

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การสนับสนุนทางสังคม ความพึงพอใจในชีวิต
และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
บริษัทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่)
The Five-Factor Model of Personality, Social Support, Life Satisfaction,
and Work Behavior of Operation Officers in
a Food and Beverage Company (The Headquarter)

สรวิทย์ สุขรัก¹, ถวัลย์ เนียมทรัพย์² และอภิญญา หิรัญวงษ์³

Sorrawee Sukrak¹, Thawan Nieamsup² and Apinya Hirunwong³

¹หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

¹Master of Science in Industrial and Organizational Psychology Program, Kasetsart University

²คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

²Faculty of Social Sciences, Kasetsart University

³คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

³Faculty of Sciences, Kasetsart University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การสนับสนุนทางสังคม และความพึงพอใจในชีวิตที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) จำนวน 191 คน ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (proportional stratified random sampling) ตามแผนกและวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม บุคลิกภาพแบบมีสติ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานด้านข้อมูลข่าวสาร และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านอารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) ได้ร้อยละ 57.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

คำสำคัญ: บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ, การสนับสนุนทางสังคม, ความพึงพอใจในชีวิต, พฤติกรรมการทำงาน

Abstract

The objective of this research was to study the influence of the five-factor model of personality, social support, and life satisfaction on work behavior of operation officers in a food and beverage company (the headquarter). The samples consisted of a total of 191 operation officers in a food and beverage company (the headquarter) by using the

proportional stratified random sampling and simple random sampling technique. The data were collected by questionnaires and by stepwise multiple regression statistic. The results of this study showed that openness, agreeableness, and conscientiousness personality, informational support from supervisors, informational support from co-workers, and emotional support from family could jointly predict work behavior of operation officers in a food and beverage company (the headquarter) was 57.4% at .001 level of significance.

Keywords: The five-factor model of personality, Social support, Life satisfaction, Work behavior



บทนำ

การพัฒนาองค์การให้สอดคล้องกับการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมที่ไม่หยุดนิ่งเป็นสิ่งต้องการภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมต่าง ๆ ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะช่วงเวลาที่ประเทศไทยก้าวเข้าสู่การเป็นส่วนหนึ่งของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asean Economic Community--AEC) ซึ่งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความร่วมมือทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วิชาการ วัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีระหว่างประเทศสมาชิก (สมาคมอาเซียนประเทศไทย, 2552) จึงเป็นช่วงเวลาที่ทำนายศักยภาพในการบริหารและจัดการองค์การเป็นอย่างมากเพื่อให้้องค์การสามารถที่จะยืนหยัดต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น รวมถึงเพิ่มโอกาสในการขยายและเติบโตทางด้านธุรกิจส่งผลให้้องค์การภาคต่างๆ พยายามแสวงหากลยุทธ์หรือวิธีการบริหารพัฒนาองค์การในทุกๆ ด้านเพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ อาจกล่าวได้ว่า “โลกยุคนี้เป็นโลกที่คนต้องแข่งขันกันด้วยความรู้ ประสพการณ์ เทคโนโลยีความสัมพันธ์กับลูกค้าและทักษะวิชาชีพต่าง ๆ” หรือที่เรียกว่า “ทุนปัญญา” (intellectual capital) เพื่อความได้เปรียบและอยู่เหนือคู่แข่ง สามารถประสบความสำเร็จสูงกว่าองค์การอื่น ๆ องค์การจึงจำเป็นต้องหันกลับมาทบทวนและให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรเพิ่มมากขึ้น โดยเน้นการสร้างทุนมนุษย์ (human capital) (ชูชัย สมิทธิไกร, 2556) เพราะว่าทุนมนุษย์มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการแข่งขันในปัจจุบันอย่างที่มีคำกล่าวที่เราได้ยินอยู่บ่อย ๆ ว่า “องค์การนั้นจะแพ้หรือชนะกันก็ด้วยคนนั่นเอง” (ธำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์, 2550) หากองค์การสามารถบริหารคนได้อย่างเหมาะสมองค์การ

ย่อมจะได้รับผลสัมฤทธิ์ตามที่้องค์การต้องการ (ชวลิต สรวารี, 2550) ด้วยเหตุนี้พฤติกรรมการทำงานจึงมีความสำคัญที่ส่งผลให้บุคคลและ้องค์การมีการพัฒนาและดำรงอยู่ซึ่งพฤติกรรมการทำงานมีทั้งพฤติกรรมที่ดีและไม่ดี สำหรับพฤติกรรมที่ดี เช่น พฤติกรรมที่ส่งเสริมการทำงาน และพฤติกรรมที่ไม่ดี เช่น พฤติกรรมที่ไม่ส่งเสริมการทำงาน เป็นต้น โดยพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นย่อมมีสาเหตุของพฤติกรรมมาก่อนทั้งนั้นการศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานต้องทำความเข้าใจถึงปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ ตัวแปรระดับบุคคล และตัวแปรระดับ้องค์การ ซึ่งตัวแปรระดับบุคคล ได้แก่ บุคลิกภาพ การรับรู้ทัศนคติ และทักษะความสามารถ เป็นต้น ส่วนตัวแปรระดับ้องค์การ ได้แก่ ทรัพยากรรางวัล โครงสร้าง้องค์การ และการออกแบบงาน เป็นต้น (มัลลิกา ดันสอน, 2544)

