิดที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และมีสมรรถนะในการทำงานสูง คาดหวังได้ว่าบริษัทสามารถฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานได้

2.2 มาตรการปรับปรุงพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่แล้ว

จากผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพด้านความหวั่นไหวมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ดังนั้น ควรมีมาตรการปรับปรุงและพัฒนาให้บุคลิกภาพด้านความหวั่นไหวมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำลง ดังนี้

2.2.1 บริษัทต้องให้การเอาใจใส่ไม่ให้เกิดความขัดแย้งระหว่างพนักงาน หากเกิดปัญหาต้องรีบแก้ไข โดยมอบให้ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่ใกล้ชิด เป็นผู้ช่วยสังเกตการณ์ และให้ความช่วยเหลือ อีกทั้งพนักงานจะต้องมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่น เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์ตนเอง และหาทางปรับปรุงตนเองด้วย

2.2.2 บริษัทต้องจัดโปรแกรมฝึกอบรมให้พนักงานได้เข้าใจถึง การนับถือตนเอง (Self-Esteem) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพ ผู้ที่มีความนับถือตนเองสูงย่อมจะประสบความสำเร็จ มีความวิตกกังวลต่ำ ผู้ที่มีความนับถือตนเองในระดับปานกลาง ยังไม่มั่นใจในการประมาณค่าตนเอง ส่วนผู้ที่มีความนับถือตนเองในระดับต่ำ จะพะวงถึงปมด้อยของตนเอง ไม่สามารถจะมีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อน และไม่สามารถเข้าร่วมในการอภิปรายกลุ่ม หลังจากนั้นจึงทำการประเมินผลหลังการฝึกอบรม พนักงานกลุ่มใดที่มีคะแนนในการนับถือตนเองต่ำ ทางบริษัท

ควรเอาใจใส่ และช่วยเสริมสร้างความมั่นใจให้มากขึ้น เพื่อให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีขึ้น

3. จากผลการวิจัยพบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านการได้รับอำนาจ บุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่น บุคลิกภาพด้านการมีสติ และบุคลิกภาพด้านความห้วนไหว สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานได้ จึงควรนำตัวแปรการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านการได้รับอำนาจ บุคลิกภาพด้านการยอมรับผู้อื่น บุคลิกภาพด้านการมีสติ และบุคลิกภาพด้านความห้วนไหว มาใช้ในการพิจารณาเพื่อการสรรหาและรักษาบุคลากรสำหรับองค์กร โดยจะสามารถทำนายได้ว่า คนที่องค์กรจะรับเข้าทำงาน จะมีพฤติกรรมการทำงานเป็นเช่นไร โดยอาจใช้แบบทดสอบ บุคลิกภาพ ในการคัดเลือกบุคลากร นอกจากนี้ยังใช้เพื่อหาความจำเป็นในการฝึกอบรม ซึ่งจะทำให้ องค์กรสามารถพัฒนาบุคลากรได้อย่างเหมาะสม และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อพัฒนาให้ พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมตัวแปรอื่นที่น่าจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการ นอกเหนือจากตัวแปรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ เช่น ความพึงพอใจในการ ทำงาน บรรยากาศองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้ภาวะผู้นำ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการ ทำงาน เป็นต้น

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ๆ ที่มีความคล้ายคลึงกันในลักษณะงาน หรือลักษณะองค์กร หรือศึกษากับกลุ่มประชากรอื่น ๆ เพื่อให้ทราบถึงความเหมาะสมของการ นำแบบทดสอบไปใช้ในกลุ่มประชากรที่ต่างกัน และจะสามารถเลือกใช้ได้อย่างเหมาะสม

3. อาจมีการนำแบบทดสอบอื่น ๆ มาใช้ เพื่อศึกษาถึงแง่มุมและแนวคิดรวมทั้งความ เหมาะสมของการนำแบบวัดไปใช้กับกลุ่มประชากรที่แตกต่างกัน เช่น การใช้แบบวัดบุคลิกภาพ Myers-Briggs Type Indicator (MBTI) หรือองค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานที่ต่างไปจากการ ศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับประชากรและได้คำตอบที่สามารถนำไปปรับปรุง แก้ไขหรือส่งเสริมการทำงานของพนักงานในองค์กรต่าง ๆ ได้

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กรรณิการ์ สายพิน. 2547. ภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์การ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษา สถานีโทรทัศน์เอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กุลชลี เพ็ชรรัตน์. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ความรู้สึกมี
คุณค่าในตนเอง กับการรับรู้ความสามารถในตนเอง : กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพ
โรงพยาบาลรามาริบัติ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

โกศล มีคุณ. 2547. “บทปริทัศน์: พฤติกรรมการทำงาน.” วารสารจิตพฤติกรรมศาสตร์:
ระบบพฤติกรรมไทย 1 (2): 164-176.

