อิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิ โดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ปริญญานิพนธ์

ของ

ณพัชร ศรีฤกษ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์

สิงหาคม 2559

อิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิ โดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ปริญญานิพนธ์

ของ

ณพัชร ศรีฤกษ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์

สิงหาคม 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิ โดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน

บทคัดย่อ

ของ

ณพัชร ศรีฤกษ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์

สิงหาคม 2559

ณพัชร ศรีฤกษ์ (2558). *อิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิโดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน.* ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาประยุกต์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์: ดร.กาญจนา ตระกูลวรกุล, รศ. ดร.อังศินันท์ อินทรกำแหง และดร.อัจศรา ประเสริฐสิน

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลอิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อผลความสุขในการทำงานของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิโดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน และเพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรในกลุ่มปัจจัยด้านค่านิยมขององค์กร และด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และด้านความสามารถของการสื่อสารขององค์กรที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน กับกลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิ จำนวน 362 คน ด้วยการสุ่มแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) ตามประเภทของสายงาน ตัวแปรประกอบด้วย ค่านิยมองค์กร บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความสามารถในการสื่อสาร และความสุขในการทำงาน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามและมาตรส่วนประมาณค่า 6 ระดับ ที่มีความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาค อยู่ระหว่าง .58 -.85 ใช้สถิติทดสอบโมเดลด้วยลิสเรล

ผลการทดสอบโมเดลสมมติฐานการวิจัย พบว่า โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุด้านค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อผลความสุขในการทำงานของพนักงานโดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Chi-Square = 16.26, *df* = 11 *p* = 0.13, CFI = 1.00, GFI = 0.99, AGFI = 0.93, RMSEA=0.04 และ RMR = 0.01) โดยค่านิยมองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสุขในการทำงาน และบุคลิกภาพ นอกจากนี้ค่านิยมองค์กร ความสุขในการทำงาน บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ และความสามารถในการสื่อสาร เป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพลบางส่วนของค่านิยมองค์กร, ความสุขในการทำงาน และบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ทั้งนี้ผลจากการศึกษาสามารถนำไปประกอบการสร้างแนวทางในการวางนโยบายและแผนงานให้มีประสิทธิผล ดังนั้นการสร้างความสุขในการทำงานควรเริ่มต้นจากองค์การควรจะมีการส่งเสริมค่านิยมในงานทั้งภายในและภายนอกผ่านตัวแปรที่ศึกษาในโมเดลอิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน โดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน

THE EFFECT OF CORPORATE VALUE AND BIG FIVE PERSONALITY ON HAPPINESS AT WORK OF THAI AIRWAY CO., LTD (THAI CATERING DEPARTMENT) EMPLOYEES: THE MEDIATING ROLE OF INTRINSIC COMMUNICATION

AN ABSTRACT

BY

NAPHAT SRILEARK

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the

Master of Arts Degree in Applied Psychology

at Srinakharinwirot University

August 2016

Naphat Srileark. (2016*). The Effect of Corporate Value and Big Five Personality on Happiness at Work in Thai Airway Co., Ltd (Thai Catering Department) Employees: The Mediating Role of intirnsic Communication.* Thesis, M.A. (Applied Psychology). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwitor, University. Advisor committee: Dr.Kanjana Trakoonvorakun Assoc. Prof. Dr. Ungsinun Intarakamhang, and Dr.Ujsara Prasertsin

The main objective of this research was to test the relationship model between the effect of corporate value, big five personality traits and happiness at work through the mediating role of intrinsic communication. The research sample consisted of three hundred and sixty three employees of Thai Airways Co., Ltd. (Thai Catering Department), obtained by proportional stratified random sampling. The research instrument used a six-point Summated Rating Scale questionnaire with Cronbach's alpha confidence interval between .58 and .85 The questionnaire items were concerned with personal factors, a personality assessment scale, questionnaire items on corporate value, questionnaire items on big five personality, and questionnaire items on happiness at work and the mediating role of intrinsic communication. The statistics employed for data analysis included percentage, mean, standard deviation, Pearson's Correlation Coefficient, multiple regression analysis and the linear structural relationship model (Lisrel).

The research findings revealted that the goodness-of-fit statistical anylyses indicated the casual model was best fit for the empirical data. (Chi-Square = 16.26, *df* = 11 *p* = 0.13, CFI = 1.00, GFI = 0.99, AGFI = 0.93, RMSEA=0.04 and RMR = 0.01) Corporate value had a significantly positive and direct effect on happiness at work as well as the big five personality traits. Additionally, corporate value, happiness at work, big five personality, and the mediateing role by effectiveness of intrinsic communication. Futhermore, corporate value partially mediated the relationship between happiness at work and the big five personality traits in the model. The study indicated these varaiables should be ultilized in further studies an intrinsic and extrinsic work value.

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

อิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิโดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ของ

ณพัชร ศรีฤกษ์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปรินทร์ ชัยวิสุทธางกูร)
วันที่ 3 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2559

อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

.....ประธาน
(อาจารย์ ดร.กาญจนา ตระกูลวรกุล)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.อังศินันท์ อินทรกำแหง)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.อัจศรา ประเสริฐสิน)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลภา สบายยิ่ง)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.กาญจนา ตระกูลวรกุล)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.อังศินันท์ อินทรกำแหง)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.อัจศรา ประเสริฐสิน)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง)

งานวิจัยครั้งนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย
จาก
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ ดร.กาญจนา ตระกูลวรกุล รองศาสตราจารย์ ดร.อังศินันท์ อินทรกำแหง และอาจารย์ ดร.อัจศรา ประเสริฐสิน อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ที่ให้คำปรึกษา ดูแล ตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ รวมถึงได้เสียสละเวลาในการให้ความรู้ คำแนะนำ จนทำให้ปริญญานิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.วัลภา สบายยิ่ง ที่สละเวลาอันมีค่าของท่านมาให้คำแนะนำและตรวจทานข้อบกพร่อง พร้อมแง่คิดใหม่อันเป็นผลให้ปริญญานิพนธ์เล่มนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณ อาจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง, อาจารย์ ดร.สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล และอาจารย์ ดร.อมราพร สุรการ ที่ได้เสียสละเวลาในการให้ความรู้ คำแนะนำ พร้อมทั้งตรวจแก้ไขบกพร่องต่างๆในการทำปริญญานิพนธ์เล่มนี้

ขอขอบคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรการศึกษาจิตวิทยาประยุกต์ที่วางรากฐานให้ผู้วิจัยมีความรู้ ความสามารถตราบทุกวันนี้

ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัยที่ให้ทุนอุดหนุนการวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้เขียนเอกสารและงานวิจัยทุกฉบับที่ผู้วิจัยได้ศึกษาและอ้างอิงในปริญญานิพนธ์เล่มนี้

ขอขอบคุณบุคลากรทุกท่านของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิที่อำนวยความสะดวกและเอื้อเฟื้อสถานที่ในการให้ความร่วมมือการเก็บข้อมูลของปริญญานิพนธ์เล่มนี้

ขอขอบคุณครอบครัวและเพื่อนนิสิปริญญาโทจิตวิทยาประยุกต์ ที่คอยช่วยเหลือและคอยให้กำลังใจเสมอตลอดจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีของปริญญานิพนธ์ฉบับบนี้ ผู้วิจัยมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดามารดาที่มอบความรัก ความเข้าใจ และความห่วงใยแก่ผู้วิจัยเสมอมา และขอน้อมรำลึกถึงพระคุณครู อาจารย์ทุกๆท่าน ที่วางรากฐานให้ผู้วิจัยมีความรู้ ความสามารถตราบทุกวันนี้

ณพัชร ศรีฤกษ์

สารบัญ

บทที่ **หน้า**

1 บทนำ..... 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย..... 1

ความมุ่งหมายของการวิจัย..... 5

ความสำคัญของการวิจัย..... 5

ขอบเขตของการวิจัย..... 5

ตัวแปรที่ศึกษา..... 6

นิยามศัพท์เฉพาะ..... 7

นิยามเชิงปฏิบัติการ..... 7

2 แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิดในการวิจัย..... 12

ความเป็นมาของครัวการบินไทย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)..... 13

ความสุขในการทำงาน..... 23

ความสามารถในการสื่อสาร..... 47

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ..... 59

ค่านิยมองค์กร..... 67

กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 77

สมมติฐานการวิจัย..... 80

3 วิธีการดำเนินการวิจัย..... 81

ประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง..... 81

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 82

ขั้นตอนการสร้างและพัฒนามาตรวัด..... 82

การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 86

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ **หน้า**

3 (**ต่อ**)

การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล..... 87

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 91

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 92

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 94

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง..... 94

ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปร..... 95

ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ตัวแปรในโมเดลอิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิโดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน..... 109

ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลอิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิโดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน..... 112

5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 127

สรุปผลการวิจัย..... 129

ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ตัวแปรในโมเดลอิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิโดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน..... 129

ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลอิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิโดยมีความสามารถในการสื่อสารของ

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ **หน้า**

5 (ต่อ)

องค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน..... 131

อภิปรายผล..... 132

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย..... 134

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป..... 135

บรรณานุกรม..... 136

ภาคผนวก..... 152

ภาคผนวก ก..... 153

ภาคผนวก ข..... 188

ภาคผนวก ค..... 193

ภาคผนวก ง..... 218

ประวัติย่อผู้วิจัย..... 220

บัญชีตาราง

ตาราง **หน้า**

1 ตารางลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว..... 60
2 ตารางลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบแสดงตัว..... 61
3 ตารางลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์..... 63
4 ตารางลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบประนีประนอม..... 64
5 ตารางลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก..... 65
6 ค่าพารามิเตอร์ต่างๆในแบบจำลอง..... 72
7 ตารางสรุปจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทสายงาน..... 82
8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 94
9 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย..... 96
10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรสังเกต..... 98
11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบค่านิยมองค์กร..... 101
12 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแบบองค์ประกอบของค่านิยมองค์กร..... 101
13 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบความสุขในการทำงาน..... 103
14 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแบบองค์ประกอบของความสุขในการทำงาน..... 103
15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบความสามารถในการสื่อสาร..... 104
16 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแบบองค์ประกอบของความ-สามารถในการสื่อสาร..... 105
17 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบบุคลิกภาพ..... 106
18 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแบบองค์ประกอบของบุคลิกภาพ 107

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

19 เมทริกซ์สหสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ของโมเดลค่านิยมองค์กร ความสุขในการทำงาน ความสามารถในการสื่อสาร และบุคลิกภาพ..... 109

20 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดองค์ประกอบค่านิยมองค์กร ความสุขในการทำงาน ความสามารถในการสื่อสาร และบุคลิกภาพ (ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ความตรงของตัวแปรสังเกตได้ และสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ)..... 112

21 การปรับโมเดลการวัดองค์ประกอบค่านิยมองค์กร ความสุขในการทำงาน ความสามารถในการสื่อสาร และบุคลิกภาพ..... 113

22 ความเที่ยงของตัวแปรแฝงและค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้..... (Construct Reliability, Average VarianceExtracted)..... 114

23 การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล..... 115

24 การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล (หลังปรับความ-สัมพันธ์ของความคลาดเคลื่อน)..... 117

25 การวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรในโมเดลเชิงสาเหตุของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิโดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน..... 119

26 ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักของตัวแปรสังเกต..... 123

27 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยนี้..... 125

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ **หน้า**

1 โครงสร้างองค์การของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)..... 22

2 องค์ประกอบของความสามารถในการสื่อสาร..... 51

3 โมเดลของเครื่องมือการวัดการทำงานอย่างมีความสุข..... 69

4 โครงสร้างขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง..... 76

5 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 78

6 โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของความสามารถในการสื่อสารที่มีต่อความสุขในการทำงานตามสมมติฐาน..... 79

7 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดองค์ประกอบค่านิยมองค์กร ความสุขในการทำงาน ความสามารถในการสื่อสาร และบุคลิกภาพ..... 111

8 การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล (ก่อนปรับความสัมพันธ์ของความคลาดเคลื่อน)..... 115

9 การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล (หลังปรับความสัมพันธ์ของความคลาดเคลื่อน)..... 116

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

วิสัยทัศน์เป็นเรื่องที่กล่าวกันมาเป็นเวลานานถึงความสำคัญต่อการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ พร้อมทั้งสร้างผลกำไรและภาพรวมของการเจริญเติบโตภายในองค์กรอย่างยั่งยืน อาจกล่าวได้ว่า ผลการวิจัยที่มีจำนวนมากที่สามารถพิสูจน์ได้ว่า องค์กรใดที่มีวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง โดยมีพื้นฐานมาจากการมีวิสัยทัศน์ และค่านิยมองค์กรร่วมกันในบริษัทนั้น จะมีผลต่อการดำเนินงานที่เหนือกว่าคู่แข่งในตลาดเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในโลกยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์กรใดที่มีวิสัยทัศน์ มองเห็นอนาคตข้างหน้าและมีการตั้งเป้าหมายของวิสัยทัศน์ได้อย่างชัดเจน จะทำให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น มีความชัดเจนต่อการปฏิบัติงานอย่างมีทิศทางและชัดเจน ย่อมได้เปรียบต่อการสร้างแรงดึงดูดในการผนวกคนจำนวนมากมายให้มาร่วมกันเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เพื่อร่วมกันสร้างแรงขับเคลื่อน นำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายและความสำเร็จร่วมกัน

ธุรกิจการบินในปัจจุบันมีการแข่งขันของที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีพฤติกรรมการใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป จนเป็นพื้นฐานของทางเลือกของการเดินทางที่จะใช้บริการเส้นทางการบินเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการที่รวดเร็ว สะดวก และประหยัด อาจกล่าวได้ว่า การให้บริการในตลาดการบินในปัจจุบันนั้นมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตามสถานการณ์ปัจจุบัน และพฤติกรรมการบริโภคที่ไม่หยุดนิ่ง และเป็นเพราะการแข่งขันของธุรกิจการบินที่ทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นนี้ จึงทำให้ธุรกิจการบินต่างก็มีการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ในการบริหารงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นวิสัยทัศน์ของผู้บริหารระดับสูง ระบบการบริหารงาน กลยุทธ์การจัดการ กลยุทธ์การสื่อสาร ตลอดจนพฤติกรรมและแนวคิด และค่านิยมขององค์กรในการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อให้องค์กรอยู่รอดและเติบโตต่อไปอย่างมีศักยภาพ (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2545)

หัวใจสำคัญอย่างหนึ่งที่ถือเป็นเครื่องของการบริหารความเปลี่ยนแปลง คือ การสื่อสารเพื่อการเปลี่ยนแปลง เนื่องเพราะนอกจากจะต้องมีวิสัยทัศน์แล้ว การสื่อสารเพื่อการเปลี่ยนแปลงยังมีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งยวดต่อการขับเคลื่อนทิศทางของการดำเนินงานที่ชัดเจน เพราะหากองค์กรใด

ปราศจากวิสัยทัศน์แล้ว จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นหลงทิศทางหรือไร้ทิศทาง และแม้ว่าองค์กรจะมีการกำหนดวิสัยทัศน์ไว้แล้ว แต่หากไม่มีการสื่อสารที่ชัดเจน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานทราบได้อย่างเข้าใจตรงกัน และมีส่วนร่วมต่อการกำหนด ก็จะไม่เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กรโดยภาพรวมเช่นกัน (Valiga, 1994; Gruys & Sackett, 2003; Martinko,Gundlach, & Douglas, 2002; Sackett & DeVore, 2001; Jablin, 1994; ทิศนา แขมมณี, 2545; ธงชัย สันติวงษ์ และชนาธิป สันติวงษ์, 2542; รจิตลักษณ์ แสงอุไร, 2548; พรรณราย ทรัพยะประภา, 2548)

องค์กรแต่ละองค์กร จะมีรูปแบบของการสื่อสารภายในแตกต่างกันไป แต่หากองค์กรใดมีการสื่อสารระดับต่าง ๆ ภายในองค์กรที่ดีแล้ว ผู้บริหารองค์กรสามารถสื่อวิสัยทัศน์ นโยบาย ระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ตลอดจนค่านิยมขององค์กรให้กับพนักงานภายในองค์กรได้รับทราบและสามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกัน และตรงตามความต้องการขององค์กรไปในทิศทางเดียวกัน การสื่อสารภายในองค์กรที่ดีนั้นจะเป็นการสร้างความเข้าใจในองค์กร ซึ่งมีอิทธิพลต่อบุคลากรภายในองค์กร ดังนั้น การสื่อสารขององค์กรจึงถูกยกระดับความสำคัญมากขึ้นกว่าแต่ก่อน โดยเป็นงานสำคัญในระดับกิจการ ซึ่งผู้บริหารต้องเข้าไปรับผิดชอบให้มีการจัดระบบที่พร้อมจะใช้งานได้ตลอดเวลา ดังนั้น องค์กรจึงต้องสร้างการสื่อสารการเปลี่ยนแปลงขึ้นมาให้สอดคล้องและส่งเสริมซึ่งกลยุทธ์ทางธุรกิจ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือหล่อหลอมให้พนักงานยึดถือเป็นแนวทางเดียวกัน ภายใต้ค่านิยมขององค์กรร่วมกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมที่แข็งแกร่ง นำไปสู่การปฏิบัติงานของพนักงานที่มีความสุขในการทำงาน และในทุกส่วนงานมีความสอดคล้องกัน ช่วยสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมกับจุดมุ่งหมาย และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์กร ซึ่งผลที่ตามมาคือความมั่นใจในการให้บริการต่อลูกค้า ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจที่ส่งผลให้ธุรกิจเจริญเติบโต และพนักงานเองจะได้รับผลประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อม อีกทั้งยังช่วยให้องค์กรมีความแตกต่างจากคู่แข่งจากการตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง (สมภพ บุญนาศักดิ์, 2555)

พนักงานที่มีความสุขในการทำงาน มีความสำคัญยิ่งต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของทุกองค์กร เนื่องเพราะการพัฒนาให้คนในองค์กรมีทักษะความรู้ ความสามารถในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด และเกิดการเรียนรู้ในการทำงานได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต สิ่งที่สำคัญคือการสร้างความสุขในการทำงานให้กับพนักงาน ดังนั้น ทักษะของการบริหารจัดการองค์กร จึงยิ่งทวี

ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มากขึ้นเรื่อย ๆ ต่อทุกองค์กร เนื่องเพราะองค์กรจะต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงใด ๆ ย่อมเกี่ยวข้องกับบุคคลทั้งสิ้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ความสำเร็จขององค์กรอย่างยั่งยืนขึ้นอยู่กับคุณภาพของคนในองค์กรเป็นสำคัญ (อังศินันท์ อินทรกำแหง, 2554; ปิยภรณ์ อภิฐานฐิติ, 2551; กันยา เทพสวัสดิ์, 2550; นายิกา มาธุพันธ์, 2550; อภิรดี จันทร์พิมานสุข, 2548; วันเพ็ญ จามรวงศ์, 2547; อุทุมพร สุราฤทธิ์, 2547; ณัฐยา ลือชาติกิตติกุล, 2546; ดรุณี บุ้งทอง, 2546; สุพิชญา ทองแท้, 2546 และนงลักษณ์ คชฤทธิ์, 2543)

บุคลิกภาพของบุคคล เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมให้บุคคลบรรลุถึงความสุข ความสำเร็จของวิชาชีพ เนื่องเพราะบุคลิกภาพนั้นเป็นพฤติกรรมที่สะท้อนและแสดงออกมาของบุคคลหนึ่ง ๆ ทั้งในสิ่งที่มองเห็นได้และสิ่งที่มองไม่เห็น ซึ่งจะทำให้ผู้อื่น สามารถเข้าใจและแยกได้ว่าบุคคลนั้น ๆ แตกต่างจากคนทั่วไปได้ ซึ่งบุคลิกภาพของบุคคลมีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในอาชีพการทำงาน ซึ่ง Toket Fischer และ Subich (1998) ได้มีการจัดกลุ่มบุคลิกภาพของบุคคลให้เหมาะสมกับการนำไปประยุกต์ใช้ในการทำนายพฤติกรรมบุคคลที่ครอบคลุมทั้งเชื้อชาติ ถิ่นพำนัก รูปแบบและสังคม วัฒนธรรม ซึ่งบุคลิกภาพของบุคคลที่พบว่าได้รับความนิยมศึกษากันมาก คือ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five Factor Model) ซึ่งประกอบไปด้วยลักษณะของบุคลิกภาพ 5 ลักษณะ ได้แก่ บุคลิกที่มีความหวั่นไหวทางอารมณ์ (Neuroticism) เปิดเผยชอบการแสดงออก (Extraversion) การเปิดกว้างต่อประสบการณ์ (Openness to experience) การประนีประนอม (Agreeableness) และการมีสติรู้ผิดชอบ (Conscientiousness) (McCrea; & Costa, 2003) ซึ่งมีความแตกต่างของบุคลิกภาพของบุคคล ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบในแต่ละด้านของบุคลิกภาพที่เด่นเฉพาะตน ซึ่งจากการศึกษา พบว่า บุคลิกภาพการมีสติรู้ผิดชอบ สามารถทำนายงานทุกลักษณะและเป็นตัวบ่งชี้ที่ดีต่อความสำเร็จของงานได้ทุกประเภท (Mount; & Barrick, 1994) ผู้ที่มีลักษณะด้านสติสัมปชัญญะ และความรับผิดชอบสูง จะมีผลงานออกมาดีกว่าบุคคลที่ขาดด้านนี้ ส่วนบุคคลที่อยู่ในงานบริหารและการขายที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเปิดเผย ชอบการแสดงออกสูง มีโอกาสประสบความสำเร็จในการอาชีพการงานสูง ทั้งนี้เพราะมีทักษะทางสังคมดี และชอบการเข้าสังคม ส่วนลักษณะบุคลิกภาพแบบประนีประนอมไม่ก่อให้เกิดผลทางบวกได้กับทุกอาชีพเสมอไป ดังนั้น บุคลิกภาพจึงมีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตในสังคมเป็นอย่างมาก รวมถึงความสำเร็จและความล้มเหลวในการประกอบอาชีพของบุคคลต่าง ๆ ย่อมขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของบุคคลนั้นเป็นสำคัญ สอดคล้องกับสิ่งที่ BuBrin (1994) ที่พบว่า

บุคลิกภาพนั้น มีความสำคัญมากต่อการประกอบอาชีพ โดยเป็นกลไกสำคัญประการหนึ่งที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในหน้าที่การงาน ซึ่งบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะเป็นแรงผลักดันให้การทำงานของพนักงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิผล ถ้าผู้บริหารไม่สามารถเข้าใจถึงลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานที่จะส่งผลให้เกิดความสำเร็จนั้น ก็จะไม่สามารถมอบบทบาทและหน้าที่ที่เหมาะสมแก่พนักงานเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานอย่างสูงสุดได้ (ประไพพรรณ ศรีปาน, 2555; พงษพันธ์ พงษ์โสภา, 2542)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิ เป็นองค์กรที่มีเป้าหมายและความมุ่งมั่นที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากขึ้น เพื่อให้สามารถแข่งขันกับสายการบินอื่น ๆ ในธุรกิจการบินได้ ทั้งนี้การที่จะให้เป้าหมายประสบผลสำเร็จได้นั้น จำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ตลอดจนสุขภาพกายและสุขภาพจิตใจที่สมบูรณ์ อีกทั้งยังจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจกับพนักงานให้เป็นไปได้โดยราบรื่น อันจะนำมาซึ่งความเข้าใจในวิสัยทัศน์ ค่านิยมขององค์กรได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานได้มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่นำไปสู่ความก้าวหน้าและมีผลการปฏิบัติงานที่ดี นอกจากนี้ ยังมุ่งหวังให้พนักงานได้ตระหนักถึงหน้าที่ที่จะต้องทำการเผยแพร่ วิสัยทัศน์ วัฒนธรรม ภาพลักษณ์ และค่านิยมขององค์กรที่ดีให้สาธารณชนได้รับทราบ และมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญของการศึกษาเกี่ยวกับ อิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อผลความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิ เพื่อศึกษาว่าอิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบแบบใดที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน เพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่รับเข้ามาทำงานนั้น สามารถทำงานได้ตรงกับหน้าที่ ลักษณะงาน ที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่องค์กรกำหนดไว้หรือไม่ สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ไปใช้เพื่อเป็นแนวทางและประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริหารงานขององค์กร ทั้งผู้บริหารและพนักงาน เพื่อให้องค์กรได้ทราบถึงการบริหารงานที่กำหนดไว้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรหรือไม่ เพื่อให้องค์กรได้เรียนรู้ในเรื่องของบุคลิกภาพของพนักงานที่สะท้อนอิทธิพลของค่านิยมขององค์กร เพื่อให้สามารถทำความเข้าใจต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรได้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1.เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลอิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อผลความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิโดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน

2.เพื่อศึกษาทิศทางและขนาดของปัจจัยด้านค่านิยมขององค์กรและด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและด้านความสามารถของการสื่อสารขององค์กรที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ความสำคัญของการวิจัยเชิงวิชาการ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาอิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อผลความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิโดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน โดยบูรณาการแนวคิดทางสังคมวิทยา จิตวิทยาผนวกเข้าด้วยกัน เพื่อเป็นข้อค้นพบใหม่ในการเป็นส่วนหนึ่งของการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคล ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ในการให้ได้หลักฐานเชิงประจักษ์ในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ตลอดจนการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วย

2. ความสำคัญของการวิจัยเชิงปฏิบัติ

ผลการวิจัยนี้มีความสำคัญต่อผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับปฏิบัติการ และพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อเป็นแนวทางในการวางนโยบายและแผนงานให้มีประสิทธิผล ตั้งแต่การรับสมัครพนักงานที่มีบุคลิกภาพที่ตรงต่อความต้องการการพัฒนาให้พนักงานมีความรู้ความสามารถ หรือนำผลของการศึกษาไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานอื่นๆของบริษัท เพื่อประโยชน์สูงสุดของหน่วยงานนั้นๆ นอกจากนี้ผลของการศึกษาครั้งนี้ยังสามารถใช้เป็นพื้นฐานสำคัญในการศึกษาวิจัยเชิงลึกต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิ จำนวน 3,764 คน (ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, 2558)

ข้อมูลจำนวนพนักงาน, จำนวนแรงงานภายนอก และจำนวนแรงงานจ้างเหมาบริการประจำเดือนพฤษภาคม 2558 ของฝ่าย DC รายละเอียดดังนี้

1.พนักงานประจำ มีจำนวน 1,805 คน (รวมพนักงานที่ขอเข้าร่วมโครงการ MSP (Early retire) ปี 2558 จำนวน 160 คน รอบ 1 ก.ค. 58 จำนวน 100 คน, รอบ 21 ต.ค.58 จำนวน 28 คน และรอบ 31 ธ.ค. 58 จำนวน 32 คน)

2.พนักงาน Wingspan มีจำนวน 1,959 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์โมเดลลิสเรล (LISREL) ซึ่งตามหลักของการวิเคราะห์ด้วยโมเดลลิสเรลนั้นจำเป็นต้องใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ (นงลักษณ์ วิรัชชัย ,2542) นอกจากนี้ Bentler และ Chou (1987 อ้างถึงใน Schumaker และ Lomax,1996 อ้างถึงใน จีรพิศ สุวรรณวงศ์,2551) กำหนดว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมไม่ควรต่ำกว่า 5 หน่วยต่อ 1 ตัวแปรที่ ใช้ในการประมาณค่าพารามิเตอร์สำหรับโมเดลสมการโครงสร้างที่มีการแจกแจงแบบปกติและตัวแปรแฝงวัดจากตัวแปรสังเกตได้หลายตัว และอย่างน้อย 10 หน่วยต่อ 1 ตัวแปรมีจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่า 37 พารามิเตอร์ (Hair et al. 2010) เสนอให้ใช้ตัวอย่างอย่างน้อยจำนวน 10 - 20 หน่วยต่อ 1 พารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่า โดยโมเดลการวัดในการวิจัยครั้งนี้มีพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่าจำนวน 34 พารามิเตอร์ ดังนั้น ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมจึงควรมีอย่างน้อย 350 คน ทั้งนี้เพื่อป้องกันกลุ่มตัวอย่างไม่ตอบกลับ หรือข้อมูลไม่สมบูรณ์จึงเพิ่มขนาดตัวอย่างประมาณร้อยละ 10 เป็น 385 และได้ข้อมูลตอบกลับที่มีความสมบูรณ์ในครั้งนี้เท่ากับ 362 คน ซึ่งได้มาจากใช้การสุ่มแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) ตามประเภทของสายงาน

ตัวแปรที่ศึกษา

1.ตัวแปรสาเหตุ ได้แก่

1.1 ค่านิยมองค์กร 4 ด้านวัดจากตัวแปรสังเกต 4 ตัว ได้แก่ มุ่งเน้นลูกค้า มุ่งเน้นในความเป็นเลิศ ถือมั่นจริยธรรม ทำงานเป็นทีม

1.2 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ วัดจากตัวแปรสังเกต 5 ตัวได้แก่ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ บุคลิกภาพแบบเปิดเผยชอบการแสดงออก บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบการประนีประนอม บุคลิกภาพแบบการมีสติรู้ผิดชอบ

2.ตัวแปรแฝงภายใน ได้แก่

2.1 ตัวแปรส่งผ่าน คือ ความสามารถในการสื่อสาร จากตัวแปรสังเกต 2 ตัว ได้แก่ ความรู้เชิงกลยุทธ์ทางด้านการสื่อสาร (Strategic Communication Knowledge), ศักยภาพทางด้านการสื่อสาร (Communication Capacity)

2.2 ตัวแปรผล คือ ความสุขในการทำงาน วัดจากตัวแปรสังเกต 4 ตัว ได้แก่ ความสัมพันธ์เชื่อมโยง (connections) ความรักในงาน (Love of the work) ความสำเร็จในงาน (Work achievement) การเป็นที่ยอมรับ (Recognition)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1.พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติในบริษัท จำกัด โดยแบ่งพนักงานออกเป็น 3 ระดับ คือ

1.1 ผู้บริหารระดับสูง หมายถึง ประธานกรรมการจนไปถึงกรรมการผู้จัดการ หรืออาจเรียกว่าผู้ริเริ่มก่อตั้งองค์การ

1.2 ผู้บริหารระดับปฏิบัติการ หมายถึง หัวหน้างาน หัวหน้าส่วนที่ดูแลรับผิดชอบงานในระดับส่วนงาน

1.3 พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ทำงานในส่วนงาน

2.ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะหรือข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน

นิยามเชิงปฏิบัติการ

1. ค่านิยมองค์กร (Corporate Value) หมายถึง เกณฑ์ที่พนักงานใช้ในการตัดสินว่าอะไรควรทำและอะไรไม่ควรทำ เพื่อให้ได้รับผลอันพึงปรารถนาร่วมกัน ซึ่งค่านิยมเป็นสิ่งที่กำหนดถึงพฤติกรรมและผลที่ติดตามมา วัดจากองค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้ มุ่งเน้นลูกค้า มุ่งเน้นในความเป็นเลิศ ถือมั่นจริยธรรม ทำงานเป็นทีม

1.1 มุ่งเน้นลูกค้า หมายถึง การที่พนักงานในองค์กรเน้นกันสร้างความประทับใจสูงสุดแก่สายการบิน และผู้บริโภคในด้านคุณภาพความปลอดภัย และตรงต่อเวลา รวมไปถึงองค์กรต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เหนือกว่าความต้องการเสมอ

1.2 มุ่งเน้นในความเป็นเลิศ หมายถึง การที่พนักงานในองค์กรรับรู้เกี่ยวกับการมุ่งมั่นในการทำงานโดยต้องให้ได้ผลงานที่ดีเกินกว่ามาตรฐาน เป้าหมายและความคาดหวัง

1.3 ถือมั่นจริยธรรม หมายถึง การที่พนักงานในองค์กรมีคุณธรรมจริยธรรม ในการสร้างความมีวินัย ขยัน พากเพียร รวมทั้งการเห็นคุณค่าของเวลา และมีจิตสำนึกต่อส่วนรวม และปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริตทั้งพึงประพฤติปฏิบัติต่อตนเองต่อผู้อื่นและต่อสังคม

1.4 ทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่พนักงานในองค์กรรู้จักมีการวางแผนการทำงานร่วมกันและมีการพัฒนาความสามารถของพนักงานเพิ่มประสิทธิภาพและความสุขในการทำงาน อีกทั้งมีความสามัคคีและรู้จักกล้าแสดงความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

การวัดค่านิยมขององค์กร วัดได้จากมาตรวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการปรับปรุงจากแบบวัดค่านิยมขององค์กรของรวมศิริ เมนะโพธิ (2550) ซึ่งพัฒนาจาก (Greenleaf, Manning & Curts :133) ที่แปลและปรับปรุงไว้ตามแนวคิดและทฤษฎี (Max DePree ; citing Manning & Curts.1989 :135) และเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ จากข้อคำถามที่เห็นว่าไม่จริงที่สุด 1 คะแนนจนถึง จริงที่สุดใน 6 คะแนน ส่วนข้อคำถามที่เป็นเชิงลบให้คะแนนตรงข้าม ทั้งนี้ผู้ที่ตอบได้คะแนนมากกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่มีค่านิยมขององค์กรเหมาะสมกว่า ผู้ที่ตอบได้คะแนนน้อยกว่า

2.ความสุขในการทำงาน (Happiness at work) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของพนักงานที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ซึ่งวัดจากองค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้

2.1 ความสัมพันธ์เชื่อมโยง (connections) หมายถึง การที่พนักงานในองค์กรรู้จักมีการวางแผนการทำงานร่วมกันและมีการพัฒนาความสามารถของพนักงานเพิ่มประสิทธิภาพและความสุขในการทำงาน อีกทั้งมีความสามัคคีและรู้จักกล้าแสดงความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

2.2 ความรักในงาน (Love of the work) หมายถึง การที่พนักงานในองค์กร รู้จักรับรู้ถึงความรู้สึกรักและผูกพันกับงานที่รับผิดชอบ เห็นคุณค่าในเนื้อหา และมีความมุ่งมั่นตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ มีความเพลิดเพลินในการทำงาน อีกทั้งได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดีด้วย

2.3 ความสำเร็จในงาน (Work achievement) หมายถึง การที่พนักงานในองค์กรได้ตั้งเป้าหมายในการทำงานเสร็จทันเวลาที่กำหนด และบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยรู้สึกท้าทายและได้ทำงานได้สำเร็จ ทำให้รู้สึกมีความมั่นคงและความภูมิใจในตนเอง

2.4 การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) หมายถึง การที่พนักงานได้รับความน่านับถือจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้าและผู้บริหาร ได้รับการยอมรับและยกย่องจากผู้อื่น จากการชมเชย, รางวัลหรือประกาศเกียรติคุณ และผลตอบแทน เป็นต้น

การวัดความสุขในการทำงานของนฤมล แสวงผล (2554) ได้ปรับปรุงจากนำข้อคำถามของ พรรณิภา สืบสุข (2548) ที่สร้างตามแนวคิดของ Manion (2003) ซึ่งประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์เชื่อมโยง (connections) ความรักในงาน (love of the work) ความสำเร็จในงาน (work achievement) และการเป็นที่ยอมรับ (recognition) ของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ จากข้อคำถามที่เห็นว่าไม่จริงที่สุด 1 คะแนน จนถึง จริงที่สุดใน 6 คะแนน ส่วนข้อคำถามที่เป็นเชิงลบให้คะแนนตรงข้าม ทั้งนี้ผู้ที่ตอบได้คะแนนเฉลี่ยมากกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่มี ความสุขในการทำงาน มากกว่า ผู้ที่ตอบได้คะแนนน้อยกว่า

3.ความสามารถในการสื่อสาร หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจและการกระทำพฤติกรรมการสื่อสารที่มีความเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์โดยอาศัยความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารที่สอดคล้องกับสถานการณ์และความมีทักษะในการแสดงออกของผู้แสดงพฤติกรรมนั้นวัดจากองค์ประกอบ 2 ด้าน ดังนี้

3.1 ความรู้เชิงกลยุทธ์ทางด้านการสื่อสาร (Strategic Communication Knowledge) คือ การที่พนักงานมีความรู้และความเข้าใจกฎเกณฑ์ในองค์การ รับรู้ว่าอะไรเป็นสิ่งสำคัญในองค์การ รวมทั้งความสามารถทางด้านความคิด ทั้งความรู้และความสามารถเป็นสิ่งสำคัญที่บุคคลนำมาใช้ในการเลือกแสดงพฤติกรรมการสื่อสารต่างๆ ที่เหมาะสมภายใต้สภาพแวดล้อมและสถานการณ์ในองค์การนั้น

3.2 ศักยภาพทางด้านการสื่อสาร (Communication Capacity) คือ การที่พนักงานในองค์กรมีการแสดงออกถึงการมีทักษะทางด้านการสื่อสารที่บุคคลมีและพร้อมที่จะนำมาใช้ในกระบวนการสื่อสารเพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการสื่อสารได้ ตัวอย่างเช่น ทักษะการแนะนำ การชักจูงการสอน การสัมภาษณ์ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การเขียน การฟัง เป็นต้น

การวัดความสามารถในการสื่อสาร ได้สร้างเป็นข้อคำถามตามองค์ประกอบในการวัด ตามนิยามของ (Jablin; et al. 1994) และปรับปรุงข้อคำถามมาจากแบบสอบถามวัดของ ปานจักษ์ เหล่ารัตนวรพงษ์ (2548 อ้างถึงใน Sriussadaporn-Charoenngam; & Jablin, 1999 : 382-418) ควบคู่กับการพิจารณาถึงบริบทลักษณะงานของบริษัท การบินไทย จำกัด ผู้วิจัยใช้คะแนนรวมเฉลี่ยของแบบสอบถามที่ตอบโดยให้หัวหน้าประเมินความสามารถในการสื่อสารของตนเอง และพนักงานประเมินความสามารถในการสื่อสารของตนเอง โดยเนื้อหาข้อคำถามในทั้งสองแบบวัดเหมือนกัน ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ ตั้งแต่จริงที่สุดไปจนถึงไม่จริงที่สุด เมื่อข้อความทางบวกผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากคำตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” แต่ถ้าข้อความทางลบ ผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม การแปลความหมายของคะแนน ผู้ที่ได้คะแนนจากการประเมินความสามารถในการสื่อสารอยู่ในระดับสูงกว่าแสดงว่ามีความสามารถในการสื่อสารมากกว่าผู้ได้คะแนนน้อยกว่า