บุคลิกภาพเป็นส่วนประกอบสำคัญที่จะทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ (พวงเพชร วัชรอยู่, 2537) บุคลิกภาพมีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคลเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล อีกทั้งยังมีบทบาทสำคัญที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในอาชีพการงาน และสามารถสร้างความประทับใจ สร้างมนุษยสัมพันธ์ และมีอำนาจต่อรองในตัวเอง (วลัยวัฒนะศิริ, 2554) จากงานวิจัยต่างๆ พบว่าบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบตามทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Costa & McCrae (1992; cited in Howard & Howard, 1995) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน อีกทั้งยังเป็นทฤษฎีบุคลิกภาพที่ได้รับความนิยมและยอมรับจากสากลว่าสามารถใช้ได้กับกลุ่มคนทุกเชื้อชาติ เพื่ออธิบายความแตกต่างของบุคคล McCrae,

Costa, Lima, Simoes, Ostendorf & Angleitner (1999; cited in McCrae & Antonio, 2005) ดังนั้นบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบจึงเป็นปัจจัยที่องค์การควรให้ความสำคัญหากองค์การต้องการส่งเสริมและพัฒนาพฤติกรรมการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

นอกจากปัจจัยบุคลิกภาพแล้วการสนับสนุนทางสังคมเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เนื่องจากการสนับสนุนทางสังคมเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำรงชีวิตในสังคม เพราะการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมจำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่าง ๆ ระหว่างกัน เพื่อให้เกิดความรู้สึกร่วมกันและเป็นที่รักหรือเป็นที่ต้องการ เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่เป็นภาวะวิกฤตหรือมีความเครียดเกิดขึ้น (จินตนา ยูนิพันธ์, 2529) อีกทั้งการสนับสนุนทางสังคมสามารถช่วยแก้ไขปัญหาลดความเครียดได้ ซึ่งสังคมถือเป็น “กองทุน” สำหรับการจัดการกับความเครียดของบุคคล หากบุคคลเชื่อว่าตนได้รับการสนับสนุนทางสังคมเป็นอย่างดีบุคคลก็จะเกิดพฤติกรรมที่ส่งเสริมการทำงานสามารถสร้างความก้าวหน้าทั้งต่อตนเองและองค์การโดยรวมได้ (Thoits, 1995)

นอกจากปัจจัยที่กล่าวมาแล้วนั้น ความพึงพอใจในชีวิตถือเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล เนื่องจากบุคคลที่มีความสุข มีความพึงพอใจในการดำเนินชีวิตจะมีความคิดเชิงบวกในการดำรงชีวิต รับรู้ถึงคุณค่าของตนเอง มีความมุ่งมั่นและอดทนพร้อมเผชิญต่ออุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อที่จะไปสู่จุดหมายที่ตั้งไว้ซึ่งบุคคลที่ไม่พึงพอใจในงานแต่มีความสุขในชีวิตอาจส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพตรงข้ามกับบุคคลที่พึงพอใจในงานแต่ไม่พึงพอใจในชีวิตอาจส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพลดลง Judge & Watanabe (1993; cited in John, 2006) ดังนั้นความพึงพอใจในชีวิตจึงเป็นสิ่งสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีในการทำงานของพนักงาน เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงานทั้งของตนเองและองค์การได้อย่างสมบูรณ์ ดังนั้นหากองค์การสามารถส่งเสริมปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานได้้องค์การจะสามารถควบคุมทิศทางการทำงานของพนักงานให้เป็นไปตามที่องค์การมุ่งหวังได้สำเร็จ

เพื่อให้องค์การสามารถพัฒนาและก้าวทันการเปลี่ยนแปลงทางด้านธุรกิจที่ไม่หยุดนิ่งได้อย่างมั่นคง การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบการสนับสนุนทางสังคมและความพึงพอใจในชีวิตที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) ซึ่งดำเนินธุรกิจด้านอาหารบริการด่วน Quick Service Restaurant (QRS) โดยบริษัทมีเป้าหมายที่จะขยายและเติบโตอย่างยั่งยืน และเป็นผู้นำทางด้านธุรกิจอาหารบริการด่วนในประเทศไทย ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งถือเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การ หากองค์การสามารถพัฒนาการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการให้เกิดขึ้นได้ย่อมจะส่งผลให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบการสนับสนุนทางสังคม และความพึงพอใจในชีวิตที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่)