คมสันต์ วัฒนบารมี. 2546. ปัจจัยทางด้านขวัญกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของ
พนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่.
สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้าง
พลังอำนาจในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ
โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริการ
การพยาบาล, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จรรยา สุวรรณทัต. 2538. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

จุฑา บุรีภักดี. 2549. การพัฒนาบุคลิกภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สไมล์ปรีน.

ชมพูนุช ทิมนิกาย. 2551. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการ
ร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชาครียา ศรีทอง. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ ทักษะคิตต่องานบริการ กับผล
การปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับกลางของธนาคาร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชำนาญ ทองทิพย์. 2542. ผลการฝึกอบรมหลักสูตรศิลปะการขายที่มีต่อความรู้ที่จำเป็นในการ
ขายและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขาย บริษัท รองเท้าบาจาแห่งประเทศไทย
จำกัด(มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชวีพร วิเศษศักดิ์. 2549. การสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพ ความเครียด และพฤติกรรมกร
ทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชูชัย สมิทธิไกร. 2547. ลักษณะบุคลิกภาพและความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในหลายอาชีพ
ทำงาน. วารสารจิตพฤติกรรมศาสตร์: ระบบพฤติกรรมไทย 1 (2): 115-135.

ณัฐินี น้อยเหลือ. 2548. ภาวะผู้นำและการรับรู้การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมกร
ทำงานของพนักงานองค์การอิสระแห่งหนึ่ง สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ดวงพร หุตะเสวี. 2544. จุดหมายในอาชีพ แรงจูงใจในการบริหารและพฤติกรรมในการทำงานของ
ผู้บริหารระดับกลางในธนาคารไทยพาณิชย์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
จิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ทวีศักดิ์ สุทกวาทีน. 2549. การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการ
แข่งขัน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทีพีเอ็น เพรส.

ชนพล เตียสุวรรณ. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความเป็นส่วนหนึ่ง
กับงาน การรับรู้บรรยากาศองค์การ และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานในโรงงาน
อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นงลักษณ์ สุทธิวัฒนพันธ์. 2549. คู่มือพัฒนาบุคลิกภาพและกลยุทธ์การบริหาร.
นนทบุรี: สำนักพิมพ์สนุกอ่าน.

นพ ศรีบุญนาถ. 2545. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สูตรไพศาล.

นพเก้า ศิริพลไพบุลย์. 2545. เพิ่มผลผลิตในตนเองเพื่อความสำเร็จ. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซีโน ดีไซน์.

นาริรัตน์ นิลประดับ. 2547. บุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน
และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศบริษัท วิทยุการบินแห่ง
ประเทศไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543. สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เรือน
แก้วการพิมพ์.

บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์. 2539. “การเสริมสร้างอำนาจ: ยุทธวิธีการพัฒนาบุคลากรทางการ
พยาบาล.” วารสารพยาบาลศาสตร์ 8 (1-3): 1-8.

ประจักษ์ จงอัศญากุล. 2546. การรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน:
กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมกระดาษลูกฟูกแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ประสาน หอมพุด และ ทิพวรรณ หอมพุด. 2540. จิตวิทยาเบื้องต้น : จิตวิทยาธุรกิจเบื้องต้น.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วังอักษร.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2543. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร:
บริษัท พิมพ์ดี จำกัด.

ปียานันท์ จิตรมานะศักดิ์. 2548. การมอบอำนาจในงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และ
พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคาร: ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารทหารไทย จำกัด
(มหาชน) สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พิชญา หิรัญกาญจน์. 2549. การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และ
พฤติกรรมการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกริก.

ไพบุลย์ เทวรักษ์. 2537. จิตวิทยา: ศึกษาพฤติกรรมภายนอกและภายใน. กรุงเทพมหานคร:
โรงพิมพ์เอสพีเพรส.

ภัทรารุณ สิทธิศาสตร์. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ค่านิยมในการ
ทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานควบคุมงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด
(มหาชน) สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มธุรส สว่างบำรุง. 2542. จิตวิทยาทั่วไป. เชียงใหม่: โรงพิมพ์กิตติการพิมพ์.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2533. เอกสารการสอนชุดวิชาสุขศาสตร์อุตสาหกรรมพื้นฐาน
หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

มัลลิกา ต้นสอน. 2544. พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: บริษัท
เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.

มุกดา สุขสมาน. 2537. มนุษย์: ภาวะกายและจิต. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เมืองทอง เขมมณี. 2550. **Empowerment** (Online).

www.advisor.anamai.moph.go.th/hph/letter02/emp.html, 2 พฤศจิกายน 2550.