4.บุคลิกภาพ หมายถึง รูปแบบพฤติกรรม ความคิด รวมถึงการแสดงออกทางอารมณ์ของพนักงานที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ โดยเป็นตัวกำหนดลักษณะการปรับตัวของพนักงานที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละคน ตามทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ (Costa; & McCrae1992 citing Howard, 1995) แบ่งเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

4.1 บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ (Neuroticism) หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของพนักงานที่แสดงถึงการเป็นคนมีความวิตกกังวล โกรธง่าย ท้อแท้ รู้สึกไม่มั่นใจในตนเอง หุนหันพลันแล่น และมีอารมณ์เปราะบาง

4.2 บุคลิกภาพแบบเปิดเผยชอบการแสดงออก (Extraversion) หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของพนักงานที่เน้นด้านการแสดงความสามารถทางสังคม โดยเป็นผู้มีความอบอุ่น ชอบอยู่รวมเป็นกลุ่มกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม ชอบมีกิจกรรม ชอบแสวงหาความตื่นเต้น และมีอารมณ์ด้านบวก

4.3 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของพนักงานที่แสดงถึงการยอมรับสิ่งใหม่ ๆ โดยการเป็นคนช่างฝัน ซาบซึ้งในความงามของศิลปะ เป็นผู้เปิดเผยความรู้สึก แสวงหาประสบการณ์ใหม่ เปิดกว้างทางความคิด มีเหตุผลและยอมรับค่านิยม

4.4 บุคลิกภาพแบบการประนีประนอม (Agreeableness) หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของพนักงานที่ไว้วางใจผู้อื่น ตรงไปตรงมา เอื้อเฟื้อ ยอมตามผู้อื่น สุภาพและมีจิตใจอ่อนโยน

4.5 บุคลิกภาพแบบการมีสติรู้ผิดชอบ (Conscientiousness) หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของพนักงานที่รู้สึกว่าตนเองเป็นผู้มีความสามารถ เป็นระเบียบ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความต้องการสัมฤทธิ์ผล มีวินัยในตนเอง และมีแนวคิดในการปฏิบัติงาน

การวัดบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ วัดได้จากมาตรวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยปรับปรุงจากแบบสอบถามวัดบุคลิกภาพของ จิตรวี มุสิตสุก (2556 :145-147) ซึ่งพัฒนาจากศิริพร ประโยค (2542 : 117-119) ที่แปลและปรับปรุงไว้ตามแนวคิดและทฤษฎีบุคลิกภาพ 5องค์ประกอบของ Costa and McCrae (1985 อ้างถึงใน Howard and Howard 2004 : 4-10) และเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ จากข้อคำถามที่เห็นว่าไม่จริงที่สุด 1 คะแนนจนถึง จริงที่สุดใน 6 คะแนน ส่วนข้อคำถามที่เป็นเชิงลบให้คะแนนตรงข้าม ทั้งนี้ผู้ที่ตอบได้คะแนนมากกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่มี บุคลิกภาพ 5 แบบ เหมาะสมกว่า ผู้ที่ตอบได้คะแนนน้อยกว่า

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะศึกษา “อิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อผลความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิโดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน” ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. ความเป็นมาของครัวการบินไทย (Thai Catering) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2.เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน

2.1 ความหมาย องค์ประกอบและการวัดความสุขในการทำงาน

2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

3.แนวคิดทฤษฎีในการวิเคราะห์สาเหตุและผลของการสื่อสาร

3.1 ความหมาย องค์ประกอบของการสื่อสาร

3.2 ทฤษฎีจิตวิทยาเกี่ยวกับการสื่อสาร

3.3 ความหมาย องค์ประกอบและการวัดความสามารถในการสื่อสาร

3.4 งานวิจัยด้านการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับความสุขใจในการทำงาน

4.เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

4.1 ความหมาย องค์ประกอบและการวัดบุคลิกภาพ

4.2 ทฤษฎีบุคลิกภาพ Big Five

4.3 งานวิจัยด้านบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและความสุขใจในการทำงาน

5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับค่านิยมองค์กร

5.1 แนวคิดทฤษฎี ค่านิยมองค์กร

5.2 ความหมาย องค์ประกอบและการวัดค่านิยมองค์กร

5.3 งานวิจัยด้านค่านิยมองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและความสุขใจในการทำงาน

6.รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น

6.1 แบบจำลองสมการโครงสร้าง

6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง

7.กรอบแนวคิดในการวิจัย

8.สมมติฐานการวิจัย

1.ความเป็นมาของครัวการบินไทย (Thai Catering) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

เมื่อวันที่ 20 เมษายน พ.ศ. 2503 ในเที่ยวบินปฐมฤกษ์ กรุงเทพ-ฮ่องกง ในวันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2503 เวลา 12.00 น. ด้วยเรื่องบินแบบ DC6 –B โดยขณะนั้นใช้ชื่อว่า Flight Kitchen มีพนักงานเพียง 10 คน โดยใช้อาคารส่วนหนึ่งภายในบริเวณสนามบินเป็นสถานประกอบการ ซึ่งในขณะนั้นการนั้นดำเนินงานของครัวการบินมีจุดประสงค์เพื่อให้บริหารอาหารสำหรับสายการบินของบริษัทเท่านั้น ปัจจุบันฝ่ายครัวการบินถือเป็นส่วนหนึ่งในหน่วยงานธุรกิจของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ซึ่งดำเนินธุรกิจผลิตอาหารให้บริการทั้งบนเครื่องบินและภาคพื้น หลังจากเปิดดำเนินการได้ไม่นาน ในเดือนกรกฎาคมปีเดียวกัน สายการบิน Lufthansa ได้ติดต่อขอซื้ออาหารจากครัวการบินไทย เพื่อนำขึ้นบริการลูกค้าบนเครื่องบินของสายการบิน Lufthansa จึงนับเป็นลูกค้ารายแรกของครัวการบินไทยและหลังจากนั้นไม่นาน สายการบิน Swiss Air และสายการบิน SAS ได้มาติดต่อขอซื้ออาหารจากครัวการบินไทยเป็นลำดับ ซึ่งถือเป็นจุดเริ่มต้นในการดำเนินการของฝ่ายโภชนาการในปัจจุบัน

ฝ่ายครัวการบินเดิมเรียกว่าฝ่ายโภชนาการ (CZ) ดำเนินกิจการบริการอาหาร และบริการต่าง ๆ สำหรับผู้โดยสารบนเครื่องบินของบริษัทฯ และของสายการบินลูกค้าต่างๆ เฉพาะที่บินออกจากประเทศไทย โดยในส่วนของการบริการอาหารของสายการบินที่บินอยู่ภายในประเทศนั้น เดิมเป็นการบริการของบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด (บ.ด.ท.) ต่อมาเมื่อมีการรวมบริษัทระหว่างบริษัทเดินอากาศไทยฯ และบริษัท การบินไทย ฯ เข้าด้วยกันทำให้บริษัทการบินไทยโดยฝ่ายโภชนาการ (CZ) ได้เป็นผู้ดำเนินการให้บริการอาหารในส่วนของเที่ยวบินที่บินภายในประเทศด้วย ซึ่งต่อมาภายหลังฝ่ายบริหารของบริษัทฯ ได้ให้แยกกิจการ การบริการอาหารระหว่างสายการบินที่ทำการบินออกนอกประเทศและสายการบินที่บินภายในประเทศ โดยในส่วนของเที่ยวบินภายในประเทศนั้นให้เป็นการดำเนินการของ ฝ่ายภัตตาคารและโภชนาการในประเทศ (CR) ซึ่งแยกการดำเนินกิจการ และการบริหารจากฝ่ายโภชนาการ (CZ) ออกจากกันต่างหาก ทั้งนี้ด้วยเหตุผลในเรื่องการใช้วัตถุดิบและอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับคลังเสบียงฑัณฑ์บน (Bonded Store) ฝ่ายครัวการบินเดิมประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือฝ่ายโภชนาการ (อาคาร DC1) ให้บริการ

อาหารแก่สายการบินที่เดินทางจากประเทศไทยไปต่างประเทศและฝ่ายภัตตาคาร(อาคาร DC2 หรืออาคารรักคุณเท่าฟ้า) ต่อมาปี พ.ศ. 2545 บริษัทฯ ได้ปรับโครงสร้างองค์การ โดยแยกการบริหารจัดการ เป็น Core Business ดำเนินธุรกิจด้าน Airlines เป็นหลัก กับหน่วยงานสนับสนุนธุรกิจการบินอันประกอบด้วย ฝ่ายบริการภาคพื้น ฝ่ายบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ ฝ่ายช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน และฝ่ายครัวการบิน

ตามโครงสร้างการบริหารของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 31 มกราคม 2545 นั้น ได้มีการรวมหน่วยงานระหว่างฝ่ายโภชนาการ (CZ) ซึ่งดูแลรับผิดชอบในการให้บริการอาหาร สินค้า และบริการต่างๆ ให้กับลูกค้าสายการบิน ในเที่ยวบินที่เดินทางออกนอกประเทศไทย กับ ฝ่ายภัตตาคารและโภชนาการภายในประเทศ (CR) ซึ่งดูแลรับผิดชอบการให้บริการอาหาร สินค้า และบริการต่างๆ แก่ลูกค้าสายการบินในเที่ยวบินภายในประเทศ การให้บริการอาหารของภัตตาคารที่ท่าอากาศยาน เชียงใหม่ เชียงราย และ ภูเก็ต รวมทั้งกิจการ Puff & Pie ซึ่งจำหน่าย Bakery Products อาหาร น้ำ และเครื่องดื่ม ให้แก่ประชาชนโดยทั่วไป ได้ปรับโครงสร้างให้มีการบริหารจัดการในรูปแบบของหน่วยธุรกิจย่อย (Business Unit) สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้ง เป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันเชิงธุรกิจเป็นฝ่ายครัวการดังเช่นในปัจจุบันฝ่ายครัวการบิน

วิสัยทัศน์ของฝ่ายครัวการบินคือ

เป็นครัวการบินที่สายการบินเลือกเป็นอันดับแรกและโดดเด่นในธุรกิจการบริการอาหารโดยมีภารกิจหลักได้แก่

1.สร้างความประทับใจสูงสุดแก่สายการบิน และผู้บริโภคในด้านคุณภาพความปลอดภัย และตรงต่อเวลา

2.พัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน เพิ่มประสิทธิภาพและความสุขในการทำงาน

3.พัฒนาการบริหารจัดการ เสริมสร้างนวัตกรรม การเพิ่มผลผลิต และศักยภาพการแข่งขัน

4.ดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ค่านิยม

มุ่งเน้นลูกค้า มุ่งเน้นในความเป็นเลิศ ถือมั่นจริยธรรม ทำงานเป็นทีม

นโยบาย

1.ดำเนินธุรกิจฝ่ายครัวการบินให้บรรลุเป้าหมายตอบสนองภารกิจหลักและนโยบายของบริษัทฯ

2.ดำเนินการผลิต และบริการอาหารอย่างมีคุณภาพ ถูกสุขลักษณะ ปลอดภัย เป็นที่พึงพอใจ และสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานระบบ ISO 9001 ระบบ GMP ระบบ HACCP และระบบอาหารฮาลาล

3.พัฒนาการจัดการอาชีวอนามัย และความปลอดภัย เพื่อลดและควบคุมความเสี่ยง รวมทั้งป้องกันอันตราย ที่อาจก่อให้เกิดการบาดเจ็บ เจ็บป่วย หรือโรคจากการทำงาน ต่อพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องโดยปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อกำหนดมาตรฐาน OHSAS 18001 และข้อกำหนดอื่นๆ

4.พัฒนาสร้างวินัยการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ควบคุมผลกระทบที่เกิดจากกิจกรรม ผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของฝ่ายครัวการบินและมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการปฏิบัติตามกฎหมายสิ่งแวดล้อม ข้อกำหนดของลูกค้าสอดคล้องกับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO 14001

5.มุ่งมั่นบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสมในการดำเนินการอย่างเพียงพอ พัฒนา ปรับปรุงระบบต่างๆอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ประวัติฝ่ายครัวการบินไทย (DC)

ฝ่ายครัวการบินไทย เริ่มกิจการเมื่อวันที่ 20 เมษายน พ.ศ. 2503 ในเที่ยวบินปฐมฤกษ์ กรุงเทพ-ฮ่องกง ในวันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2503 เวลา 12.00 น. ด้วยเรื่องบินแบบ DC6 –B โดยขณะนั้นใช้ชื่อว่า Flight Kitchen มีพนักงานเพียง 10 คน โดยใช้อาคารส่วนหนึ่งภายในบริเวณสนามบินเป็นสถานประกอบการ ซึ่งในขณะนั้นการนั้นดำเนินงานของครัวการบินมีจุดประสงค์เพื่อให้บริหารอาหารสำหรับสายการบินของบริษัทเท่านั้น ปัจจุบันฝ่ายครัวการบินถือเป็นส่วนหนึ่งในหน่วยงานธุรกิจของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งดำเนินธุรกิจผลิตอาหารให้บริการทั้งบนเครื่องบินและภาคพื้น

หลังจากเปิดดำเนินการได้ไม่นาน ในเดือนกรกฎาคม ปีเดียวกัน สายการบิน Lufthansa ได้ติดต่อขอซื้ออาหารจากครัวการบินไทย เพื่อนำขึ้นบริการลูกค้าบนเครื่องบินของสายการบิน Lufthansa จึงนับเป็นลูกค้ารายแรกของครัวการบินไทยและหลังจากนั้นไม่นาน สายการบิน Swiss Air และสายการบิน SAS ได้มาติดต่อขอซื้ออาหารจากครัวการบินไทยเป็นลำดับ ซึ่งถือเป็นจุดเริ่มต้นในการดำเนินการของฝ่ายโภชนาการในปัจจุบัน

ฝ่ายครัวการบินเดิมเรียกว่าฝ่ายโภชนาการ (CZ) ดำเนินกิจการบริการอาหาร และบริการต่าง ๆ สำหรับผู้โดยสารบนเครื่องบินของบริษัทฯ และของสายการบินลูกค้าต่างๆ เฉพาะที่บินออกจากประเทศไทย โดยในส่วนของการบริการอาหารของสายการบินที่บินอยู่ภายในประเทศนั้น เดิมเป็นการบริการของบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด (บ.ด.ท.) ต่อมาเมื่อมีการรวมบริษัทระหว่างบริษัทเดินอากาศไทย ฯ และบริษัท การบินไทย ฯ เข้าด้วยกันทำให้บริษัทการบินไทย โดยฝ่ายโภชนาการ (CZ) ได้เป็นผู้ดำเนินการให้บริการอาหารในส่วนของเที่ยวบินที่บินภายในประเทศด้วย ซึ่งต่อมาภายหลังฝ่ายบริหารของบริษัทฯ ได้ให้แยกกิจการ การบริการอาหารระหว่างสายการบินที่ทำการบินออกนอกประเทศและสายการบินที่บินภายในประเทศ โดยในส่วนของเที่ยวบินภายในประเทศนั้นให้เป็นการดำเนินการของ ฝ่ายภัตตาคารและโภชนาการในประเทศ (CR) ซึ่งแยกการดำเนินกิจการ และการบริหารจากฝ่ายโภชนาการ (CZ) ออกจากกันต่างหาก ทั้งนี้ด้วยเหตุผลในเรื่องการใช้วัตถุดิบและอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับคลังเสบียงฑัณฑ์บน (Bonded Store)

ฝ่ายครัวการบินเดิมประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือฝ่ายโภชนาการ (อาคาร DC1) ให้บริการอาหารแก่สายการบินที่เดินทางจากประเทศไทยไปต่างประเทศและฝ่ายภัตตาคาร(อาคาร DC2 หรืออาคารรักคุณเท่าฟ้า) ต่อมาปี พ.ศ. 2545 บริษัทฯ ได้ปรับโครงสร้างองค์การ โดยแยกการบริหารจัดการ เป็น Core Business ดำเนินธุรกิจด้าน Airlines เป็นหลัก กับหน่วยงานสนับสนุนธุรกิจการบินอันประกอบด้วย ฝ่ายบริการภาคพื้น ฝ่ายบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ ฝ่ายช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน และฝ่ายครัวการบิน

ตามโครงสร้างการบริหารของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 31 มกราคม 2545 นั้น ได้มีการรวมหน่วยงานระหว่างฝ่ายโภชนาการ (CZ) ซึ่งดูแลรับผิดชอบในการให้บริการอาหาร สินค้า และบริการต่างๆ ให้กับลูกค้าสายการบิน ในเที่ยวบินที่เดินทางออกนอกประเทศไทย กับ ฝ่ายภัตตาคารและโภชนาการภายในประเทศ (CR) ซึ่งดูแลรับผิดชอบการให้บริการอาหาร สินค้า และบริการต่างๆ แก่ลูกค้าสายการบินในเที่ยวบินภายในประเทศ การให้บริการอาหารของภัตตาคารที่ท่าอากาศยานเชียงใหม่ เชียงราย และ ภูเก็ต รวมทั้งกิจการ Puff & Pie ซึ่งจำหน่าย Bakery Products อาหาร น้ำ และเครื่องดื่ม ให้แก่ประชาชนโดยทั่วไปได้ปรับโครงสร้างให้มีการบริหารจัดการในรูปแบบของหน่วยธุรกิจย่อย

(Business Unit) สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้ง เป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันเชิงธุรกิจเป็นฝ่ายครัวการดังเช่นในปัจจุบันฝ่ายครัวการบิน

ฝ่ายครัวการบิน(Catering Department) มีหน่วยงานในบังคับบัญชาระดับฝ่าย 5 ฝ่าย

ฝ่ายพัฒนาการตลาดและปฏิบัติการ /DC-N

ฝ่ายบัญชีการเงินและพัฒนาบุคลากร/ CZ

ฝ่ายผลิตและบริการสายการบิน / CA

ฝ่ายผลิตและบริการภาคพื้น / CG

ฝ่ายสนับสนุนการผลิตและจัดหาสินค้า /CR

ฝ่ายครัวการบินเป็นกิจกรรมหนึ่งที่ต้องย้ายฐานปฏิบัติการไปยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเป็นสนามบินแห่งใหม่ของประเทศไทยที่ทันสมัยที่สุดในภูมิภาคเอเชียด้วยพื้นที่ผลิตเพิ่มขึ้นเป็น 96,000 ตารางเมตร ศักยภาพการผลิตเพิ่มเป็น 65,000-96,000 มื้อต่อวัน

ปัจจุบันฝ่ายครัวการบินไทยให้บริการผลิตอาหารบนเครื่องบินให้แก่สายการบินไทยและสายการบินนานาชาติ 48 สายการบินชั้นนำทั่วโลกมีพนักงานทั้งสิ้น 3,800 คน ตัวอาคารเพียบพร้อมด้วยระบบปรับอากาศ โดยมีกำลังผลิตอาหารบริการทั้งสายการบินและภาคพื้นได้ถึง วันละ 75,000 มื้อ นอกจากนี้ยังมีการแบ่งพื้นที่ใช้สอยภายในครัว ออกเป็นห้องจัดเตรียมผัก ผลไม้ เนื้อวัว เนื้อแกะ เนื้อหมู เนื้อเป็ด เนื้อไก่ ไข่ อาหารทะเล และมีการแยกครัวสำหรับผลิตอาหารนานาชาติ อาหาร มังสวิรัติ และอาหารตามหลักศาสนา

นอกจากนี้ยังมีกลุ่มสายการบินในกลุ่มตะวันออกกลาง 5 สายการบิน สายการบินที่คาดว่าจะมีความร่วมมือกันในอนาคต โดยยังไม่ได้สรุปว่าจะร่วมกันในทิศทางใด ซึ่งอาจจะยังมีทั้งการผลิตอาหารให้ จัดหาวัตถุดิบให้หรือแม้แต่ให้เข้ามาใช้ครัวของการบินไทยในการผลิตอาหาร ซึ่งตรงนี้ถือเป็นตลาดที่สำคัญ เพราะกลุ่มประเทศอาหรับเป็นกลุ่มที่มีกำลังการซื้อสูงมากในปัจจุบัน

ฝ่ายครัวการบินคำนึงถึงมาตรฐานและสุขอนามัยที่ลูกค้าจะได้รับเป็นหลัก จึงนำระบบ GMP, HACCP, ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, CERTIFIED มาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของฝ่ายอย่างต่อเนื่องและพัฒนาแผนการจัดซื้อหาอาหารและวัตถุดิบโดยเน้นเรื่อง GAP (Good Agricultural Practice) เพื่อให้ได้พืชผักผลไม้ที่มีคุณค่าทางโภชนาการสูงสุดและมีมลพิษน้อยสุด และมี

การนำหลักการจัดซื้อจัดหาอย่างมีบรรษัทภิบาล (Good Procurement Governance) มาปฏิบัติ สำหรับการประกวดราคาจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2546 จนส่งผลให้ต้นทุนวัตถุดิบลดลง และฝ่ายครัวการบิน ยังริเริ่มกิจกรรมฝึกอบรมการประกอบอาหารให้พนักงานและบุคลากรภายนอกเพื่อเพิ่มรายได้ และพัฒนาบุคคลากรเพื่อรองรับนโยบายจัดตั้งสถานที่ฝึกอบรมผู้ประกอบการอาหารและบริการในอนาคตด้วย

บริษัทการบินมีการลงทุนเพื่อรองรับยอดขายที่จะเพิ่มขึ้น โดยที่ผ่านมาได้มีการลงทุนไปกว่า 4 พันล้านบาทที่สนามบินสุวรรณภูมิ เพื่อรองรับการผลิตอาหารที่เพิ่มขึ้น โดยที่ครัวการบินมีการผลิตจริงอยู่ที่ 4.9 หมื่นชุดต่อวัน การดำเนินงานที่สุวรรณภูมิช่วงแรกคาดว่าจะผลิตที่ 6.5 หมื่นชุดต่อวัน แต่หากจะรองรับความต้องการทั้งหมดจริงก็ต้องปรับเพิ่มเป็น 8.7 หมื่นชุดต่อวันในอนาคต ทั้งนั้นไม่รวมกับตัวเลขของผู้ผลิตรายอื่นๆ ที่หากรวมกันทั้งหมดแล้วจะต้องผลิต 1.25 แสนชุด เพื่อรองรับความต้องการใน 5 ปี

ในขณะเดียวกันการดำเนินการของครัวการบินที่สนามบินดอนเมืองก็ยังคงดำเนินการต่อไปเช่นกัน เพื่อรองรับเที่ยวบินเหมาลำสายการบินทั่วไป ซึ่งในช่วงแรกจะมีอยู่ประมาณ 3 สายการบินหลักคือ การบินไทย นกแอร์ และ โอเรียนไทย

ลักษณะธุรกิจ

ฝ่ายครัวการบินได้พัฒนาอาหารตามความต้องการของลูกค้า เสนอสุดยอดเมนูอาหารยอดนิยมจากภัตตาคารชื่อดังของโลกให้บริการแก่ประเทศปลายทางของเส้นทางการบิน การเสนออาหารไทยเน้นส่วนผสมจากสมุนไพรไทยอันเป็นประโยชน์ต่อสุขภาพให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ว่า “ครัวไทยสู่ครัวโลก” พัฒนาบริการอาหารและเครื่องดื่มให้ทันสมัยทั้งด้านรูปลักษณ์และประสิทธิภาพ ตามหลัก TESCH หมายถึง อร่อย (Taste) น่ารับประทาน (Eyes) กลิ่นชวนเชิญ(Scent) มีคุณภาพ (Content) และเสริมสุขภาพ (Health) เพื่อประโยชน์ต่อผู้โดยสารและ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน (รายงานประจำปี 2548,40-41)

นอกจากนี้ฝ่ายครัวการบินยังให้บริการอาหารแก่ผู้โดยสารสายการบินภายในประเทศและให้บริการภัตตาคาร ณ สนามบินดอนเมือง เชียงใหม่ เชียงราย ภูเก็ต กระบี่ ตลอดจนเบเกอรี่ภายใต้ชื่อ “Puff & Pie” ในเขตกรุงเทพประมาณ 38 สาขา และให้บริการอาหารในกิจกรรมสำคัญ ๆ อาทิ การแข่งขันเอเชี่ยนเกมส์ กีฬามหาวิทยาลัยโลก ลูกเสือโลก เป็นต้น โดยฝ่ายผลิตและบริการภาคพื้น (On-Ground

Production & Services/CG) เป็นหน่วยผลิตหลัก ฝ่ายครัวการบินนับว่ามีความสำคัญต่อบริษัทการบินไทยมากสามารถทำรายได้ให้บริษัท ฯ นำส่งกระทรวงการคลังตลอดมา

ระบบบริหารและการประกันคุณภาพ

จากประสบการณ์และความชำนาญในการให้บริการอาหารบนเครื่องบินที่ผ่านมา รวมทั้งการประกอบอาหารที่คำนึงถึงสุขลักษณะทางอาหาร (Food Hygiene) และความปลอดภัยทางอาหาร (Food Safety) ในระดับสูงตามข้อกำหนดระหว่างประเทศ และตามข้อกำหนดของสายการบินลูกค้า ทำให้ครัวการบินไทยพัฒนาระบบบริหารและประกันคุณภาพ ระบบ QHS – Quality Hygiene and Safety ขึ้นมาเพื่อแสดงความมุ่งมั่นและใส่ใจบริหารและประกันคุณภาพทุกขั้นตอน ระบบบริหาร และประกันคุณภาพ QHS (Quality Hygiene and Safety) เป็นระบบบูรณาการ โดยรวมระบบ ISO 9001:2000 ระบบ GMP – Good Manufacturing Practice และระบบ HACCP – Hazard Analysis Critical Point and Control เข้าด้วยกัน โดยได้รับการรับรองระบบเมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2547

Q หมายถึง บริหารการผลิตอาหารและการบริการของฝ่ายครัวการบิน ให้มีความเป็นเลิศสม่ำเสมอทุกด้านตามข้อกำหนดหรือมาตรฐานสากลตามความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ISO 9001:2000 คือ มาตรฐานนานาชาติของระบบการบริหารคุณภาพที่องค์การระหว่างประเทศด้วยการมาตรฐาน ISO ซึ่งตั้งอยู่ที่เมืองเจนีวา สวิสเซอร์แลนด์ จัดเตรียมขึ้นและประกาศใช้อย่างเป็นทางการตั้งแต่ วันที่ 15 ธันวาคม 2543 มาตรฐานนี้ระบุข้อกำหนดสำหรับระบบการบริหารคุณภาพที่องค์การต้องจัดทำเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ และการบริการที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของลูกค้ากฎระเบียบที่บังคับใช้ และมุ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้า

H หมายถึง การควบคุมการผลิตอาหารและการบริการของฝ่ายครัวการบิน ทุกขั้นตอนให้สะอาดถูกสุขลักษณะ โดยประยุกต์ใช้ข้อกำหนด GMP

GMP (Good Manufacturing) คือ หลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตอาหารเพื่อทำให้อาหารถูกสุขลักษณะ ครอบคลุมหลักการ และข้อกำหนดเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของสถานที่ประกอบการ โครงสร้างอาคาร ระบบการผลิตที่ดีมีความปลอดภัย และมีคุณภาพได้มาตรฐานทุกขั้นตอน การวางแผน

การผลิต การควบคุมระหว่างการผลิต การจัดเก็บ การควบคุมคุณภาพและการขนส่งจนถึงผู้บริโภค GMP ในประเทศไทยประกอบด้วยกฎหมาย 2 ฉบับคือ

ประกาศกระทรวงสาธารณะสุข (ฉบับที่ 193) พ.ศ. 2543 และ (ฉบับที่ 239) พ.ศ. 2544 เรื่อง วิธีการผลิตเครื่องมือ เครื่องใช้ในการผลิต และการเก็บรักษาอาหาร (หรือเรียกว่า GMP สุขลักษณะทั่วไป)

ประกาศกระทรวงสาธารณะสุข (ฉบับที่ 220) พ.ศ. 2544 เรื่อง น้ำบริโภคในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท (ฉบับที่ 3) หรือเรียกว่า GMP น้ำบริโภค

S หมายถึง การควบคุมการผลิตอาหารและการบริการของฝ่ายครัวการบินให้มั่นใจในความปลอดภัยต่อผู้บริโภคในระบบ HACCP

HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point) คือ ระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดควบคุมวิกฤต ที่มุ่งเน้นการป้องกันอันตรายในอาหารที่มีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้น ซึ่งทำให้สามารถวางแผนป้องกันอันตรายไว้ก่อน แทนที่จะรอให้เกิดแล้วจึงมาแก้ไขควบคุม ซึ่งอาจจะสายเกินกว่าที่จะแก้ไขได้ ระบบนี้ถือกำเนิดจากโครงการผลิตอาหาร สำหรับนักบินอวกาศขององค์การ NASA สหรัฐอเมริกา ต่อมาองค์การอาหารและการเกษตร (FAO) และองค์การอนามัยโลก (WHO) ได้นำมาเป็นต้นคดของการกำหนดระบบHACCP สำหรับใช้กับประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ความภาคภูมิใจของครัวการบินไทยคือการได้รับความไว้วางใจเป็นอันดับหนึ่งให้จัดอาหารสำหรับบริการผู้โดยสารกว่า 45 สายการบิน ด้วยจุดเด่นในการให้บริการอันเป็นเอกลักษณ์ที่แตกต่าง คือ การแยกการผลิตออกเป็นครัวผลิตอาหารไทย อาหารจีน อาหารญี่ปุ่น อาหารอินเดีย อาหารยุโรป อาหาร ฮาลาล และอาหารสุขภาพ เป็นสัดส่วนที่ชัดเจน แต่ละครัวจะเน้นเรื่อง รสชาติของอาหารสูตรต้นตำรับ ความสะอาด และมีความปลอดภัยทางอาหารสูง

ครัวการบินไทยได้ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พัฒนาการเพาะปลูกผัก ผลไม้ ระบบ Good Agriculture Practice (GAP) คือ นำระบบการผลิตวัตถุดิบทางการเกษตรที่ดีและเหมาะสมมาควบคุมการผลิตวัตถุดิบให้ปลอดภัยจากสารเคมีและเชื้อโรค

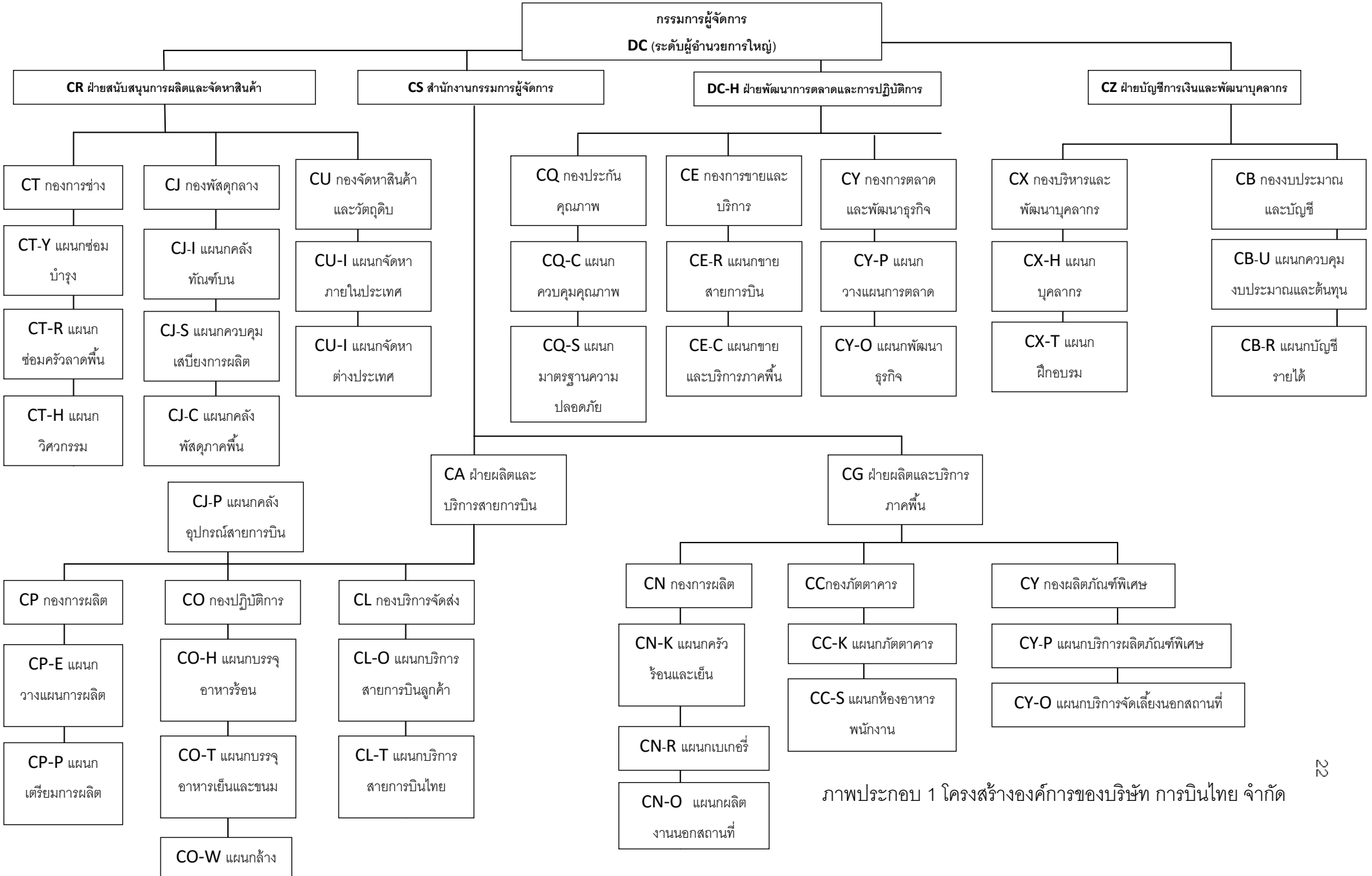
ผลิตภัณฑ์และบริการ ประกอบด้วย

กิจกรรมที่ฝ่ายครัวการบินไทยดำเนินการ มีดังนี้

ครัวการบิน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิดำเนินการผลิตอาหารเพื่อบริการบนเครื่องบินของสายการบินไทยและสายการบินลูกค้า โดยผลิตอาหารให้สายการบินไทยทั้งเที่ยวบินภายในประเทศและต่างประเทศเฉลี่ย 181 เที่ยวบินต่อวันและผลิตอาหารสำหรับสารการบินลูกค้าอีก 48 สายการบินด้วยคุณภาพมาตรฐานและโดดเด่นด้วยการสร้างสรรค์อาหารให้ได้รสชาติตามต้นตำหรับจาก Chef นานาชาติ (ญี่ปุ่น, อินเดีย, ยุโรป, จีน และไทย) นอกเหนือจากการบริการอาหารบนเครื่องแล้วบินที่กรุงเทพฯแล้ว ครัวการบินยังมีบริการมีบริการที่สนามบินเชียงใหม่ เชียงราย และภูเก็ต และยังมีกิจการร้านอาหารภัตตาคาร ห้องอาหารของพนักงาน ทั้งที่สนามบินและสำนักงานใหญ่อีกด้วย

ฝ่ายครัวการบินไทยยังมีบริการจัดเลี้ยงภายในและภายนอกสถานที่ สำหรับงานทั้งภาครัฐและเอกชน งานประชุมสัมมนาการแข่งขันกีฬา และนิทรรศการ โดยเฉพาะงานระดับชาติ กิจกรรมของฝ่ายครัวการบินที่ขยายตัวเร็วอีกอย่างหนึ่ง คือร้าน Puff & Pie Bakery House ที่มี 29 สาขาทั่วกรุงเทพฯ ภูเก็ต และเชียงใหม่ และเปิดให้ผู้แทนจำหน่าย Puff & Pie Supreme bakery delight ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 29 สาขา

จากข้อมูลทั้งหมดที่กล่าวมาสามารถสุปให้เห็นเป็นโครงสร้างขององค์กรได้ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 โครงสร้างองค์การของบริษัท การบินไทย จำกัด

2.เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน

2.1 ความหมายของความสุข

ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ให้ความหมายของความสุข หมายถึง ความสบายกายสบายใจ มักใช้คู่กับคำอื่น เช่น อยู่ดีมีสุข อยู่เย็นเป็นสุข สบายกายสบายใจ

ศรีทับทิม พานิชพันธ์ (2539) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสุข หมายถึงการมีวิถีชีวิตหรือการดำเนินชีวิตหรือสภาพความเป็นอยู่ที่ราบรื่นมั่นคง มีการกินดีอยู่ดี และมาตรฐานในการครองชีพสูงขึ้น โดยเฉพาะการมีสุขภาพอนามัยทางกายและทางใจดี

คณะกรรมการวิชาการของเครือข่ายวิจัยและพัฒนาสุขภาพจิต (ม.ป.ป. อ้างถึงในฉวีวรรณ สัตยธรรม 2534) ให้คำนิยามว่า ความสุข คือ สุขภาพจิตที่ดี อันเป็นผลมาจากการมีวิธีมองตน มองโลก รวมทั้งสามารถจัดการกับความคิด อารมณ์ การแสดงออกต่อตนเอง ผู้อื่น และสังคมอย่างเหมาะสม ภายใต้สภาพแวดล้อม และเวลาที่เปลี่ยนแปลงไป

อภิสิทธิ์ ธำรงวรางกูร (2542 อ้างถึงใน อภิชัย มงคลและคณะ 2544) ได้กล่าวว่า สุขภาพจิต คือ ความสุข ประกอบด้วยภาวะจิตใจและร่างกายมีความสุข (กายและใจแยกจากกันไม่ได้) และสิ่งแวดล้อมที่อยู่อาศัยก็เป็นปัจจัยสำคัญ

ทยกร เชียงกูร (2543) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสุข คือ ความรู้สึกพึงพอใจในชีวิต หรือการมีอารมณ์ความรู้สึกในทางบวกเป็นสัดส่วนสูงกว่าอารมณ์ในทางลบ

เทิดศักดิ์ เดชคง (2543) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสุขเป็นความพึงพอใจ การรู้สึกสมหวัง เมื่อจิตใจมีความสุขร่างกายก็ผ่อนคลาย