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Costa & McCrae (1992; cited in Howard & Howard, 1995) กล่าวไว้ว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบในแต่ละด้านของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบนั้น เปรียบเสมือนดังที่บรรจุกลุ่มของคุณลักษณะต่าง ๆ ซึ่งเป็นลักษณะประจำตัวของมนุษย์โดยลักษณะต่าง ๆ มักจะเกิดขึ้นด้วยกัน โดยแต่ละองค์ประกอบของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบจะมีลักษณะสำคัญ 6 ลักษณะย่อย ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. บุคลิกภาพแบบหว่นไหว (neuroticism) หมายถึงลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่แสดงถึงความวิตกกังวล โกรธง่าย ท้อแท้ง่าย รู้สึกไม่มั่นใจในตนเอง หุนหันพลันแล่น อารมณ์แปรปรวนและควบคุมอารมณ์ได้ยาก

2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (extraversion) หมายถึงลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่แสดงถึงความอบอุ่นเป็นมิตร

ชอบอยู่รวมเป็นกลุ่ม กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม ชอบมีกิจกรรม แสวงหาความตื่นเต้น และมีอารมณ์ด้านบวก

3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (openness to experience) หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่แสดงถึงความเป็นคนที่มีความจินตนาการ ซาบซึ้งในความงามของศิลปะ เปิดเผยความรู้สึกแสวงหาสิ่งใหม่ๆ ประสบการณ์ใหม่ ๆ เปิดกว้างทางความคิด มีเหตุผลและยอมรับความแตกต่าง

4. บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม (agreeableness) หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่แสดงถึงความสุภาพอ่อนโยน ให้ความจริงใจและไว้วางใจต่อผู้อื่น มีความประนีประนอม เป็นคนมีน้ำใจชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีความเสียสละ และเห็นประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าตนเอง

5. บุคลิกภาพแบบมีสติ (conscientiousness) หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่แสดงถึงการเข้าใจตนเอง เป็นผู้มีความสามารถ มีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ มุ่งสัมฤทธิ์ผล มีความคิดและมีความรอบคอบในการทำงาน

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมของ Schaefer, Coyne & Lazarus (1981) ประกอบด้วย

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์ (emotional support) ได้แก่ การได้รับความรัก ความเอื้ออาทร ห่วงใย เอาใจใส่ และใกล้ชิดผูกพัน รวมถึงได้รับการยอมรับและไว้วางใจเหมือนสมาชิกคนหนึ่ง

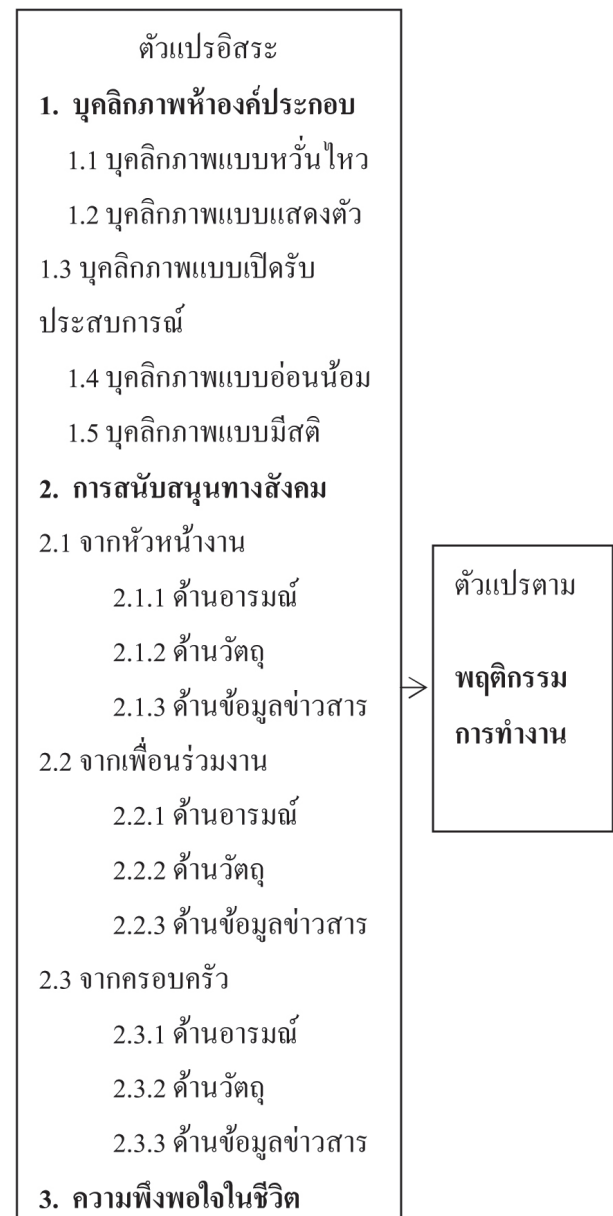
2. การสนับสนุนทางด้านวัตถุ (tangible support) ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือที่เป็นสิ่งของ เงินทอง หรือการบริการต่าง ๆ

3. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (informational support) ได้แก่ การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำที่เป็นประโยชน์สามารถช่วยแก้ปัญหา และได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จทั้งงานและองค์การ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในชีวิตมีลักษณะเป็นนามธรรมและเป็นสิ่งที่บุคคลพึงปรารถนาเพราะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการดำรงชีวิตของบุคคลอย่างมีความสุข Neugarten, Havighurst & Tobin (1961) กล่าวว่า ความพึงพอใจในชีวิต หมายถึง

การที่บุคคลรู้สึกมีความสุขและสนุกในการดำเนินชีวิต มีความกระตือรือร้นต่อสภาพแวดล้อม ครอบครัว สังคม เป็นต้น พอใจในสภาพที่เป็นอยู่ยอมรับว่าชีวิตมีความหมาย และมีคุณค่า มีความอดทน สามารถยืนหยัดและต่อสู้กับปัญหาหนักๆ ในชีวิต โดยมองว่าปัญหานั้นเป็นประสบการณ์ชีวิตที่เป็นประโยชน์ในอีกแง่มุมหนึ่ง ภูมิใจว่าชีวิตที่ผ่านมาสามารถประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนต้องการหรือคาดหวังไว้ รับรู้ว่าคุณภาพกายใจและสังคมดีพร้อมที่จะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในชีวิตที่จะเกิดขึ้น มีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความสุข มีทัศนคติและอารมณ์ทางบวก และไม่รู้สึกรำคาญ ขมขื่น และว้าเหว่

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การสนับสนุนทางสังคมและความพึงพอใจในชีวิตสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่)

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีขั้นตอนดังนี้ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) จำนวน 380 คน สำหรับขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จากการเทียบในตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan (อ้างถึงใน วัฒนรัฐนัตรานนท์, 2554) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 191 คน และได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วนตามแผนก (proportional stratified random sampling) และวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามปลายปิดเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 6 ข้อ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (checklist) และเติมข้อความลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ จำนวน 40 ข้อ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยอาศัยแนวคิดของ Costa & McCrae (1992; cited in Howard & Howard, 1995) เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามได้ค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามในแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	ค่าความเชื่อมั่น
-บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว	.889
-บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	.920
-บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	.855
-บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม	.878
-บุคลิกภาพแบบมีสติ	.893

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม จำนวน 48 ข้อ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยอาศัยแนวคิดของ Schaefer, Coyne & Lazarus (1981) เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามได้ค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามรายด้าน และทั้งฉบับดังนี้

การสนับสนุนทางสังคม	ค่าความเชื่อมั่น
จากหัวหน้างานโดยรวม	.943
-ด้านอารมณ์	.884
-ด้านวัตถุ	.850
-ด้านข้อมูลข่าวสาร	.946
จากเพื่อนร่วมงานโดยรวม	.971
-ด้านอารมณ์	.929
-ด้านวัตถุ	.924
-ด้านข้อมูลข่าวสาร	.951
จากครอบครัวโดยรวม	.932
-ด้านอารมณ์	.911
-ด้านวัตถุ	.902
-ด้านข้อมูลข่าวสาร	.865

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจในชีวิต จำนวน 25 ข้อ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยอาศัยแนวคิดของ Neugarten, Havighurst & Tobin (1961) เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม ได้ค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามเท่ากับ .928

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน จำนวน 31 ข้อเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยอาศัยคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่)⁴ เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามได้ค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามรายด้าน และทั้งฉบับเท่ากับ .933ดังนี้

พฤติกรรมการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่น
- ด้านความรับผิดชอบต่องาน	.903
- ด้านความคิดริเริ่ม	.911
- ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน	.936
- ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ	.750
ข้อบังคับ	

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยไปยังผู้อำนวยการอาวุโสฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

2. เมื่อได้รับอนุญาตจากผู้อำนวยการอาวุโสฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามจำนวน 230 ชุด ไปยังตัวแทนบริษัทฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อช่วยดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามและรวบรวมแบบสอบถามคืนจากพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

3. ผู้วิจัยติดต่อบริษัทแบบสอบถามคืน โดยได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 210 ชุด จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และพบว่าสามารถนำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จำนวน 191 ชุด จากแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมดจำนวน 230 ชุด คิดเป็นร้อยละ 83.04 จากนั้นนำแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์มาให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

4. นำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อใช้วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) โดยใช้เทคนิควิธีแบบขั้นตอน (stepwise)