รัตนาวดี นนทบุรีภูมากุล. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ภาวะผู้นำ กับ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับต้น : กรณีศึกษา บริษัท หนังสือพิมพ์เอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ลักขณา สรวิวัฒน์. 2544. จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส. พรีนติ้งเฮาส์.

วิภา กักดี. 2547. จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร: จามจุรีโปรดักท์.

วิภาดา หลวงนา. 2546. อิทธิพลของบรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วิไลวรรณ แพรกสงฆ์. 2542. การเพิ่มอำนาจในงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมผลิตยางรถยนต์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วุฒิชัย จานงค์. 2544. แนวความคิดเรื่องพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: เจริญรัตน์การพิมพ์.

ศรีเรือน แก้วกังวาล. 2544. ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ (รู้เรา รู้เขา). พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ หมอชาวบ้าน.

_____. 2547. จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท
ธีระฟิล์ม และโซเท็กซ์ จำกัด.

สมชาย ประกิตเจริญสุข. 2547. **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสายการ
สอนในสังกัดสถาบันราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์**. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. 2545. **พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการ
ประยุกต์**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สายหยุด ใจสำราญ. 2548. **การพัฒนาองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสวนดุสิต.

ศิริพัชร เปรมัยเจียร. 2543. **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความรู้การเปิดรับสื่อ
และพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิต
กระดาษ**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศิริวรรณ สารนะนาค. 2540. **จิตวิทยาบุคลิกภาพและการปรับตัว**. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุจิรา บัวใหญ่. 2549. **การรับรู้ความสามารถของตนเอง การมอบอำนาจในงานพฤติกรรมในการ
ทำงานและคุณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เขต
พื้นที่ประชาชน**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.

สุชา จันทน์เอม. 2543. **จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

สุชา จันทน์เอม. 2544. **จิตวิทยาทั่วไป**. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2540. **เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทาง
สังคมศาสตร์ และพฤติกรรมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร:
โรงพิมพ์เลียงเชียง.

สุปรียา ชื่นกลิ่น. 2546. **อิทธิพลของการรับรู้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การที่มีผลต่อ
ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัท
สื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุภาวดี พูลคล้าย. 2548. **ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน และ
ความสามารถในการตัดสินใจกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงาน
อุตสาหกรรมประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
จิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุรเชษฐ์ ชีระมณี. 2535. **พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: คณะวิทยาการจัดการ,
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. 2550. **มาเป็น “ผู้นำที่ Empowerment” กันเถอะ (Online)**.
www.suthep.ricr.ac.th/leader29.doc, 2 พฤศจิกายน 2550.

Albanese, R. and D. D. Van Fleet. 1983. **Organization Behavior: A Managerial
Viewpoint**. New York: Dryden.

Baruch, B. D. 1968. **New Ways in Discipline**. New York: McGraw-Hill.

Block, J. 1995. “A Contrarian View of the Five-Factor Approach to Personality
Description.” **Psychological Bulletin** 117 (2): 187-215.

Cattell, R. B. 1943. "The Description of Personality. I. Foundations of Trait measurement." **Psychological Review** 50 (6): 559-594. cited in McAdam, D. P. 2001. **The Person: An Integrated Introduction to Personality Psychology**. 3rd ed. Texas: Harcourt College.

Clifford, P. G. 1992. "The Myth of Empowerment." **Nursing Administration Quarterly** 16 (3): 1-5.

Cook, C. W. and P. L. Hunsaker. 2001. **Management and Organization Behavior**. 3rd ed. New York: McGraw-Hill Book Inc.

Costa, P. T. and R. R. McCrae. 1992. **Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) and NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI) Professional Manual**. FL: Psychological Assessment Resources. cited in Block, J. 1995. "A Contrarian View of the Five-Factor Approach to Personality Description." **Psychological Bulletin** 117 (2): 187-215.

_____. 1992. **Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) and NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI) Professional Manual**. FL: Psychological Assessment Resources. cited in Howard, P. J. and Howard, J. M. 2001. **The Big Five Quickstart: An Introduction to The Five-Factor Model of Personality for Human Resource Professionals** (Online). www.centacs.com/quickstart.htm, November 8, 2007.

Eysenck, H. J. 1970. **The Structure of Personality**. 3rd ed. London: Methuen. cited in McAdam, D. P. 2001. **The Person: An Integrated Introduction to Personality Psychology**. 3rd ed. Texas: Harcourt College.

Gibson, C. H. 1991. "A Concept Analysis of Empowerment." **Journal of Advanced Nursing** 16 (3): 354-361.