อภิชัย มงคลและคณะ (2544) ได้ให้ความหมายของความสุข (Happiness) ว่าหมายถึง สภาพชีวิตที่เป็นสุข อันเป็นผลมาจากการมีความสามารถในการจัดการกับปัญหาในการดำเนินชีวิต มีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเอง เพื่อคุณภาพความดีงามภายในจิตใจ ภายใต้สภาพสังคม และสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

Veenhoven (1997) ได้ให้ความหมายของความสุขว่า หมายถึง ระดับที่บุคคลประเมินคุณภาพชีวิต (Quality of Life – QOL) โดยรวมของตนไปในทางบวก และรวมถึงความพึงพอใจในชีวิตด้วย

จากความหมายความสุขที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความสุขหมายถึง ความรู้สึกทางบวกที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลที่ตอบสนองต่อสถานการณ์ต่างๆ โดยที่บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน

สนุกสนาน ไม่เครียดหรือวิตกกังวลใดๆ มีความพึงพอใจในทุกๆการกระทำ และรู้สึกมีคุณค่าในตัวเองเสมอ อีกทั้งเป็นความรู้สึกที่ทำให้ตนเองมีสุขภาพจิตดีอีกด้วย

2.1.1ความหมายในมุมมองด้านจิตยา

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2552) ได้ให้ความหมายว่า ความสุข คือ สภาพชีวิตที่เป็นสุข อันเป็นผลมาจากการมีความสามารถในการจัดการปัญหา ในการดำเนินชีวิตมีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี โดยครอบคลุมถึงความดีงามภายในจิตใจ

อภิชัย มงคล (2552) ได้เปรียบเทียบความหมายคำว่า ความสุข และสุขภาพจิตในบริบทสังคมไทย โดยดารเปรียบเทียบ 4 องค์ประกอบหลักของสุขภาพจิต ได้แก่ สภาพจิตใจ (Mental Quality) สมรรถภาพของจิตใจ คุณภาพจิตใจ และปัจจัยสนับสนุน พบว่า สองคำนี้ถือว่าเป็นเรื่องเดียวกัน

Witmann (2003) ได้ให้ความหมายว่า ระดับความรู้สึกที่แสดงออกถึงความพอใจในระดับสูงสุด และมีคำที่มีความหมายอย่างเดียวกับความสุขหลายคำ ได้แก่ ภาวะสุข (Well Being), ความยินดี (Pleasure), ความโชคดี (Lucky), ความสนุกสนาน (Joy), ความพึงพอใจ (Satisfaction), ความพอใจ (Contentment) และความปิติยินดี (Ecstasy) เป็นต้น

Diener, E., & Oishi, S. (2004) ได้ให้ความหมายว่า ความสุข คือ การที่บุคคลประเมินสภาพของชีวิตขณะนั้น ซึ่งเป็นความพึงพอใจ อาจทำได้หลายๆรูปแบบ เช่น การประเมินภาวะสุขภาพชีวิตแต่งงานและชีวิตการทำงาน คนที่มีความสุขจะมีอารมณ์ทางบวกสูง คิด และทำแต่ในสิ่งที่ดี ในขณะที่คนขาดความสุข หรือมีอารมณ์ทางลบสูงมักจะทำ และคิดในสิ่งที่เลวร้าย

Lu and Argyle (1991) ได้ให้ความหมายว่า ความสุข คือ ประสบการณ์ภายในจิตใจของบุคคลด้านบวก

จากความหมายของความสุขในมุมมองด้านจิตวิทยาที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความสุขและสภาพของจิตใจเปรียบเสมือนเรื่องเดียวกัน เนื่องจากความสุขนั้นมีความเกี่ยวข้องในเรื่องของอารมณ์ การแสดงออกทางสภาพจิตใจ ความเครียด ความพึงพอใจ ซึ่งเป็นสภาวะของความสมบูรณ์ของจิตใจด้านบวก (Positive Thinking) และด้านลบ (Negative Thinking) แต่การแสดงออกเหล่านี้สามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆในสังคมได้ ตลอดจนการทำประโยชน์เพื่อตนเองและสังคมได้อย่างมีความสุข

2.1.2 ความหมายของความสุขในการทำงาน

ความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน Warr (2007) เกิดจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้กระทำในสิ่งที่ตนเองรัก รู้สึกสนุกสนานและศรัทธาในงานที่ทำ (กัลยารัตน์ อ่องคณารัตน์ ,2549) การมีความสุขในการทำงานว่า เป็นการมีจิตใจเบิกบานเป็นสุข กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวา ทำงานอย่างมั่นใจ และทำงานด้วยความสนุกสนานเพลิดเพลิน ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมาย และความสำคัญของความสุขในการทำงานไว้ดังนี้

Manion (2003) ได้ให้ความหมายว่า ความสุขในการทำงาน คือ การเรียนรู้จากการกระทำการสร้างสรรค์ของตนเอง แสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ มีความปลาบปลื้มใจ มีความรู้สึกอยากที่จะทำงาน

Gavin & Mason (2004) ได้ให้ความหมายว่า ความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกอารมณ์ในทางบวก ซึ่งเป็นความรู้สึกภายในของแต่ละบุคคล โดยที่อารมณ์ความรู้สึกทางบวก ดังกล่าวตอบสนองต่อปฏิกิริยาระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

Friedrickson (2006) ได้ให้ความเห็นว่า ความสุขในการทำงานต่างออกไป เนื่องจากไม่ได้มองความสุขเพียงแค่อารมณ์ที่จะก่อให้เกิดความสนุกสนาน หรือตื่นเต้นแต่จะให้ความสำคัญกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นในขณะที่กำลังทำงาน โดยที่ความสุขในการทำงานไม่ได้เป็นเพียงจุดสุดท้าย หรือเป้าหมายสุดท้ายในการทำงานเท่านั้น ความสุขเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาในการทำงาน

Kjerulf (2007) ได้ให้ความหมายว่า ความสุขในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน

Makikangas, Feldt, & Kinnunen (2007) ได้ให้ความหมายว่า ความสุขในการทำงานเป็นการมองในภาพกว้างของคุณภาพของประสบการณ์ และการทำงานของจิตใจของบุคลากรในขณะทำงานเป็นความสุขในมุมมองของความสุขสบาย (Hedonic Component) ที่คำนึงถึงประสบการณ์ความเพลิดเพลินของตัวบุคคลผู้นั้นหรือความสมดุลของความรู้สึกด้านบวกมากกว่าความรู้สึกด้านลบเป็นการตัดสินความรู้สึกโดยบุคคลนั้น เกี่ยวกับตัวเองที่มีความสัมพันธ์กับการทำงาน

Lopper (2008) ได้ให้ความหมายว่า ความสุขในการทำงานเป็นกระบวนการ เป็นทางเดินของชีวิตที่ต้องอาศัยความเอาใจใส่ ความมีสติ เนื่องจากความสุขในการทำงานย่อมเกิดจากการได้ทำงานที่มีคุณค่า

อินทิรา ปัทมิทร (2542) ได้ให้ความหมายว่า ความสุขในการทำงานเป็นการมีจิตใจเบิกบานเป็นสุข กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวา ทำงานอย่างมั่นใจ และทำงานด้วยความสนุกสนานเพลิดเพลิน

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2546) ได้ให้ความหมายว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึงบุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนเองรัก พึงพอใจ และศรัทราในงานที่ทำ ซึ่งมีความพึงพอใจในประสบการณ์ชีวิตที่ตนเองได้รับ ตลอดจนประสบการณ์เหล่านั้นให้ผลต่ออารมณ์ความรู้สึกทางบวกมากกว่าอารมณ์ความรู้สึกทางลบ ทำให้เกิดการสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามบนพื้นฐานเชิงเหตุผลและมีศีลธรรม

พรรณิภา สืบสุข (2548) ได้ให้ความหมายว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนเองรัก รู้สึกสนุกสนาน และรักในงานที่ทำ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อีกทั้งได้รับประสบการณ์ที่เกิดการสรรสร้างผลงานในทางบวก

พระพรหมคุณาภรณ์ (2550) ได้ให้ความหมายว่า ความสุขในการทำงานว่าเป็นความรู้สึกสบายใจ ไม่ต้องห่วง ไม่ต้องกังวล เป็นจิตใจที่มีความสุขซึ่งเกิดจากการทำงานในเวลานั้นและการเกิดผลสำเร็จที่เป็นจุดมุ่งหมายของงาน

รัศมี ธันยธร (2550) ให้ความหมายว่า ความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกมีความสุขที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เป็นอารมณ์ในทางบวก ทางดีเกิดจากการรับรู้ข้อมูลจากการทำงานในแต่ละวัน

วีณา มิ่งเมือง (2551) ให้ความหมายของความสุขในการทำงานว่าเป็นความสุขที่เกิดขึ้นในขณะทำงาน อันเป็นความสุขที่ได้จากตัวงาน ซึ่งต้องจัดการกับงาน หรือปฏิบัติต่องานให้ถูกต้อง โดยสร้างความรู้สึกทางบวกต่องานจากการมองเห็นคุณค่าในงาน

ในปี 1999 Diener, Suh, Lucas, & Smith (1999) อธิบายความหมายของคำว่า ความสุขคือความพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิต ประกอบด้วยปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกัน ต่อมาในปี 2000 ได้ให้ความหมายของความสุขในการทำงาน คือ อารมณ์ของความรู้สึกที่ดี ที่ใช้ประเมินความเป็นอยู่หรือเป้าหมายหลักของชีวิต องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการตอบสนองของบุคคลและนำมาซึ่งความสุขในการทำงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน อารมณ์ที่เป็นสุข สนุกกับงาน และอารมณ์ทางลบ ได้แก่ ความคับข้องใจ รู้สึกเป็นทุกข์กับสิ่งที่ไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน และในปี 2010 ได้ใช้คำว่า สุขภาวะที่ดี (Subjective Well – being) แทนคำว่าความสุข (Happiness) และมีความหมายครอบคลุมถึงความนับถือตนเอง (Self – Esteem) ความสนุกสนาน (Joy)

จากความหมายของความสุขในการทำงานที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความสุขในการทำงานเป็นความสุขที่เกิดจากการรับรู้ หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการทำงาน รวมไปถึงความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากภายในจิตใจของบุคคล รวมไปถึงการแสดงทางอารมณ์ที่มีทั้งด้านบวกและด้านลบ ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย อาทิ บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน เนื้องานหรือหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ รวมไปถึงเพื่อนร่วมงาน ซึ่งถ้าบุคคลนั้นๆรู้สึกตนเองสนุกสนานกับการทำงาน

และรักในงานที่ปฏิบัติ จะทำให้รู้สึกมีเป้าหมายในการทำงานและตั้งใจทำงาน เพื่อให้บรรลุล่วงตามเป้าหมายที่ตนเองว่างไว้ อีกทั้งสามรถช่วยให้ตอบสนองและแก้ไขกับเหตุการณ์ในการทำงานได้ดีอีกด้วย

2.1.3 องค์ประกอบของความสุขในการทำงาน

ความสุขในการทำงานมี 2 องค์ประกอบ คือ ความรู้สึก อารมณ์ (affective component) และการรับรู้ การคิด (cognitive component) โดยรวมไปถึงความคิดเห็น ความเข้าใจเป็นข้อมูลที่เก็บสะสมมาจากประสบการณ์ในอดีตที่ผ่านมา ซึ่งได้มาจากการประเมินว่าดีหรือไม่ดีที่เป็นผลให้รู้สึกมีความสุข ความสุข (Happiness or Subjective Well - being) ตามแนวคิด Diener (2000) องค์ประกอบความสุขในการทำงานมีผู้ศึกษาในหลายแนวทาง ทั้งการศึกษาในด้านของความพอใจในชีวิตร่วมกับความพอใจในการทำงานและอารมณ์ในทางบวกและลบ Diener (2003) การศึกษาจากผลหรือสิ่งที่ได้รับจากการทำงาน Manion (2003) และการศึกษาประสบการณ์อารมณ์และความรู้สึกทางบวกที่ได้รับจากการทำงาน Warr (2007) ที่ทำให้บุคคลมีความสุขในการทำงาน

Diener (2003) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบความสุขในการทำงานไว้มี 4 องค์ประกอบ คือ

1. ความพอใจในชีวิต (life satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลมีความพอใจในสิ่งที่ตนเป็นและกระทำอยู่มีความสมหวังกับเป้าหมายในชีวิตที่มีความสอดคล้องกับความเป็นจริงโดยไม่คิดจะเปลี่ยนแปลง

2. ความพอใจในงาน (work satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนเองรักและชอบ มีความพอใจกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสุขเมื่อได้ทำงานและงานนั้น
ประสบผลสำเร็จ

3. อารมณ์ทางบวก (positive affect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ ความรู้สึกเป็นสุขและสนุกสนานกับการทำงาน

4. อารมณ์ทางลบ (negative affect) หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น ความไม่สบายใจ คับข้องใจ เบื่อหน่าย เศร้าหมอง

ความสุข (Joy at Work) ตามแนวคิดของ (Manion.2003) ได้อธิบายองค์ประกอบของความสุขในการทำงานมี 4 องค์ประกอบ คือ

1. ความสัมพันธ์เชื่อมโยง (connection) เป็นความสัมพันธ์ของบุคลากรในการทำงาน โดยการที่บุคคลร่วมกันทำงานเกิดสังคมการทำงานขึ้น ทำให้มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีการร่วมมือและช่วยเหลือกันในการทำงาน มีการพูดคุยกันอย่างเป็นมิตร และก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

2. ความรักในงาน (love of the work) เป็นความรู้สึกรักและผูกพันกับงาน รับรู้ว่าตนมีภาระรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความยินดีในการทำงานของตน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความรู้สึกทางบวกจากการทำงาน ทำให้ทำงานด้วยความสนุกสนาน และภาคภูมิใจ

3. ความสำเร็จในงาน (work achievement) หมายถึง การทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความสำเร็จในการทำงานทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิต

4. การเป็นที่ยอมรับ (recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับ ความเชื่อถือ และความไว้ใจในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน

Warr (2007) ได้อธิบายความสุขในการทำงานว่าประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

1. ความเพลิดเพลินในการทำงาน (pleasure) เป็นประสบการณ์และ ความรู้สึกทางบวกโดยปราศจากการกระตุ้นทางจิตใจ

2. ความกระตือรือร้นในการทำงาน (enthusiasm) เป็นความรู้สึกพอใจในระดับสูงร่วมกับการเร้าใจสูง เป็นสภาวะอารมณ์ทางบวกซึ่งเต็มไปด้วยพลัง พร้อมที่จะเติบโต และสะท้อนให้เห็นถึงความมีชีวิตชีวา

3. ความสบายใจในการทำงาน (comfort) เป็นความรู้สึกพอใจอยู่ในระดับสูง และการมีชีวิตชีวาต่ำ ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์ (2551) สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) ได้นำเสนอแนวทางการสร้างองค์การแห่งความสุข (Happy Workplace) โดยประกอบด้วยความสุข 8 ประการ และก่อให้เกิดสุขภาวะที่มี 4 มิติ คือ กาย ใจ สังคม และจิตวิญญาณ ซึ่งมีอยู่ 3 ส่วนใหญ่ ๆ คือ ความสุขของคน ความสุขของครอบครัว ความสุขของสังคม การสร้างความสุขในที่ทำงาน จะทำให้บุคลากรมีความสุขดำรงชีวิตอย่างเหมาะสม มีความสัมพันธ์ที่ดีในหมู่เพื่อนร่วมงาน เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีแรงจูงใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้องค์การเองก็จะได้รับประโยชน์จากการมีบุคลากรกระตือรือร้นเปี่ยมไปด้วยพลังแห่งความคิด และการเพิ่มผลการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น

1. ความสุขทางกาย (Happy Body) ความสุขจากการมีสุขภาพดี แข็งแรงทั้งกายและใจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการรู้จักใช้ชีวิตเป็นสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่

2. น้ำใจงาม (Happy Heart) ความมีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกันและกันในองค์การเป็น
สิ่งสำคัญ เชื่อว่าไม่มีใครอยู่ได้คนเดียวในโลกนี้ เราต้องรู้จักการแบ่งปัน และต้องรู้สึกว่าเมื่อคิดถึงคนอื่นก็มีความสุขใจเกิดขึ้น

3. ผ่อนคลาย (Happy Relax) ต้องรู้จักการผ่อนคลายต่อสิ่งต่างๆ ในการดำเนินชีวิตไม่ว่าจะเป็นการทำงาน หรือการใช้ชีวิต ต้องรู้จักปล่อยวางต้องมีคำว่า หยุด เพื่อจะมีสติแล้วคิดเดินต่อไป

4. พัฒนาสมอง (Happy Brain) ความสุขจากการได้เรียนรู้ พัฒนาสมองตัวเองจากแหล่งต่าง ๆ นำไปสู่ความเป็นมืออาชีพ และความก้าวหน้าในการทำงาน คนเราเรียนเพื่อรู้มีปัญญาก้าวหน้าในชีวิตเป็นสิ่งสำคัญ อนาคตก้าวหน้า เงินทอง เกียรติยศ ชื่อเสียง ความต้องการต่างๆของมนุษย์มันเกิดจากการเรียนรู้พัฒนาตนเอง

5. ศาสนาและศีลธรรม (Happy Soul) ความศรัทธาศาสนา และศีลธรรมในการดำเนินชีวิต ความสุขของคนทำงานเกิดได้จากธรรมะ จริยธรรม ความซื่อสัตย์ เป็นสิ่งสำคัญของมนุษย์ทุกคนที่องค์การต้องสร้าง

6. ปลอดหนี้ (Happy Money) มีเงินรู้จักเก็บรู้จักใช้ ไม่เป็นหนี้ ถ้าเชื่อว่าหาความสุขด้วยเงินไม่มีวันพอ เงินสำคัญแต่ไม่ใช่ที่สุด เพราะบางครั้งเงินไม่สามารถตอบสนองความสุขให้คนได้จริงๆ แล้วสุขไม่ได้อยู่ที่ไหนอยู่ที่รู้จักพอ

7. สร้างความสุขจากการมีครอบครัวที่ดี (Happy Family) ครอบครัวที่เข้มแข็งย่อมเป็นครอบครัวที่อบอุ่นและมั่นคง ความสุขที่ให้กับคนในครอบคัว ไม่ว่าจะเป็นพ่อ เป็นแม่ญาติผู้ใหญ่ บุตร ภรรยา หรือหลาน คือ การสร้างภูมิคุ้มกันทางจิตใจให้ครอบครัว

8. ความสุขที่เกิดจากสังคม (Happy Society) สังคมดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีความรักความสามัคคี เอื้อเฟื้อต่อคนในชุมชน คนทำงาน ที่พักอาศัย

Lu & Shih (1997) ได้ทำแบบแผนแห่งของความสุขกับประชากรไต้หวัน ไว้ 9 ด้านดังนี้

1. การได้รับการยอมรับนับถือ เช่น คำชมเชย การให้เกียรติ

2. การมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี เช่น ครอบครัวอบอุ่น บุตรประสบความสำเร็จในชีวิต

3. ความพึงพอใจจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทางวัตถุ หาเงินได้มากมีเงินเพียงพอในการจับจ่ายใช้สอย

4. ความสำเร็จในการทำงาน เช่น มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ทำงานบรรลุเป้าหมาย

5. มีความสบายใจ รู้สึกผ่อนคลาย เช่น เข้าใจความหมายของชีวิต หรือเชื่อในโชคชะตามันเป็นเช่นนั้นเอง

6. มีความสุขจากการที่คนอื่นยอมเสียสละ เช่น ได้หยุดพักผ่อนในขณะที่คนอื่นทำงานหนัก

7. รู้สึกถึงการควบคุมตนเอง และมีความประจักษ์ในตน เช่น บรรลุเป้าหมายในชีวิตหรือพยายามให้ดีที่สุด และได้รับคำวิจารณ์ที่ตนปรารถนา

8. อารมณ์ทางบวก เบิกบานใจ ผ่อนคลาย ไม่มีอะไรทำให้โกรธ

9. สุขภาพ เช่น ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ

จากผลการศึกษาของ Lu & Shih (1997) พบว่า ความสุขเกิดจากการได้รับการยอมรับนับถือโดยบุคคลอื่นให้การยอมรับการกระทำ หรือความสำเร็จ นอกจากนี้ความสุขยังเกิดจากการมีความสัมพันธ์ที่ดีบุคคลอื่น ความเป็นปึกแผ่น ความซื่อสัตย์จากพวกพ้อง และบุคคลในครอบครัว การได้รับความสำเร็จในอาชีพการงานทำให้มีหลักฐานมั่นคงเป็นการช่วยเหลือครอบครัว การควบคุมตนเอง การพัฒนาตนเอง ความพึงพอในตนเอง คือ การเป็นคนดีมีศีลธรรมมีคุณธรรมเป็นความยินยอมยอมรับความเป็นไปในชีวิต ในทศวรรษที่ผ่านมาความสุขเป็นรูปแบบใหม่ที่เข้ามาแทนที่ รูปแบบการรักษาทางร่างกาย และจิตใจใน

หนังสือสุขภาพคนปี 2010 (United States Department of Health and Human Services: USDHHS, 2000) ได้วางเป้าหมายการส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันโรคเป็นเป้าหมายหลักทางการแพทย์ของสหรัฐอเมริกาเป็นการปรับบริการทางด้านสุขภาพเนื่องจากสองในสามของประชากรอเมริกันที่ตายก่อนถึงวัยอันควร มีสาเหตุมาจากแบบแผนในการดำเนินชีวิต คิดเป็นร้อยละ 75 ของเงินที่ใช้ในการบริการทางด้านสุขภาพใช้รักษาผู้ป่วยซึ่งเป็นโรคเรื้อรัง นอกจากนี้ค่ารักษาพยาบาลยังเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 ถึงร้อยละ 12 เพิ่มสูงกว่ารายได้ของประชาติในช่วง 30 ปีที่ผ่านมา (1960 - 1990) จึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนจากการเน้นที่โรคและความเจ็บป่วยมาเป็นสุขภาพ และความเป็นอยู่อันดี Randall (1996)

จากแนวคิดของการทำงานอย่างมีความสุขดังกล่าว สรุปได้ว่า การทำงานที่มีความสุขควรจะประกอบไปด้วย การทำงานที่มีความสนุก มีความท้าทาย มีความเป็นอิสระ มีหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานที่ดี รวมไปถึงมีสถานที่ทำงานที่เหมาะสมในอันที่จะสามารถสร้างบรรยากาศการทำงานอย่างมีความสุข จึงกล่าวได้ว่า ความสุขในการทำงานเกิดจากหลายปัจจัยที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลให้เกิดความพึงพอใจแตกต่างกันออกไป ความสำคัญกับอารมณ์ และความรู้สึกที่เป็นผลจากการทำงานทำให้บุคคลเกิดอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกก่อให้เกิดสภาพที่พอใจ และทำให้มีความสุขในการทำงานความสุขในการทำงาน ตามแนวคิดของ Diener (2000) ที่เชื่อมโยงความสุขในชีวิตกับความสุขในการทำงานเข้าด้วยกัน เป็นการรับรู้ความคิดเห็น และความเข้าใจของบุคคลจากข้อมูลที่แต่ละบุคคลเก็บสะสมมาจากประสบการณ์

การทำงานในอดีตที่ผ่านมาอันเป็นผลจากการทำงานซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการของตนเองทำให้รู้สึกว่าชีวิตมีคุณค่าได้ทำงานที่เป็นประโยชน์ สมหวังในประสบการณ์ที่ได้รับ และมีชีวิตอย่างมีความสุข ส่วนแนวคิดความสุขในการทำงานของ Manion (2003) เป็นผลจากสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่กระตุ้นให้เกิดความภาคภูมิใจในตัวเอง ทำให้มีทัศนคติ ความเชื่อในคุณค่าและความสามารถในทางบวกส่งผลให้บุคคลมีความสุขในการทำงาน ความสุขในการทำงานเกิดจากหลายองค์ประกอบที่จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ และสามารถตอบสนองความต้องการในชีวิตของแต่ละบุคคล ดังนั้น ผู้วิจัยจึงประยุกต์ใช้แนวคิดและองค์ประกอบของความสุข (Joy at Work) ของ Manion (2003) มาอธิบายความสุขของบุคลากรในบริบทของการทำงาน ในการศึกษาครั้งนี้

2.1.4 ความสำคัญของความสุขในการทำงาน

การที่บุคคลมีความสุขในการทำงานทำให้ผลการปฏิบัติงานดีและทำให้บุคคลมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน จากการที่บุคคลมีอารมณ์ในทางบวกทำให้มองโลกในแง่ดี ทำให้มีความมั่นใจในการทำงานและมีความกล้าในการเผชิญความยุ่งยากหรือกิจกรรมใหม่ และเข้าไปมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา นอกจากนี้คนที่มีความสุขในการทำงานยังแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การที่ดี และมีความเป็นมิตร Warr (2007) ชอบที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน (Manion,2003: Warr, 2007) อาสา

งาน อีกทั้งยังปฏิบัติตามกฎขององค์การ และให้คำแนะนำเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอีกด้วย Warr (2007) และผลที่ตามมาคือทำให้ลดการขาดงานและการลาออก (Ketchian, 2003; Manion, 2005; Warr.2007) การมีความสุขในการทำงานอาจทำให้องค์การได้ประโยชน์อย่างมากมายเท่ากับที่บุคลากรแต่ละคนจะได้รับ ซึ่งสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย แต่ผลดีที่ได้รับกลับมาอย่างมากมายมหาศาล อันจะเป็นผลดีต่อทั้งองค์การ การบริหารจัดการและ ต่อบุคลากรดังต่อไปนี้ Ketchian (2005)

1. ประโยชน์ต่อองค์การ

1.1 การมีความสุขในการทำงานทำให้ผลิตผลเพิ่มขึ้น คนที่มีความสุขในการทำงานเป็นคนที่ทำงานได้ผลิตผลมากกว่า เมื่อเวลาผ่านไป ความสามารถในการทำงานก็จะเพิ่มขึ้นความสุขไม่เพียงแต่พัฒนาปริมาณให้มากขึ้นแต่เป็นการเพิ่มคุณภาพ ด้วยการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การทุ่มเทความตั้งใจทำให้ดีที่สุดจากคุณค่า ความเชื่อและความยึดมั่นผูกพันที่บุคคลมีให้กับงานนั้น

1.2 การมีความสุขในการทำงานทำให้ความสามารถในการตัดสินใจดีขึ้น เนื่องจากความสุขทำให้ความสับสนจากความเครียดและความไม่แน่นอนลดลง บุคคลจะหยุดความหวาดกลัวต่อผลที่ตามมาจากการแก้ปัญหา แทนการสร้างปัญหา และรู้สึกดีเมื่อได้ทำงานอย่างดีที่สุด

1.3 การมีความสุขในการทำงานทำให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ความสุข สิ่งหนึ่งที่คนที่มีความสุขได้ทำให้องค์การมีความแตกต่างในสายตาของลูกค้าและชุมชน โดยคนที่มีความสุขจะดูแลลูกค้าอย่างดี ด้วยความสุขุมรอบคอบ ทั้งในสิ่งที่พูด ในน้ำเสียงที่ใช้จะทำให้ผู้คนรู้สึกดี และจะดึงดูดลูกค้าใหม่ให้มาใช้บริการ

1.4 การมีความสุขในการทำงานทำให้ลดการขาดงานและการลาป่วย เนื่องจากความสุขมีความสัมพันธ์กับสุขภาพ คนที่มีความสุขมีแนวโน้มที่จะป่วยน้อยกว่า และหายป่วยไวกว่า

1.5 การมีความสุขในการทำงานทำให้บุคคลมีพลังงานพร้อมที่จะทำงานในสิ่งที่รักและความสุขสามารถส่งผ่านไปยังผู้อื่นได้ และพลังงานดังกล่าวจะแผ่ขยายไปทั่วทั้งองค์การ

1.6 การมีความสุขในการทำงานทำให้การสื่อสารดีขึ้น ซึ่งสิ่งสำคัญสำหรับการดำเนินธุรกิจคือการสื่อสาร การสื่อสารที่ดีทำให้องค์การประสบความสำเร็จ คนที่มีความสุขในการทำงานสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า

1.7 การมีความสุขในการทำงานส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุขเป็นการเพิ่มความเข้มแข็งให้ความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม จากประสบการณ์การให้ความร่วมมือในการทำงาน

1.8 การมีความสุขในการทำงานทำให้ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเพิ่มขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และได้ทำงานที่มีคุณค่าให้แก่องค์การ

2. ประโยชน์ต่อการบริหาร

2.1 การมีความสุขในการทำงาน ทำให้เกิดนวัตกรรมใหม่ในการจัดการ เนื่องจากผู้คนไม่ได้ถูกจูงใจด้วยเงินเสมอไป แต่ถูกดึงดูดด้วยความผูกพันที่บุคคลมีต่องาน ทำให้องค์การเป็นผู้นำในการแข่งขัน

2.2 การมีความสุขในการทำงานทำให้องค์การได้รับผลกำไรสูง เนื่องจากบุคลากรมีประสิทธิภาพ การลาออกน้อย และทำให้การทำงานเป็นทีมดี

2.3 การมีความสุขในการทำงานทำให้วิสัยทัศน์ขององค์การเป็นจริง บุคคลจะคำนึงถึงและทำให้เป็นจริงในการทำงานทุกวัน

2.4 การมีความสุขในการทำงานทำให้องค์การเป็นที่รู้จักของสังคม ภาพลักษณ์ขององค์การดี เป็นที่ดึงดูดสำหรับบุคลากรที่มีความสามารถ

2.5 การมีความสุขในการทำงานทำให้บุคลากรเอาใจใส่ในการทำงาน มีแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงานดี และคุณภาพของงานพัฒนาขึ้นจากทัศนคติที่ดี บรรยากาศแห่งความเป็นเพื่อนทำให้ผลิตภาพของงานเพิ่มขึ้น

2.6 การมีความสุขในการทำงานส่งเสริมการบังคับบัญชา คนที่มีความสุขไม่ต่อต้านการบริหารจัดการ

2.7 การมีความสุขในการทำงานทำให้เพิ่มคุณค่าการเป็นผู้นำ โดยการให้โอกาสบุคคลได้สร้างสรรค์ความหมายของชีวิตที่มากกว่าเงิน ต่อทั้งตัวเอง และครอบครัว

3. ประโยชน์ต่อตัวบุคคล

3.1 การมีความสุขในการทำงานทำให้มีความสุขต่อเนื่องที่บ้าน เนื่องจากเมื่อเสร็จจากการทำงานกลับบ้านด้วยความสุข การมีความสุขทำให้บุคคลมีสภาพจิตใจที่แข็งแรง การที่บุคคลมีความสุขที่บ้านทำให้เขาได้พักผ่อนอย่างเต็มที่และพร้อมที่จะทำงานในวันใหม่

3.2 การมีความสุขในการทำงานทำให้การควบคุมอารมณ์ดีขึ้น ทำให้ทักษะในการปรับตัวดีขึ้น และควบคุมตนเองได้ดีขึ้น ทำให้มีความฉลาดทางอารมณ์

3.3 การมีความสุขในการทำงานเพิ่มความสนใจในการทำงาน ทำให้แก้ปัญหาได้ดีขึ้น

3.4 การมีความสุขในการทำงานทำให้บุคคลรักงาน ความสุขในการทำงานทำให้สิ่งแวดล้อมในการทำงานดีทำให้รักในสิ่งที่เขาทำ และได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับความรู้สึกรักงานของตนเอง

3.5 การมีความสุขในการทำงานให้คุณค่ากับตำแหน่งที่บุคคลดำรงอยู่ ทำให้รู้สึกถึงคุณค่าในสถานะตำแหน่งในการทำงาน และรู้สึกดีเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบ

3.6 การมีความสุขในการทำงานทำให้มีความรู้สึกปลื้มใจ ทำให้บุคคลรู้สึกดีกับตัวเอง ที่ได้ทำสิ่งที่ดีให้กับองค์การ เป็นการสร้างความแตกต่างการมีความสุขในการทำงานก่อให้เกิดผลดีซึ่งทำให้ผลิตภาพในงานดีขึ้นด้วยเหตุผลดังนี้ Kjeruft (2007)

1. คนที่มีความสุขทำงานกับคนอื่นได้ดี สนุกที่จะอยู่ในกลุ่มคนและมีความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน ซึ่งทำให้การทำงานเป็นทีมดี มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

2. ถ้าผลิตภาพขึ้นอยู่กับความสามารถในการสร้างสรรค์ความคิดใหม่ การที่บุคคลมีอารมณ์ดีในตอนเช้าจะทำให้มีความคิดสร้างสรรค์ในวันนั้น และเช่นเดียวกับวันต่อๆไป มันเป็นเหมือนกระบวนการจำเมื่อบุคคลรู้สึกดีทำให้ยืดหยุ่นในการทำงาน ทำงานได้อย่างราบรื่น มีความคิดที่ไม่เหมือนใคร ซึ่งจะเป็นตัวบ่มเพาะให้วันต่อไปดีด้วย

3. คนที่มีความสุขจะจัดการกับปัญหาแทนการบ่นถึงปัญหาโดยไม่หาทางแก้ไข เมื่อคนไม่ชอบงานปัญหาเล็กๆ ก็จะกลายเป็นปัญหาใหญ่ เป็นการยากที่จะแก้ปัญหาโดยปราศจากความเจ็บปวดทางใจ หรือการบ่นเป็นสิ่งแรก เมื่อคนมีความสุขในการทำงานจะวิ่งเข้าหาความวุ่นวายนั้นแล้วแก้ปัญหา

4. คนที่มีความสุขในการทำงานมีพลังงานมากกว่า และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในทุกสิ่งที่ทำ

5. คนที่มีความสุขในการทำงานจะเป็นคนที่มองโลกในแง่ดี คิดในทางบวก ซึ่งการมองโลกในแง่ดีทำให้ประสบความสำเร็จและสร้างผลงาน จากความเชื่อว่าหากมีความเชื่อว่าทำได้หรือทำไม่ได้ มันจะเป็นจริงตามนั้น

6. คนที่มีความสุขในการทำงานจะมีแรงจูงใจสูง ซึ่งจะทำให้ผลิตภาพสูงตามความยั่งยืนในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานคือ การมีความสุขและชอบในสิ่งที่ทำ

7. คนที่มีความสุขในการทำงานมักไม่ขาดงาน เนื่องจากการทำงานทำให้บุคคลมีความสุข ดังนั้นจึงไม่ขาดงาน ถ้าคนไม่ชอบงานที่ทำ ความเครียดและความเบื่อหน่ายจะทำให้เกิดแผลในกระเพาะอาหารมะเร็งหรือเบาหวาน จากกระทบของความเครียดในงานต่อสุขภาพ เมื่อไม่ชอบงานที่ทำอยู่

8. คนที่มีความสุขในการทำงานมีการเรียนรู้ไว เมื่อคนมีความสุขและผ่อนคลาย คนก็พร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ

9. คนที่มีความสุขมักมีความวิตกกังวลน้อยในการทำงานผิดพลาด และทำงานผิดพลาดน้อย เนื่องจากการมีความรับผิดชอบ ยอมรับเมื่อเกิดความผิดพลาด เรียนรู้จากความผิดพลาดนั้นและพร้อมที่แก้ไขในสิ่งที่ผิดพลาด

10. คนที่มีความสุขมีการตัดสินใจที่ดี จากการที่คนที่ไม่มีความสุขในการทำงานอยู่ในภาวะวิกฤติมีมุมมองแคบ ไม่มองภาพกว้างใช้สัญชาติญาณความอยู่รอด ตัดสินใจโดยมองระยะสั้นในการตัดสินใจจะคำนึงเพียงสถานการณ์เฉพาะหน้าที่ตัดสินใจเท่านั้น ต่างจากคนที่มีความสุข ซึ่งจะมีการตัดสินใจที่ดีกว่าและให้ความสำคัญกับงานมากกว่า

จะเห็นได้ว่าการมีความสุขในการทำงานก่อให้เกิดผลดีและประโยชน์อย่างมากมาย โดยสามารถสรุปความสำคัญของความสุขในการทำงานได้ดังนี้

1. ความสุขในการทำงานจะทำให้บุคคลอยากทำงาน และใช้ศักยภาพที่มีอยู่ในการทำงานอย่างเต็มที่ มีความตั้งใจ และมีความรับผิดชอบในการทำงาน ลดการขาดงาน ลดการลางานและลดการมาสาย ความสุขในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคลทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ได้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

2. การรับรู้ปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานจะทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านั้นให้เกิดขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

2.1.5 การวัดความสุขในการทำงาน

การประเมินความสุขในการทำงานสามารถประเมินได้หลายวิธี เช่น จากการสังเกตพฤติกรรมที่แสดงออกซึ่งความสุขในการทำงาน หรือการสัมภาษณ์ Manion (2003) การซักถามจากเพื่อนร่วมงาน หรือจากการตอบแบบสอบถามโดยบุคคลนั้น Diener (2003) ส่วนแนวทางการประเมินความสุขในการทำงานสามารถประเมินได้ 2 แนวทาง ได้แก่การประเมินที่ให้ความสนใจกระบวนการคิด การรับรู้ (cognitive component) ซึ่งได้แก่การวัดความพอใจในงาน และแนวทางที่ 2 ได้แก่การประเมินที่ให้ความสนใจเกี่ยวกับความรู้สึกและอารมณ์ (affective component) ซึ่งเป็นการประเมินความรู้สึกและอารมณ์ที่เกิดจากการทำงาน (Sevastos, 1996; Daniels, 2000; Katwyk,Fox, Spector, & Kelloway, 2000; Warr, 2007)

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าในประเทศไทยมีผู้พัฒนาแบบวัดความสุขในการทำงาน ดังนี้

1. แบบวัดความสุขในการทำงานของจงจิตต์ เลิศวิบูลย์มงคล (2546) ที่สร้างจากแนวคิดความสุขของ (Diener, 2003) โดยวัดองค์ประกอบ 4 ด้านของความสุข ประกอบไปด้วยความพอใจในชีวิต ความพอใจในงาน อารมณ์ทางบวกและอารมณ์ทางลบ เป็นการวัดความสุขในการทำงานแยกส่วนในแต่ละองค์ประกอบ แล้วนำผลรวมของแต่ละองค์ประกอบมารวมกัน ซึ่งจากแนวคิดของ (Diener, 2003) นั้นการที่คนมีความสุขในการทำงานจะต้องมีความพอใจในชีวิตร่วมกับความพอใจในการทำงาน และจะต้องมีอารมณ์ด้านบวกมากกว่าด้านลบ โดยบุคคลผู้นั้นประเมินอารมณ์โดยรวมว่า สรุปแล้วบุคคลนั้นมีความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์ด้านไหนมากกว่า โดยจะต้องมีอารมณ์ด้านบวกมากกว่าด้านลบ บุคคลนั้นจึงจะมีความสุข