การตรวจสอบสมมติฐานการวิจัย

1. ตรวจสอบข้อกำหนด (assumption) ของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณที่ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 โดยทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระซึ่งได้แก่ นวัตกรรมทางสังคม การสนับสนุนทางสังคมและความพึงพอใจในชีวิต (สุชาติประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540) พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านอารมณ์ของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .850 การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสารของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .813 การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานด้านนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานด้านอารมณ์ของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .813 การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านข้อมูลข่าวสารของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .805 ผู้วิจัยจึงเลือกตัดตัวแปรอิสระจำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านนวัตกรรม การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานด้านนวัตกรรม และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านนวัตกรรม แล้วตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เหลือ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าไม่เกิน .80 ซึ่งเป็นตามที่กำหนด

⁴คู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) หมายถึง แนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. จากนั้นนำมาวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis)

เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยผลการทดสอบสมมติฐานมีรายละเอียดดังนี้

ผลการวิจัย

ตาราง 1

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง(สำนักงานใหญ่)

ตัวพยากรณ์	b	Std Error	Beta	t	p
- บุคลิกภาพแบบมีสติ (B_CON)	.188	.057	.231	3.277	.001
- การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว ด้านอารมณ์ (SS_FEM)	.157	.038	.227	4.120	.000
- บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (B_OPE)	.158	.057	.191	2.780	.006
- การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสาร (SS_MIF)	.089	.029	.158	3.041	.003
- บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม (B_AGR)	.116	.058	.142	1.996	.047
- การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานด้านข้อมูลข่าวสาร (SS_CIF)	.079	.031	.133	2.505	.013
ค่าคงที่	.938	.192		4.875	.000
R = .767 R ² = .588 R ² _{adj} = .574 F _{Overall} = 43.733 p = .000					

จากตาราง 1 พบว่าบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์แบบอ่อนน้อม และแบบมีสติ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานด้านข้อมูลข่าวสารและการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านอารมณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง(สำนักงานใหญ่) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($F_{Overall} = 43.733, p=.000$) โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 57.4 ($R^2_{adj} = .574$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .767 ($R=.767$) เมื่อนำตัวแปรทั้ง 6 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานมาเขียนเป็นสมการจะได้สมการถดถอยในรูปแบบของคะแนนดิบดังนี้

$Y' = .938 + .158$ (บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (B_OPE)) + .116 (บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม (B_AGR)) + .188 (บุคลิกภาพแบบมีสติ (B_CON)) + .089 (การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสาร (SS_MIF)) + .079 (การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน

ด้านข้อมูลข่าวสาร (SS_CIF)) + .157 (การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านอารมณ์ (SS_FEM)) และได้สมการถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$Z' = .191$ (บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (B_OPE)) + .142 (บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม (B_AGR)) + .231 (บุคลิกภาพแบบมีสติ (B_CON)) + .158 (การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสาร (SS_MIF)) + .133 (การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานด้านข้อมูลข่าวสาร (SS_CIF)) + .227 (การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านอารมณ์ (SS_FEM))

จากสมการพยากรณ์ พบว่า ตัวแปรทั้ง 6 ตัวมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานโดยตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานมากที่สุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่คือ บุคลิกภาพแบบมีสติ รองลงมาคือการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านอารมณ์ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสาร บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม และการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การสนับสนุนทางสังคม ความพึงพอใจในชีวิต และ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท อาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) สามารถ วิเคราะห์ผลการวิจัยได้ ดังนี้

การที่บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์สามารถ พยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) ได้ อธิบายได้ว่า ถ้าพนักงานระดับปฏิบัติการมีบุคลิกภาพ แบบเปิดรับประสบการณ์เพิ่มขึ้น จะทำให้พนักงานระดับ ปฏิบัติการมีพฤติกรรมการทำงานดีขึ้นอาจเนื่องมาจาก บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์สูง ตามแนวคิดของ Costa & McCrae (1992; cited in Howard & Howard, 1995) จะมีความคิดที่เปิดกว้างสนใจที่จะ เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และยอมรับสิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ ลักษณะ ดังกล่าวส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีการแสวงหา วิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานสามารถแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นในการทำงานได้อย่างดี รวมทั้งเปิดใจรับฟัง ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการทำงาน เพื่อนำมาพัฒนาและ ปรับปรุงแนวทางในการทำงานของตนเองอยู่เสมอ ทำให้ สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรได้ ด้วยเหตุนี้อาจส่งผลให้บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการบริษัทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนาริรัตน์ นิลประดับ (2547) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องบุคลิกภาพแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ พฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทาง อากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ควบคุม จราจรทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อมสามารถพยากรณ์ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท อาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) ได้ อธิบาย ได้ว่า ถ้าพนักงานระดับปฏิบัติการมีบุคลิกภาพแบบ