- Gibson, C. H. 1995. "The Process of Empowerment In Mothers of Chronically ill Children." **Journal of Advanced Nursing** 21 (6): 1201-1210. อ้างใน จินตนา ชูนิพันธ์. 2539. "การเสริมสร้างพลังอำนาจวิชาชีพ." **วารสารพยาบาลศาสตร์** 8(1-3): 10-17.
- Gibson, J. L. Ivencevick, J. M. and J. M. Donnelly, Jr. 1997. **Organization Behavior Structure Processes**. 9th ed. Boston: McGraw-Hill, Inc.
- Goldberg, L. R. 1971. "A Historical Survey of Personality Scales and Inventories." **Advances in Psychological Assessment** 2(-): 293-336.
cited in McAdam, D. P. 2001. **The Person: An Integrated Introduction to Personality Psychology**. 3rd ed. Texas: Harcount College.
- _____. 1990. "An Alternative 'Description of Personality': The Big-Five Factor Structure." **Journal of Personality and Social Psychology** 59(6):1216-1229.
cited in Griffeth, R. W. and P. W. Hom. 2001. **Retaining Value Employee**. California: Sage Publications, Inc.
- Goldstein, E. B. 1994. **Psychology**. California: Brooks/Cole Publishing Company. อ้างใน ศรีเรือน แก้วกังวาล. 2547. **จิตวิทยาทั่วไป**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Hawks, J. H. 1992. "Empowerment in Nursing Education: A Concept Analysis and Application to Philosophy, Learning and Instruction." **Journal of Advanced Nursing** 17(5): 609-618.
- Kanter, R. M. 1984. **Men and Women of The Corporation**. New York: Basic Books. อ้างใน บุญใจ ศรีสถิตยัณราฎร. 2539. "การเสริมสร้างอำนาจ: ยุทธวิธีการพัฒนาบุคลากรทางการพยาบาล." **วารสารพยาบาลศาสตร์** 8 (1-3): 1-8.
- Kinlaw, D. C. 1995. **The Practice of Empowerment**. Hampshire, England: Gower.

- Kinlaw, D. C. 1995. **The Practice of Empowerment**. Hampshire, England: Gower.
- อ้างใน จินตนา ชุณิพันธ์. 2539. “การเสริมสร้างพลังอำนาจวิชาชีพ.” **วารสารพยาบาลศาสตร์** 8 (1-3): 10-17.
- Kramer, M. and C. Schmalenberg. 1993. “Learning From Success: Autonomy And Empowerment.” **Nursing Management** 24 (5): 58-64.
- Krejcie, R. V. and D. W. Morgan. 1970. “Determining Sample Size for Research Activities.” **Educational and Psychological Measurement** 30 (-): 607-610. อ้างใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: สำนักทดสอบทางจิตวิทยาและจิตวิทยามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Laschinger, H. K. S., T. P. Sarmiento, and C. Iwasiw. 2004. “Nurse Educators’ Workplace Empowerment, Burnout, and Job Satisfaction: Testing Kanter’s Theory.” **Journal of Advanced Nursing** 46(2): 134–143.
- Luthans, F. 1992. **Organization Behavior**. 6th ed. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Norman, W. T. 1963. “Toward an Adequate Taxonomy of Personality Attributes: Replicated Factor Structure in Peer Nomination Personality Rating.” **Journal of Abnormal and Social Psychology** 66 (2): 574-583. cited in McAdam, D. P. 2001. **The Person: An Integrated Introduction to Personality Psychology**. 3rd ed. Texas: Harcourt College.
- Pervin, L. A. 1989. **Personality : Theory and Research**. 5th ed. New York: John Willey & Sons, Inc.
- Rodwell, C. M. 1996. “An Analysis of The Concept of Empowerment.” **Journal of Advanced Nursing** 23 (2): 305-313.

Schermerhorn, J. R., J. G. Hunt, and R. N. Osborn. 2000. **Organizational Behavior**. 7th ed. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Scott, C. D. and D. A. Jaffe. 1991. **Empowerment: Building & Committed Workforce**. California: Crisp Publication Inc.

Stewart, A. M. 1994. **Empowering people**. London: Pitman Publishing. อ้างใน
จินตนา ยูนิพันธ์. 2539. “การเสริมสร้างพลังอำนาจวิชาชีพ.” *วารสารพยาบาลศาสตร์*
8 (1-3): 10-17.

Tebbitt, B. V. 1993. “Demystifying Organizational Empowerment.” **Journal of Nursing Administration** 23 (1): 18-26.

Tracy, D. 1990. **10 Step to Empowerment: A Common – Sense Guide to Manageing People**. New York: William Morrow and Company. อ้างใน บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร. 2539. “การเสริมสร้างอำนาจ: ยุทธวิธีการพัฒนาบุคลากรทางการพยาบาล.” *วารสารพยาบาลศาสตร์* 8 (1-3): 1-8.