2. แบบวัดความสุขในการทำงานของนฤมล แสวงผล (2554) โดยนำข้อคำถาม พรรณิภา สืบสุข (2548) ที่สร้างตามแนวคิดของ Manion (2003) ซึ่งประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์เชื่อมโยง (connections) ความรักในงาน (love of the work) ความสำเร็จในงาน (work achievement) และการเป็นที่ยอมรับ (recognition) ของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นการวัดปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน

มากกว่าจะเป็นการวัดความสุขในการทำงานโดยตรง และไม่ได้เป็นการวัดความรู้สึกมีความสุขในการทำงาน

3. แบบวัดความสุขในการทำงานของนภัสชล รอดเที่ยง (2550) ที่สร้างจากแนวคิดของ Diener (2003) & Manion (2003) โดยนำข้อคำถามจากงานของจงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2546) และพรรณิภา สืบสุข (2548) มาใช้ในงานวิจัยจำนวน 15 ข้อ และสร้างขึ้นเองอีก 15 ข้อ เป็นการผสมผสาน 2 แนวคิดในการประเมินความสุขในการทำงาน โดยให้ความสำคัญต่อความพอใจในชีวิตร่วมกับความพอใจในการทำงาน

เมื่อพิจารณาแบบวัดทั้ง 3 จะเห็นได้ว่าไม่ได้เป็นการประเมินประสบการณ์ความสุขในการทำงานที่เป็นการศึกษาความรู้สึกและอารมณ์ทางบวกที่เกิดขึ้นจากการทำงานโดยตรง ดังนั้นเพื่อที่จะประเมินความสุขในการทำงานของบุคลากรให้ครอบคลุมตามแนวคิดของ Manion (2003) ร่วมกับการทบทวนวรรณกรรม โดยจะเป็นการประเมินความสุขในการทำงานที่อยู่บนฐานของความพอใจที่มีความเร้าใจร่วมด้วย เพื่อใช้ในการศึกษาความสุขในการทำงานของบุคลากรครั้งนี้

3.เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร

3.1 ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อมนุษย์ เป็นเครื่องมือซึ่งช่วยให้มนุษย์สร้างสรรค์สิ่งต่างๆ ก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าของสังคมมนุษย์ อันเป็นผลมาจากความรู้ความสามารถที่จะถ่ายทอดความนึกคิดออกมาในรูปแบบต่างๆกัน โดยอาศัยศิลปะของการสื่อสารและการพัฒนา คือ ต้องหาวิธีหยั่งรู้ความต้องการอารมณ์ ความรู้สึกของผู้ร่วมงานทุกคน เพื่อจะได้ถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ ให้เหมาะสมกับบุคลิกภาพของผู้ร่วมงานอันนำไปสู่ความร่วมมือในการทำงาน อีกทั้งการสื่อสารมีความสำคัญต่อบุคคลและสังคม เพราะหากคนในสังคมขาดความรู้ความเข้าใจในการสื่อสาร ก็ไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ความคิด หรือทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันได้ซึ่งมีผู้ให้คำจำกัดความของการสื่อสารไว้มากมาย แตกต่างกันดังนี้

กริช สืบสนธิ์ (2538) ได้ให้ความหมายว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดที่ไม่หยุดนิ่งมี การรับรู้และโต้ตอบการถ่ายทอดสาระ (ข่าวสาร ข้อมูล ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก) จะเป็นไปตามทักษะประสบการณ์ ความรู้ ความสนใจทั้งของผู้ส่งสารและผู้รับสาร

กิดานันท์ มลิทอง (2540) ได้ให้ความหมายว่า การสื่อสาร คือการถ่ายทอดเรื่องราว การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การแสดงออกของความคิดและความรู้สึกรวมไปถึงระบบ เพื่อการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน

ขวัญเรือน กิตติวัฒน์ และภัสวลี นิติเกษตรสุนทร (2540) ได้ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการสื่อสาร หมายถึง การกระทำ หรือการแสดงงออกซึ่งสัญลักษณ์ที่มีลักษณะบ่งบอกว่าเป็นการสื่อ

ความหมายโดยอาศัยกระบวนการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติ ตลอดจนประสบการณ์ระหว่างกันเพื่อวัตถุประสงค์หลักคือความเข้าใจร่วมกัน

ปรมะ สตะเวทิน (2536: 7) ได้ให้ความหมายว่า การสื่อสาร คือกระบวนการของการถ่ายทอดสาร (Message) จากบุคคลหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร (Source) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่าผู้รับสาร (Receive) โดยผ่านสื่อ (Channel)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2551) ได้กล่าวไว้ว่า เป็นกระบวนการทีนำเอาข่าวสารจากบุคคลหรือกลุ่มอื่น การติดต่อสื่อสารจึงเป็นการสื่อความเข้าใจและความหมาย ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกันระหว่างบุคคล เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2542) ได้ให้ความหมายว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการของการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเรื่องราวข่าวสาร ตลอดถึงความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติ และอารมณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลกับบุคคลและระหว่างบุคคลกับกลุ่ม

วิรัช ลภิรัตนกุล (2549: 159) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการในการส่งผ่าน หรือสื่อความหมายระหว่างบุคคล สังคมมนุษย์เป็นสังคมทีสมาชิกสามารถใช้ความสามารถของตนสื่อความหมายให้ผู้อื่นเข้าใจได้ โดยแสดงออกในรูปของความต้องการ ความปรารถนา ความรู้สึกนึกคิด ความรู้ และประสบการณ์ต่างๆ จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง

สำหรับนักวิชาการในต่างประเทศ เช่น Aristotle (1960) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ การแสวงหาวิธีการชักจูงใจ ที่มีอยู่ทุกรูปแบบ (Search for all available means of persuasion) Miller, Gerald R. (1966) ได้ให้ความหมายว่า การสื่อสาร คือ กิจกรรมทั้งหลายที่ผู้ส่งสารเจตนาที่จะส่งแรงกระตุ้นให้ผู้รับสารสนอง ส่วน Georage A. Miller. & Carl I. Hoveland. (2007) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ การถ่ายทอดข่าวสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง เป็นกระบวนการที่บุคคลหนึ่ง (ผู้ส่งสาร) ส่งสิ่งเร้า (ภาษาพูด หรือภาษาเขียน) เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลอื่นๆ (ผู้รับสาร) ส่วน Warren W. Waever. & Wilbur Schramm (2007) กล่าวว่า การสื่อสารว่า การสื่อสารมีความหมายกว้าง ครอบคลุมถึงกระบวนการทุกอย่างที่จิตใจของคนๆหนึ่ง อาจมีผลต่อจิตใจของคนอีกคนหนึ่ง การสื่อสารจึงไม่หมายความแต่เพียงการเขียนและการพูดเท่านั้น หากแต่ยังรวมไปถึงดนตรี ภาพ การแสดง บัลเล่ต์ และพฤติกรรมของมนุษย์อีกด้วย เพื่อความเข้าใจร่วมกันต่อเครื่องหมายที่แสดงข่าวสาร (Information Sighs)

สรุปได้ว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร ความคิด อารมณ์ และอัปกิริยาต่างๆ ตลอดจนความรู้สึกนึกคิด การตอบสนองความต้องการของอารมณ์ ความรู้สึกจากผู้ส่งไปยังผู้รับเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน และเกิดความพึงพอใจ ความสามัคคี ซึ่งจะนำไปสู่การร่วมมือร่วมใจในการทำกิจกรรมต่างๆเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้

3.1.1 องค์ประกอบของการสื่อสาร

เกศินี จุฑาวิจิตร (2542: 13) เห็นว่า ในการสื่อสารนั้นจะต้องมีองค์ประกอบพื้นฐานในการสื่อสารอย่างน้อย 4 ประการ ได้แก่

1. ผู้ส่งสาร (Source) คือบุคคล กลุ่มคน หรือหน่วยงาน องค์การ ทีเป็นผู้ผลิตสาร เป็นแหล่งต้นตอของสาร และมีเจตนาที่จะเผยแพร่หรือถ่ายทอดสารนั้นออกไปสู่บุคคลกลุ่มอื่น

2. สาร (Message) คือเนื้อหา ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ที่แสดงออกมาในรูปของคำพูดหรือข้อเขียน เป็นต้น

3. สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร (Channel) คือช่องทางที่นำสารผ่านจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ได้แก่ อากาศ น้ำ คลื่นเสียง คลื่นไฟฟ้า โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสารแผ่นพับ โปสเตอร์ วิดีโอ สไลด์ เป็นต้น

4. ผู้รับสาร (Receiver) คือบุคคล กลุ่มคน หน่วยงาน องค์การ ทีอยู่ปลายทางของการสื่อสาร เป็นส่วนหนึ่งทีผู้ส่งสารมุ่ง หวังให้ได้รับสารทีส่งผ่านสื่อมา โดยผู้รับสารจะกลายเป็นผู้ส่งสารทันทีเมื่อมีการป้อนกลับ (Feedback) ต่อสารที่ได้รับกลับไปยังผู้ที_ส่งสารมาในทีแรก ซึ่งเช่นเดียวกัน ผู้ส่งสารนั้น ก็จะกลายเป็นผู้รับสารแทนในสภาพการณ์ดังกล่าว ซึ่งในการสื่อสารโดยทั่วไปมักจะปรากฏเช่นนี้

มัลลิกา คณานุรักษ์ (2547) กล่าวไว้ว่า กระบวนการสื่อสารแม้จะเป็นสิ่งทีเป็นนามธรรม แต่กิจกรรมการสื่อสารที่ปรากฏออกมาในรูปแบบซ้ำๆ กัน และสามารถอธิบายได้ภายในโครงสร้างของสัมพันธภาพขององค์ประกอบต่างๆ ในการสื่อสารเสมอ องค์ประกอบหลักทีทำให้เกิดการสื่อสาร คือ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสารและผู้รับสาร ซึ่งผู้กระทำการสื่อสารจะมีบทบาทเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารสลับกันอยู่ตลอดเวลาโดยใช้กรอบแห่งประสบการณ์และสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมในสังคมซึ่งรวมถึงเพศ อายุ การศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดสารที่ส่งออกไปและรับเข้ามาเมื่อผู้รับสารได้สารแล้วก็อาจส่งปฏิกิริยาป้อนกลับไปยังผู้ส่งสารในลักษณะการตอบโต้สารที่ได้รับกลับไปยังผู้ส่งสาร แต่ปฏิกิริยาป้อนกลับนี้มิได้เกิดขึ้น เสมอไปในกระบวนการสื่อสาร และการสื่อสารก็ไม่ได้บรรลุผลตามทีผู้ส่งสารตั้งใจไว้เสมอไป จะเห็นว่าองค์ประกอบพื้นฐานของกระบวนการสื่อสารนั้น มีผู้ร่วมกระทำการสื่อสาร สาร ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ ปฏิกิริยาป้อนกลับ และสิ่งรบกวน ดังนี้

1. ผู้ร่วมกระทำการสื่อสาร หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารพร้อมกันไปอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา บุคคลผู้ร่วมกระทำการสื่อสารต่างจำเป็นต้องสวมบทบาทในฐานะผู้เข้ารหัส (Encoder) ผู้ตีความหมายสาร (Interpreter) และผู้ถอดรหัส (Decoder) สลับ
สับเปลี่ยนกันอยู่ตลอดเวลา แม้เราจะไม่สามารถแยกผู้ส่งสารและผู้รับสารออกจากกันได้อย่างเด็ดขาดก็ตาม แต่เราสามารถชี้ชัดได้ว่าในแต่ละช่วงของกระบวนการสื่อสาร ใครคือผู้ส่งสาร ใครคือผู้รับสาร เพราะแต่ละฝ่ายจะมีบทบาทเป็นของตนเอง

2. สาร หมายถึง สัญลักษณ์หรือรหัสที่มนุษย์กำหนดขึ้นมา โดยมีการตกลงรับรู้ร่วมกัน ซึ่งลักษณะของสารนั้นแบ่งออกได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ วัจนภาษาและอวัจนภาษา

3. ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ หมายถึง วิถีทางหรือตัวกลางในการส่งข่างสารจากแหล่งกำเนิดสารไปยังผู้รับสารทีจุดหมายปลายทาง ผ่านทางประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ หู ตา จมูก ปาก ลิ้น นอกจากประสาทสัมผัสทั้ง 5 แล้วพาหะนำสารหรือช่องทางในการนำสารจากผู้ส่งสารไปถึงผู้รับ ทุกอย่างก็เรียกว่าสื่อเช่นกัน คนเราอาจใช้ตัวเองเป็นสื่อโดยอาศัยวิธีการบอกเล่า อธิบายหรือชี้แจงด้วยวาจาก็ได้

4. ปฏิกิริยาป้อนกลับ หมายถึง การสนองตอบของผู้รับสารต่อผู้ส่งสาร หรือสารซึ่งมีทั้งที่เห็นได้ชัดเจนจากคำพูด สีหน้า อากัปกิริยา ฯลฯ และพฤติกรรมทีปกปิดซ่อนเร้นภายในจิตใจ ซึ่งสังเกตได้ยาก อาศัยได้เพียงการคาดคะเนหรือเดาใจ ซึ่งปฏิกิริยาป้อนกลับอาจเป็นภาษาเขียนทีใช้โต้ตอบต่อสาร ในกระบวนการสื่อสาร ผู้กระทำการสื่อสารทั้ง 2 ฝ่ายต่างจำเป็นต้องพิจารณาปรับปรุง การสื่อสารทุกครั้ง

5. สิ่งรบกวน หมายถึง สิ่งที่แทรกซ้อนอยู่ระหว่างกระบวนการส่งสารและการรับสาร ซึ่งเป็นเหตุสำคัญที่ทำให้การติดต่อสัมพันธ์มีปัญหาหรือมีอุปสรรค เช่น ข้อความในหนังสือพิมพ์ไม่ชัด หรือการพูดโทรศัพท์มีเสียงแทรก เป็นต้น

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร และในขณะที่เกิดการสื่อสาร ย่อมเกิดสิ่งรบกวนหรือแทรกซ้อนเข้ามา จึงอาจถือได้ว่า สิ่งรบกวนนั้น เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการสื่อสารเช่นกัน

3.1.3 ความสำคัญของการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อมนุษย์ซึ่งทำให้มนุษย์มีความเจริญ ความคิดของมนุษย์ที่ล้ำเลิศนั้น อาจเปลี่ยนให้เป็นจริงและนำเอาไปปฏิบัติได้โดยอาศัยกระบวนการของการสื่อสารความรู้ทุกอย่างของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นทางด้านวิทยาศาสตร์ ศิลปศาสตร์ สังคมศาสตร์ หรือพฤติกรรมศาสตร์อาจนำมาถ่ายทอด เก็บรักษาไว้และปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยอาศัยการสื่อสารทั้งสิ้น ความก้าวหน้าของสังคมมนุษย์เป็นผลมาจากความรู้ความสามารถทีจะถ่ายทอดความนึกคิดออกมาในรูปแบบต่างๆ กัน โดยอาศัยศิลปะของการสื่อสารและการพัฒนา แบบของการสื่อสารไม่เพียงแต่จะทำให้มนุษย์ได้ประโยชน์จากความรู้ที่สั่งสมมาจากในอดีตแต่ยังช่วยให้เกิดความต่อเนื่องของความเจริญก้าวหน้านั้นแก่สังคมมนุษย์ในอนาคต

ซึ่งสอดคล้องกับ มัลลิกา คณานุรักษ์ (2547) ทีได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมการสื่อสารมีความสำคัญมาก ดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการสื่อสารทำให้มนุษย์อยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข มีความเข้าใจต่อกัน มนุษย์สามารถอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุขได้ด้วยพฤติกรรมการสื่อสารการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ในสังคม จำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ ขวัญเรือน กิติวัฒน์ และภัสวลี นิติเกษตรสุนทร (2540) คือ

1.1 พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) เป็นพฤติกรรมการสื่อสารทีไม่สามารถมองเห็นได้แก่ พฤติกรรมที่เกี่ยวกับระดับสติปัญญา จิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งจะมีผลต่อการเรียนรู้ การคิด การตัดสินใจ การจดจำ ฯลฯ เช่น เวลาทีผู้ส่งสารสื่อสารกับผู้รับสารหลายคน ดูจากภายนอกทุกคนสนใจฟังสาร แต่ก็ไม่สามารถจะรู้ได้ว่า แต่ละคนคิดอะไรอยู่ คิดตรงกับผู้ส่งสารหรือไม่ ไม่มีใครรู้ได้ ถ้าผู้รับสารไม่แสดงปฏิกิริยา หรือไม่พูดออกมา เพราะเป็นพฤติกรรมภายในของผู้รับสารทีผู้รับสารรู้เอง แต่คนอื่นไม่สามารถรู้ได้

1.2 พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) เป็นพฤติกรรมการสื่อสารทีมองเห็นได้ชัดเจน เห็นได้จากการทีมีคนปฏิสัมพันธ์กับเหตุการณ์กับบุคคลอื่นในสภาพแวดล้อมต่างๆ กัน เช่น พฤติกรรมการแต่งกาย แต่งเครื่องประดับ การใช้เสียง การแสดงสีหน้า หรือการพูดฯลฯ เมื่อใดทีคนแสดงพฤติกรรมการสื่อสารแบบนี้ออกมาคนทั่วไปจะมองเห็นทันทีเมื่อมนุษย์สามารถสื่อสารกับคนอื่นด้วยวัจนภาษาและอวัจนภาษาในสังคมแล้วก่อให้เกิดความเข้าใจ เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน ก็จะทำให้การติดต่อสื่อสารกันในกลุ่มสังคมดำเนินการไปด้วยดีจากพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ทีพยายามปรับความเข้าใจทีดีต่อกัน มนุษย์ก็จะอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

2. พฤติกรรมการสื่อสาร ทำให้มนุษย์ได้พัฒนาการสื่อสารระหว่างมนุษย์ด้วยกันให้เจริญมาเป็นลำดับ แม้ว่ามนุษย์จะเริ่มต้นด้วยการพยายามคิดประดิษฐ์ภาษา ทั้งภาษาพูดและภาษาเขียนเพื่อเผยแพร่กระจาย และถ่ายทอดข่าวสาร ความคิดเห็น ความรู้ ฯลฯ ไปยังสมาชิกในสังคม ตลอดจนอนุชนรุ่นหลังจะเป็นสิ่งทีเป็นไปได้ไม่ยากโดยการบอกเล่าจากปากต่อปาก และจากการจดบันทึกเป็นหลักฐานเป็นการสื่อสารในรูปแบบทีใช้ถ้อยคำหรือการสื่อสารแบบวัจนภาษาก็ตามและจากจุดนั้น เองเป็นต้นแบบของพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ทีแตกต่างไปจากพฤติกรรมการสื่อสารของมวลสัตว์โลกอย่างที่เห็นปัจจุบัน

สรุปได้ว่า การสื่อสาร เป็นกระบวนการที่สำคัญโดยเกิดขึ้นและมีความเกี่ยวข้องไปถึงบุคคลอื่น รวมไปถึงสังคมโดยทีแต่ละบุคคลเกี่ยวข้องอยู่ ไม่ว่าจะทำสิ่งใด ล้วนต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือช่วยให้บรรลุจุดประสงค์ทั้งสิ้น จะเห็นได้จากการทีคนพยายามคิดค้นและพัฒนาวิธีการสื่อสารมาตั้งแต่สมัยโบราณ ทั้งภาษาพูด ภาษาเขียนตลอดจนเครื่องมือหรือเทคนิควิธีการต่างๆ ล้วนเกิดจากความพยายามอย่างสูงของคน ต่อเนื่องมาหลายชั่ว อายุ หากการสื่อสารไม่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งแล้ว เครื่องมือและวิธีการสำหรับการสื่อสารต่างๆ เหล่านี้ก็คงไม่เกิดขึ้นและพัฒนามาให้เห็นดังเช่นในปัจจุบัน

3.1.4 ประเภทของการสื่อสาร

การแบ่งประเภทของการสื่อสาร มีเกณฑ์ในการแบ่งหลายลักษณะ ดังที่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2551) ได้กล่าวว่า เมื่อพิจารณาการแบ่งประเภทของการสื่อสารตามเกณฑ์ของระบบ สามารถแบ่งการสื่อสารได้เป็น 2 ระบบ ดังนี้

1. การสื่อสารระบบทางเดียว (One-way Communication) เป็นการสื่อสารในลักษณะที่ผู้ส่งเป็นผู้ให้ข่าว เช่น การออกวิทยุ ออกข่าว หนังสือพิมพ์ ออกรายการโทรทัศน์ ผู้รับไม่ได้มีโอกาสที่จะได้ซักถามข้อสงสัย จึงไม่มีปฏิกิริยาป้อนกลับ

2. การสื่อสารระบบสองทาง (Two-way Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้รับสารมีการตอบสนอง และมีปฏิกิริยาป้อนกลับไปยังผู้ส่งสาร มีการเปิดโอกาสให้ผู้รับได้สอบถามข้อข้องใจ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและอภิปรายร่วมกัน รวมทั้งมีการศึกษาหารือกันได้ด้วย

นอกจากนี้การสื่อสารยังจำแนกตามลักษณะของกลุ่ม คือ

2.1 การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) เป็นการสื่อสารผ่านช่องทาง (Channel of Communication) ที่ปรากฏในแผนภูมิองค์กร (Organization chart) มีระเบียบแบบแผนชัดเจน โดยสามารถแยก 3 ประเภทได้แก่

1) การสื่อสารแบบระดับบนลงล่าง (Downward Communication) นับเป็นการสื่อสารที่สำคัญ ซึ่งทฤษฎีการสื่อสารแบบคลาสิค (Classic Theory of Management) ของ Max Weber's Theory of Bureaucracy (1947) (อ้างถึงใน Katherine M.,2009) อธิบายว่าองค์กรมีความเป็นอุดมคติและเป็นนามธรรม มีโครงสร้างแบบราชการเป็นลำดับชั้น (Hierarchy) รวบรวมอำนาจแบบรวมศูนย์ (Centralization) เป็นระบบปิดที่ไม่ได้รับอิทธิพลจากภายนอก (Close system) มีแก่นของเทคโนโลยีที่มีความเชี่ยวชาญ (Technical cores) และมีกฎระเบียบที่ชัดเจน (Importance of role) ดังนั้นให้ความสำคัญแก่การสื่อสารแบบนี้มากที่สุด เพราะเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ การสั่งงาน หรือการควบคุม ระบุว่าซึ่งเป็นวิธีการพื้นฐานที่จะทำให้สมาชิกในองค์กรในการบังคับบัญชาระดับล่างได้รับทราบนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยอาศัยช่องทางการสื่อสารตามแผนภูมิองค์กร นอกจากนี้ยังสามารถใช้สื่ออื่นๆ เช่น ประกาศตามบอร์ด คู่มือการปฏิบัติงาน การประเมินผลงาน จดหมายเวียน เป็นต้น นอกจากนี้การสื่อสารแบบระดับบนลงล่างสามารถกระทำได้โดยอาศัยการประชุมต่างๆ (Oral media) หรือใช้สื่อแบบลายลักษณ์อักษร (Written media) ซึ่งเป็นวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาในระดับบนติดต่อกับผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งนี้การสื่อสารแบบระดับบนลงล่างก็ยังมีข้อจำกัดที่สมาชิกในองค์กรอาจรับข่าวสารไม่ได้ทั้งหมด เพราะเนื้อหาจำนวนมาก และการถ่ายทอดข่าวสารต่อไปอีกหลายชั้น ทำให้เกิดการสูญหายของข่าวสารมากขึ้น นอกจากนี้ยังรวมถึงปัจจัยด้านบรรยากาศรวมขององค์กร และปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยาของสมาชิกในองค์กร

2) การสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการส่งข่าวสารข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานในการบังคับบัญชาระดับล่างๆ ขึ้นไปยังผู้บริหารระดับสูง โดยผ่านช่องทางการสื่อสาร การสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นบนนี้มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการสื่อสารแบบระดับบนลงล่าง ซึ่งการสื่อสารนี้เกี่ยวข้องกโดยตรงกับการที่ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการทำงาน (Participation) การป้อนกลับ (Feedback) และการเสนอความคิดคิดริเริ่มใหม่ๆ (Initiative) ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นต่อหัวหน้างานหรือผู้บริหารระดับสูง นอกจากนี้ยังเป็นการสื่อสารเพื่อสำรวจทัศนคติของสมาชิกในองค์กร การร้องทุกข์ เป็นต้น

ทั้งนี้ William.H. Read (อ้างถึงใน สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2542) ระบุว่าข่าวสารที่สื่อสารจากระดับล่างขึ้นบนนั้นมักถูกกลั่นกรองและเปลี่ยนแปลง การที่ผู้ส่งข่าวสารเปลี่ยนแปลงเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารนั้นก็เพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบโดยทางอ้อมที่อาจมีผลต่อความมั่นคงหรือความก้าวหน้าของผู้ใต้บังคับบัญชานั่นเองดังนั้นทำให้การสื่อสารแบบนี้ ผู้บริหารระดับสูงมักได้รับข้อมูลข่าวสารที่ไม่ค่อยเป็นข้อเท็จจริงเท่าที่ควร

3) การสื่อสารแบบแนวนอน หรือการสื่อสารในระดับเดียวกัน (Horizontal Communication or Lateral Communication) ซึ่งเป็นการสื่อสารจากสมาชิกในองค์กรในระดับเดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน โดยมีความสำคัญอย่างยิ่งในการประสานงาน สอบถาม หรือปรึกษาหารือ โดยมักจะใช้รูปแบบการประชุม หรือส่งหนังสือเวียนไปตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร ทั้งนี้การสื่อสารแบบแนวนอน มักจะมีอุปสรรคจากการที่มีสมาชิกที่อยู่ในระดับเดียวกันจำนวนมาก จนทำให้ไม่สามารถติดตามข้อมูลข่าวสารได้ทั้งหมด รวมถึงไม่มีเวลาที่จะเข้าร่วมประชุมได้ทุกครั้ง อย่างไรก็ตามปัญหาบางประการที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารแบบนี้มักเกิดจากปัญหาความแตกต่างของสมาชิกที่มีความสนใจหรือวิชาชีพที่แตกต่างกัน อาทิ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค นักบัญชี นักการตลาด เป็นต้น ทั้งนี้เพราะความแตกต่างในภูมิหลัง ประสบการณ์ และทักษะ ตลอดจนบรรยากาศการแข่งขันในองค์กรก็อาจจะเป็นอุปสรรคในการสื่อสารแบบแนวนอนได้

2.2 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal communication) เป็นการสื่อสารภายในองค์กรที่ไม่เป็นไปตามสายบังคับบัญชา และไม่เป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผู้บริหารไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าสมาชิกผู้ใดเกี่ยวข้องกับการสื่อสารแบบนี้ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีลักษณะของการเสริมข้อมูลให้การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการสมบูรณ์ยิ่งขึ้น Samuel C.,(2552)

Katz & Kahn.1966, 1978: citing Katherine M., 2009) ได้นำเสนอแนวคิด The Social Psychology of Organization โดยเปรียบเทียบว่า องค์กรและสมาชิกในองค์กรเหมือนสิ่งมีชีวิตซึ่งต่างก็มี

ความสัมพันธ์ที่สลับซับซ้อนต่อกัน เช่นเดียวกับระบบนิเวศน์ทางสังคมซึ่งมีบริบทที่ซับซ้อน ดังนั้นการสื่อสารในองค์กรจึงเป็นระบบที่มีความสลับซับซ้อนด้วยเหมือนกัน

ดังนั้น หากเปรียบองค์กรเสมือนกับระบบสิ่งมีชีวิตซึ่งมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีวงจรชีวิต (Life cycle)ที่ต้องพึ่งพาอาศัยกัน มีพื้นที่และเวลา (Space & Time) รวมทั้งบริบทต่างๆ ที่สัมพันธ์กันเป็นห่วงโซ่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาแนวคิดการสื่อสารในองค์กรของ (Farace, Monge, and Russel.1977: citing Katherine M.,2009) ได้อธิบายว่าองค์กรเป็นระบบที่เป็นลำดับชั้น (Hierarchical ordering) และยังมีระดับที่ซ้อนไปอีก (Subsystem) และภายในหน่วยงานก็มีระบบย่อยๆ (Super systems) ลงไปอีกเปรียบได้กับอวัยวะต่างของมนุษย์ที่มีหน้าที่ของตนเองที่ต้องทำงานร่วมกัน (Interdependence) ดังนั้นหน่วยงานและสมาชิกภายในองค์กรจึงต้องทำงานร่วมกันและต้องสื่อสารภายในองค์ระหว่างกันอยู่ตลอดเวลา

นอกเหนือจากการแบ่งรูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่กล่าวไปแล้ว ยังมีการจำแนกตามภาษาสัญลักษณ์ที่แสดงออกเป็น การรูปแบบการสื่อสารที่เป็นแบบการใช้ภาษาหรือวจันภาษา (Verbal Communication) และแบบไม่ใช้ภาษาหรือ อวัจ-นภาษา (Nonverbal Communication)

1.การสื่อสารแบบการใช้ภาษาหรือวจันภาษา (Verbal Communication) เป็นการสื่อสารโดยใช้การพูดหรือทางวาจา การสื่อสารโดยใช้ถ้อยคำเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การบันทึก การเขียนจดหมาย เป็นต้น โดยทั่วไปการสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษรมีข้อดีกว่าการสื่อสารด้วยวาจา เนื่องจากมีการบันทึกเป็นหลักฐาน เผยแพร่ได้อย่างกว้างขวาง แต่ข้อเสียคืออาจเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการขาดความเป็นส่วนตัว นอกจากนี้ในปัจจุบันการสื่อสารผ่านทางอิเลคทรอนิกส์หรือจดหมายอิเลคทรอนิกส์ (Email) ช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย สามารถส่งได้หลายๆ คนในขณะเดียวกัน แต่ในขณะเดียวกันก็อาจส่งผลเสียจากอีเมล์ขยะจำนวนมาก ซึ่งถ้าเปิดอ่านทุกฉบับก็จะทำให้เสียเวลาอย่างมาก

2.การสื่อสารแบบการไม่ใช้ภาษาหรืออวจันภาษา (Nonverbal Communication) เป็นการสื่อสารโดยใช้ภาษาท่าทาง การแสดงสีหน้า การเคลื่อนไหวของร่างกาย หรือใช้สัญลักษณ์รูปภาพ Eric Burn นักจิตวิทยา (อ้างถึงใน รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2550) พบว่า ลักษณะที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้น ภาษาพูดมีอิทธิพลประมาณ 8% ภาษาท่าทางมีอิทธิพลประมาณ 47% และน้ำเสียงมีอิทธิพลประมาณ 45% ดังนั้นในการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อให้ประสบความสำเร็จจึงควรศึกษาและทำความเข้าใจเรื่องการสื่อสารโดยใช้ภาษาท่าทาง

การจำแนกตามจำนวนผู้สื่อสาร กิจกรรมต่างๆของบุคคลและสังคม ถือว่าเป็นผลมาจากการสื่อสารทั้งสิ้น ดังนั้นการสื่อสารจึงมีขอบข่ายครอบคลุมลักษณะการสื่อสารของมนุษย์ 3 ลักษณะ คือ (อรุณี ประภา หอมเศรษฐี, 2530)

1) การสื่อสารส่วนบุคคล (Intrapersonal Communication)

2) การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

3) การสื่อสารมวลชน (Mass Communication)

การสื่อสารส่วนบุคคล หมายถึง การตัดสินใจของบุคคลคนใดคนหนึ่งที่จะแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอยู่เป็นประจำในตัวบุคคล ไม่ว่าจะโดยตั้งใจหรือไม่ก็ตาม การสื่อสารส่วนบุคคลเป็นพื้นฐานของการติดต่อกับผู้อื่น ทั้งนี้เพราะการสื่อสารกับบุคคลอื่นนั้น ในขั้นแรกจะต้องมีการเรียนรู้ หรือตัดสินใจในตนเองเสียก่อน และเมื่อใดก็ตามที่มีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น คนเราก็จะต้องสื่อสารกับตัวเองไปด้วยในขณะเดียวดัน การสื่อสารส่วนบุคคลเกิดขึ้นทันทีที่บุคคลมีการคิด ผลของการคิดนำไปสู่การตัดสินใจแสดงพฤติกรรมของคน การสื่อสารส่วนบุคคลจึงมีความสำคัญต่อการศึกษาในเรื่องของการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะเกี่ยวพันไปถึงความรู้สึกนึกคิด ค่านิยม ซึ่งย่อมมีผลสะท้อนต่อบุคคลอื่นและสังคมด้วย

ลักษณะของการสื่อสารส่วนบุคคล อาจเป็นไปแบบของการปกปิด เช่น การคิด การพูด การเขียน การเขียนที่มีเจตนาให้ผู้อื่นทราบหรือเป็นแบบเปิดเผย แต่มีจุดประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่น มีบุคคลเพียงคนเดียวเท่านั้นที่อยู่ในกระบวนการสื่อสาร จึงไม่อาจวัดหรือทราบความต้องการข่าวสารจากภายนอกได้

การรับสารในการสื่อสารส่วนบุคคล มีช่องทางการรับได้ 2 รูปแบบคือ

1.การรับสารเฉพาะตัว เช่น ความคิดคำนึง ความกลัวที่เกิดขึ้นภายในตัวเอง ซึ่งแตกต่างกันไปตามประสบการณ์และสภาพจิตใจของแต่ละบุคคล

2.การรับสารจากภายนอก เป็นการรับรู้สิ่งที่อยู่รอบตัวบุคคลทั่วไปมีประสบการณ์เหมือนกัน เช่น ความหอมของดอกไม้ ความเจ็บปวดฯลฯ แต่ปฏิกิริยาตอบสนองอาจไม่เหมือนกัน

การสื่อสารส่วนบุคคลแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1.การสื่อสารแบบสองต่อสองหรือเผชิญหน้า (Face to Face or Interpersonal Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลสองคนเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน การสื่อสารแบบนี้ทั้งสองฝ่ายจะร่วมกันกระทำการสื่อสารโต้ตอบกันผลัดเปลี่ยนบทบาทกัน ฝึกการเป็นผู้ส่ง และผู้รับกันไปเรื่อยๆ จนกระทั่งบรรลุจุดมุ่งหมายในการสื่อสาร ซึ่งจะบรรลุได้ก็ต่อเมื่อทั้งสองเตรียมตนเองให้พร้อมที่จะส่งสาร นอกจากนั้นยังมีปัจจัยด้านความคิด ความเชื่อ เจตคติ ทักษะ สังคม และวัฒนธรรมเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

2.การสื่อสารระหว่างกลุ่มบุคคล (Group Communication) สามารถแยกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรก คือ การสื่อสารกลุ่มย่อยเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปซึ่งร่วมกันกระทำ

กิจกรรมอย่างเดียวกัน และสามารถติดต่อกันได้ทั่วถึงทันที ซึ่งแต่ละคนพยายามที่จะสร้างความเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นภายในตัวเองด้วย การสื่อสารลักษณะนี้มีความยุ่งยากสลักซับซ้อนมากขึ้นกว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลแบบสองต่อสอง ลักษณะที่สอง คือ การสื่อสารกลุ่มใหญ่เป็นการสื่อสารที่เพิ่มความยุ่งยากซับซ้อนขึ้น เช่น การสื่อสารภายในองค์กร หรือหน่วยงานต่างๆ และวิธีการสื่อสารจะต้องใช้สื่อต่างๆ เข้ามาช่วย มีลักษณะเป็นทางการมากขึ้น และอาจจะเป็นการสื่อสารทางเดียวมากขึ้น สมาชิกของกลุ่มไม่สามารถมีปฏิกิริยาย้อนกลับ และตอบได้ทันถ่วงที

3.การสื่อสารสาธารณะ (Public Communication) มีลักษณะแตกต่างไปในด้านผู้รับสารประกอบด้วยบุคคลหลายประเภท และหลายลักษณะแตกต่างกันไป ต่างรวมกันในการสื่อสารเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การปาฐกถา การกล่าวสุนทรพจน์ การปราศรัยหาเสียงเลือกตั้งของนักการเมือง เป็นต้น การสื่อสารแบบนี้อาจมีการติดต่อสองทางเกิดขึ้นได้ แต่ค่อนข้างจำกัด ทำให้ผู้ส่งไม่ทราบปฏิกิริยาย้อนกลับได้ทันถ่วงที ผู้ส่งสารจึงต้องใช้หลักการสังเกต การคาดคะเน จากปฏิกิริยาท่าทางของผู้รับสาร ซึ่งอาจตรงหรือไม่ตรงความจริงได้แต่อย่างน้อยผู้รับสารยังพอมีโอกาสปรับการสื่อสารของตนเองได้

การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการสื่อความหมายของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เช่น การพูดคุย อภิปราย โต้วาที การประชุม สัมมนา การเรียนการสอน การสั่งงาน ตลอดจนการติดต่อการสื่อสารอื่นๆในชีวิตประจำวัน การสื่อสารลักษณะนี้ถือว่าเป็นการสื่อสารที่สมบูรณ์ และมีโอกาสบรรลุจุดประสงค์ได้ดีที่สุด ผู้สื่อสารสามารถแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อกัน

การสื่อสารมวลชน เป็นการสื่อสารที่ถ่ายทอดความรู้ข่าวสารโดยสื่อมวลชน (Mass Media) ไปยังผู้รับ
หรือกลุ่มเป้าหมายที่ไม่แน่นอน และไม่จำกัดจำนวน เช่น การสื่อสารโดยวิทยุกระจายเสียง หนังสือพิมพ์ วิทยุโทรทัศน์ วารสาร นิตยสาร การสื่อสารประเภทนี้ทำให้ปฏิกิริยาการโต้ตอบเกิดขึ้นได้ยาก และช้ากว่าการสื่อสารประเภทอื่นมาก การสื่อสารมวลชนเป็นผลผลิตของความก้าวหน้าในด้านเทคโนโลยี และวิวัฒนาการของการติดต่อสื่อสารของมนุษย์ คือ ผลผลิตมาจากการคิดค้นหาเครื่องมือในอันที่จะถ่ายทอดข่าวสารไปยังมวลชนจำนวนมาก สำหรับสังคมที่มีการขยายตัว และซับซ้อนมากขึ้น