อ่อนน้อมเพิ่มขึ้น จะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมี พฤติกรรมการทำงานดีขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคคลที่มี บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อมสูง ตามแนวคิดของ Costa & McCrae (1992 cited in Howard & Howard, 1995) จะมี ลักษณะที่มีความจริงใจ มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น และมีการ ประนีประนอม รวมทั้งให้ความใส่ใจต่อประโยชน์ของ ส่วนรวมเป็นสำคัญ ลักษณะเหล่านี้เป็นการสร้างมิตร สัมพันธ์ที่ดีร่วมกันในการทำงาน เนื่องจากลักษณะการ ทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการต้องมีการปฏิสัมพันธ์ กับผู้อื่น มีการประสานงานกันระหว่างแผนก และสาขา ร้านอาหารและเครื่องดื่มบริการด่วน ทำให้สามารถเข้ากัน ได้ดีกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน เมื่อเกิดปัญหา จะใช้วิธีการประนีประนอมเพื่อรักษาความสัมพันธ์และ ทำให้ปัญหายุติลงด้วยดี ช่วยลดข้อขัดแย้งในการทำงาน เสริมสร้างบรรยากาศองค์การที่ดีในการทำงาน ทำให้ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น จากเหตุผลดังกล่าวจึง อาจส่งผลให้บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อมมีอิทธิพลทางบวก ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรพร อันตะริกานนท์ (2552) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการเสริมสร้างพลังอำนาจ ในงาน บุคลิกภาพ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ บริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงาน ใหญ่) พบว่า บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อมสามารถพยากรณ์ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01

นอกจากนี้บุคลิกภาพแบบมีสติสามารถพยากรณ์ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท อาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) ได้ อธิบาย ได้ว่า ถ้าพนักงานระดับปฏิบัติการมีบุคลิกภาพแบบมีสติ เพิ่มขึ้น จะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีพฤติกรรม การทำงานดีขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคคลที่มีบุคลิกภาพ แบบมีสติสูง ตามแนวคิดของ Costa & McCrae (1992 cited in Howard & Howard, 1995) จะเข้าใจ ใฝ่ใจ และรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ของตนเอง มีการวางแผนการทำงานอย่างเป็น ระบบและมีความรอบคอบในการทำงาน รวมถึงมีความ มุ่งมั่นพยายามปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตาม

เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของบริษัท ลักษณะเหล่านี้จึงส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีจากเหตุผลดังกล่าว จึงอาจส่งผลให้บุคลิกภาพแบบมีสติมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรพร อันตะริกานนท์ (2552) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานบุคลิกภาพ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) พบว่า บุคลิกภาพแบบมีสติสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโตโยต้าธนบุรี จำกัด (สำนักงานใหญ่) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สำหรับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสารสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) ได้อธิบายได้ว่า ถ้าพนักงานระดับปฏิบัติการได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสารเพิ่มขึ้น จะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีพฤติกรรมการทำงานดีขึ้น อาจเนื่องมาจากการลักษณะการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการต้องมีการเรียนรู้แนวทางใหม่ ๆ ในการทำงาน เพื่อให้สามารถควบคุมและดูแลสนับสนุนงานโดยรวมในส่วนของร้านอาหารและเครื่องดื่มบริการด่วนได้ โดยหัวหน้างานจะเป็นผู้ติดตามและถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับร้านอาหารและเครื่องดื่มบริการด่วนทั้งหมดอย่างต่อเนื่อง อาทิเช่น โปรโมชันใหม่ ๆ แคมเปญใหม่ ๆ และกิจกรรมต่าง ๆ จากทางบริษัทมาให้แก่พนักงานทุกคนได้รับทราบ นอกจากนี้ หัวหน้างานจะสอนเทคนิควิธีการทำงานให้มุมมองใหม่ ๆ ในการทำงาน คอยซักถาม และให้ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) ในการทำงานเพื่อชี้ให้เห็นถึงข้อผิดพลาดเพื่อสามารถนำไปพิจารณาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีผลการปฏิบัติงานที่ดีทั้งหมดนี้จึงอาจส่งผลให้การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสารมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสรณม เทพแก้ว (2552) ที่ได้

ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน เป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสารสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงาน เป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ส่วนการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานด้านข้อมูลข่าวสารสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) ได้ อธิบายได้ว่า ถ้าพนักงานระดับปฏิบัติการได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานด้านข้อมูลข่าวสารเพิ่มขึ้น จะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีพฤติกรรมการทำงานดีขึ้น อาจเนื่องมาจากการได้พูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวระหว่างกัน ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการเกิดการเรียนรู้และเข้าใจกันมากยิ่งขึ้น สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างราบรื่นและอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุข อีกทั้งจะคอยเตือนกันเสมอหากอีกฝ่ายทำอะไรผิดไม่ต้องทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีการพัฒนาการทำงานจากการได้พูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ต่าง ๆ ในการทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน สามารถนำข้อมูลที่ได้มาปรับใช้ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม

นอกจากนี้การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านอารมณ์สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) ได้ อธิบายได้ว่า ถ้าพนักงานระดับปฏิบัติการได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านอารมณ์เพิ่มขึ้น จะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีพฤติกรรมการทำงานดีขึ้น อาจเนื่องมาจากการได้รับความรัก ความอบอุ่น และได้รับการดูแลเอาใจใส่จากครอบครัว โดยครอบครัวจะคอยให้กำลังใจในยามที่ต้องเผชิญกับปัญหา และคอยดูแลในยามที่เจ็บป่วยหรือเหนื่อยล้าจากการทำงาน ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ โดยมีกำลังใจจากครอบครัวอยู่เบื้องหลังที่ช่วยสร้างพลังในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งหมดนี้จึงอาจส่งผลให้การ

สนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านอารมณ์มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสรมณ เทพแก้ว (2552) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านอารมณ์สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

จากผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม บุคลิกภาพแบบมีสติ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานด้านข้อมูลข่าวสาร และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านอารมณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) ได้ร้อยละ 57.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ดังนั้นเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงเห็นควรพิจารณา ดังนี้

1. บุคลิกภาพแบบมีสติ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ และบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) ดังนั้นบริษัทสามารถนำบุคลิกภาพทั้ง 3 ด้านนี้มาเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกพนักงานโดยอาจจะบุเกณฑ์คุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพดังกล่าวเพื่อนำไปคัดเลือกพนักงานใหม่ที่มีบุคลิกภาพแบบมีสติ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ และบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม ซึ่งจะช่วยให้พนักงานมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่องค์กรต้องการได้

2. การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานด้านข้อมูลข่าวสารและการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านอารมณ์มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่) ดังนั้นบริษัทควรเสริมสร้างการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานด้านข้อมูลข่าวสาร และการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านอารมณ์ให้มากยิ่งขึ้น ดังนี้

- 2.1 การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสาร โดยหัวหน้างานควรให้ความสำคัญและใส่ใจในการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ในการทำงานอย่างเปิดเผยและทั่วถึงแก่พนักงานทุกคน อีกทั้งบริษัทควรมีการส่งเสริมพัฒนาทักษะทางด้านภาวะผู้นำแก่หัวหน้างาน เช่น การฝึกอบรมในงาน (on the job training) หรือฝึกอบรมทักษะการสอนงาน (mentoring) เพื่อให้หัวหน้างานสามารถที่จะมอบหมายงาน ติดตามงาน และแนะนำข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อผลการปฏิบัติงานที่ดีในการทำงานของพนักงานทุกคน

- 2.2 การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานด้านข้อมูลข่าวสารโดยบริษัทควรจัดฝึกอบรมเทคนิคการพัฒนาทักษะการสื่อสาร และประสานงานในการทำงานร่วมกันให้แก่พนักงานทุกระดับ ซึ่งจะส่งผลต่อผลสำเร็จของงานร่วมกัน นอกจากนี้บริษัทควรเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีความยืดหยุ่นและเป็นกันเอง โดยเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นร่วมกันในการทำงาน เพื่อให้พนักงานกล้าที่จะพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือปัญหาต่าง ๆ ระหว่างกันได้ โดยไม่ต้องกังวลใจหรือรู้สึกอึดอัดแต่อย่างใด

- 2.3 การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวด้านอารมณ์โดยการสร้างทัศนคติที่ดีระหว่างครอบครัวกับบริษัท เช่น บริษัทอาจพิจารณาให้สวัสดิการที่เหมาะสมแก่ครอบครัวของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล ทุนการศึกษานูตร เป็นต้น เพื่อเป็นการสนับสนุนและช่วยเหลือพนักงานให้มีคุณภาพชีวิตครอบครัวที่ดีขึ้น นอกจากนี้บริษัทควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีกิจกรรมร่วมกันกับครอบครัวเพื่อเปิดโอกาสให้ครอบครัวได้รับรู้และเข้าใจการทำงานของพนักงานมากยิ่งขึ้น โดยการจัด