Tupes, E. C. and R. E. Christal. 1992. “Recurrent Personality Factors Based on Trait Ratings.” **Journal of Personality** 60 (2): 225-251. cited in Cooper, I. and T. Robertson. 1995. **International Review of Industrial and Organization Psychology**. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Velting, D. M. and C. B. Holmes. 1995. **Personality: Strategies and Issues**. 7th ed. New Jersey: Brok/Cole Publishing Company.

Wallace, J. C. and S. J. Vodanovich. 2003. “Workplace Safety Performance: Conscientiousness, Cognitive Failure and Their Interaction.” **Journal of Occupational Health Psychology** 8 (October 2003): 316-27.

White, Donald D. 1989. **Organization Behavior**. New York: Jimone & Schater.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มิถุนายน 2551

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยข้าพเจ้านางสาวภัทรพร อันตะริกานนท์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำลัง
ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน บุคลิกภาพ กับพฤติกรรมการทำงานของ
พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่)

จึงขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง คำตอบของท่าน
จะไม่นำไปเปิดเผยในที่ใดๆ เป็นรายบุคคล นอกจากจะแสดงในภาพรวม เพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้
เท่านั้น

งานวิจัยนี้จะสำเร็จไม่ได้หากปราศจากความร่วมมือจากท่าน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็น
อย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวภัทรพร อันตะริกานนท์)

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ () เพศชาย () เพศหญิง

2. อายุ..... ปี

3. สถานภาพสมรส

() โสด

() สมรส

() อื่นๆ เช่น หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุดที่ท่านได้รับ

() มัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช.

() อนุปริญญา/ปวส.

() ปริญญาตรี

5. ระยะเวลาการทำงานในบริษัทแห่งนี้ปีเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความโดยตอบให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น (กรุณาตอบทุกข้อ)

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1	ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่และรับฟัง ปัญหาของท่าน					
2	ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับใน ผลงานของท่าน					
3	ผู้บังคับบัญชาแสดงออกให้เห็นว่า ท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีความสำคัญต่องาน					
4	ผู้บังคับบัญชามีการชี้แนวทางในการ แก้ปัญหาต่างๆ					
5	ท่านได้รับการกระตุ้นจาก ผู้บังคับบัญชาให้ตัดสินใจเกี่ยวกับงาน ด้วยตัวท่านเอง					
6	ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนให้ เกิดความร่วมมือในภายในหน่วยงาน					
7	ท่านได้รับทราบนโยบายของบริษัท ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง					
8	บริษัทของท่านได้จัดให้มีเอกสารและ ข้อมูลการปฏิบัติงานไว้อย่างเพียงพอ					
9	ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับภายในบริษัท ส่งเสริมให้ท่านมีความรู้ในการทำงาน เพิ่มมากขึ้น					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
10	ท่านสามารถทราบเหตุการณ์ที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงนโยบายของบริษัทได้อย่างถูกต้อง					
11	บริษัทของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ เกิดขึ้น					
12	บริษัทของท่านได้รับการสนับสนุนงบประมาณอย่างเพียงพอในการจัดซื้ออุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน					
13	บริษัทของท่านจัดสรรงบประมาณการทำงานในแผนกของท่านอย่างเพียงพอ					
14	สถานที่ในการปฏิบัติงานของท่านมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน					
15	ผู้บังคับบัญชาให้เวลาเพียงพอในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย					
16	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้ทำงานในงานที่ท่านต้องการหรือมีความถนัด					
17	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็น แก้ไข ปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน					
18	ผู้บังคับบัญชามีส่วนสนับสนุนให้ท่านได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
19	บริษัทให้โอกาสในการเรียนรู้งานที่ ซับซ้อนขึ้น					
20	ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานหรือ รับผิดชอบในงานที่สำคัญ					
21	ท่านและบุคคลในบริษัทของท่าน ได้รับการสนับสนุนให้มีการ ฝึกอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง					
22	ท่านได้รับการสนับสนุนพัฒนา ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ ในการทำงาน					
23	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่าน ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น					
24	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้ ศึกษาดูงานนอกสถานที่เพื่อพัฒนา ความสามารถในการทำงาน					
25	บริษัทของท่านมีการยกย่องชมเชยผู้ที่ มีผลงานดีเด่น					
26	ผู้บังคับบัญชาของท่านพิจารณาความ ดีความชอบและรางวัล ตาม ความสามารถมากกว่าพิจารณาตัว บุคคล					
27	ผู้บังคับบัญชาให้รางวัลแก่ผู้ที่ทำงาน ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กรเสมอ					
28	ผู้บังคับบัญชาให้กำลังใจท่านในการ ทำงาน					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
29	ท่านได้รับคำชมเชยจาก ผู้บังคับบัญชาเมื่อท่านสามารถแก้ไข ปัญหาต่างๆ ได้					
30	ท่านได้รับรางวัลเมื่อทำงานสำเร็จ ลุล่วงด้วยดี					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่ ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น (กรุณาตอบทุกข้อ) โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