3.2 จิตวิทยากับการสื่อสาร

2.5.1 การใช้หลักจิตวิทยากับการสื่อสาร (มัลลิกา คณานุรักษ์, 2547) วิชาหรือ Psychology เป็นวิชาว่าด้วยการศึกษาถึงพฤติกรรมมนุษย์ และสัตว์ พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง สิ่งที่มนุษย์หรือสัตว์กระทำ หรือพูด ดังนั้นวิชาจิตวิทยาจึงเป็นวิชาที่ศึกษาถึงการกระทำของมนุษย์และสัตว์ โดยยังมีวิชาอื่นๆ เช่น วิชามานุษยวิทยา สังคมวิทยา เศรษฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ฯลฯ ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่ม Behavior

Sciences เกี่ยวข้องกับวิชาจิตวิทยาด้วย กล่าวคือทุกอย่างที่มนุษย์กระทำ หรือพูดล้วนเป็นเรื่องของจิตวิทยาทั้งสิ้น ผู้ส่งสารต้องคำนึงถึงจิตใจ ความคิด และอื่นๆ ของผู้รับสารก่อนการส่งเสมอ โดยใช้หลักจิตวิทยามาช่วยจะทำให้การสื่อสารสัมฤทธิผล โดยคำนึงถึงวัฒนธรรมที่แตกต่างของผู้ที่ไปสื่อสารด้วยเสมอก่อนการสื่อสารด้วยวัจนภาษา หรืออวัจนภาษา หลักจิตวิทยาที่เกี่ยวกับการสื่อสาร ได้แก่ การรับรู้ การเรียนรู้ อารมณ์ แรงจูงใจ ทัศนคติ เชาวน์ปัญญา สุขภาพจิต การเลียนแบบ บุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์

การใช้หลักจิตวิทยาในการสื่อสารเกี่ยวกับการรับรู้นั้นสามารถทำได้ โดยการทำให้ผู้รับสารรู้สึกคาดหวัง (Expectation) ไว้ก่อน คือ การทำให้ผู้รับสารสนใจด้วยการเปลี่ยนแปลงการกระทำอย่างกะทันหันหรือพยายามทำให้สารที่จะส่งไปนั้นเกิดความแปลกใหม่ สะดุดหู สะดุดตา ผู้รับสารให้มากที่สุด และพยายามทำซ้ำหลายๆครั้ง เพื่อให้เกิดความสนใจ โดยเฉพาะในการสื่อสารเพื่อโฆษณา การใช้หลักจิตวิทยาในการสื่อสารเกี่ยวกับการเรียนรู้นั้น อาจส่งสารแบบลองผิดลองถูกก่อน และเมื่อไรพบว่าสารที่ส่งไปได้รับการตอบสนองก็จะใช้แบบนั้นๆต่อ เพราะเกิดการเรียนรู้แล้วว่า การสื่อสารแบบใดได้ผลก็จะสื่อสารแบบนั้นอีกครั้งในครั้งต่อๆไป กล่าวคือ การสื่อสารด้วยวัจนภาษาหรืออวัจนภาษาแบบใด ไม่สัมฤทธิผลก็เลิกสื่อสารแบบนั้นอีก แต่ถ้าสัมฤทธิผลตามวัตถุประสงค์ก็ให้สื่อสารแบบนั้นๆ ในครั้งอื่นๆต่อไป โดยให้เรียนรู้วัฒนธรรมการใช้วัจนภาษา และอวัจนภาษาของกันและกันก่อนการสื่อสารเสมอ

1) การใช้หลักจิตวิทยาในการสื่อสารเกี่ยวกับอารมณ์ โดยให้สังเกตอารมณ์ของคู่สื่อสารว่าขณะที่กำลังสื่อสารกันอยู่นั้น คู่สื่อสารของตนมีอารมณ์อย่างไร ให้สังเกตสีหน้า แววตา สังเกตดูรอยยิ้มว่าเป็นรอยยิ้มแบบใด เช่น ยิ้มยินดี ยิ้มกลบเกลื่อน ยิ้มเยาะ หรือยิ้มแหยๆ สังเกตแววตาของคู่สื่อสารว่าแววตาแจ่มใสหรือมีแววตากำลังครุ่นคิด แววตาเชื่องซึม ฯลฯ การสังเกตอารมณ์ของคู่สื่อสารเช่นนี้จะทำให้ผู้ส่งสารรู้ว่าเวลานั้นควรจะสื่อสารด้วยวัจนภาษาใด และอวัจนภาษาใดถึงจะสบอารมณ์ทำให้ผู้รับสารพึงพอใจและสัมฤทธิผลการสื่อสารตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร

2) การใช้หลักจิตวิทยาในการสื่อสารเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยผู้ส่งสารจะต้องรู้ความต้องการ (Need) ของมนุษย์ที่ตนสื่อสารด้วย รู้ว่ามนุษย์แต่ละคนนั้นมีความต้องการไม่เท่ากัน ตามความแตกต่างทางชีวภาพ ตามวัฒนธรรม และสังคมแวดล้อมของแต่ละคน ความต้องการของมนุษย์เป็นแรงผลักดันให้มนุษย์หาทางตอบสนองด้วยพฤติกรรมต่างๆที่ผู้ส่งสารหวังสัมฤทธิผลในการสื่อสารจะต้องเข้าใจถึงความต้องการในระดับต่างๆของผู้รับสาร แล้วนำเอาความต้องการของมนุษย์มาเป็นแรงจูงใจ ตามหลักจิตวิทยามนุษย์ทุก

คนต้องการมีศักดิ์ศรีซึ่งเป็นความต้องการลำดับที่ 4 ตามแนวคิดของอับราฮัม มาสโลว์ ผู้ส่งสารจึงไม่ควรสื่อสารโดยตำหนิผู้รับสารอย่างรุนแรงต่อหน้าผู้อื่น แม้ผู้นั้นจะเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาก็ตาม

3) การใช้หลักจิตวิทยาในการสื่อสารเกี่ยวกับทัศนคติ โดยที่ผู้ส่งสารรู้ว่าผู้รับสารมีทัศนคติเป็นอย่างไร จะทำให้สามารถเลือกสารมาสื่อได้เหมาะกับผู้รับสารเป็นอย่างดี และจะช่วยให้การสื่อสารสัมฤทธิผลตามที่มุ่งหวังโดยเฉพาะผู้ที่มีทัศนคติด้านลบจะต้องระมัดระวังในการเลือกสารเป็นพิเศษ และระมัดระวังวิธีการส่งสารให้เหมาะกับความรู้สึก เหมาะกับฐานะของผู้รับสาร ที่สำคัญต้องเหมาะกับโอกาสในขณะที่มีการสื่อสารด้วยทุกครั้ง โดยไม่ลืมว่าความประทับใจในการรับรู้ และการเรียนรู้ รวมทั้งประสบการณ์ในครั้งแรกๆของคู่สื่อสารมีความสำคัญต่อการเกิดองค์ประกอบทางทัศนคติ เพราะคู่สื่อสารมีแนวโน้มที่จะตีความตามประสบการณ์เดิมที่เคยมีในครั้งแรก นั่นคือถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อกันในครั้งแรกๆแล้วทัศนคติที่ดีต่อไปในอนาคตของคู่สื่อสารมักจะดีเหมือนครั้งแรกๆ

4) การใช้หลักจิตวิทยาเกี่ยวกับเชาวน์ปัญญา โดยให้ผู้ส่งสารที่สามารถรู้ระดับเชาวน์ปัญญาของผู้รับสาร มีส่วนช่วยให้ผู้ส่งสารเข้าใจ และรู้ว่าควรจะเลือกเนื้อหาของสารแบบใดจึงจะเหมาะสมกับระดับเชาวน์ปัญญาของผู้รับสาร เพื่อให้การสื่อสารในแต่ละครั้งสัมฤทธิผลมากที่สุด การที่ผู้ส่งสารรู้ว่าเพศชายกับเพศหญิงมีความสามารถทางเชาวน์ปัญญาแตกต่างกันด้านใด เพศใดเก่งกว่าและมีความรู้ความสามารถเข้าใจเรื่องใด จะได้เลือกวิธีการส่งสาร และเลือกเนื้อหาของสารมาสื่อสารได้เหมาะกับบุคคลและเหมาะกับโอกาสในแต่ละครั้ง

5) การให้หลักจิตวิทยาเกี่ยวกับสุขภาพจิต โดยให้ผู้ส่งสารรู้ว่ามนุษย์ในสังคมทุกคนจะมีสุขภาพจิตแตกต่างกันไปตามพันธุกรรมและสภาพแวดล้อมที่มนุษย์ได้รับการสั่งสอนมาจากครอบครัว และสังคมของมนุษย์แต่ละคน ดังนั้นการสื่อสารต้องระมัดระวัง และคำนึงถึงข้อแตกต่างเกี่ยวกับสุขภาพจิตของมนุษย์แต่ละคนไว้เสมอ เมื่อใดที่สื่อสารกับผู้ที่มีปัญหาทางสุขภาพจิต ผู้ส่งสารควรระมัดระวังมากเป็นพิเศษระหว่างการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นวิธีการสื่อสาร การเลือกใช้ถ้อยคำในเนื้อหาของสาร หรือการแสดงท่าทางที่สื่อสารด้วยจะต้องไม่ทำให้ผู้รับสารกระทบกระเทือนใจ ไม่ทำให้ผู้รับสารขุ่นเคืองใจ ไม่พอ และไม่ทำให้ผู้รับสารหวาดระแวงในตัวผู้ส่งสารด้วย โดยให้สังเกตระดับความสูงต่ำของสุขภาพจิตของคู่สื่อสารด้วยเสมอว่ามีปัญหามากหรือน้อย เพื่อจะได้หลักเลี่ยงความรู้สึกที่อาจกระทบกระทั่งต่อกันโดยไม่จำเป็น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการสื่อสารทุกครั้ง

6) การใช้หลักจิตวิทยาเกี่ยวกับบุคลิกภาพ โดยให้ผู้ส่งสารที่มีความรู้ความเข้าใจในลักษณะทางบุคลิกภาพของผู้รับสารสามารถเลือกวิธีการสื่อสารที่เหมาะกับผู้รับสารได้ และช่วยให้ผู้สื่อสารสามารถคาดคะเนผลของการสื่อสารได้ด้วย เช่น ผู้รับสารสามารถเอาจุดอ่อนนี้มาโน้มน้าวใจด้วยการทำให้ผู้รับสารเกิดความเลื่อมใสโดยให้ผู้ส่งสารนั้นพยายามทำตนให้เป็นผู้มีอำนาจในเรื่องนั้นๆ เสียก่อน แล้วจึงค่อยชักจูงเพื่อสื่อสารจะสัมฤทธิผลตามที่มุ่งหวังได้

7) การใช้หลักจิตวิทยาเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ โดยให้ผู้ส่งสารรู้ว่าผู้ที่กำลังรับสารอยู่นั้น มีมนุษยสัมพันธ์หรือไม่ ด้วยการสังเกตว่าผู้รับสารเป็นคนมีความจริงใจ มองโลกในแง่ดีหรือร้าย หรือเป็นผู้ที่มีอารมณ์อย่างไร จะได้เลือกวิธีการสื่อสาร หรือเลือกเนื้อหาของสารมาสื่อได้เหมาะสม ถ้าผู้รับสารเป็นคนไม่มีมนุษยสัมพันธ์จะต้องระมัดระวังเป็นพิเศษ และพิถีพิถันวิธการสื่อสารให้มากเป็นพิเศษ รวมทั้ง การเลือกวัจนภาษา และอวัจนภาษา ให้สังเกตและเรียนรู้พฤติกรรมการแสดงออกของผู้รับสารทุกครั้งเสมอ เพื่อให้สัมฤทธิผลในการสื่อสาร

3.2.1 **ทฤษฎีจิตวิทยาเกี่ยวข้องกับการสื่อสาร**

ทฤษฎีเกี่ยวกับจิตวิทยาการสื่อสารของมนุษย์ (มัลลิกา คณานุรักษ์, 2547) ช่วยทำให้มนุษย์สามารถคาดคะเนพฤติกรรมการสื่อสารของกลุ่มบุคคลต่างๆได้ โดยสามารถคาดคะเนเพื่อเป็นแนวทางในการสื่อสารกับบุคคลอื่นให้สัมฤทธิผล ซึ่งมีมากมายหลายทฤษฎี การเข้าใจปรากฏการณ์เกี่ยวกับการทำงานของรูปแบบการสื่อสารชนิดต่างๆ จากทฤษฎีจิตวิทยาการสื่อสารจะช่วยให้มนุษย์เข้าใจกระบวนการสื่อสารแต่ละรูปแบบ และสามารถนำความรู้จากทฤษฎีเหล่านั้นมาประยุกต์ใช้เมื่อต้องการสื่อสารกับบุคคลอื่นๆ ในโอกาสต่างๆให้สัมฤทธิผลได้

3.3 **ความสามารถในการสื่อสาร** (Communication Competence)

3.3.1 **ประวัติความเป็นมา**

การสื่อสารระหว่างผู้นำกับผู้ตาม (Superior-Subordinate Communication) เป็นประเด็นหนึ่งที่ได้รับความสนใจในการศึกษาการสื่อสารในองค์การมานานนับตั้งแต่ช่วงปลายปี 1970 เจบลิน และโครนได้ แบ่งกลุ่มหัวข้อการวิจัยได้ถึง 10 กลุ่ม เช่น การเปิดเผยในการสื่อสาร (Openness in Communication) การย้อนกลับ (Feedback) ความขัดแย้ง (Conflict) หัวหน้าที่มีประสิทธิภาพและไม่มีประสิทธิภาพ (Effective versus Ineffective Superiors) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) เป็นต้น ในกลุ่มของคุณลักษณะส่วนบุคคล เป็นการศึกษาถึงคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้นำและผู้ตาม เช่น การเชื่ออำนาจในตน (Locus of Control) รูปแบบของผู้ที่

ทำการสื่อสาร (Communication Style) ความสามารถในการสื่อสาร (Communication Competence) (Jablin; & Krone. 1994, p. 633-636) เป็นต้น

Jablin; & Sias. 2000: 819; citing Fisher. (1978) อธิบายว่าความสามารถในการสื่อสารเป็นแนวความคิดที่ทำการศึกษามาอย่างยาวนานในแวดวงของการสื่อสารในประเทศตะวันตกนับตั้งแต่สมัยกรีกโบราณ จึงทำให้มีการสร้างมโนทัศน์พื้นฐาน (Conceptualized) หลากหลายแนวทาง ทั้งแนวทางที่ให้ความหมายในเชิงของความสามารถทางสังคมหรือความสามารถในสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งพัฒนาจากการศึกษาด้านจิตวิทยาสังคม (Monge; etal. 1981, p.505) แนวทางการศึกษาที่ศึกษากันบ่อยๆ แนวทางหนึ่ง คือการที่จะพิจารณาว่ามีความสามารถ (Competence) นั้นเกี่ยวข้องกับการบรรลุเป้าหมาย (Goal Achievement) (Monge;et al. 1981, p.506)

Monge; et al. 1981: 506; citing Park. (1977) กล่าวว่าบุคคลที่มีความสามารถในการสื่อสารคือบุคคลที่สามารถใช้การสื่อสารเพื่อบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือบุคคลที่มีความสามารถในการสื่อสารคือบุคคลที่บรรลุเป้าหมายสูงสุดโดยผ่านการสื่อสาร ในแนวคิดของปาร์คมีความชัดเจนว่าการพิจารณาความสามารถในการสื่อสารในประเด็น การรู้คิด (Cognitive) และพฤติกรรม (Behavioral Activities) มีความสัมพันธ์กับการควบคุมตนเองของบุคคล (Personal Control) การประสบความสำเร็จในการควบคุมตนเองของบุคคลอาจจะไม่จำเป็นว่าเขาต้องได้รับผลที่ตามมาอย่างเต็มที่ การบรรลุเป้าหมายในสถานการณ์ที่มีอยู่บ่อยครั้งอาจถูกจำกัดด้วยปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ บางครั้งบุคคลอาจพอใจในผลที่ตามมาอย่างพอดีๆ มากกว่าที่ได้ผลสูงสุด (Park. 1994: 595; citing Simon. 1979) แนวทางการสร้างมโนทัศน์อีกแนวทางหนึ่งคือการพิจารณาว่าการสื่อสารคือการแสดงพฤติกรรมการสื่อสารที่มีความเหมาะสมในสถานการณ์ที่มีอยู่โดยไม่ได้คำนึงถึงวัตถุประสงค์ว่ามีหรือไม่ ตามแนวทางนี้การสร้างมโนทัศน์ที่ได้รับความนิยมได้แก่มโนทัศน์ของสปิทซเบิร์กและคูแพช (Jablin; & Sias. 2000: 820; citing Spitzberg; & Cupach. 1984) ที่เสนอว่าความสามารถในการสื่อสารคือความสามารถ (Ability) ที่ฉายให้เห็นถึงการสื่อสารที่มีความเหมาะสมในสถานการณ์ที่มีอยู่ตามแนวทางนี้ (Jablin; & Sias. 2000: 820) ตั้งข้อสังเกตว่าพฤติกรรมการสื่อสารที่มีความเหมาะสมควรจะต้องระบุให้ชัดเจนเมื่อจะต้องนำไปประยุกต์ใช้ในบริบทขององค์การ เช่น ต้องวิเคราะห์ว่างานเป็นอย่างไร สถานการณ์เป็นอย่างไรต้องพิจารณาสิ่งเหล่านี้ควบคู่ไปกับพฤติกรรมการสื่อสารที่เหมาะสมด้วยในช่วงปีเดียวกันมีแนวความคิดที่ตรงข้ามกับมโนทัศน์

Jablin; & Sias. 2000: 820; citing McCroskey. (1984) ได้จำแนกระหว่างความเข้าใจ (Understanding) ความสามารถ (Ability) การกระทำ (Doing) ออกจากกัน และชี้ให้เห็นว่าความสามารถในการสื่อสารว่าไม่ได้ต้องการความสามารถในการแสดงออกของการสื่อสารเท่านั้นยังต้องการความสามารถด้านการรู้คิด (The Cognitive Ability) ในการสร้างทางเลือกของพฤติกรรมด้วย

Jablin; & Sias. 2000: 820-821; citing Jablin. (1994) ใช้แนวทางเดียวกันกับ (McCroskey, 1984) ในการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารโดยเชื่อมโยงระหว่างแนวคิดของพฤติกรรม/การปฏิบัติและประสิทธิผล/การบรรลุเป้าหมาย รวมไปถึงได้เสนอความสามารถในการสื่อสารว่า เป็น กลุ่มของกิจกรรมและเรียกว่า “ทรัพยากร” (Resource) ซึ่งผู้ที่ทำการสื่อสารต้องใช้ใน กระบวนการสื่อสาร และทรัพยากรนี้ประกอบด้วย องค์ประกอบความรู้เชิงกลยุทธ์ทางด้านการสื่อสาร (Strategic Communication Knowledge) ซึ่งเน้นที่ความรู้และการทำความเข้าใจของบุคคล กลุ่ม หรือองค์การเกี่ยวกับองค์ประกอบและปัจจัยต่างๆ ที่บุคคล กลุ่ม หรือองค์การพึงมีที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในการสื่อสาร เช่น ความรู้ความเข้าใจในกฎ กติกา มารยาทในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ความรู้ความเข้าใจในการสร้างกฎเกณฑ์ กระบวนการ ระบบวิธีการและจัดหาปัจจัยต่างๆ เพื่อเอื้ออำนวยการสื่อสารในองค์การให้มีประสิทธิภาพ ส่วนองค์ประกอบศักยภาพทางด้านการสื่อสาร (Communication Capacities) ได้แก่ ลักษณะเฉพาะ(Traits) ความสามารถ (Ability) เช่น ทักษะการสื่อสารเน้นความชำนาญในการสื่อสารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบุคคล กลุ่ม องค์การ เช่น ทักษะในการสั่งงานให้ลูกน้องปฏิบัติตามอย่างถูกต้อง ทักษะในการเผยแพร่ข่าวสารจากฝ่ายจัดการมาสู่พนักงานทุกระดับได้อย่างทั่วถึง เป็นต้น

3.3.2 **ความหมายของความสามารถในการสื่อสาร**

จากการศึกษาพัฒนาแนวคิดเรื่องความสามารถในการสื่อสารในประเทศตะวันตกมานานกว่าสองทศวรรษ ทำให้ความหมายของความสามารถในการสื่อสารตลอดจนประเด็นที่นักวิชาการแต่ละคนให้ความสำคัญมีความหลากหลายตามไปด้วย

Spitzberg; & Cupach. (1984). พบว่าส่วนใหญ่มักนิยามความหมายของความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลในรูปของความเหมาะสมและปฏิสัมพันธ์ที่มีประสิทธิผลในสถานการณ์ที่มีความแตกต่างกัน

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี 2543, อ้างถึงใน Rothfuss; & Gray. 1990; Spitzberg. 1993b) ในการศึกษานี้นิยามความหมายว่าความสามารถในการสื่อสารหมายถึงการแสดงพฤติกรรมการสื่อสารที่มีความเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์โดยอาศัยความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารที่สอดคล้องกับสถานการณ์และความมีทักษะในการแสดงออกของผู้แสดงพฤติกรรมนั้น

3.3.3 **มิติของความสามารถในการสื่อสารของบริบทองค์การไทย**

นงลักษณ์ ศรีอัษฎาพร เจริญงาม (2541: 27-34; อ้างถึงใน Cooley; & Roach. 1984; Infante; Rancer; & Womack. 1997) สรุปแนวความคิดจากนักวิชาการในประเทศตะวันตกหลายท่าน พบว่าองค์ประกอบพื้นฐานของความสามารถในการสื่อสารคือ ความรู้เกี่ยวกับการใช้รูปแบบวิธีการสื่อสารในสถานการณ์หนึ่งได้อย่างเหมาะสม (Appropriateness) และทักษะที่จะนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ให้บรรลุเป้าหมายอย่างมี

ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ซึ่งทั้งสององค์ประกอบนี้ ถูกนำ มาเป็นพื้นฐานให้กับการศึกษาเพื่อพัฒนาองค์ประกอบของตัวแปรความสามารถในการสื่อสารได้ดังนี้

1.) องค์ประกอบเชิงยุทธศาสตร์ด้านความรู้เกี่ยวกับการสื่อสาร (Strategic Communication Knowledge) ซึ่งเป็นการรับรู้ความสามารถในเชิงของความรู้ที่เป็นบรรทัดฐานของพฤติกรรมการสื่อสาร เช่น การแสดงให้เห็นถึงความเคารพนับถือบุคคลที่มีสถานภาพสูงกว่ารู้จักเลือกใช้สรรพนามที่แสดงถึงความอ่อนน้อมถ่อมตน ด้วยความสุภาพและหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง

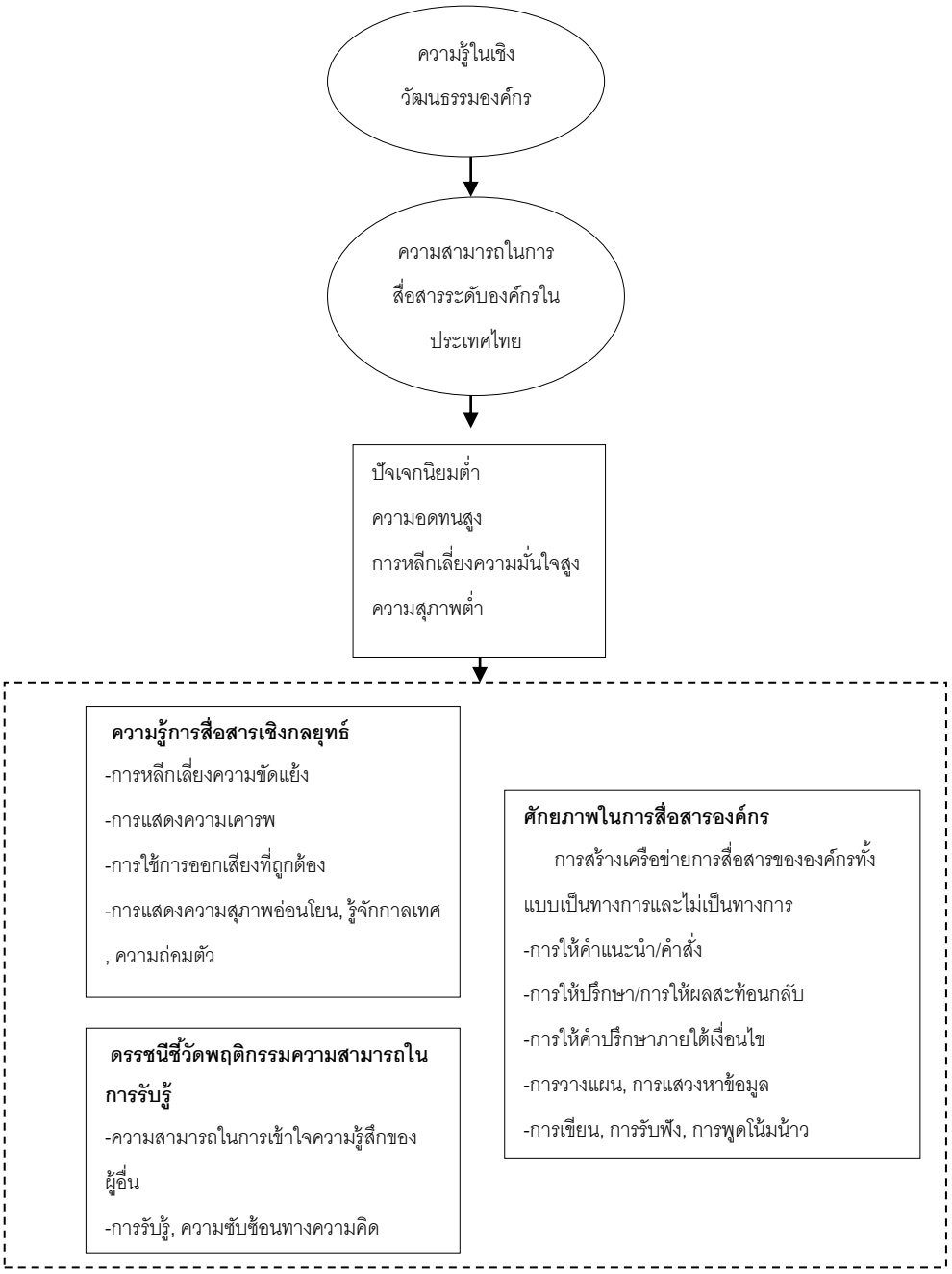
2.) องค์ประกอบเชิงกลยุทธ์ด้านทักษะการสื่อสาร (Tactical Communication Skills) สำหรับองค์ประกอบนี้ไม่แตกต่างจากประเทศตะวันตก ซึ่งประกอบด้วยความสามารถทางด้านการให้การชี้แนะ ให้ข้อมูลย้อนกลับและคำแนะนำ จัดเตรียมและสืบค้นข้อมูล มีทักษะในการเขียน การฟังตลอดจนโน้มน้าวใจผู้อื่น

ในการศึกษานี้จำแนกมิติเป็น 2 องค์ประกอบตามแนวทางของ(Jablin; et al.,1994) ดังนี้ ความรู้เชิงกลยุทธ์ทางด้านการสื่อสาร (Strategic Communication Knowledge) คือความรู้หรือความเข้าใจกฎเกณฑ์และปทัสถานขององค์การ รู้ว่าอะไรเป็นสิ่งสำคัญในองค์การ รวมทั้งความสามารถทางด้านความคิด ทั้งความรู้และความสามารถเป็นสิ่งสำคัญที่บุคคลนำมาใช้ในการเลือกแสดงพฤติกรรมการสื่อสารต่างๆ ที่เหมาะสมภายใต้สภาพแวดล้อมและสถานการณ์ในองค์การนั้น ศักยภาพทางด้านการสื่อสาร (Communication Capacity) คือพฤติกรรมที่แสดงถึงทักษะทางด้านการสื่อสารที่บุคคลมีและพร้อมที่จะนำมาใช้ในกระบวนการสื่อสาร เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการสื่อสารได้ ตัวอย่างทักษะการสื่อสาร ได้แก่ ทักษะการแนะนำ การชักจูง การสอน การสัมภาษณ์ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การเขียน การฟัง เป็นต้น

3.3.4 การวัดความสามารถในการสื่อสาร

การวัดความสามารถในการสื่อสาร ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือวัดขึ้นมาใหม่ทั้งหมด โดยยึดนิยามของเจบลินและคณะเป็นแนวทาง (Jablin; et al. 1994) ปรับปรุงพัฒนามาจากแบบสอบถามวัดของ ปานจักษ์ เหล่ารัตนวรพงษ์ (2548) ควบคู่กับการพิจารณาถึงลักษณะงานของแผนกทรัพยากรมนุษย์ในสถานประกอบการ ซึ่งลักษณะงานของแผนกทรัพยากรมนุษย์ได้แก่ การคัดเลือกและสรรหาบุคลากร การจัดทำระบบบัญชีเงินเดือน การพัฒนาและฝึกอบรม แรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการ เพื่อให้เครื่องมือวัดมีความเหมาะสมกับบริบทและกลุ่มตัวอย่างที่นำไปใช้สำหรับการศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารในประเทศไทยนั้น มีการศึกษาของศรีอัษฎาพร-เจริญงาม และเจบลิน (Sriussadaporn-Charoenngam; & Jablin. 1999,p.382-418)ซึ่งทำการการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) ของตัวแปรความสามารถในการสื่อสารในบริบทขององค์การไทย โดยทำการศึกษาจากบุคลากรองค์การภาครัฐ ภาคเอกชนและรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 องค์การ และมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 413 คน 1 ใน 3 อยู่ใน

ตำแหน่งผู้นำและ 2 ใน 3 เป็นผู้ตาม พบว่าองค์ประกอบของความสามารถในการสื่อสารในบริบทขององค์การไทยนั้นประกอบด้วย องค์ประกอบเชิงยุทธศาสตร์ด้านความรู้เกี่ยวกับการสื่อสาร (Strategic Communication Knowledge) องค์ประกอบเชิงกลยุทธ์ด้านทักษะการสื่อสาร (Tactical Communication Skills)



ภาพประกอบ 2 องค์ประกอบของความสามารถในการสื่อสาร

นอกจากนี้ยังมีงาน อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2543: 9; อ้างถึงใน Swasburi. 2000) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการสื่อสารกับประสิทธิผลของภาวะผู้นำ (Leadership Effectiveness) พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังเสนอเพิ่มเติมว่าการรับรู้ถึงวัฒนธรรมไทยของผู้ตามมีอิทธิพลต่อความสามารถในการสื่อสารของผู้บริหารหญิงและประสิทธิผลของภาวะผู้นำ

3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการสื่อสาร (Communication competencies)

ความสามารถในการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการชี้แนะ คือการให้ข้อมูลป้อนกลับของหัวหน้า ความใส่ใจ การชี้แจงอธิบาย เพื่อการพัฒนาผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมของพนักงาน (Hall, Otazo & Hollenbeck, 1999) โดยความสามารถในการสื่อสารของหัวหน้างานสามารถช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อพนักงานเพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มสูงขึ้น (Gilley & Gilley, 2007) นอกจากนั้นความสามารถในการสื่อสารยังเป็นการผสมผสานระหว่าง ความเข้าใจ ความสามารถ การลงมือกระทำ (McCroskey,1984,264) รวมถึงทัศนคติและการรับรู้ (Johansson, Miller & Hamrin,2014 องค์ประกอบความสามารถในการสื่อสาร งานวิจัยของศรีอัษฎาพร-เจิรญงาม และเจบลิน (Sriussadapron-Charoenngam & Jablin,1999,382-418) ทำการศึกษาวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ของความสามารถในการสื่อสารในบริบทขององค์การไทย พบว่า มี 2 องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ 1) ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสาร (Communication Knowledge) หมายถึง ความรู้หรือความเข้าใจกฎเกณฑ์ปทัสสถานขององค์การ รู้ว่าอะไรเป็นสิ่งสำคัญในองค์การ ความทั้งความสามารถด้านความคิด ความรู้ ความสามารถที่เป็นสิ่งสำคัญที่บุคคลนำมาใช้ในการแสดงออกพฤติกรรมการสื่อสารที่เหมาะสมภายใต้สภานการณ์และสภาพแวดล้อมในองค์การนั้นๆ และ 2) ทักษะการสื่อสาร (Tactical Communication Skills) กล่าวคือพฤติกรรมที่แสดงถึงทักษะด้านการสื่อสารที่บุคคลมีและพร้อมที่จะนำมาใช้ในกระบวนการสื่อสาร เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการสื่อสาร ได้แก่ ทักษะการแนะนำ การชักจูง การสอน การสัมภาษณ์ การแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูล การเขียน การฟัง เป็นต้น

ความสามารถในการสื่อสารของหัวหน้างานมีผลต่อพฤติกรรมของหัวหน้างาน การศึกษาของวีสส์และไสแอส (Jablin and Sias. 2000: 848; citing Weiss, 1977) พบว่าการสื่อสารของผู้นำในระดับสูงกว่าจะส่งผลให้มีแนวโน้มที่จะเลียนแบบพฤติกรรมแก่ผู้ตามที่อยู่ในระดับต่ำกว่า ซึ่ง Johansson, Miller and Hamrin (2014) ทำการวิจัยเรื่องกรอบแนวคิดภาวะผู้นำการสื่อสาร การศึกษาขอบเขตเพื่อการวิเคราะห์และพัฒนาความสามารถในการสื่อสารของผู้นำ ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพผลการศึกษาพบว่า ผู้นำที่มีการสื่อสาร หมายถึง บุคคลผู้ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับพนักงานในด้านการสนทนา การให้ข้อมูลป้อนกลับ การปฏิบัติการการตัดสินใจแบบมีส่วนร่วม การรับรู้แบบเปิดเผยและมีส่วนร่วม ส่วน Gilley, Gilley and Kouider, 2010) ทำการวิจัยเรื่องคุณลักษณะของการชี้แนะเพื่อการจัดการ ผลการศึกษาพบว่า

ความสามารถในการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการชี้แนะเพื่อการจัดการ (Correlation Coefficient= .66) ที่ระดับนัยสำคัญ .001 นอกจากนั้นการศึกษาของแมดล๊อค (Madlock,2008) ทำการวิจัยเรื่องความเชื่อมโยงระหว่างความสามารถในการสื่อสาร ประเภทของภาวะผู้นำ และความพึงพอใจของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่าความสามารถในการสื่อสารของผู้นำมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Correlation Coefficient= .40) ที่ระดับนัยสำคัญ .001 ดังนั้นผู้เขียนคาดว่าความสามารถในการสื่อสารของหัวหน้างานมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการชี้แนะเพื่อการจัดการ

3.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร

3.5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการสื่อสารและบุคลิกภาพ

Robinson (1972) ได้ศึกษาและพบว่า ระดับการศึกษาของผู้รับสาร มีความสัมพันธ์กับการใช้สื่อและระดับความรู้ทางด้านข้อมูล ข่าวสารของบุคคลโดยกลุ่มคนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีการใช้สื่อและมีระดับความรู้ในเรื่องของข้อมูลข่าวสารต่างกันด้วย กล่าวคือ กลุ่มคนที่มีความรู้สูงเป็นกลุ่มที่มีความรู้ด้านข้อมูลข่าวสารดี และจะเพิ่มพูนความรู้ของตนให้มากขึ้นด้วยการใช้สื่อที่มากขึ้นตาม

Ronald E. Riggio & Shelby J. Taylor (2000) ได้ศึกษาเรื่องมิติของบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับงานและทักษะการสื่อสารถูกใช้ในการทำนายของประสิทธิภาพการทำงานของพยาบาล โดยที่คาดการณ์ความสามารถการสื่อสารและความสามารถในการเข้าสังคม ประกอบไปด้วยการเอาใจใส่ ความกังวล การมองโลกในแง่ดี ซึ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพยาบาล ได้แก่ การเอาใจใส่ ความทุกข์ส่วนบุคคล สัมพันธ์ทางลบ (การมองโลกในแง่ร้าย) การประเมินประสิทธิภาพการทำงานของพยาบาลได้จัดการทดสอบและประเมินประสิทธิภาพการทำงานของพวกเขาพบว่าการสื่อสาร ความสามารถในการเข้าสังคมควรประกอบไปด้วยความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นอยู่ในการทำนายผลของปฏิบัติงานในระดับดี อีกทั้งยังนำผลที่ได้มาใช้ในการคัดเลือกและคัดกรองบุคลากรได้

Maarten S., Jaap D. & SusanB. & QWim M. (2009) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้กับความคล้ายคลึงกัน และความคาดคะเนของบุคลิกภาพ ที่มีการวัดระดับความรุนแรงระหว่างความเป็นกันเองแบบจริยศาสตร์แบบธรรมชาตินิยม คือ ลักษณะความเป็นมิตรต่อตนเองและสังคม อีกทั้งมีการจัดอันดับบุคลิกภาพข้อมูลที่ถูกรวบรวมจากนักศึกษาระดับปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 18.9) โดยใช้การวัดแบบ 5 ระดับ พบว่า การรับรู้ ความเหมือนและความคล้ายคลึงกันของบุคลิกภาพที่มีการเชื่อมโยงกับมิตรภาพและความรุนแรงของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ยังมีการศึกษาบุคลิกภาพแบบสองทิศทางระหว่างความคล้ายคลึงกันการรับรู้และความรุนแรง ความสัมพันธ์มิตรภาพมีผลต่อการเพิ่มขึ้นของมิตรภาพและ

ความสัมพันธ์นี้จำเป็นต้องได้รับการไกล่เกลี่ยโดยความถี่ในการสื่อสาร ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าการระบุชนิดของความคล้ายคลึงกันในบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์ที่มีความรุนแรงแตกต่างกันมิตรภาพ นอกจากนี้ข้อมูลเชิงลึกที่ได้รับการจัดให้อยู่ในทิศทางของความคล้ายคลึงกันระหว่างอำนาจและบรรยากาศขององค์กร ท้ายสุดแล้วเพื่อนร่วมงานคือปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการสื่อสารของแต่ละบุคคล ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการสร้างมิตรภาพ เป็นต้น