กิจกรรมวันสำคัญสำหรับครอบครัวเพื่อให้พนักงานได้มี
โอกาสพาคครอบครัวมาร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่บริษัทจัดขึ้น
รวมถึงพิจารณาวันหยุดในแต่ละปีอย่างเหมาะสม และ
วางแผนกำลังพลอย่างเพียงพอเพื่อให้พนักงานจะได้มีเวลา
อยู่ร่วมกับครอบครัวเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. อาจจะมีการวิจัยตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจจะส่งผลต่อ
พฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เช่น
ความฉลาดทางอารมณ์ (emotional intelligence) การปรับตัว
ข้ามวัฒนธรรม (cross culture) และภาวะผู้นำ (leadership)
เพื่อให้งานวิจัยมีความครอบคลุมในเชิงตัวแปรมากยิ่งขึ้น
และเป็นแนวทางหรือข้อเสนอแนะต่อองค์การในการพัฒนา
พฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท
อาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง (สำนักงานใหญ่)

2. การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาวิจัยเฉพาะพนักงาน
ระดับปฏิบัติการบริษัทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง
(สำนักงานใหญ่) เท่านั้นอาจจะขยายขอบเขตการวิจัย
เปรียบเทียบกับองค์การอื่นที่มีความคล้ายคลึงกันใน
ลักษณะงานหรือลักษณะองค์การ หรืออาจศึกษากับกลุ่ม
ประชากรอื่น เช่น กลุ่มอุตสาหกรรม หน่วยงานภาครัฐ
และเอกชน เพื่อให้งานวิจัยครอบคลุมในบริบทของ
กลุ่มประชากรมากยิ่งขึ้น และเป็นแนวทางในการพัฒนา
พฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

3. ในการวิจัยครั้งนี้พนักงานระดับปฏิบัติการ
เป็นผู้ประเมินพฤติกรรมการทำงานของตนเอง ในการ
ศึกษาพฤติกรรมการทำงานในการวิจัยครั้งต่อไป อาจให้
หัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานเป็นผู้ประเมินพฤติกรรม
การทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อความสมบูรณ์
ของข้อมูลมากยิ่งขึ้น



References

- Antarikanonda, P. (2009). *Empowerment, personality and work behavior of operational workers of Toyota Nonthaburi Co., LTD. (The Headquarters)*. Master of Science (Industrial Psychology) Thesis, Kasetsart University. (in Thai)
- Asean Association Thailand. (2009). *Sarnfun to ASEAN economics community*. Retrieved from <http://www.asean-thailand.org/h1.htm>. (in Thai)
- Food and Beverage Company (The Headquarter). (2016). *Workmanual of employees in a food and beverage company (TheHeadquarter)*. Bangkok: Mimeograph. (in Thai)
- Howard, P. J., & Howard, J. M. (1995). *The big five quickstart: An introduction to the five factor model of personally for human resource professionals*. Retrieved from www.eric.ed.gov
- John, M. D. (2006). *Which is a better predictor of job performance: Job satisfaction or life satisfaction?*. Retrieve from www.ibam.com/pubs/jbam/articles/vol8/no1/jbam_8_1_2.pdf
- Kongkasawat, T. (2007). *Human capital*. Bangkok: Technology Promotion Association (Thailand-Japan). (in Thai)
- McCrae, R. R., & Antonio, T. (2005). Universal features of personality traits from the observer's perspective: Data from 50 cultures. *Journal of Personality and Social Psychology*, 88(3), 547-561.
- Neugarten, B. L., Havighurst, R. J., & Tobin, S. S. (1961). The measurement of life satisfaction. *Journal of Gerontology*, 16(2), 134-145.

- Nilpradab, N. (2004). *Personality, Achievement motivation, Perceived work environment and behavior at work of Air Traffic Controllers, Aeronautical Radio of Thailand Ltd.* Master of Science (Industrial Psychology) Thesis, Kasetsart University. (in Thai)
- Prasith-rathsint, S. (1997). *Research methodology in science*. Bangkok: FueangFa. (in Thai).
- Ratchattanon, W. (2011). *Research techniques in science*. Bangkok: Kasetsart University. (in Thai)
- Saravari, C. (2007). *Managing organizational people*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Schaefer, C., Coyne, J. C., & Lazarus, R. S. (1981). The health-related functions of social support. *Journal of Behavioral Medicine*, 4(4), 381-406.
- Smithikrai, C. (2013). *Personnel training in organizations*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Tepkaew, S. (2009). *Factors affecting teamwork behavior of operational officers in a private company*. Master of Science (Industrial Psychology) Thesis, Kasetsart University. (in Thai)
- Thoits, P. A. (1995). Stress, coping, and social support processes: Where are we? What next?. *Journal of Health and Social Behavior*, (Extra Issue), 53-79.
- Tonsorn, M. (2001). *Organizational behavior*. Bangkok: Darnsutha. (in Thai)
- Unipan, J. (1986). Interdependence of human beings. *Songklanakarin Journal*, 6(4), unpagged. (in Thai)
- Wacharayoo, P. (1994). *Work motivation*. Bangkok: Odeon Store. (in Thai)
- Wattanasiri, W. (2011). *Good personality get rich*. Bangkok: Praewmagazine. (in Thai)