จริงที่สุด หมายถึง ท่านคิดว่าข้อความนั้นตรงกับสภาพความเป็นจริงเป็นอย่างมาก

จริง หมายถึง ท่านคิดว่าข้อความนั้นตรงกับสภาพความเป็นจริง

ไม่จริง หมายถึง ท่านคิดว่าข้อความนั้นไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริงนัก

ไม่จริงเลย หมายถึง ท่านคิดว่าข้อความนั้นไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเลย

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น			
		จริงที่สุด	จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
1	ข้าพเจ้ากลัวการออกไปพูดต่อหน้าสาธารณชน				
2	ข้าพเจ้าสร้างความสนิทสนมกับคนแปลกหน้าได้เร็ว				
3	ข้าพเจ้าชอบจินตนาการถึงเรื่องต่างๆ				
4	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าในโลกนี้มีคนดีที่น่าคบมากกว่าคนไม่ดี				
5	ข้าพเจ้าทำงานให้เสร็จตามเวลาที่ตั้งใจไว้เป็นอย่างดี				
6	ข้าพเจ้ามีอารมณ์โกรธทันที เมื่อมีคนแสดงอาการยั่วโมโห				
7	ข้าพเจ้าชอบการสนทนากับบุคคลอื่น				
8	ข้าพเจ้ามีความสนใจในงานศิลปะ				
9	ข้าพเจ้าชอบปฏิบัติกับผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา				
10	ข้าพเจ้าเก็บของใช้ส่วนตัวให้เรียบร้อยอยู่เสมอ				
11	บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ารู้สึกว่าคุณค่าของตัวเองไม่มีคุณค่า				
12	ในการทำงานเป็นกลุ่ม ข้าพเจ้าชอบมีบทบาทสำคัญในกลุ่ม				

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น			
		จริง ที่สุด	จริง	ไม่จริง	ไม่จริง เลย
13	ข้าพเจ้าเคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับอารมณ์หลายแบบ เช่น โกรธ ตีใจ เสียใจ ตื่นเต้น ทุกข์ใจ ผิดหวัง ฯลฯ				
14	ข้าพเจ้ามักจะทำอะไรเพื่อผู้อื่นมากกว่าตนเอง				
15	บางครั้งข้าพเจ้ารู้สึกว่าคุณเองไม่ใช่คนที่น่าฟังพาหรือไวใจได้อย่างที่ควรจะเป็น				
16	ข้าพเจ้ามีเรื่องให้วิตกกังวลอยู่เป็นประจำ				
17	ข้าพเจ้าไม่ชอบอยู่ว่างๆ หากว่างเมื่อใดมักจะหาสิ่งต่างๆมาทำอยู่เสมอ				
18	ข้าพเจ้าชอบทดลองรับประทานอาหารที่ไม่เคยรับประทานมาก่อน				
19	ข้าพเจ้าแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับผู้อื่นด้วยท่าทีนุ่มนวล				
20	ข้าพเจ้าทำงานหนักเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย				
21	ความปรารถนาบางอย่างของข้าพเจ้า มีอิทธิพลให้ข้าพเจ้าลงมือกระทำ ทั้งที่ข้าพเจ้ารู้สึกผิดหรือเห็นว่าไม่ถูกต้อง				
22	ข้าพเจ้าชอบงานสร้างสรรค์ที่เร้าใจ				
23	ข้าพเจ้าชอบคิดหาวิธีการใหม่ๆในการทำงาน				
24	ข้าพเจ้าแสดงกริยาสุภาพ กับบุคคลที่มีสถานะต่ำกว่าข้าพเจ้า				
25	ข้าพเจ้าเป็นคนที่มีความมุ่งมั่น และมักทำงานให้เสร็จเสมอ				
26	เมื่ออยู่ในภาวะคับขัน ข้าพเจ้าไม่สามารถควบคุมตัวเองได้				
27	ข้าพเจ้าเป็นคนสนุกสนาน มีอารมณ์ขันอยู่เสมอ				