เฉลิมศรี สะมะโน (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 257 คน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของอาสามสมัครสาธารณสุข (อสม.) โดยเรียงจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ บุคลิกภาพ สัมพันธภาพระหว่างอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) กับสมาชิกในครอบครัว การศึกษาระดับมัธยมศึกษา และอาชีพค้าขาย

ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548) ได้ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท การ์เม้นท์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัท จำนวน 201 คน พบว่าองค์ประกอบด้านบุคลิกภาพ สัมพันธภาพระหว่างพนักวานกับผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อการสื่อสารในการทำงานโดยเรียงลำดับจากองค์ประกอบที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ซึ่งพบว่าเพศชายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสื่อสารในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .04 แสดงว่าพนักงานที่เป็นเพศชายมีการสื่อสารในการทำงานดี เนื่องจากเพศชายมีการเข้ากลุ่มกับเพื่อน มีการพบปะสังสรรค์บ่อย อีกทั้งมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัว เรื่องครอบครัว และเรื่องงาน แต่ในทางตรงกันข้ามเพศหญิงมีการสื่อสารในการทำงานไม่ดี เพราะเพศหญิงบางคนไม่ชอบการเข้ากลุ่ม ชอบเก็บตัว ไม่ชอบเข้าสังคม ขาดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อน ทำให้การสื่อสารไม่ดี

4.เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

4.1 ความหมายของบุคลิกภาพ

เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์ (2520) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพ เป็นลักษณะนิสัย(Traits) ที่รวมกันเป็นแบบฉบับเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลและเป็นสิ่งที่ย้ำให้เห็นความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งพิจารณา ได้จากรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลนั้นที่แสดงออกหรือตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม

สวนา พรพัฒน์กุล (2522) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพ เป็นลักษณะส่วนรวมทั้งหมดของบุคคลแต่ละคน ที่สามารถมองเห็นจากภายนอกและซ่อนเร้นอยู่ภายใน ได้แก่ รูปร่างหน้าตา ท่าทาง แนวความคิด การพูดจา ความสนใจ อารมณ์ เจตคติ รสนิยม ตลอดจนความสามารถในการทำงาน

สุชา จันทน์เอม (2528) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพ คือ คุณลักษณะต่าง ๆ ที่รวมกันในตัวบุคคลและวิธีการแสดงออกทางพฤติกรรม ไม่จำเป็นว่าพฤติกรรมหรือคุณลักษณะเหล่านั้นจะต้องดี หรือไม่ดี ผิดหรือถูก

ศรีเรือน แก้วกังวาน (2539) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพ เป็นลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่างๆทั้งส่วนภายนอก คือ ส่วนที่มองเห็นชัด เช่น รูปร่าง หน้าตา กิริยา มารยาท การแต่งตัว วิธีพูดจา การนั่ง การยืน และส่วนภายใน คือ ส่วนที่มองเห็นได้ยาก แต่อาจทราบได้โดยการอนุมาน เช่น สติปัญญา ความถนัด ลักษณะอารมณ์ ความปรารถนา ค่านิยม และความสนใจ ฯลฯ

นลินี ธรรมอำนวยสุข (2541) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะของบุคคลหรือพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกหรือตอบสนองต่อสถานการณ์ต่างๆ ในการดำรงชีวิต ซึ่งทำให้ บุคคลนั้นมีความแตกต่างจากบุคคลอื่น

มัลลิกา คณานุรักษ์ (2547) ได้ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ เป็นลักษณะที่แต่ละคนมีประจำตัว ทั้งรูปร่าง หน้าตา น้ำเสียง กริยา ท่าทาง การแต่งตัว มารยาท นิสัย อารมณ์ ฯลฯ ซึ่งแบ่งได้ 2 อย่าง คือ บุคลิกภาพภายนอก สามารถมองเห็นได้เป็นรูปธรรม ได้แก่ รูปร่าง หน้าตา น้ำหนัก สีผม สีผิว ท่าทาง หิริยามารยาท และบุคลิกภาพภายใน ซึ่งมองไม่เห็นเป็นรูปธรรมต้องใช้เวลานานพอสมควรจึงจะรับรู้ได้ ได้แก่ นิสัย อารมณ์ ความนึกคิด สติปัญญา การตัดสินใจ ฯลฯ

Guiford (1959) บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะที่เป็นแบบประจำตัวของบุคคล

Allport (1961) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพ เป็นระบบการเคลื่อนไหวของอินทรีย์ที่อยู่ภายในจิตใจบุคคลและเป็นตัวกำหนดลักษณะนิสัย (Traits) ประจำตัวของบุคคลนั้นทั้งหมด

Gordon (1963) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพ เป็นผลรวมทั้งหมดของพฤติกรรมของแต่ละบุคคล

Cattlell (1965) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพ เป็นสิ่งบ่งชี้ว่าบุคคลจะทำอะไร เมื่อตกอยู่ในสถานการณ์อันใดอันหนึ่ง

Noll (1965) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพ เป็นคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลที่ทำให้บุคคลอื่นสามารถบอกได้ว่าเขาเป็นคนอย่างไร ซึ่งแต่ละคนจะมีรูปแบบของการแสดงออกทางพฤติกรรมต่างๆกัน

Munn (1966) ได้ให้ความเห็นว่า บุคลิกภาพของบุคคลแต่ละคน เป็นผลรวมของลักษณะทางพันธุกรรมสิ่งแวดล้อม และผลของบุคลิกภาพ เป็นการปะทะกันระหว่างสถานการณ์ทางชีวภาพ สถานภาพทางสังคมและอิทธิพลทางวัฒนธรรม

Anastasi (1968) ได้กล่าวไว้ว่า บุคลิกภาพของบุคคลเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างพันธุกรรมกับสิ่งแวดล้อม พันธุกรรมเดียวกันแต่อยู่ในสภาพแวดล้อมต่างกันอาจก่อให้เกิด บุคลิกภาพต่างกันหรือแม้แต่ในสภาพแวดล้อมและพันธุกรรมเดียวกันก็อาจทาให้เกิดบุคลิกภาพต่างกัน

Eysenck (1970) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นองค์ประกอบของคุณลักษณะของคนที่ค่อนข้างมั่นคงและถาวร เป็นคุณลักษณะ นิสัย ความฉลาด และร่างกายที่กำหนดการปรับตัวของเขาให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม คุณลักษณะ (Character) คือ ระบบของความมุ่งมั่นที่มั่นคง ส่วนอุปนิสัย (Temperament) คือ ระบบที่มั่นคงเกี่ยวกับ Affective Behavior หรืออารมณ์ ส่วนความฉลาด คือ ระบบที่มั่นคงเกี่ยวกับความฉลาด (Cognitive Behavior) ส่วนร่างกาย (Physique) คือ ระบบที่มั่นคงขององค์ประกอบของร่างกายและความสามารถของต่อมไร้ท่อในสมอง

Bernard (1970) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นผลรวมทั้งหมดของท่าทาง รูปร่างลักษณะทางกายพฤติ กรรมที่แสดงออก แนวโน้มการกระทำ ขอบเขตความสามารถทั้งที่ซ่อนเร้น อยู่ภายใน และที่แสดงออกมาให้เห็น

Good (1973) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพ คือ ผลรวมของพันธุกรรมและประสบการณ์ทั้งหมดของบุคคล

Morris (1979) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง รูปแบบของลักษณะต่างๆ (traits) ประจำตัวของบุคคลที่เกี่ยวกับพฤติกรรม อารมณ์ แรงจูงใจ ความคิด และเจตคติ

Aiken (1989) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพ เป็นลักษณะรวมทางกายภาพ สมรรถภาพทางสมอง อารมณ์ และการยอมรับทางสังคมของแต่ละบุคคล

จากความหมายของบุคลิกภาพที่กล่าวมาแล้วข้างต้นอาจสรุปได้ว่า บุคลิกภาพคือ ลักษณะหรือพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกหรือตอบสนองต่อสถานการณ์ต่างๆ ในการดำรงชีวิตและไม่จำเป็นว่าพฤติกรรมหรือคุณลักษณะเหล่านั้นจะต้องดีหรือไม่ดี ผิดหรือถูก ลักษณะของบุคลิกภาพต่างมีความสัมพันธ์ต่อกันและกัน บุคลิกภาพของมนุษย์ถูกสั่งสมหรือก่อกำเนิดจากพันธุกรรม วัฒนธรรม การเรียนรู้ วิธีปรับตัวของบุคคล และสิ่งแวดล้อมที่เป็นทั้งนามธรรมแลรูปธรรม บุคลิกภาพจะสามารถเปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ได้ด้วย อาจจะได้จากการเรียนรู้ สิ่งแวดล้อมทั้งทางสังคมและวัฒนธรรม เป็นต้น

4.1.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ

Cattell (1964) ได้เน้นถึงอิทธิพลของวัฒนธรรมและสังคม มีผลต่อพฤติกรรมและบุคลิกภาพ โดยให้ข้อคิดเห็นว่า อิทธิพลของสถาบันอาชีพหรือสถาบันครอบครัว และสังคมส่งผลต่อบุคลิกภาพ เนื่องจากสาเหตุดังนี้ คือ

1.สถาบันจงใจทำให้เกิดลักษณะบุคลิกภาพชนิดใดชนิดหนึ่งซึ่ง หมายถึง ลักษณะบุคลิกภาพที่สังคมนั้นต้องการอาจรวมอุปนิสัยและบุคลิกภาพเฉพาะ โดยที่สถาบันนั้นจงใจผลิตลักษณะที่ต้องการขึ้น

2.องค์ประกอบด้านสถานการณ์อาจส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพ ซึ่งสถาบันในสังคมไม่ได้จงใจ เมื่อเกิดรูปแบบพฤติกรรมซึ่งเป็นผลของขบวนการข้อใดข้อหนึ่งในสองข้อข้างต้น แต่ละบุคคลอาจพบว่าจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขบุคลิกภาพของเขาอีกต่อไป

Hurlock (1978) กล่าวว่าบุคลิกภาพเป็นผลรวมของพัฒนาการทั้งทางร่างกาย สติปัญญาอารมณ์และสังคม ซึ่งเป็นขบวนการเปลี่ยนแปลงที่มีระบบระเบียบที่สลับซับซ้อนสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันในทุกๆด้าน ซึ่งองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อพัฒนาการของบุคลิกภาพ แบ่งได้ 2 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบทางพันธุกรรมและสรีรวิทยา (Genetic – Physiological Factor)

1.1 พันธุกรรม เป็นตัวถ่ายทอดสิ่งที่เป็นมรดก ทางพันธุกรรมจาก พ่อแม่และบรรพ บุรุษ เป็นตัวกำหนดขอบเขตความสามารถต่าง ๆ ของมนุษย์ รวมทั้งลักษณะต่าง ๆ ของ ร่างกาย เช่น สีตา สีผม โครงสร้างของรูปร่างหน้าตาโดยมีสิ่งแวดล้อม เช่น ลักษณะการเลี้ยงดู ของ พ่อแม่ ลักษณะภูมิประเทศ ภูมิอากาศเป็นตัวกระตุ้นหรือตัวกดให้บุคคลนั้น พัฒนาไปได้ เต็ม ตามศักยภาพหรือไม่ทั้งทางด้านสติปัญญา รูปร่าง หน้าตา รวมทั้งลักษณะทางอารมณ์ โดย นักจิตวิทยาบางพวกมีความเชื่อว่า ลักษณะทางอารมณ์บางอย่างเป็นลักษณะเฉพาะตัวของ เด็กแต่ ละคน เช่น เด็กบางพวกปรับตัวง่ายยอมรับสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ ได้เร็ว เด็กพวกนี้จะมีอารมณ์ดี เด็ก บางพวกจะปรับตัวยาก เด็กจะรู้สึกเครียดหรือตื่นเต้นง่าย ปรับตัวช้า

1.2 องค์ประกอบทางสรีระวิทยา เป็นผลจากพันธุกรรมและการพัฒนาตามวัย ซึ่งจะพัฒนาไปสู่วุฒิภาวะโดยแต่ละคนจะมีระยะเวลาการเจริญเติบโตไม่เท่ากัน

2. องค์ประกอบทางสิ่งแวดล้อม

2.1 ประสบการณ์ในวัยเด็กความสัมพันธ์กับมารดาหรือตัวแทนของมารดาและความสัมพันธ์ในครอบครัว เป็นสิ่งที่เด็กจะเรียนรู้และเลียนแบบ จะสังเกตได้ว่า เด็กมักจะมีบุคลิกภาพหลายอย่างคล้ายพ่อแม่หรือบุคคลใกล้ชิดในวัยเด็ก

2.2 อิทธิพลของวัฒนธรรม ผลของวัฒนธรรม ศาสนา ความเชื่อ จะมีอิทธิพลต่อค่านิยมและทัศนคติของบุคคล เช่น สังคมอเมริกันให้ความสำคัญกับเรื่องเศรษฐกิจ การรู้จักพึ่งตนเอง จะพบว่า คน

อเมริกันมีลักษณะเชื่อมั่นตนเอง ส่วนในสังคมไทยให้ความสำคัญกับระบบอาวุโส ดังนั้น บุคลิกภาพของบุคคลส่วนใหญ่ เห็นว่าบุคคลที่มีลักษณะดี คือ อ่อนน้อม ถ่อมตน เป็นต้น

2.3 เหตุการณ์ที่ผ่านเข้ามาในชีวิต บุคคลแต่ละบุคคลจะได้รับประสบการณ์ ไม่เหมือนกันตั้งแต่เกิดมา เช่น ลำดับที่ของการเกิด สถานภาพของบุคคล บทบาทที่เปลี่ยนไป สิ่งเหล่านี้ จะมีอิทธิพลทำให้บุคลิกภาพของบุคคลเปลี่ยนไป เช่น บุคคลบางคนเมื่ออยู่ในครอบครัวจะมีลักษณะเป็นเด็กทำอะไรตามใจพ่อแม่ แต่เมื่อไปอยู่ที่ทำงานมีบทบาทเป็นหัวหน้าหน่วยงานก็มีลักษณะเป็นผู้ใหญ่เป็นผู้นำ แสดงว่าทั้งอิทธิพลของสังคมที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมหรือบุคลิกภาพของบุคคล

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2530) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ ประกอบด้วย พันธุกรรม สิ่งแวดล้อม และช่วงเวลาชีวิตของบุคคล คือ

1.พันธุกรรม สิ่งที่ถ่ายทอดทางพันธุกรรม ส่วนมากเป็นลักษณะทางกายภาพ เช่น ความสูงต่ำ ลักษณะเส้นผม สีของผิว ชนิดของโลหิต โรคภัยไข้เจ็บบางชนิด และข้อบกพร่องทางกายบางชนิด เช่น ตาบอดสี ศีรษะล้าน นิ้วเกิน มือติดกัน เป็นต้น ซึ่งลักษณะทางกายภาพเหล่านี้เป็นอิทธิพลของพันธุกรรมที่มีต่อบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลทั้งสิ้น

2.สิ่งแวดล้อม มีอิทธิพลต่อการพัฒนาการของมนุษย์ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และบุคลิกภาพ สำหรับสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการพัฒนาทางกาย ทางจิตใจ และบุคลิกภาพ คือ บุคคลที่อยู่รอบตัวเรา ครอบครัว กลุ่มคน และวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมที่เป็นมนุษย์คนอื่นๆนี้ จะมีอิทธิอย่างมากต่อการพัฒนาการทางบุคลิกภาพ ทัศนคติ และพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์

ฉลอง ภิรมย์รัตน์ (2531) กล่าวว่า บุคลิกภาพ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ

1.องค์ประกอบทางด้านพันธุกรรม เป็นการถ่ายทอดทางยีนส์จากพ่อแม่ หรือบรรพบุรุษไปสู่ลูกหลาน ได้แก่ ลักษณะทางด้านรูปร่าง หน้าตา ท่าทาง ผิวพรรณ อารมณ์ ตลอดจนระบบประสาทและเลือดเป็นลักษณะที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด

2.องค์ประกอบทางด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งที่เป็นธรรมชาติ และสภาพวัฒนธรรมประเพณี กฎเกณฑ์ระเบียบต่างๆ ในสังคมที่บุคคลที่เกี่ยวข้องอยู่เป็นผลทำให้เกิดการเรียนรู้ และปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมนั้นๆ ได้แก่ ลม อากาศ ที่อยู่อาศัย อาหาร ตลอดจนบุคคลที่อยู่ใกล้ชิด องค์ประกอบทางด้านสิ่งแวดล้อมนี้มีผลทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน จึงส่งผลให้บุคลิกภาพของแต่ละต่างกัน

มัลลิกา คณานุรักษ์ (2547) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพของมนุษย์มาจากอิทธิพลของพันธุกรรม และสิ่งแวดล้อมเป็นส่วนใหญ่ พันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมทำให้มนุษย์มีพฤติกรรมแตกต่างกัน โดยมีแรงจูงใจ (Motive) เป็นตัวกระตุ้น ตัวที่กระตุ้นคือ ความต้องการ (Needs) ซึ่งมนุษย์แต่ละคนจะมีความต้องการไม่เท่ากันและไม่เหมือนกัน มนุษย์ที่มีความต้องการแล้วไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความทุกข์ ความเครียด เกิดความวิตกกังวล ทำให้เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ไม่ดี

จากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพที่กล่าวมาแล้วข้างต้นอาจสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อบุคลิกภาพ คือ พันธุกรรม สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรม ซึ่งรวมไปถึงการเรียนรู้ เนื่องจากบุคลิกภาพจะก่อกำเนิดได้เกิดจากการปลูกฝังจากปัจจัยเหล่านี้ ปัจจัยเหล่านี้เปรียบเสมือนบทบาทที่สำคัญในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการแสดงออกท่าทางของบุคลิกภาพ แต่การที่รับรู้ว่าอิทธิพลมากหรือน้อยนั้นย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะของบุคคล และวัฒนธรรมที่แต่ละคนเกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

4.2 ทฤษฎีบุคลิกภาพ

4.2.1 ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของคอสตาและแมคเครr (Costa; & McCrae, 1992) องค์ประกอบแต่ละด้านของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) จะมีลักษณะเป็นกลุ่มของคุณลักษณะประจำตัวของมนุษย์ที่มักจะเกิดด้วยกัน การให้คำจำกัดความขององค์ประกอบทั้งห้าเป็นความพยายามที่จะอธิบายส่วนสำคัญรวมกันของคุณลักษณะเหล่านี้ ซึ่งคำอธิบายที่เป็นที่ยอมรับร่วมกันมากที่สุดคือ การพัฒนาของ (Costa; & McCrea. 1992 อ้างถึงใน วัลภา, 2542) มีลักษณะลำดับดังต่อไปนี้

1. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) หมายถึงเป็นผู้ที่มีความวิตกกังวล (Anxiety) เป็นคนโกรธง่าย (Anger) ความท้อแท้ (Discouragement) การคำนึงถึงแต่ตนเอง (Self-Consciousness) การมีความกระตุ้นรุนแรง (Impulsiveness) และมีอารมณ์เปราะบาง (Vulnerability)

1.1 มีความวิตกกังวล (Anxiety) หมายถึง บุคคลที่มีความว้าวุ่นหวาดกลัว มีแนวโน้มที่จะวิตกตื่นกลัว ตึงเครียด กระสับกระส่าย

1.2 โกรธง่าย (Anger) เป็นลักษณะที่บ่งชี้ แนวโน้มของความโกรธ และภาวะที่เกี่ยวข้อง เช่น ความหงุดหงิดและความขุ่นเคือง

1.3 ความท้อแท้ (Discouragement) เป็นผู้ที่มีความรู้สึกผิด เศร้า สิ้นหวัง และว้าเหว่ เป็นผู้ที่มีความท้อแท้ง่าย

1.4 การคำนึงถึงแต่ตนเอง (Self-Consciousness) เป็นลักษณะผู้ที่มีอารมณ์ความรู้สึกเต็มไปด้วยความละอาย รู้สึกไม่สบายใจที่จะมีผู้อื่นอยู่แวดล้อมไวต่อการแสดงออกที่ผู้อื่นมีต่อตนเอง และมีแนวโน้มที่จะรู้สึกต่ำต้อย เป็นลักษณะที่รู้สึกอาย หรือรู้สึกกังวลกับการเข้าสังคม

1.5 การมีความกระตุ้นรุนแรง (Impulsiveness) หมายถึง การไม่สามารถที่จะควบคุมแรงกระตุ้น และความต้องการของตนเอง

1.6 อารมณ์เปราะบาง (Vulnerability) หมายถึง ความอ่อนแอต่อความเครียด ไม่สามารถเผชิญกับความเครียดได้ เป็นผู้ที่ต้องพึ่งพาผู้อื่น เป็นคนสิ้นหวังตื่นตระหนกเมื่อประสบกับ สถานการณ์ฉุกเฉิน

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนต่ำสุดในบุคลิกภาพแบบนี้ คือ เป็นผู้ที่มีลักษณะยืดหยุ่น (Resilient) หมายถึง ผู้ที่มีแนวโน้มมีประสบการณ์ชีวิตในระดับของความมีเหตุผลมากกว่าคนส่วนใหญ่ และดูเหมือนว่าในบางครั้งจะไม่ถูกกระทบกระเทือนจากสิ่งรอบตัวที่เกิดขึ้นผู้ที่มีระดับของความยืดหยุ่นมากกว่าจะรู้สึกกังวลใจต่อสิ่งเร้าเพียงเล็กน้อยจากสภาพแวดล้อมรอบกาย แต่สิ่งเร้าจะต้องมีปริมาณที่มากพอให้เขารู้สึกกังวลใจ ลักษณะสุดขั้วเช่นนี้มีคุณค่าสำคัญในบางบทบาทของสังคม เช่น ผู้ควบคุมการจราจรทางอากาศ นักบินสอดแนมของกองทัพ ผู้จัดการทางการเงิน และวิศวกร เป็นต้น

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนสูง คือ เป็นผู้ที่มีปฏิกิริยาโต้ตอบทันที (Reactive) ต่อสิ่งเร้า หมายถึง เป็นผู้ที่มีความหวั่นไหวทางอารมณ์มากกว่าคนส่วนใหญ่ และรายงานว่ามีความพึงพอใจในชีวิตน้อยกว่าคนส่วนใหญ่ และพบว่าผู้ที่มีความรู้และมีระดับการศึกษาสูงความหวั่นไหนทางอารมณ์ที่อยู่ในระดับสูงจะเข้ามารบกวนหรือเป็นอุปสรรคต่อการทำงานได้ ตัวอย่างบทบาททางสังคมของบุคคลที่มีบุคลิกภาพเช่นนี้ คือ นักสังคมสงเคราะห์ นักวิชาการ ผู้ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้า สมาชิกสภา เป็นต้น

ตาราง 1 ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว

บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว	**ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนต่ำ**	**ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนสูง**
ความวิตกกังวล	สงบ	วิตกกังวล
ความโกรธ	โกรธช้า	โกรธเร็ว
ความท้อแท้	ท้อแท้ยาก	ท้อแท้ง่าย
การคำนึงถึงแต่ตนเอง	รู้สึกอึกอักยาก	รู้สึกอึกอักง่าย
การมีความกระตุ้นรุนแรง	ทนต่อสิ่งที่มากระตุ้นได้	ถูกยั่วยุได้ง่าย
อารมณ์เปราะบาง	เผชิญความเครียดได้ดี	รับมือกับความเครียดอย่างลำบาก

ที่มา: Costa; & McCrae, 1992 quoted in Howard & Howard (2001)

2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) หมายถึงการเป็นผู้มีความอบอุ่น (Warmth) ความชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Gregariousness) การแสดงออกแบบตรงไปตรงมา (Assertiveness) การชอบมีกิจกรรม (Activity) ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement Seeking) การมีอารมณ์ด้าน บวก (Positive Emotions)

2.1 การเป็นผู้มีความอบอุ่น (Warmth) หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความรักและเป็น มิตรต่อผู้อื่น เป็นผู้ที่มีความรักผู้อื่นอย่างแท้จริง

2.2 ความชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Gregariousness) หมายถึง ความชอบที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นเป็นหมู่คณะ

2.3 การแสดงออกแบบตรงไปตรงมา (assertiveness) หมายถึง ผู้ที่กล้าที่จะแสดง ความเป็นผู้นำ หรือเป็นผู้ที่มีอิทธิพลในสังคม

2.4 การชอบมีกิจกรรม (Activity) หมายถึง ผู้ที่มีความว่องไว ตื่นตัว มีความ ต้องการทำกิจกรรมอยู่เสมอ

2.5 ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement–Seeking) หมายถึง ผู้ที่ชอบ สิ่งแวดล้อมที่มีสีสันสดใส

2.6 การมีอารมณ์ด้านบวก (Positive Emotions) หมายถึง ผู้ที่มีความสนุกสนาน มีความสุข มีความหวัง และมองโลกในแง่ดี

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนต่ำในบุคลิกภาพแบบนี้ คือ ผู้ที่มีลักษณะเก็บตัว หมายถึง ผู้ที่มีแนวโน้มที่จะชอบความอิสระ สงบเสงี่ยม มั่นคง และชอบจะทาอะไรคนเดียวมากกว่า อาชีพที่มีลักษณะพื้นฐานดังกล่าว เช่น ผู้จัดการฝ่ายผลิต นักฟิสิกส์ นักวิทยาศาสตร์ เป็นต้น

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนสูง คือ ผู้ที่มีลักษณะแสดงตัว (Extravert) ผู้ที่มีแนวโน้ม ที่จะเป็นผู้นามากกว่า มีความเป็นมิตร และชอบการแสดงออกต่อหน้าคนอื่นๆ มีกิจกรรมทาง กายภาพ และการพูดมากกว่าคนส่วนใหญ่ อาชีพที่มีลักษณะพื้นฐานดังกล่าวเช่น นักแสดง พนักงานขาย นักการเมือง นักสังคมศาสตร์

ตาราง 2 ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบแสดงตัว

บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	**ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนต่ำ**	**ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนสูง**
การชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น	ไม่ชอบเข้าสังคม	ชอบเข้าสังคม
การแสดงออกตรงไปตรงมา	ชอบอยู่เบื้องหลัง	ชอบแสดงออก เป็นผู้นา
การชอบมีกิจกรรม	ทากิจกรรมอย่างไม่เร่งรีบ	ทากิจกรรมอย่างกระฉับกระเฉง
การชอบแสวงหาความตื่นเต้น	ไม่ค่อยต้องการความตื่นเต้น	กระหายความตื่นเต้น
การมีอารมณ์ด้านบวก	ไม่ค่อยร่าเริง	ร่าเริง มองโลกในแง่ดี

ที่มา: Costa; & McCrae, 1992 quoted in Howard & Howard (2001)

3.บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) หมายถึง การเป็นคนช่างฝัน (Fantacy) ความสุนทรีย์ (Aesthetics) การเปิดเผยความรู้สึก (Feelings) การปฏิบัติ (Actions) การมีความคิด (Ideas) การยอมรับค่านิยม (Values)

3.1 การเป็นคนช่างฝัน (Fantasy) หมายถึง ผู้ที่มีชีวิตไปด้วยจินตนาการและ ความฝัน มีความคิดสร้างสรรค์ภายในตนเอง

3.2 ความสุนทรีย์ (Aesthetics) หมายถึง ผู้ที่หวั่นไหวกับงานและความงดงามใน ศิลปะ บทกวี

3.3 การเปิดเผยความรู้สึก (Feelings) หมายถึง การเป็นผู้ที่รับรู้อารมณ์และความรู้สึกภายในตนเอง

3.4 การปฏิบัติ (Actions) หมายถึง ผู้ที่พร้อมที่จะลองทำกิจกรรมใหม่ ๆ เช่น รับประทานอาหารใหม่ๆ ชอบความแปลกใหม่หลากหลายกว่าความเคยชินที่ปฏิบัติอยู่

3.5 การมีความคิด (Ideas) หมายถึง การมีความคิดที่จะเปิดรับเหตุการณ์หรือเรื่องใหม่ๆ

3.6 การยอมรับค่านิยม (Values) หมายถึง การมีความพร้อมที่จะตรวจสอบค่านิยมต่างๆ เช่น ค่านิยมทางสังคม การเมือง และศาสนา

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนต่ำในบุคลิกภาพแบบนี้ คือ การเป็นนักอนุรักษ์ (Preserver) หมายถึง ผู้ที่มีความสนใจแคบ เป็นนักอนุรักษ์นิยมไม่ชอบการเปลี่ยนแปลงรู้สึกสะดวกใจเมื่ออยู่ร่วมกับครอบครัวคนรู้จักอาชีพที่มีลักษณะพื้นฐานดังกล่าว เช่น ผู้จัดการทางการเงิน ผู้ปฏิบัติงานประจำ ผู้จัดการโครงการ นักวิทยาศาสตร์ประยุกต์

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนสูงคือ การเป็นนักสำรวจ (Explorer) หมายถึง ผู้ที่มีความสนใจกว้าง หลงใหลไปกับประสบการณ์แปลกใหม่หรือนวัตกรรมใหม่ๆ หรือมีลักษณะเสรีนิยมอาชีพที่มีลักษณะพื้นฐานดังกล่าว เช่น สถาปนิก ศิลปิน นักบริหาร ตัวแทนแลกเปลี่ยนและนักวิทยาศาสตร์

ตาราง 3 ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์

บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	**ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนต่ำ**	**ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนสูง**
การเป็นคนช่างฝัน	ให้ความสำคัญกับปัจจุบัน	มีจินตนาการ ช่างฝัน
การซาบซึ้งในความงาม	ไม่สนใจในศิลปะ	ซาบซึ้งในศิลปะและความสวยงาม
การเปิดเผยความรู้สึก	เพิกเฉยไม่สนใจในความรู้สึกต่างๆ	เห็นคุณค่าของอารมณ์ด้านต่างๆ
การปฏิบัติ	ชอบทำในสิ่งเคยชิน	ชอบความหลากหลายลองสิ่งใหม่ๆ
การมีความคิด	เน้นการใช้เหตุผลในมุมมองแคบ	เน้นการใช้เหตุผลในมุมมองกว้าง
การยอมรับค่านิยม	ไม่ยอมรับค่านิยมใหม่ๆ	พร้อมที่จะตรวจสอบค่านิยมต่างๆ

ที่มา: Costa; & McCrae, 1992 quoted in Howard & Howard (2001)

4.บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) หมายถึง การเป็นผู้ไว้วางใจผู้อื่น (Trust) ความตรงไปตรงมา (Straight Forwardness) ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (Altruism) การยอมตามผู้อื่น (Compliance) ความสุภาพ (Modesty) และความมีจิตใจอ่อนโยน (Tender – Mindedness)

4.1 การเป็นผู้ไว้วางใจผู้อื่น (Trust) หมายถึง การที่เชื่อว่าผู้อื่นมีความซื่อสัตย์และเจตนาดี

4.2 ความตรงไปตรงมา (Straight Forwardness) หมายถึง การมีความจริงใจที่ จะปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา

4.3 ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (Altruism) หมายถึง ผู้ที่มีความห่วงใยในสวัสดิภาพของ ผู้อื่น เป็นผู้ที่ชอบช่วยเหลือผู้อื่น

4.4 การยอมตามผู้อื่น (Compliance) หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะอ่อนโยนตอบสนอง การกระทำของผู้อื่นอย่างสุขุม

4.5 ความสุภาพ (Modesty) หมายถึง ผู้ที่ถ่อมตน ไม่ข่มว่าตนเองเหนือกว่าผู้อื่น

4.6 ความมีจิตใจอ่อนโยน (Tender–Mindedness) หมายถึง ผู้ที่ให้ความสำคัญ ต่อความเป็นมนุษย์ของผู้อื่น มีความหวั่นไหวต่อความต้องการของผู้อื่น

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนต่ำในบุคลิกภาพนี้ คือ การเป็นนักท้าทาย (Challenger) หมายถึง ผู้ที่มุ่งไปยังความต้องการและบรรทัดฐานส่วนตัวของตนมากกว่าของกลุ่มมีความเกี่ยวข้องกับอำนาจที่ได้มา อาชีพที่มีลักษณะพื้นฐานดังกล่าว เช่น ผู้นำทางทหาร ผู้จัดการ นักโฆษณา

ลักษณะสุดขั้วของผู้ได้คะแนนสูง คือ การเป็นนักปรับตัว (Adapter) หมายถึง ผู้ที่มีแนวโน้มทำตามความต้องการของกลุ่มยอมรับตามบรรทัดฐานของกลุ่มมากกว่ายืนกรานตามบรรทัดฐานของตนเอง มีความกลมกลืนในการปรับตัวอาชีพที่มีลักษณะพื้นฐานดังกล่าว เช่น งานด้านสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา

ตาราง 4 ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบประนีประนอม

บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	**ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนต่ำ**	**ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนสูง**
ความไว้วางใจผู้อื่น	ช่างเยาะเย้ย ถากถาง ขี้ระแวง	เห็นว่าผู้อื่นเจตนาดี ซื่อสัตย์
ความตรงไปตรงมา	ระแวดระวัง พูดเกินจริง	จริงใจ ตรงไปตรงมา
ความเอื้อเฟื้อ	ไม่เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น	เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น
การยอมตามผู้อื่น	ก้าวร้าว ชอบแข่งขัน	ประนีประนอม คล้อยตาม
ความสุภาพ	รู้สึกว่าตนเองเหนือผู้อื่น	สุภาพ
การมีจิตใจอ่อนโยน	ติดยึดอยู่กับเหตุผล	จิตใจอ่อนโยน พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง

ที่มา: Costa; & McCrae, 1992 quoted in Howard & Howard (2001)

5.บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) หมายถึง การมีความสามารถ (Competence) ความเป็นระเบียบ (Order) การมีความรับผิดชอบในหน้าที่ (Dutifulness) ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Achievement Striving) ความมีวินัยต่อตนเอง (Self–Discipline) และแนวคิดที่ใช้ปฏิบัติงาน (Deliberation)

5.1 การมีความสามารถ (Competence) หมายถึง ผู้ที่สามารถจัดการกับชีวิต ตนเองได้ มีความเป็นเหตุเป็นผล และมีประสิทธิภาพในตนเอง

5.2 ความเป็นระเบียบ (Order) หมายถึง ผู้ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

5.3 การมีความรับผิดชอบในหน้าที่ (Dutifulness) หมายถึง ผู้ที่ยึดมั่นในหลักการ ทางจริยธรรมและปฏิบัติตามคำมั่นที่ให้ไว้

5.4 ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Achievement Striving) หมายถึง การทำงานหนัก เพื่อประสบความสำเร็จในงานตามเป้าหมาย

5.5 ความมีวินัยต่อตนเอง (Self –Discipline) หมายถึง ความสามารถที่จะเริ่ม และปฏิบัติงานให้สำเร็จ แม้ว่าเต็มไปด้วยความเบื่อหน่ายหรืออุปสรรคก็ตาม

5.6 แนวคิดที่ใช้ปฏิบัติงาน (Deliberation) หมายถึง การมีความคิดที่สามารถ ปฏิบัติได้ มีความระมัดระวังในการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนต่ำของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบนี้ คือ ผู้ที่สามารถปรับตัว ยืดหยุ่นได้ (Flexible) เป็นผู้ที่ง่ายต่อการวอกแวกออกจากเป้าหมาย และให้ความสนใจที่เป้าหมาย น้อยกว่านิยมหาความสุข โดยทั่วไปมักปล่อยปละละเลยที่จะใส่ใจในเป้าหมาย อาชีพที่มีลักษณะ พื้นฐานดังกล่าว เช่น นักวิจัยที่ปรึกษา นักสอบสวน

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนสูง คือ การเป็นผู้ที่มุ่งเป้าหมาย (Focused) จะมีการแสดงออกถึงผลของการควบคุมตนเองสูง ทั้งเป้าหมายส่วนตัวและอาชีพ ลักษณะทั่วไปจะเป็นผู้ที่ ประสบความสำเร็จในอาชีพ มีลักษณะบ้างาน มุ่งมั่นยากต่อการทำให้ไขว้เขว อาชีพที่มีลักษณะ พื้นฐานดังกล่าว เช่น ผู้บริหารระดับสูง ผู้นำที่ประสบความสำเร็จ

ตาราง 5 ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก

บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	**ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนต่ำ**	**ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนสูง**
การมีความสามารถ	รู้สึกว่าไม่ได้เตรียมพร้อมบ่อยครั้ง	รู้สึกว่ามีความสามารถและมีประสิทธิภาพ
ความเป็นระเบียบ	ไม่เป็นระเบียบ ไม่มีระบบ	เป็นระเบียบเรียบร้อย
การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่	ไม่เอาใจใส่ต่อหน้าที่	มีจิตสานึกรับผิดชอบต่อหน้าที่
ความต้องการสัมฤทธิ์ผล	มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำ	มีความพยายามเพื่อให้สำเร็จเป้าหมาย
ความมีวินัยในตนเอง	ผลัดวันประกันพรุ่ง วอกแวก	มุ่นเน้นการปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จ
ความคิดที่ใช้ปฏิบัติงาน	ปฏิบัติโดยปราศจากการ ไตร่ตรอง	คิดอย่างรอบคอบก่อนปฏิบัติ

ที่มา: Costa; & McCrae, 1992 quoted in Howard & Howard (2001)

4.2.3 การวัดบุคลิกภาพ

ในปัจจุบันมีการสร้างและนำมาใช้ 3 แบบวัด (นลินี ธรรมอำนวยสุข. 2541; อ้างถึงใน อัจฉรา วงษ์วัฒนามงคล. 2533) ได้แก่

แบบวัดที่ 1 แบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง (Structured Interview SI) ประกอบด้วย คำถาม 25 ข้อ เป็นการถามโดยให้ผู้ตอบรายงานพฤติกรรมตนเองในสถานการณ์ต่างๆ

แบบวัดที่ 2 มาตรวัดลักษณะบุคลิกภาพแบบเอ ของแฟรมมิ่งแฮม (Framingham Type A Scale : FTAS) เป็นแบบวัดรายงานของตนเอง เช่นเดียวกับแบบที่ 1 ประกอบด้วยคำถาม 10 ข้อ วัดทางด้านแรงขับมุ่งสัมฤทธิ์การมีความรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว และการรับรู้ว่ามีความกดดันในการทำงาน

แบบวัดที่ 3 แบบสำรวจการกระทำของเจนกินส์ (Jenkins Activity Survey หรือ JAS) เป็นแบบสอบถามการรายงานตนเอง ซึ่งอัจฉรา วงษ์วัฒนามงคล (2533) และ ชมพูนุท พงษ์ศิริ (2535) ได้ปรับปรุงเป็นแบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถาม 20 ข้อ และ นลินี ธรรมอำนวยสุข (2541) ได้ปรับปรุงเป็นแบบสอบถามจำนวน 24 ข้อ เป็นแบบวัดที่คล้ายกับแบบวัดแบบแรก แต่ได้ดัดแปลงให้เป็นแบบสอบถามแบบปรนัยได้วิเคราะห์คุณภาพแล้วปรากฏว่า คนที่ได้คะแนนจากแบบสอบถามนี้สูงจะเป็นบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอ ส่วนผู้ที่ได้คะแนนแบบวัดนี้ต่ำจะเป็นบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบบี แบบวัดนี้จะวัดความรู้สึกที่มีต่อสถานการณ์ต่างๆ โดยเฉพาะสถานการณ์ในการทำงาน ความกดดันในการทำงานและสถานการณ์การแข่งขัน

แบบวัดที่ 4 แบบสอบถามวัดบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงพัฒนามาจากแบบสอบถามวัดบุคลิกภาพของ จิตรวี มุสิตสุก (2556: 145-147) ซึ่งพัฒนาจากศิริพร ประโยค (2542, p.117-119) ที่แปลและปรับปรุงไว้ตามแนวคิดและทฤษฎีบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบของ Costa and McCrae (1985 อ้างถึงใน Howard and Howard 2004: 4-10)

4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

Haussman and Other (1976) ได้ศึกษาเพื่อสนับสนุนรูปแบบการทำนายการปฏิบัติงานของพยาบาลสาธารณสุข โครงสร้างของหน่วยงานบุคลิกภาพความเป็นผู้นำ มีความสัมพันธ์การปฏิบัติงานโดยตรง โดยอายุ และประสบการณ์ มีความสัมพันธ์ทางลบกับการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงาน

Tett et.al., (1991 citing Cooper & Robertson, 1995) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับผลการปฏิบัติงานโดยใช้วิธี meta-analysis พบว่า องค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพตามแนวคิดของ Costa & McCrae มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานดังนี้ องค์ประกอบการยอมรับผู้อื่นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน($r = .33$) องค์ประกอบความหวั่นไหว มีความสัมพันธ์เชิงลบ

กับผลการปฏิบัติงาน (r = -.22) องค์ประกอบการมีสติ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน (r = .18) ระดับความสัมพันธ์ต่ำกว่า 0.5 ปกติเขาจะไม่เอามาอ้างอิง เพราะระดับความสัมพันธ์เชิงบวกที่เกิดขึ้นมีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

Feingold (1992) ได้วิเคราะห์เชิงปริมาณวิจัยที่เกี่ยวกับความแตกต่างทางเพศในเรื่องของบุคลิกภาพพบว่า เพศชายมีลักษณะการกล้าแสดงออกสูงกว่าเพศหญิง เพศหญิงมีลักษณะความวิตกกังวล การเข้าสังคม ความรับผิดชอบโดยเฉพาะลักษณะการมีจิตใจอ่อนโยน เช่น ความมีน้ำใจ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นต้น ลักษณะนี้เพศหญิงสูงกว่าเพศชาย ส่วนลักษณะที่ไม่พบความแตกต่าง ได้แก่ ลักษณะหุนหันพลันแล่น ความมีชีวิตชีวา ความคิด และลักษณะความเป็นคนเจ้าระเบียบ เป็นต้น

Hurtz & Donovan, (2000: 869-879) ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับผลการปฏิบัติงานที่มีผู้ศึกษาไว้ (Meta-Analysis) พบว่า องค์ประกอบด้านการมีจิตสำนึกเป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงานในทุกอาชีพ ส่วนบุคลิกภาพแบบประนีประนอม แบบเปิดรับประสบการณ์ และแบบหวั่นไหวสามารถใช้คำทำนายผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้า นอกจากนี้ยังพบว่า บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวและแบบแสดงตัวสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานด้านการขายและการจัดการได้

ทัศนีย์ อัญมณีเจริญ (2550) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และความพึงพอใจในงาน : กรณีศึกษาธุรกิจโรงเลื่อยไม้สัก พบว่าบุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบเปิดรับประสบการณ์ แบบประนีประนอม และแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองโดยรวม และแต่ละด้านทุกด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ซึ่งความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองจะตรงกับความสำเร็จในอาชีพด้านบทบาทการทำงานและความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองในด้านสังคมจะตรงกับความสำเร็จในอาชีพด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

5.ค่านิยม (Value)

5.1 ความหมายของค่านิยม

ค่านิยม (Values) คือความเชื่อที่ฝังลึกในจิตใจ เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมทางสังคมและกำหนดวิถีชีวิตของบุคคลในสังคมให้ดำเนินไปในแนวทางที่พึงปรารถนาของสังคม (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, จิตวิทยาสังคม, 168)

สุนทรี โคมิน (2522) ได้กล่าวถึงลักษณะของค่านิยมว่ามีลักษณะ คือมีความยั่งยืนถาวร ไม่เปลี่ยนแปลงได้โดยง่าย มักจะเหมือนหรือไม่แตกต่างจากกลุ่มที่เป็นสมาชิกซึ่งตรงนี้เอง ทำให้ค่านิยม

สามารถสะท้อนออกมาให้เห็นเป็นวัฒนธรรมของกลุ่มๆนั้น และค่านิยมเป็นความเชื่อที่มีเป้าหมายและทศทางของการกระทำอยู่ในตัวเอง

Cynthia D Scott, Dennis Jaffe และ Glenn Tobe ได้ให้คำจำกัดความความหมายของค่านิยมไว้ว่า คือ กฎเกณฑ์มาตรฐาน หรือคุณค่าที่องค์การนั้นคาดหวังหรือต้องการให้เป็นค่านิยมเปรียบเสมือนแหลงกำเนิดของแรงที่นำเราไปสู่การปฏิบัติ เป็นสิ่งที่หยั่งรากฝังลึก และเกี่ยวข้องกับอารมณ์ซึ่งเปลี่ยนแปลงได้ยาก (ณัฐพงศ์ เกศมาริษ, ค่านิยม วิสัยทัศน และพันธกิจ: 32)

จากที่กล่าวความหมายของคำว่าค่านิยมทั้งหมดพอสรุปได้ว่าค่านิยมหมายถึง ความเชื่อที่คนยึดถือเอาไว้ในจิตใจ ซึ่งมีอิทธิพลอย่างมากต่อรูปแบบพฤติกรรมหรือการประพฤติปฏิบัติของบุคคลที่แสดงออกมาก ซึ่งค่านิยมของแต่ละกลุ่มจะสะท้อนออกมาให้เห็นในรูปแบบของวัฒนธรรมประจำกลุ่มนั้นๆ ที่คนในกลุ่มยึดถือปฏิบัติ

5.1.1 ความหมายและความสำคัญของค่านิยมในการทำงาน

ค่านิยมในการทำงาน คือ ความเชื่อมั่นส่วนบุคคลของพนักงานเกี่ยวกับสิ่งที่เขาคาดหวังว่าจะได้จากงานและเป็นวิถีทางที่กำหนดการปฏิบัติตัวของเขาว่าควรจะมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างไรและควรได้รบการปฏิบัติอย่างไรในที่ทำงาน โดยทั่วไป “ค่านิยม” (Value) นั้นประกอบด้วยความรู้ (Knowledge) ความเชื่อ (Believe) และความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด (Cognitive) ดังนั้นค่านิยมจึงเป็นส่วนที่แสดงถึงวิถีทางของการกระทำว่า “อะไรควรทำ” หรือ“อะไรไม่ควรทำ” กล่าวได้ว่าเป็นพื้นฐานของพฤติกรรมจริยธรรมในการทำงาน ซึ่งค่านิยมในการทำงานของพนักงานจะต้องมีความสอดคล้องกับค่านิยมขององค์กรจึงจะทำให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

นอร์ดและคณะ (อ้างถึงใน Nord et al., 1988) ได้แบ่งค่านิยมในการทำงานออกเป็น 2 ประเภท คือ ค่านิยมภายในตัวงาน (Intrinsic Work Values) และค่านิยมภายนอกตัวงาน (Extrinsic Work Values) โดยค่านิยมภายในตัวงาน (Intrinsic Work Values) เป็นค่านิยมที่ให้คุณค่าในตัวงาน พนักงานที่มีความปรารถนาในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และเห็นความสำคัญของการร่วมสร้างผลงาน เป็นกลุ่มพนักงานที่มีค่านิยมภายในตัวงาน ซึ่งพนักงานเหล่านี้จะชอบงานที่มีความท้าทายต้องใช้ทักษะความสามารถในการทำงาน ชอบงานที่ตัดสินใจได้ด้วยตัวเอง งานที่มีการเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ และงานที่เปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้าในตนเอง ในขณะที่ค่านิยมภายนอกตัวงาน (Extrinsic Work Values) นั้นจะเน้นการให้คุณค่าแก่สิ่งแวดล้อมอื่นนอกจากตัวงาน ซึ่งจะเน้นเหตุผลในแง่ของผลตอบแทนทางเศรษฐกิจและความมั่นคงโดยบุคคลจะทำงานด้วยเหตุผลของค่าจ้าง สวัสดิการ และความมั่นคงของงาน

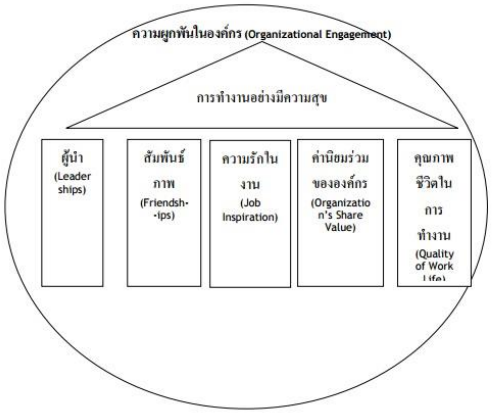
Meglino et al, อ้างถึงใน Shermerhorn, (1997) ได้กล่าวว่าบุคคลในที่ทำงานควรมีค่านิยม 4 อย่างคือ

1. ความสำเร็จ (Achievement) การทำสิ่งต่างๆ ให้เสร็จ และทำงานหนักเพื่อพิชิตความยากลำบากในชีวิต

2. การให้ความช่วยเหลือและสนใจผู้อื่น (Helping and Concern for Others) การให้ความสนใจและช่วยเหลือผู้อื่น

3. ความซื่อสัตย์ (Honesty) การบอกความจริงและการกระทำในสิ่งที่คิดว่าถูกต้อง

4. ความเที่ยงธรรม (Fairness) ยุติธรรมและไม่เอาเปรียบกัน



ภาพประกอบ 3 โมเดลของเครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข รวมศิริ เมนะโพธิ (2550) อ้างถึงใน (Robert K. Greenleaf, George Manning & Kent Curts: 133) (Max DePree, Leadership Is an Art citing George Manning and Kent Curts: 135)

ภาพที่ดังกล่าวเป็นเครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุขโดยมีองค์ประกอบในการวัด5มิติด้วยกัน คือ

1. มิติของผู้นำ (Leaderships)

2. มิติของสัมพันธภาพในการทำงาน ระหวางเพื่อนร่วมงานด้วยกัน (Friendships)

3. มิติความรักในงาน (Job Inspiration)

4. มิติค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value)

5. มิติคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life)

รวมศิริ เมนะโพธิ (2550) ได้ศึกษา เครื่องมือการทำงานอย่างมีความสุข โดยใช้นักศึกษาระดับปริญญาโท ภาคพิเศษของสถาบันพัฒนบัณฑิตบริหารศาสตร์ เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 207 คน โดยใช้แบบทดสอบการทำงานอย่างมีความสุขที่มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) มาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย ประวัติส่วนบุคคล และแบบวัดการทำงานอย่างมีความสุข

จำนวน 40 ข้อ โดยแบ่งเป็น 2 ส่วนคือวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานอย่างมีความสุข และระดับความสุขจากการทำงานที่ได้รับในปัจจุบัน ในการทดสอบค่าความน่าเชื่อถือของข้อมูลโดยใช้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Analysis) มาใช้ในการหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ นอกจากนี้ในการรายงานผลการวัดการทำงานอย่างมีความสุขผู้วิจัยได้ใช้ค่าเฉลี่ยทางสถิติมาใช้ในการแปรผลข้อมูลของเครื่องมือดังกล่าวด้วย สำหรับผลที่ได้จากการสร้างแบบวัดการทำงานอย่างมีความสุขพบว่าเครื่องมือนั้นมีค่าความน่าเชื่อถือสูงทั้ง 2 ส่วน กล่าวคือระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานอย่างมีความสุขเครื่องมือที่ใช้นี้มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9577 (จากค่าของ Alpha) ถือว่ามีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงมาก และจากระดับความสุขจากการทำงานที่ได้รับในปัจจุบัน เครื่องมือที่นี้ใช้มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9542 (จากค่าของ Alpha) ซึ่งถือว่ามีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงมาก

นอกจากนี้ในส่วนของระดับความสุขของกลุ่มตัวอย่างพบว่าภาพรวมของระดับความสุขในการทำงานปัจจุบันของนักศึกษาระดับปริญญาโท ภาคพิเศษ สถาบันพัฒนบัณฑิตบริหารศาตร์ จากค่าเฉลี่ยได้ว่า ในปัจจุบันมีระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก กล่าวคือมีค่าเฉลี่ยความสุขอยู่ที่ 3.487

6.รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น

“Path Analysis” มีผู้แปลไว้หลายความหมาย เช่น รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงเส้น การวิเคราะห์เส้นทาง หรือการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุ เป็นต้น ซึ่งวิธีการดังกล่าวเป็นเทคนิคทางสถิติที่นำมาใช้ในการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรสาเหตุหรือตัวแปรทำนาย ที่มีต่อตัวแปรตามเพื่อดูว่ามีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมของตัวแปร โดยแนวคิดนี้ถูกพัฒนาขึ้นโดย Sewall Wright ในปี 1934 โดยเทคนิคการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุไม่ใช่เทคนิคที่ใช้เพื่อค้นหาว่าตัวแปรใดมีอิทธิพลต่ออีกตัวแปรหนึ่ง แต่เป็นการตรวจสอบอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรหนึ่งต่ออีกตัวแปรหนึ่งตามที่ผู้วิจัยศึกษาหรือกำหนดขึ้นจากสมมติฐานหรือแนวคิด ทฤษฎีหรือการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องโดยมีเหตุผลอยู่เบื้องหลังว่า ตัวแปรอิสระนั้นๆ เป็นสาเหตุต่อตัวแปรตาม แล้วนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมาวิเคราะห์ตามเทคนิคการวิเคราะห์เชิงสาเหตุผลที่ได้จากการวิเคราะห์จะเป็นการทดสอบความตรงของโครงสร้างหรือรูปแบบตามสมมติฐานนั้น และยังช่วยปรับปรุงโครงสร้างหรือรูปแบบอีกด้วย ซึ่งจะบอกได้ว่าจากหลักฐานข้อมูลที่ไปเก็บมานั้นสามารถที่จะสนับสนุนทฤษฎีหรือสมมติฐานที่มีอยู่หรือไม่ (สุภมาศ อังสุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณา และรัชนีกูล ภิญโญภานุวัฒน์, 2551)

ศิริชัย กาญจวนวาสี (2548) ได้กล่าวว่า การวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุมีข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในแบบจำลองเชิงสาเหตุเป็นความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง ความสัมพันธ์เชิงบวก และเป็นความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

2. ความคลาดเคลื่อนไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปร

3. ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุเป็นไปในทิศทางเดียวไม่มีทิศทางย้อนกลับ

4. ตัวแปรตามวัดในระดับอันตรภาค

5. ไม่มีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นในการวัดค่าตัวแปรต้น

สุภมาศ อังสุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณา, และ รัชนีกูล ภิญโญภานุวัฒน์ (2551) ได้กล่าวว่า ปัจจุบันการวิเคราะห์เชิงสาเหตุสามารถทา ได้ 2 วิธี คือ

(1) การวิเคราะห์แบบดั้งเดิม โดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณและตรวจสอบความตรงของแบบจำ ลองด้วยสถิติ x^2 ตามวิธีการของ Specht การวิเคราะห์ด้วยวิธีนี้มีข้อจำกัดที่สำคัญ คือ มีข้อตกลงเบื้องต้นว่าตัวแปรวัดได้โดยตรงและไม่มีความคลาดเคลื่อนซึ่งไม่สอดคล้องกับทฤษฎีการวัดและไม่สามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบสองได้

(2) การวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation modeling) เป็นวิธีผ่อนคลายข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์แบบดั้งเดิมทั้งสองข้อ เพราะได้นำวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบหรือแบบจำลองการวัดเข้ามาจัดการเกี่ยวกับการวัดตัวแปร ทำให้สามารถวิเคราะห์ได้ทั้งตัวแปรสังเกตได้โดยตรงและตัวแปรแฝง การวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุด้วยตัวแปรแฝงมีประโยชน์มาก เพราะเป็นการบูรณาการหลักการวิจัย หลักการวิเคราะห์ข้อมูลและหลักการวัดเข้าด้วยกันได้อย่างกลมกลืน โดยไม่ต้องแยกวิเคราะห์เหมือนกับการวิเคราะห์ด้วยสถิติแบบดั้งเดิมในส่วนถัดไปจะทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองสมการโครงสร้าง

6.1 แบบจำลองสมการโครงสร้าง

แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling--SEM) เป็นเทคนิคทางสถิติที่ใช้ในการทาสอบและประมาณค่าความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยใช้การรวมข้อมูลทางสถิติกับข้อตกลงเบื้องต้นความสัมพันธ์เชิงสาเหตุซึ่งใช้วิเคราะห์เพื่อยืนยันแบบจำลองมากกว่าใช้วิเคราะห์เพื่อสำรวจหรือระบุแบบจา ลองและเหมาะสมที่จะทา การทดสอบทฤษฎีมากกว่าการสร้างทฤษฎี (สุภมาศอังสุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณา, และ รัชนีกูล ภิญโญภานุวัฒน์, 2551) นอกจากนั้นรูปแบบการวิจัยที่แสดงโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่นักวิจัยสร้างขึ้นตามทฤษฎีแทนปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในธรรมชาติ เนื่องจากปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในธรรมชาตินั้นมีลักษณะซับซ้อนและมีโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ หลากหลาย ซึ่งในการวิจัยนั้นนักวิจัยไม่สามารถที่จะทำการศึกษาได้ครบทุกองค์ประกอบ เนื่องจากมีข้อจำกัดต่าง ๆ นอกจากนั้นแบบจำลองสมการโครงสร้างยังครอบคลุมความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างแบบเส้นทุกรูปแบบ จึงสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ ไม่ว่าจะเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบจำลองอิทธิพลทางเดียวหรืออิทธิพลย้อนกลับ แบบจำลองสมการโครงสร้างประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วน คือ แบบจำลองการวัด

(Measurement Model) และแบบจำลองโครงสร้าง (Structural Model) (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2551; สุภมาศ อังสุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณา, และ รัชนีกูล ภิญโญภานุวัฒน์, 2551)

1. แบบจำลองการวัด (Measurement Model) คือ แบบจำลองที่ระบุความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างตัวแปรสังเกตและตัวแปรแฝง (Latent and Observed Variables) ได้โดยแบ่งออกเป็น 2 แบบจำลอง แบบจำลองวัดสำหรับตัวแปรแฝงภายนอก และแบบจำลองวัดสำหรับตัวแปรแฝงภายใน

2. แบบจำลองโครงสร้าง (Structural Model) คือ แบบจำลองที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงในแบบจำลองโดยมีการระบุความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรสังเกตสมการแบบจำลองโครงสร้าง

$$\eta = \beta\eta + \gamma\xi + \zeta$$

สมการแบบจำลองการวัดสา หรับตัวแปรสังเกตภายนอก (X)

$$X = \lambda_x\xi + \delta$$

สมการแบบจำลองการวัดสา หรับตัวแปรสังเกตภายนอก (Y)

$$Y = \lambda_y + \delta\eta$$

ตาราง 6 ค่าพารามิเตอร์ต่างๆ ในแบบจำลอง

ชื่อเมตตริกซ์	สัญลักษณ์กรีก	สัญลักษณ์ในภาษาลิสเรล	ขนาด
Lambda-X	LX	LX	NX X NK
Lambda – Y	Ly	LY	NY X NE
Gamma	G	GA	NE X NK
Beta	B	BE	NE X NE
Phi	F	PH	NK X NK
Psi	Y	PS	NE X NE
Theta – Delta	Q_d	TD	NX X NX
Theta – Epsion	Q_e	TE	NY X NY
Theta – Delta – Epsion	Q_{de}	Th	NX x NY

ที่มา : จาก สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์: เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL, หน้า 7, โดย สุภมาศ อังสุโชติ และสมถวิล วิจิตราวรรณา กรุงเทพมหานคร: มิสชั่น มีเดีย จำกัด.

สัญลักษณ์แทนค่าพารามิเตอร์ต่าง ๆ ในแบบจำลอง

เมื่อ NX แทน จำนวนตัวแปรสังเกตได้ภายนอก

NY แทน จำนวนตัวแปรสังเกตได้ภายใน

NK แทน จำนวนตัวแปรแฝงภายนอก

NE แทน จำนวนตัวแปรแฝงภายใน

X แทน เวคเตอร์ตัวแปรสังเกตได้ภายนอก X

Y แทน เวคเตอร์ตัวแปรสังเกตได้ภายใน Y

x แทน เวคเตอร์ตัวแปรแฝงภายนอก K

h แทน เวคเตอร์ตัวแปรแฝงภายใน E

d แทน เวคเตอร์ความคลาดเคลื่อน d ในการวัดตัวแปรสังเกตได้ X

e แทน เวคเตอร์ความคลาดเคลื่อน z ในการวัดตัวแปรสังเกตได้ Y

z แทน เวคเตอร์ความคลาดเคลื่อน z ของตัวแปร E

Lx แทน เมทริกซ์สัมประสิทธิ์ถดถอยของ X บน Y

Ly แทน เมทริกซ์สัมประสิทธ์ถดถอยของ Y บน E

G แทน เมทริกซ์อิทธิพลเชิงสาเหตุจาก K ไป E

B แทน เมทริกซ์อิทธิพลเชิงสาเหตุระหว่าง E ไป E

F แทน เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวแปรแฝงภายนอก K

Y แทน เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมระหว่างความคลาดเคลื่อน Z

Q_d แทน เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมระหว่างความคลาดเคลื่อน d

Q_e แทน เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมระหว่างความคลาดเคลื่อน e

Q_{de} แทน เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมระหว่างความคลาดเคลื่อน d กับ e

6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจาลองสมการโครงสร้าง

หลักการวิเคราะห์แบบจาลองสมการโครงสร้างสามารถแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 6 ขั้นตอน (สุภมาศ อังสุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณา, และ รัชนีกูล ภิญโญภานุวัฒน์, 2551 : 9-12) อันได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องความสำคัญของการศึกษา ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาอันจะทำให้นักวิจัยสามารถพัฒนากรอบแนวคิดของการวิจัยได้อย่างเหมาะสมและทำ ให้ทราบว่าควรเลือกตัวแปรใดบ้างเข้ามาอยู่ในแบบจำลองและทำให้ทราบว่าตัวแปรที่เลือกมานั้นควรสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรเหล่านั้นอย่างไร

ขั้นตอนที่ 2 พัฒนาแบบจำลองการวิจัยหลังจากที่ทำการศึกษาทฤษฎีแนวคิดที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียดแล้วนำตัวแปรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการศึกษามาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยและกำหนดให้เป็นแบบจำลองการวิจัยของนักวิจัย

ขั้นตอนที่ 3 ระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวของแบบจำลอง (Model Identification) อันเป็นการศึกษาลักษณะการกำหนดค่าพารามิเตอร์ที่ยังไม่ทราบค่าในแบบจำลองการวิจัยเป็นไปตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์หรือไม่

ขั้นตอนที่ 4 ประมาณค่าพารามิเตอร์ หลังจากตรวจสอบความเป็นไปได้ค่าเดียวแล้ว หากปรากฏว่าอยู่ในภาวะ Over Identification โปรแกรมจะทำการประมาณค่าพารามิเตอร์ทุกค่าในแบบจำลอง แล้วนำพารามิเตอร์เหล่านั้นคำนวณกลับเป็นค่าความแปรปรวน ความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้ในแบบจำ ลอง แล้วแสดงในรูปของเมทริกซ์ เรียกว่า เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมจากการประมาณค่าตามแบบจำลอง (Computed Covariance Matrix)

ขั้นตอนที่ 5 ตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลองการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) โดยโปรแกรมจะนำเมทริกซ์ความแปรปรวน ความแปรปรวนร่วมจากการประมาณค่าตามแบบจำลอง (Computed Covariance Matrix) ไปลบจากเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมของข้อมูลดิบ (Sample Covariance Matrix) นอกจากนั้นโปรแกรมจะทำการทดสอบ X_2 Test เพื่อตรวจสอบว่า Computed Covariance Matrix ต่างจาก Sample Covariance Matrix หรือไม่ โดยตั้งสมมติฐานว่า H_0 $\Sigma_0 = \Sigma_1$ และสมมติฐานทางเลือก H_1 $\Sigma_0 \neq \Sigma_1$ โดยสามารถตรวจสถิติวัดระดับความกลมกลืนที่สำคัญ 4 ค่า (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2538) อันประกอบด้วย

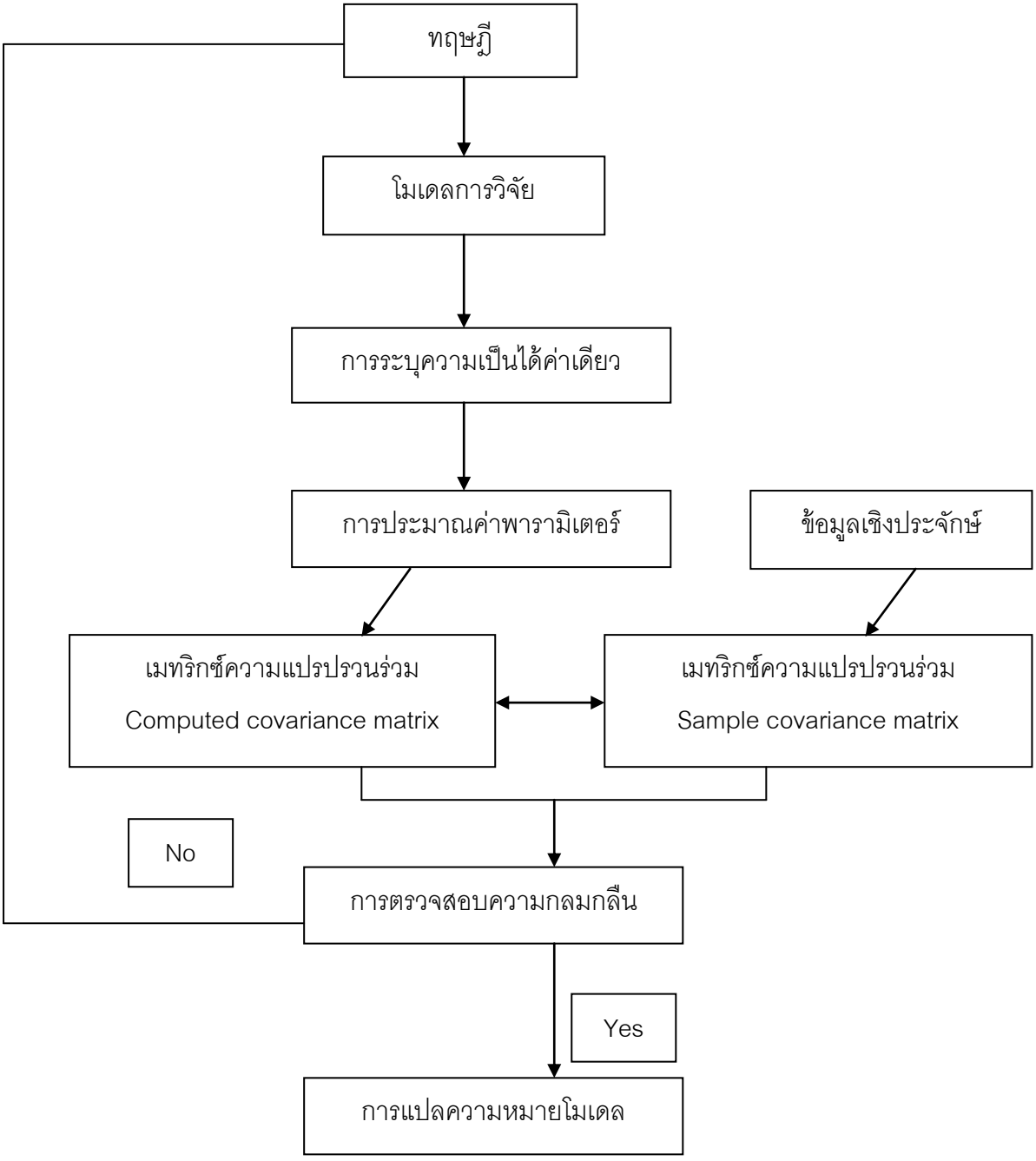
1. ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square Statistic) การคำนวณค่าไค-สแควร์ คำนวณจากผลคูณขององศาอิสระ (Degree of Freedom) กับค่าฟังก์ชันความกลมกลืน ถ้าค่าสถิติไค-สแควร์มีค่าสูงมากแสดงว่าฟังก์ชันความกลมกลืนนั้นมีความแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสาคัญทางสถิตินั่นคือ แบบจำลองไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ถ้าค่าสถิติไค-สแควร์มีค่าต่ำมากและใกล้ศูนย์แสดงว่าแบบจำลองสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2. ดัชนีระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index--GFI) เป็นอัตราส่วนของผลต่างระหว่างฟังก์ชันความกลมกลืนก่อนปรับแบบจำลอง ค่าดัชนีที่เข้าใกล้ 1.00 แสดงว่าแบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3. ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index--AGFI) เป็นการนำค่าดัชนี GFI มาปรับแก้โดยคำนึงถึงขนาดขององศาอิสระ (degree of freedom) จำนวนตัวแปรและขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดัชนีที่เข้าใกล้ 1.00 แสดงว่าแบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4. ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (Root Mean Squared Residual--RMR) เป็นดัชนีที่บอกขนาดของเศษที่เหลือโดยเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบระดับความกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าดัชนียิ่งเข้าใกล้ศูนย์ แสดงว่าแบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ไม่ควรเกิน 0.02

ขั้นตอนที่ 6 ปรับแบบจำลอง ถ้าแบบจำลองการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ยังไม่สอดคล้องกัน (X_2 มีนัยสำคัญ) ผู้วิจัยจะต้องปรับแบบจำลองแล้วดำเนินการวิเคราะห์ใหม่จนกว่าแบบจำลองการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์จะสอดคล้องกัน จากนั้นจึงจะนำค่าพารามิเตอร์ต่างๆ ในแบบจำลองไปเขียนรายงานได้

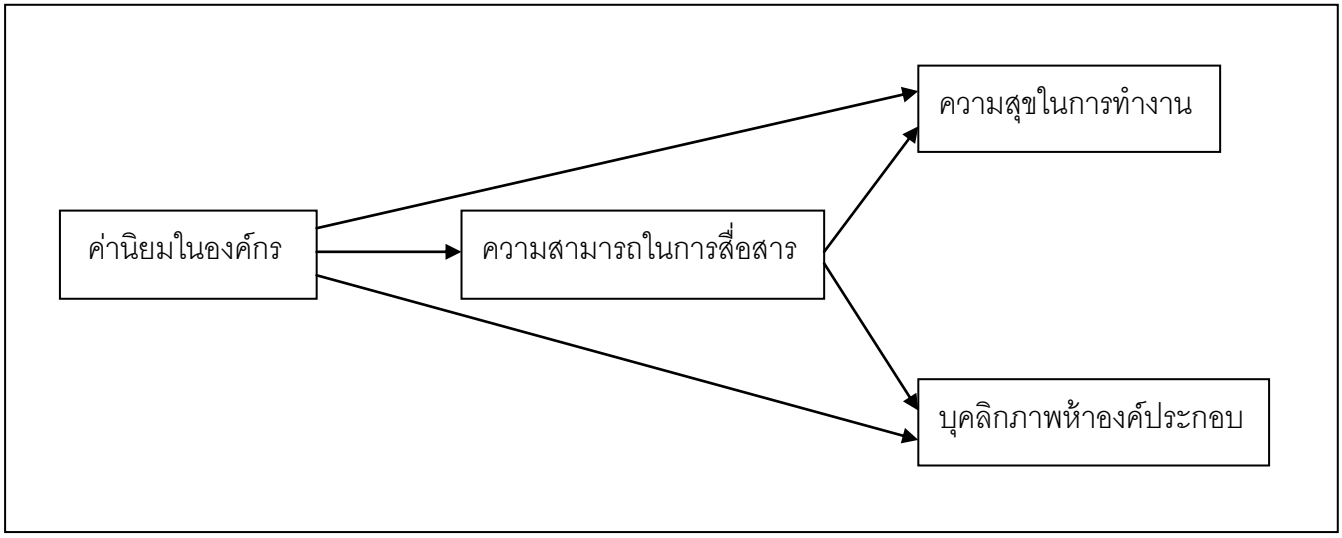


ภาพประกอบ 4 โครงสร้างขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง

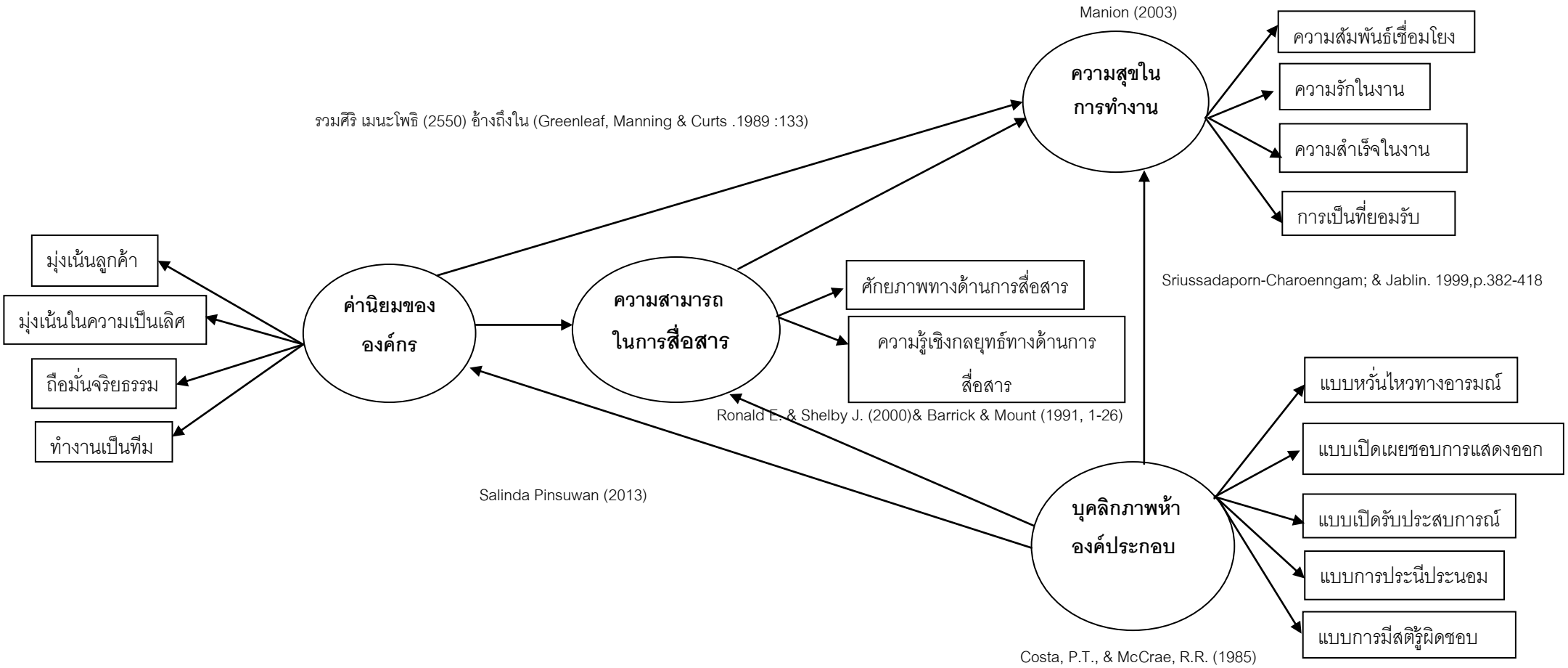
7.กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาอิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อผลความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิโดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน โดยผู้วิจัยได้บูรณาการแนวคิดด้านการจัดการกับพฤติกรรมของ Albanese(1981) กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลมาจากองค์ประกอบ 2 อย่างคือ ลักษณะส่วนบุคคลกับสภาพแวดล้อม อธิบายได้ว่า ลักษณะส่วนบุคคลกับสภาพแวดล้อมซึ่งเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันจะส่งผลต่อการกระทำพฤติกรรมของบุคคล และจากการรวบรวมแนวคิดทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งทางจิตวิทยา และสังคมวิทยามาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อหาตัวแปรที่หลากหลายในสาขาวิชาดังกล่าวมารวมเป็นตัวแปรทางพฤติกรรมศาสตร์ เพื่อให้สอดคล้องกับความมุ่งหมายของการวิจัย ที่ต้องการหาตัวแปรปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานในงานวิจัยนี้ประกอบด้วย ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ค่านิยมขององค์กร ปัจจัยความแตกต่างของบุคคล ได้แก่ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ โดยปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลทางตรงต่อความสุขในการทำงาน และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความสุขในการทำงานผ่านความสามารถในการสื่อสาร ซึ่งโมเดลนี้สะท้อนให้เห็นว่าความสามารถในการสื่อสารของบุคคลน่าจะเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุและผลด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคคลได้

จากกรอบแนวคิดข้างต้น ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ค่านิยมขององค์กร (บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบิน, 2558) ปัจจัยความแตกต่างของบุคคล ได้แก่ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (Costa; & McCrae, 1992; Howard et al., 2001) และปัจจัยความสามารถในการสื่อสาร (Jablin; et al. 1994; Cooley; & Roach. 1984; Infante; Rancer; & Womack. 1997) โดยปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน จึงนำมาสู่การกำหนดสมมติฐานข้อที่1 คือ โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของอิทธิพลการสื่อสารขององค์กรที่มีต่อความสุขในการทำงานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์และได้กำหนดรูปแบบเส้นทางตาม สมมติฐานของตัวแปรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานตามกรอบแนวคิดได้ตามภาพประกอบ5