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น			
		จริง ที่สุด	จริง	ไม่จริง	ไม่จริง เลย
28	ถ้าข้าพเจ้าเห็นว่าประเพณี หรือวัฒนธรรมบางเรื่องไม่ถูกต้องข้าพเจ้าจะไม่ปฏิบัติตาม				
29	ข้าพเจ้าชอบการร่วมมือกับผู้อื่นมากกว่าการแข่งขัน				
30	ข้าพเจ้าได้ตรงวางแผนก่อนลงมือทำทุกครั้ง				
31	ข้าพเจ้ารู้สึกเครียด และตื่นเต้นเมื่อถูกเชิญให้ไปพูดเรื่องต่างๆต่อหน้าคนจำนวนมาก				
32	ข้าพเจ้าเป็นคนกระตือรือร้นมาก				
33	ถ้าข้าพเจ้าพบวิธีการบางอย่างที่ถูกต้องข้าพเจ้าจะใช้วิธีการนั้น				
34	ข้าพเจ้าให้เกียรติต่อทุกคนที่พบ				
35	ข้าพเจ้ามุ่งมั่น และพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างตั้งใจเพื่อให้งานนั้นประสบความสำเร็จ				
36	บ่อยครั้งที่ข้าพเจ้ารู้สึกว่าตนเองต่ำต้อยกว่าผู้อื่นในบางเรื่อง				
37	ข้าพเจ้าชอบทำงานเป็นกลุ่มร่วมกับบุคคลอื่น				
38	ข้าพเจ้าชอบสังเกตพฤติกรรมของคนรอบข้าง				
39	ข้าพเจ้ามักจะคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่นเป็นอันดับแรก				
40	ข้าพเจ้ามีเป้าหมายชัดเจน และมีการปฏิบัติไปสู่เป้าหมายอย่างเป็นขั้นเป็นตอน				

ตอนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความโดยตอบให้ตรงกับพฤติกรรมการทำงานของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น (กรุณาตอบทุกข้อ)

ข้อ	ข้อความ	ระดับการแสดงพฤติกรรม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านทำงานในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายของหน่วยงาน					
2	ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันกำหนดเวลา					
3	ท่านทำความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมายก่อนลงมือปฏิบัติงานจริง					
4	ท่านปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ					
5	ท่านต้องการให้งานที่ได้รับมอบหมายมีความสำเร็จตามเป้าหมาย					
6	ท่านปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบก่อนส่งมอบงานต่อ					
7	ท่านมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัท					
8	ท่านมาปฏิบัติงานตามเวลาที่บริษัทกำหนด					
9	ท่านเป็นส่วนหนึ่งในการรักษาทรัพย์สินส่วนรวมของบริษัท					
10	การมีกฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทช่วยให้ท่านมีระเบียบวินัยมากขึ้น					
11	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายที่จะต้องทำตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัท					

ข้อ	ข้อความ	ระดับการแสดงผลพฤติกรรม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12	ท่านมักจะฝ่าฝืนกฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัท เช่น แต่งกายไม่สุภาพ พักเกินเวลา					
13	ท่านเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน					
14	ท่านต้องการให้องค์กรของท่านพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น					
15	ท่านสามารถนำเทคนิคและวิธีการใหม่ๆ มาใช้ปรับปรุงงานที่ทำอยู่					
16	ท่านศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อนำมาพัฒนาการทำงาน					
17	ท่านไม่เคยแสดงความคิดริเริ่มในการปรับปรุงงานด้านต่างๆ					
18	ท่านเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาและวิธีการทำงานใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น					
19	ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน					
20	ท่านกับเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย					
21	เมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหาท่านจะให้ความช่วยเหลือ					
22	ท่านรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา					
23	ท่านคำนึงถึงความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานในการทำงานร่วมกัน					
24	ท่านให้ความร่วมมือกับแผนกต่างๆ ที่ต้องประสานงานกัน					

ข้อ	ข้อความ	ระดับการแสดงผลพฤติกรรม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
25	ท่านวิเคราะห์ปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้นกับตัวท่านอย่างสมเหตุสมผล					
26	ท่านสามารถใช้ทักษะและความรู้ในการทำงานมาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น					
27	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการทำงานได้					
28	ท่านสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาตามลำดับความสำคัญได้					
29	ท่านสามารถพิจารณาแก้ไขปัญหาในการทำงานด้วยความละเอียดรอบคอบ					
30	ท่านคำนึงถึงความถูกต้องและทันต่อเวลาในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน					

ภาคผนวก ข

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตารางผนวกที่ 1 ค่าItem-Total Correlation (r) รายข้อของแบบสอบถามการเสริมสร้างพลังอำนาจ
ในงาน

การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน	ข้อที่	ค่า Item-total Correlation (r)
ด้านการได้รับอำนาจ	1	.4766
	2	.5558
	3	.6288
	4	.6109
	5	.4980
	6	.6039
	7	.5675
	8	.6483
	9	.7175
	10	.5890
	11	.6449
	12	.5901
	13	.6262
	14	.6505
	15	.7341
ค่าความเชื่อมั่น = .9100		
ด้านการได้รับโอกาส	16	.7679
	17	.8229
	18	.7990
	19	.6668
	20	.4255
	21	.7869
	22	.7903

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน	ข้อที่	ค่า Item-total Correlation (r)
ด้านการได้รับโอกาส	23	.7081
	24	.6393
	25	.6954
	26	.6896
	27	.7834
	28	.6497
	29	.6921
	30	.7259
ค่าความเชื่อมั่น = .9452		
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = .9606		

ตารางผนวกที่ 2 ค่าItem-Total Correlation (r) รายข้อของแบบสอบถามบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ	ข้อที่	ค่า Item-total Correlation (r)
ด้านความห้วนไหว	1	.0873
	6	.5968
	11	.3226
	16	.3964
	21	.6505
	26	.5789
	31	.4257
	36	.4885
ค่าความเชื่อมั่น = .7269		
ด้านการแสดงออก	2	.2440
	7	.3988
	12	.4429
	17	.3052
	22	.6507
	27	.5509
	32	.4800
	37	.2099
ค่าความเชื่อมั่น = .7170		
ด้านการเปิดกว้าง	3	.2758
	8	.1367
	13	.2695
	18	.3074
	23	.2024
	28	.0476

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

บุคลิกภาพ	ข้อที่	ค่า Item-total Correlation (r)
ด้านการเปิดกว้าง	33	.3243
	38	.3714
	ค่าความเชื่อมั่น = .4941	
ด้านการยอมรับผู้อื่น	4	.4039
	9	.1975
	14	.0441
	19	.3955
	24	.1169
	29	.3976
	34	.3732
	39	.0999
	ค่าความเชื่อมั่น = .5142	
ด้านการมีสติ	5	.2481
	10	.4106
	15	.3389
	20	.4318
	25	.4000
	30	.4745
	35	.5492
	40	.6984
	ค่าความเชื่อมั่น = .7322	

ตารางผนวกที่ 3 ค่าItem-Total Correlation (r) รายข้อของแบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน

พฤติกรรมการทำงาน	ข้อที่	ค่า Item-total Correlation (r)
พฤติกรรมความรับผิดชอบ	1	.7448
	2	.6094
	3	.7847
	4	.7314
	5	.5907
	6	.5032
ค่าความเชื่อมั่น = .8584		
พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ	7	.8223
	8	.6375
	9	.5719
	10	.7846
	11	.5128
	12	.6336
ค่าความเชื่อมั่น = .8607		
พฤติกรรมความคิดริเริ่ม	13	.4744
	14	.3845
	15	.5808
	16	.5489
	17	.5915
	18	.5652
ค่าความเชื่อมั่น = .7562		
พฤติกรรมการมีมนุษยสัมพันธ์ใน การทำงาน	19	.7920
	20	.7462

ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

พฤติกรรมการทำงาน	ข้อที่	ค่า Item-total Correlation (r)
พฤติกรรมกรมีมนุษยสัมพันธ์ใน		
การทำงาน	21	.8557
	22	.9104
	23	.8361
	24	.4992
	ค่าความเชื่อมั่น =.9186	
พฤติกรรมกรแก้ปัญหาและการ		
ตัดสินใจ	25	.7251
	26	.9172
	27	.8880
	28	.7252
	29	.8283
	30	.8312
ค่าความเชื่อมั่น = .9384		
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = .9503		

ภาคผนวก ค
ตารางประมาณขนาดตัวอย่าง

ตารางผนวกที่ 4 การประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan

จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
10	10
15	14
20	19
25	24
30	28
35	32
40	36
45	40
50	44
55	48
60	52
65	56
70	59
75	63
80	66
85	70
90	73
95	76
100	80
110	86
120	92
130	97
140	103
150	108
160	113
170	118

ตารางผนวกที่ 4 (ต่อ)

จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
180	123
190	127
200	132
210	136
220	140
230	144
240	148
250	152
260	155
270	159
280	162
290	165
300	169
320	175
340	181
360	186
380	191
400	196
420	201
440	205
460	210
480	214
500	217
550	226
600	234
650	242

ตารางผนวกที่ 4 (ต่อ)

จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
700	248
750	254
800	260
850	265
900	269
950	274
1000	278
1100	285
1200	291
1300	297
1400	302
1500	306
1600	310
1700	313
1800	317
1900	320
2000	322
2200	327
2400	331
2600	335
2800	338
3000	341
3500	346
4000	351
4500	354
5000	357

ตารางผนวกที่ 4 (ต่อ)

จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
6000	361
7000	364
8000	367
9000	368
10000	370
15000	375
20000	377
30000	379
40000	380
50000	381
75000	382
100000	384

ที่มา: Krejcie and Morgan (1970 อ้างใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 303)

ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ –นามสกุล

นางสาวภัทรพร อันตะริกานนท์

วัน เดือน ปี ที่เกิด

วันที่ 30 เดือนกันยายน พ.ศ. 2525

สถานที่เกิด

ประเทศเยอรมัน

ประวัติการศึกษา

วิทยาศาสตร์บัณฑิต (สถิติ)

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ทุนการศึกษาที่ได้รับ

ทุนอุดหนุนค้นคว้าและวิจัยประเภท

วิทยานิพนธ์ ปี2551