ภาพประกอบ 5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 6 โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของความสามารถในการสื่อสารที่มีต่อความสุขในการทำงานตามสมมติฐาน

8.สมมติฐานการวิจัย

จากกรอบแนวคิดข้างต้นที่ใช้ในการวิจัยและภาพประกอบ แสดงโมเดลสมมติฐานซึ่งเป็นโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของอิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อผลความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิโดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของอิทธิพลของความสามารถในการสื่อสารขององค์กรที่มีต่อความสุขในการทำงานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สมมติฐานข้อที่ 2 ค่านิยมขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อความสุขในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 3 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อความสุขในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 4 ค่านิยมขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อความสามารถในการสื่อสาร

สมมติฐานข้อที่ 5 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อความสามารถในการสื่อสาร

สมมติฐานข้อที่ 6 ความสามารถในการสื่อสารมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อความสุขในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 7 ค่านิยมขององค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางบวกต่อความสุขในการทำงานผ่านความสามารถในการสื่อสาร

สมมติฐานข้อที่ 8 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางบวกต่อความสุขในการทำงานผ่านความสามารถในการสื่อสาร

บทที่3
วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อผลความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิโดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน ได้มีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยเรียงลำดับดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิ จำนวน 3,764 คน (ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, 2558) ประกอบด้วย

ข้อมูลจำนวนพนักงาน, จำนวนแรงงานภายนอก และจำนวนแรงงานจ้างเหมาบริการประจำเดือนพฤษภาคม 2558 ของฝ่าย DC รายละเอียดดังนี้

1.พนักงานประจำ มีจำนวน 1,805 คน (รวมพนักงานที่ขอเข้าร่วมโครงการ MSP (Early retire) ปี 2558 จำนวน 160 คน รอบ 1 ก.ค. 58 จำนวน 100 คน, รอบ 21 ต.ค.58 จำนวน 28 คน และรอบ 31 ธ.ค. 58 จำนวน 32 คน)

2.พนักงาน Wingspan มีจำนวน 1,959 คน

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์โมเดลลิสเรล (LISREL) ซึ่งตามหลักของการวิเคราะห์ด้วยโมเดลลิสเรลนั้นจำเป็นต้องใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ (นงลักษณ์ วิรัชชัย ,2542) นอกจากนี้ Bentler & Chou (1987 อ้างถึงใน Schumaker และ Lomax,1996 อ้างถึงใน จีรพิศ สุวรรณวงศ์,2551) กำหนดว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมไม่ควรต่ำกว่า 5 หน่วยต่อ 1 ตัวแปรที่ ใช้ในการประมาณค่าพารามิเตอร์สำหรับโมเดลสมการโครงสร้างที่มีการแจกแจงแบบปกติและตัวแปรแฝงวัดจากตัวแปรสังเกตได้หลายตัวและอย่างน้อย 10 หน่วยต่อ 1 ตัวแปรมีจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่า 37 พารามิเตอร์ (Hair et al. 2010) เสนอให้ใช้ตัวอย่างอย่างน้อยจำนวน 10 - 20 หน่วยต่อ 1 พารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่า โดยโมเดลการวัดในการวิจัยครั้งนี้มีพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่าจำนวน 34 พารามิเตอร์ ดังนั้น ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมจึงควรมีอย่างน้อย 350 - 700 คน ทั้งนี้เพื่อป้องกันกลุ่มตัวอย่างไม่ตอบกลับ หรือข้อมูลไม่สมบูรณ์จึงเพิ่มขนาดตัวอย่างประมาณร้อยละ 10 เป็น 385 และได้ข้อมูลตอบกลับที่มีความสมบูรณ์ในครั้ง

นี้เท่ากับ 362 คน ซึ่งได้มาจากใช้การสุ่มแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) ตามประเภทของสายงาน

ตาราง 7 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทสายงาน

ประเภท	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
พนักงานประจำ	1,805	172
พนักงาน Wingspan	1,959	190
รวม	3,764	362

2.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือทั้งหมด 5 ตอน รวมทั้งสิ้น 131 ข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบวัดค่านิยมองค์กร

ตอนที่ 3 แบบวัดความสุขในการทำงาน

ตอนที่ 4 แบบวัดความสามารถในการสื่อสาร

ตอนที่ 5 แบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

- บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์
- บุคลิกภาพแบบเปิดเผยชอบการแสดงออก
- บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์
- บุคลิกภาพแบบการประนีประนอม
- บุคลิกภาพแบบการมีสติรู้ผิดชอบ

2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 5 ตอน ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม แบบวัดค่านิยมองค์กร แบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ แบบวัดความสามารถในการสื่อสารและแบบวัดความสุขในการทำงาน โดยลักษณะของแบบวัดเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 6 ระดับ ทั้งเชิงบวก (Positive Item) และเชิงลบ (Negative Item) จากข้อคำถามที่เห็นว่าไม่จริงที่สุด 1 คะแนน จนถึง จริงที่สุด ใน 6 คะแนนโดยผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 4 ฉบับ ดังนี้

1.กำหนดจุดมุ่งหมายในการสร้างแบบวัด เพื่อสร้างและหาคุณภาพของแบบวัด

2.ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบวัด

3.เขียนนิยามปฏิบัติการจากเอกสารที่ได้ศึกษาและกำหนดแผนการเขียนข้อคำถามของแบบวัด

4.สร้างแบบวัดตามที่ได้นิยามไว้ มีทั้งข้อความเชิงบวกและลบ โดยลักษณะแบบวัดเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

5.นำแบบวัดที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน พิจารณาตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้น ซึ่งเป็นการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้พิจารณาความถูกต้องเหมาะสมของเนื้อหา ความครอบคลุมและสอดคล้องตามนิยามศัพท์เฉพาะ ตลอดจนการใช้ภาษาในการเขียนข้อคำถาม และคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ .50 ขึ้นไป

6.นำเครื่องมือที่ได้คัดเลือกแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานหรือบุคลากรทั่วไป ในหน่วยงานที่ไม่ได้ถูกสุ่มตัวอย่าง

7.วิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือเพื่อหาค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ

8.จัดพิมพ์เครื่องมือฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัย

2.1.1 การสร้างเครื่องมือวัดค่านิยมขององค์กร

การวัดค่านิยมขององค์กร วัดได้จากมาตรวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการปรับปรุงจากแบบวัดของปรับปรุงพัฒนามาจากแบบสอบถามวัดค่านิยมขององค์กรของรวมศิริ เมนะโพธิ (2550) ซึ่งพัฒนาจาก (Robert K. Greenleaf, George Manning and Kent Curts p.133) ที่แปลและปรับปรุงไว้ตามแนวคิดและทฤษฎี (Max DePree, Leadership Is an Art อ้างถึงใน George Manning and Kent Curts, p. 135) และเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ จากข้อคำถามที่เห็นว่าไม่จริงที่สุด 1 คะแนนจนถึง จริงที่สุดใน 6 คะแนน ส่วนข้อคำถามที่เป็นเชิงลบให้คะแนนตรงข้าม ทั้งนี้ผู้ที่ตอบได้คะแนนเฉลี่ยมากกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่มีค่านิยมขององค์กรเหมาะสมกว่า ผู้ที่ตอบได้คะแนนน้อยกว่า

ตัวอย่างข้อคำถามสำหรับตัวแปรค่านิยมขององค์กร

ก.ท่านเชื่อในค่านิยมองค์กรของท่านว่าสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

ข.องค์การของท่านให้ความสำคัญกับเรื่องความซื่อสัตย์ในการผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพให้แก่ลูกค้า

เกณฑ์การให้คะแนน

เมื่อข้อความทางบวกผู้ตอบได้คะแนน 6 ถึง 1 จากคำตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” แต่ถ้าข้อความทางลบ ผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม โดยแต่ละด้านจะมีคะแนนระหว่าง 12-60 คะแนน

การแปลความหมายของคะแนน

สำหรับค่านิยมขององค์กร ผู้ที่ได้คะแนนที่สูงกว่าในแต่ละด้าน หมายความว่าบุคคลนั้นมีค่านิยมขององค์กรแบบสูงกว่าผู้ที่มีคะแนนต่ำกว่า

2.1.2 การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรความสุขในการทำงาน

ผู้วิจัยอ้างอิงมาตรวัดความสุขในการทำงานของนฤมล แสวงผล (2554) โดยนำข้อคำถาม พรรณิภา สืบสุข (2548) ที่สร้างตามแนวคิดของ Manion (2003) ซึ่งประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์เชื่อมโยง (connections) ความรักในงาน (love of the work) ความสำเร็จในงาน (work achievement) และการเป็นที่ยอมรับ (recognition) ของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นการวัดปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานมากกว่าจะเป็นการวัดความสุขในการทำงานโดยตรง และไม่ได้เป็นการวัดความรู้สึกมีความสุขในการทำงานและเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ จากข้อคำถามที่เห็นว่าไม่จริงที่สุด 1 คะแนน จนถึง จริงที่สุดใน 6 คะแนน ส่วนข้อคำถามที่เป็นเชิงลบให้คะแนนตรงข้าม ทั้งนี้ผู้ที่ตอบได้คะแนนเฉลี่ยมากกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่มี ความสุขในการทำงาน มากกว่า ผู้ที่ตอบได้คะแนนน้อยกว่า

เกณฑ์การให้คะแนน

เมื่อข้อความทางบวกผู้ตอบได้คะแนน 6 ถึง 1 จากคำตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” แต่ถ้าข้อความทางลบ ผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

คุณภาพเครื่องมือวัดความสุขในการทำงาน

แบบวัดฉบับนี้ประกอบด้วยข้อคำถาม ข้อภายหลังจากการนำไปทดลองใช้จากทั้งกลุ่มหัวหน้าและพนักงาน

ตัวอย่างข้อคำถามสำหรับตัวแปรความสุขในการทำงาน

ด้านความสัมพันธ์เชื่อมโยง

ก.ท่านมีความรู้สึกดี สนุก เพลิดเพลินเมื่ออยู่กับเพื่อนร่วมงานของท่าน

ด้านความรักในงาน

ข.ท่านมีความสุขกับการทำงานที่ได้รับผิดชอบจนไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อย

ด้านความสำเร็จในงาน

ค.บทบาทหน้าที่ที่ท่านได้รับผิดชอบนั้น ทำให้ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในการสร้างผลงาน

ด้านการเป็นที่ยอมรับ

ง.เพื่อนร่วมงานให้ความสำคัญยอมรับในตัวท่าน

2.1.3 การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรความสามารถในการสื่อสาร

การวัดความสามารถในการสื่อสาร ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง จากนั้นรวบรวมคำสำคัญเพื่อสร้างเป็นข้อคำถามโดยใช้องค์ประกอบในการวัด โดยยึดนิยามของเจบลินและคณะเป็นแนวทาง (Jablin; et al.1994 ปรับปรุงพัฒนามาจากแบบสอบถามวัดของ ปานจักษ์ เหล่ารัตนวรพงษ์ (2548) อ้างถึงใน Sriussadaporn-Charoenngam; & Jablin. 1999 : 382-418) ควบคู่กับการพิจารณาถึงลักษณะงานของแผนกทรัพยากรมนุษย์ในสถานประกอบการ ซึ่งลักษณะงานของแผนกทรัพยากรมนุษย์ได้แก่ การคัดเลือกและสรรหาบุคลากร การจัดทำระบบบัญชีเงินเดือน การพัฒนาและฝึกอบรมแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการ เพื่อให้เครื่องมือวัดมีความเหมาะสมกับบริบทและกลุ่มตัวอย่างที่นำไปใช้ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากทั้งสองฝ่าย โดยให้หัวหน้าประเมินความสามารถในการสื่อสารของตนเอง และพนักงานประเมินความสามารถในการสื่อสารของตนเอง เนื้อหาข้อคำถามในทั้งสองแบบวัดเหมือนกัน ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ ตั้งแต่จริงที่สุดไปจนถึงไม่จริงที่สุด เมื่อข้อความทางบวกผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากคำตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” แต่ถ้าข้อความทางลบ ผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม การแปลความหมายของคะแนน ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยจากการประเมินความสามารถในการสื่อสารอยู่ในระดับสูงกว่าแสดงว่ามีความสามารถในการสื่อสารมากกว่าผู้ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยกว่า

เกณฑ์การให้คะแนน

เมื่อข้อความทางบวกผู้ตอบได้คะแนน 6 ถึง 1 จากคำตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” แต่ถ้าข้อความทางลบ ผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

การแปลความหมายของคะแนน

เมื่อวิเคราะห์จะทำการหาคะแนนเฉลี่ยที่เกิดจากการประเมินตนเองของแต่ละคน กล่าวคือ หัวหน้าและพนักงาน ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยจากการประเมินความสามารถในการสื่อสารอยู่ในระดับสูงกว่าแสดงว่ามีความสามารถในการสื่อสารมากกว่าผู้ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยกว่า

คุณภาพเครื่องมือวัดความสามารถในการสื่อสาร

แบบวัดฉบับนี้ประกอบด้วยข้อคำถาม ข้อภายหลังจากการนำไปทดลองใช้จากทั้งกลุ่มหัวหน้าและพนักงาน

ตัวอย่างข้อคำถามสำหรับตัวแปรความสามารถในการสื่อสาร

ด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางด้านการสื่อสาร

ก.ท่านรู้ว่าควรจะบอกหรือไม่ควรบอกอะไรกับเพื่อนร่วมงานเพื่อความสามัคคีในหน่วยงาน

ด้านศักยภาพทางด้านการสื่อสาร

ข.ท่านรู้ว่าควรจะใช้ภาษาและน้ำเสียงอย่างไรเพื่อแสดงความเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน

2.1.3 การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

การวัดบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ วัดได้จากมาตรวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการปรับปรุงจากแบบวัดของปรับปรุงพัฒนามาจากแบบสอบถามวัดบุคลิกภาพของ จิตรวี มุสิตสุก (2556, p.145-147) ซึ่งพัฒนาจากศิริพร ประโยค (2542, p.117-119) ที่แปลและปรับปรุงไว้ตามแนวคิดและทฤษฎีบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบของ Costa and McCrae (1985 อ้างถึงใน Howard and Howard 2004, p. 4-10) และเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ จากข้อคำถามที่เห็นว่าไม่จริงที่สุด 1 คะแนนจนถึง จริงที่สุดใน 6 คะแนน ส่วนข้อคำถามที่เป็นเชิงลบให้คะแนนตรงข้าม ทั้งนี้ผู้ที่ตอบได้คะแนนเฉลี่ยมากกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่มี บุคลิกภาพ 5 แบบ เหมาะสมกว่า ผู้ที่ตอบได้คะแนนน้อยกว่า

เกณฑ์การให้คะแนน

เมื่อข้อความทางบวกผู้ตอบได้คะแนน 6 ถึง 1 จากคำตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” แต่ถ้าข้อความทางลบ ผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม โดยแต่ละด้านจะมีคะแนนระหว่าง 12-60 คะแนน

การแปลความหมายของคะแนน

สำหรับบุคลิกภาพแบบเปิดเผยชอบการแสดงออก, บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์, บุคลิกภาพแบบการประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบการมีสติรู้ผิดชอบ ผู้ที่ได้คะแนนที่สูงกว่าในแต่ละด้าน หมายความว่าบุคคลนั้นมีลักษณะบุคลิกภาพแบบสูงกว่าผู้ที่มีคะแนนต่ำกว่า

ตัวอย่างข้อคำถามสำหรับตัวแปรบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์

ก.ท่านจะรู้สึกโกรธทันที เมื่อมีสิ่งใดหรือบุคคลใดทำพฤติกรรมที่ท่านไม่ชอบ

บุคลิกภาพแบบเปิดเผยชอบการแสดงออก

ข.ท่านมักเป็นคนเริ่มต้นในการนัดเพื่อนฝูงให้มาพบปะสังสรรค์

บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์

ค.ท่านชอบแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่น

บุคลิกภาพแบบการประนีประนอม

ง. ท่านชอบช่วยเหลือผู้อื่น

บุคลิกภาพแบบการมีสติรู้ผิดชอบ

จ. ท่านชอบทำงานที่มีกำหนดเวลาเสร็จในระยะสั้นที่แน่นอน

3.การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1.ติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์จากหน่วยงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.นำสำเนาหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลยื่นต่อผู้บริหารของหน่วยงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.หลังจากการอนุมัติ ผู้วิจัยจัดส่งเครื่องมือไปยังหน่วยงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานและตัวผู้วิจัยเองเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมาณ 45 วัน

4.ติดตามข้อมูลจากหน่วยงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมารวบรวมและตรวจสอบ

5.ตรวจสอบข้อมูลขาดหาย

6.ตรวจสอบลักษณะการแจกแจงข้อมูล โดยวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยนเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย และตรวจสอบการแจกแจงข้อมูลจากความเบ้ ซึ่งควรมีค่า .60 – 1.00 และพิจารณาค่า P Value ของสถิติทดสอบ x^2 ซึ่งต้องไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงจะบ่งชี้ว่าตัวแปรมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ โดยการวิจัยในครั้งนี้มีตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 15 ตัวแปร

7.วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากที่ได้แบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจสอบจำนวนของแบบสอบถาม และตรวจสอบคุณภาพของการตอบแบบสอบถาม แล้วทำการแก้ไขในส่วนที่เสียหายโดยการเก็บเพิ่มเติมด้วยตนเอง แล้วทำการลงรหัสข้อมูล แล้วคีย์ข้อมูลลงในโปรแกรม SPSS หลังจากนั้น ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความแปรปรวน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และค่าสถิติอื่นๆ เพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นด้วยโปรแกรม SPSS

2. ทำการทดสอบแบบจำลองเพื่อหาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป LISREL ด้วยวิธีการต่อไปนี้

2.1 กำหนดข้อมูลจำเพาะของแบบจำลอง (Specification of the Model) เพื่อศึกษา ว่าตัวแปรใดส่งผลทางตรง และทางอ้อมต่อการสื่อสารภายในองค์กร และความสุขในการทำงาน โครงการรูปแบบการวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างเชิงเส้นประกอบด้วยตัวแปรสังเกตทั้งหมด (Observed Variables) โดยมีข้อตกลงเบื้องต้นของแบบจำลองว่าความสัมพันธ์ของแบบจำลอง ทั้งหมดเป็นเส้นตรง (Linear) เชิงบวก (Additive) และเป็นความสัมพันธ์ทางเดี่ยวระหว่างตัวแปรภายนอกและตัวแปรภายใน

2.2 ระบุความเป็นไปได้ด้วยค่าเดียวของแบบจำลอง (Identification of the Model) โดยใช้เงื่อนไขกฎ T (t-rule) คือ จำนวนพารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่าจะต้องน้อยกว่าหรือเท่ากับจำนวนสมาชิกในเมทริกซ์

ความแปรปรวน – ความแปรปรวนร่วมของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกฎ T กล่าวว่า แบบจำลองจะระบุค่าได้พอดี เมื่อ T น้อยกว่าหรือเท่ากับ (1/2) (p+q) (p+q+1) และใช้กฎความสัมพันธ์ทางเดียว (Recursive Rule)

2.3 ประมาณค่าพารามิเตอร์ของแบบจำลอง (Parameter Estimation from the Model) โดยวิธีไลค์ฮูดสูงสุด (Maximum Likelihod)

3. ตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลอง (Goodness – for – fit Measures) เพื่อศึกษาภาพรวมของแบบจำลองว่ากลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์เพียงใด โดยใช้ดังนีชี้วัดความกลมกลืน ต่อไปนี้พิจารณาร่วมกัน (Diamantopoulos; & Judy. 2000; Joreskog; & Sorbom. 1993; Kelloway. 1998)

3.1 ดัชนีแสดงความกลมกลืนได้แก่

3.1.1 ค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) คือค่าที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน เป็นการตรวจสอบความกลมกลืนระหว่างโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้ค่าไค-สแควร์(Chi-Square goodness of fit index) ถ้าค่าไค-สแควร์ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .60-1.00 แสดงว่ามีความกลมกลืนระหว่างโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์แต่ถ้าค่าไค-สแควร์ มีนัยสำคัญทางสถิติหรือมีค่าความน่าจะเป็น (p) น้อยกว่า 0.05 ก็แสดงว่าโมเดลตามสมมติฐานไม่มี ความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์แต่การทดสอบนัยสำคัญด้วยไค-สแควร์นั้นเป็นเกณฑ์ที่เข้มงวดเกินไป เนื่องจากค่าไค-สแควร์จะไม่มีนัยสำคัญก็ต่อเมื่อโมเดลนั้นมีความกลมกลืนโดยสมบูรณ์แบบ (เมื่อนำมาลบกันแล้วความแตกต่างก็คือ 0) ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว ยากที่จะหาโมเดลที่มีความกลมกลืนอย่างสมบูรณ์ได้ นอกจากนี้ ค่าไค-สแควร์ยังได้รับผลกระทบจากความซับซ้อนของโมเดล กล่าวคือ ถ้าโมเดลมีเส้นอิทธิพลหรือค่าพารามิเตอร์จำนวนมาก ก็มีแนวโน้มที่จะมีนัยสำคัญหรือผลกระทบจากขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือถ้าโมเดลที่ทดสอบได้มาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ ค่า ไค-สแควร์ก็ยิ่งมีแนวโน้มที่จะมีนัยสำคัญ หรือจะเป็นผลกระทบจากการที่ค่าไค-สแควร์มีความไวต่อ การละเมิดข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับการแจกแจงแบบ Multivariate Normality

3.1.2 ดัชนีอัตราส่วนไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-Square Ratio) เป็นอัตราส่วนระหว่างค่าไค-สแควร์กับระดับความเป็นอิสระ (df) ซึ่งควรมีค่าอยู่ระหว่าง 2-5ซึ่ง มูเลอร์ (เสรีชัดแช้ม. 2547: 29; อ้างอิงจาก Mueller. 1996) เสนอว่า ควรมีค่าน้อยกว่า 2

3.1.3 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน GFI (Goodness of Fit Index) ซึ่ง โจเรสค็อก (Joreskog; & Sorbom. 1998: 121-122) เป็นผู้พัฒนาขึ้น เป็นดัชนีที่บ่งบอกถึงร้อยละของ Observed 104 Covariance Matrix (S) ที่สามารถอธิบายได้ด้วย Implied Covariance Matrix ($\Sigma(\Lambda\theta)$) การตีความจึงคล้ายกับการตีความค่า R2 ในการวิเคราะห์ถดถอย ดังนั้นจึงเกิดความสับสนและผิดพลาด ในการตีความดัชนีGFI ว่าเป็นร้อยละความแปรปรวนของตัวแปรที่โมเดลสามารถอธิบายได้ค่า GFI มี ค่าอยู่

ระหว่าง 0-1 ค่ายิ่งเข้าใกล้ 1 แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืน และค่าที่ผู้วิจัยส่วนใหญ่ใช้ตัดสิน ความกลมกลืนของโมเดลก็คือ ต้องมีค่ามากกว่า .90

3.1.4 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index) เป็นดัชนีที่ทำการปรับค่า GFI ด้วย df เนื่องจากโมเดลหากยิ่งเพิ่มเส้นอิทธิพลหรือ ค่าพารามิเตอร์ก็มีแนวโน้มที่จะมีความกลมกลืนกับข้อมูลอยู่แล้ว เพราะเป็นการทำให้โมเดลนั้นเข้า ใกล้โมเดลแบบ Just-Identified

ดังนั้น ดัชนีAGFI จึงเป็นดัชนีที่พิจารณาถึงจำนวนเส้นอิทธิพลที่อยู่ในโมเดลด้วยโดยมีค่าอยู่ระหว่าง 0-1 ยิ่งมีค่ามากก็แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูล เกณฑ์ที่ใช้ ตัดสินความกลมกลืนของโมเดลก็คือ ต้องมีค่ามากกว่า .90 แต่เนื่องจากค่า AGFI จะเป็นค่าที่ต่ ากว่า ค่า GFI ดังนั้นจึงมีบางคนแนะนำให้ใช้เกณฑ์ .80 หรือ .85 แทน ถ้าโมเดลใด ค่า GFI และค่า AGFI แตกต่างกันมาก แสดงว่าโมเดลนั้นมีเส้นอิทธิพลหรือค่าพารามิเตอร์ที่มีความสำคัญต่อโมเดลน้อยอยู่จำนวนมาก

3.1.5 ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ RMR (Root Mean Squared Residuals) เป็นดัชนีที่ใช้เปรียบเทียบความกลมกลืนระหว่างโมเดลสองโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์เฉพาะกรณีที่เป็นการเปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลชุดเดียวกัน ดัชนีRMR จะบอกขนาดของเศษที่เหลือโดยเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบความกลมกลืนของโมเดลสองโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์และจะใช้ได้ดีเมื่อตัวแปรภายนอกและตัวแปรสังเกตได้เป็นตัวแปรมาตรฐาน(Standardized RMR) ค่า RMR ควรมีค่าน้อยกว่า .05 จึงแสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์(นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2537, p.46)

3.1.6 ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือมาตรฐาน SRMR (Standardized Root Mean Squared Residual) เป็นดัชนีบอกความคลาดเคลื่อนจากการ เปรียบเทียบความกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดัชนีSRMR มีค่าอยู่ ระหว่าง 0-1 ถ้ามีค่าน้อยกว่า .05 ก็แสดงว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3.1.7 ดัชนีวัดความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ RMSEA (Root Mean Squared Error of Approximation) เป็นดัชนีที่มีความคล้ายคลึงกับ RMR หรือ SRMR ตรงที่คำนวณจากค่าความคลาดเคลื่อน แต่แตกต่างกันตรงที่ RMSEA เป็นการคำนวณเพื่อประมาณค่าความคลาดเคลื่อนของประชากร ไม่ใช่ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นจึงมีนัยถึงการอ้างอิงกลับไปยังประชากรด้วย นอกจากนี้ยังปรับค่าdf ด้วย ดังนั้น RMSEA จึงเป็นค่าที่ไม่ได้รับผลกระทบในกรณีที่โมเดลมีค่าพารามิเตอร์จำนวนมาก บราวน์และคิวเดค (Brown; & Cudeck. 1993, p.136-162) ได้แนะนำเกณฑ์การตัดสินความกลมกลืนของโมเดลโดยใช้ดัชนีRMSEA ว่า ถ้ามีค่าน้อยกว่า .05 ก็ แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนสูงมากถ้ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.05-0.08 แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนดีถ้ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.08 -

0.10 แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืน แต่ไม่ค่อยดีมากนัก แต่ถ้ามีค่ามากกว่า 0.10 แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนต่ำ

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาอิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อผลความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิโดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลอิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อผลความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิโดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน และเพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรในกลุ่มปัจจัยด้านค่านิยมขององค์กร และด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และด้านความสามารถของการสื่อสารขององค์กรที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาองค์ประกอบของอิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อผลความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิโดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของอิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อผลความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิโดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอ และการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์แทนค่าสถิติ และอักษรย่อแทนความหมายต่างๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

$\overline{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean)
$S.D.$	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
T-value	หมายถึง	ค่าสถิติทดสอบซึ่งมีการแจกแจงแบบ t
P-value	หมายถึง	ค่าสัดส่วนของความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการปฏิเสธสมมติฐานและเป็นค่าที่คำนวณได้จากข้อมูลเชิงประจักษ์ (Obscrved Significance Level)
SE	หมายถึง	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
b	หมายถึง	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ
β	หมายถึง	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเป็นรายองค์ประกอบ (Standardized Solution)
SK	หมายถึง	ค่าความเบ้ (Skewness)
KU	หมายถึง	ค่าความโด่ง (Kurtosis)
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
χ^2	หมายถึง	ดัชนีตรวจสอบความกลมกลืนประเภทค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square)
df	หมายถึง	ค่าองศาความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
R^2	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Coefficient of Determination)
P	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
n	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
TE	หมายถึง	ขนาดอิทธิพลรวม (Total Effects)
IE	หมายถึง	ขนาดอิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effects)
DE	หมายถึง	ขนาดอิทธิพลทางตรง (Direct Effects)
CFI	หมายถึง	ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (Comparative Fit Index)

GFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index)
AGFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index)
RMSEA	หมายถึง	ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (Root Mean Square Error of Approximation)
SRMR	หมายถึง	ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (Standardized Root Mean Square Residual)

เพื่อให้การนำเสนอผลการวิจัยสะดวกขึ้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ และอักษรย่อของตัวแปรในในการวิจัย เพื่อการวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูล ดังนี้

CV	**หมายถึง**	**ค่านิยมองค์กร**
CV1	หมายถึง	มุ่งเน้นลูกค้า
CV2	หมายถึง	มุ่งเน้นในความเป็นเลิศ
CV3	หมายถึง	ถือมั่นจริยธรรม
CV4	หมายถึง	ทำงานเป็นทีม
HW	**หมายถึง**	**ความสุขในการทำงาน**
HW1	หมายถึง	ความสัมพันธ์เชื่อมโยง
HW2	หมายถึง	ความรักในงาน
HW3	หมายถึง	ความสำเร็จในงาน
HW4	หมายถึง	การเป็นที่ยอมรับ
IC	**หมายถึง**	**ความสามารถในการสื่อสาร**
IC1	หมายถึง	ความรู้เชิงกลยุทธ์ทางด้านการสื่อสาร
IC2	หมายถึง	ศักยภาพทางด้านการสื่อสาร
FP	**หมายถึง**	**บุคลิกภาพ**
FP1	หมายถึง	บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์
FP2	หมายถึง	บุคลิกภาพแบบเปิดเผยชอบการแสดงออก
FP3	หมายถึง	บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์
FP4	หมายถึง	บุคลิกภาพแบบการประนีประนอม
FP5	หมายถึง	บุคลิกภาพแบบการมีสติรู้ผิดชอบ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และระดับตำแหน่งงาน โดยแสดงเป็นจำนวนและค่าร้อยละ ดังแสดงในตาราง 8

ตาราง 8 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=362)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	166	45.86
หญิง	196	54.14
อายุ		
20 - 30 ปี	130	35.91
31 - 40 ปี	161	44.48
41 - 50 ปี	41	11.33
51 - 60 ปี	30	8.29
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น	6	1.66
มัธยมศึกษาตอนปลาย	22	6.08
อนุปริญญา	117	32.32
ปริญญาตรี	217	59.94
อายุการทำงาน		
0-5 ปี	220	60.77
มากกว่า 5 ปี - 6 ปี	88	24.31
มากกว่า 6 ปี - 10 ปี	40	11.05
10 ปีขึ้นไป	14	3.87

ตาราง 8 (ต่อ)

(n=362)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ระดับตำแหน่งงาน		
พนักงานปฏิบัติการ	324	89.50
ผู้บริหารระดับต้น	16	4.42
ผู้บริหารระดับกลาง	14	3.87
ผู้บริหารระดับสูง	8	2.21

จากตาราง 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 54.14 มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี มากที่สุด จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 44.48 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 35.94 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 59.94 มีอายุการทำงาน 0-5 ปี จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 60.77 รองลงมา มีอายุการทำงานมากกว่า 5 ปี - 6 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 24.31 มีระดับตำแหน่งงานเป็นพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 89.50 รองลงมา มีระดับตำแหน่งงานเป็น ผู้บริหารระดับต้น จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.42

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่สังเกตได้ที่ใช้ในการวิจัยอิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อผลความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิโดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน การศึกษาตอนนี้เป็นการอธิบายลักษณะของข้อมูล การแจกแจงของข้อมูล หรือระยะของข้อมูล หรือค่าเบี่ยงเบนของข้อมูล เพื่อการตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบที่สร้างขึ้นจากทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	$\overline{X}$	$S.D.$	C.V.	SK	KU
ค่านิยมองค์กร					
มุ่งเน้นลูกค้า	4.88	0.80	0.16	-0.80	1.33
มุ่งเน้นในความเป็นเลิศ	5.05	0.70	0.14	-0.83	0.62
ถือมั่นจริยธรรม	4.98	0.84	0.17	-0.82	0.57
ทำงานเป็นทีม	5.05	0.74	0.15	-0.67	0.14
ความสุขในการทำงาน					
ความสัมพันธ์เชื่อมโยง	5.17	0.67	0.13	-0.79	0.33
ความรักในงาน	5.12	0.68	0.13	-0.68	0.26
ความสำเร็จในงาน	5.13	0.66	0.13	-0.65	0.15
การเป็นที่ยอมรับ	5.13	0.63	0.12	-0.48	-0.16
ความสามารถในการสื่อสาร					
ความรู้เชิงกลยุทธ์ทางด้านการสื่อสาร	5.09	0.62	0.12	-0.34	-0.37
ศักยภาพทางด้านการสื่อสาร	5.12	0.59	0.12	-0.43	-0.43
บุคลิกภาพ					
บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์	5.18	0.64	0.12	-0.49	-0.45
บุคลิกภาพแบบเปิดเผยชอบการแสดงออก	5.18	0.65	0.12	-0.55	-0.16
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	5.17	0.66	0.13	-0.74	0.26
บุคลิกภาพแบบการประนีประนอม	5.11	0.74	0.15	-0.91	1.17
บุคลิกภาพแบบการมีสติรู้ผิดชอบ	5.10	0.66	0.13	-0.58	0.00

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยพบว่า ตัวแปรค่านิยมองค์กร ด้านทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$ =5.05, $S.D.$= 0.74) รองลงมา คือ ด้านถือมั่นจริยธรรม ($\overline{X}$ =5.05, $S.D.$= 0.70) ตัวแปรความสุขในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์เชื่อมโยง มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$ =5.17, $S.D.$= 0.67) รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จในงาน ($\overline{X}$ =5.13, $S.D.$= 0.66) ตัวแปรความสามารถในการสื่อสาร ด้านศักยภาพทางด้านการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$ =5.12, $S.D.$= 0.59) รองลงมา คือ ด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางด้านการสื่อสาร ($\overline{X}$ =5.09, $S.D.$= 0.62) ตัวแปรบุคลิกภาพ ด้านบุคลิกภาพแบบเปิดเผยชอบการแสดงออก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$ =5.18, $S.D.$= 0.65) รองลงมา คือ ด้านบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว

ทางอารมณ์ ($\overline{X}$ =5.18, $S.D.$= 0.64) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาลักษณะการแจกแจงของตัวแปรจากความเบ้ (Skewness) และความโด่ง (Kurtosis) พบว่า ตัวแปรทุกตัวมีการแจกแจงข้อมูลในลักษณะเบ้ซ้าย (ความเบ้มีค่าเป็นลบ) แสดงว่าข้อมูลจะกองอยู่หนาแน่นที่ค่าสูงๆ และมีความโด่งต่ำกว่าความโด่งของการแจกแจงปกติ (platykurtic) โดยมีค่าความโด่งมากกว่า 0 แสดงว่าตัวแปรส่วนใหญ่มีการกระจายของข้อมูลน้อย Ferguson (1961) ยกเว้นตัวแปรความสุขในการทำงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ ตัวแปรความสามารถในการสื่อสาร ด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางด้านการสื่อสาร และด้านศักยภาพทางด้านการสื่อสาร และตัวแปรบุคลิกภาพ ด้านบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ และด้านบุคลิกภาพแบบเปิดเผยชอบการแสดงออก ที่มีความโด่งน้อยกว่าความโด่งของการแจกแจงปกติ (Leptokurtic) โดยมีค่าความโด่งต่ำกว่า 0 แสดงว่าตัวแปรส่วนใหญ่มีการกระจายของข้อมูมาก Ferguson (1961)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อให้ได้เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ แสดงดังตาราง 3

ตาราง 10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
มุ่งเน้นลูกค้า	1														
มุ่งเน้นในความเป็นเลิศ	0.739**	1													
ถือมั่นจริยธรรม	0.668**	0.842**	1												
ทำงานเป็นทีม	0.702**	0.855**	0.788**	1											
ความสัมพันธ์เชื่อมโยง	0.573**	0.789**	0.705**	0.807**	1										
ความรักในงาน	0.565**	0.762**	0.723**	0.788**	0.876**	1									
ความสำเร็จในงาน	0.591**	0.772**	0.754**	0.806**	0.840**	0.879**	1								
การเป็นที่ยอมรับ	0.560**	0.715**	0.643**	0.767**	0.717**	0.745**	0.831**	1							
ความรู้เชิงกลยุทธ์ทางด้านการสื่อสาร	0.497**	0.650**	0.570**	0.670**	0.587**	0.645**	0.710**	0.836**	1						
ศักยภาพทางด้านการสื่อสาร	0.500**	0.651**	0.566**	0.657**	0.650**	0.649**	0.696**	0.787**	0.810**	1					
แบบหวั่นไหวทางอารมณ์	0.431**	0.601**	0.538**	0.648**	0.656**	0.653**	0.683**	0.778**	0.762**	0.808**	1				
แบบเปิดเผยชอบการแสดงออก	0.528**	0.701**	0.609**	0.753**	0.717**	0.689**	0.718**	0.742**	0.693**	0.731**	0.752**	1			
แบบเปิดรับประสบการณ์	0.664**	0.776**	0.712**	0.795**	0.781**	0.764**	0.778**	0.719**	0.658**	0.720**	0.677**	0.820**	1		
แบบประนีประนอม	0.676**	0.739**	0.682**	0.771**	0.690**	0.691**	0.697**	0.630**	0.587**	0.646**	0.596**	0.767**	0.901**	1	
แบบมีสติรู้ผิดชอบ	0.560**	0.707**	0.668**	0.715**	0.745**	0.737**	0.763**	0.701**	0.637**	0.708**	0.681**	0.748**	0.829**	0.816**	1
$\overline{X}$	4.88	5.05	4.98	5.05	5.17	5.12	5.13	5.13	5.09	5.12	5.18	5.18	5.17	5.11	5.10
$S.D.$	0.80	0.70	0.84	0.74	0.67	0.68	0.66	0.63	0.62	0.59	0.64	0.65	0.66	0.74	0.66
Bartlett's test of sphericity = 6826.645, df = 105, p = 0.000, KMO = 0.953															

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 10 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 15 ตัว 105 คู่ พบว่า ตัวแปรทุกคู่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด มีค่าอยู่ระหว่าง 0.431 ถึง 0.901 พบว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกคู่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน (ทางบวก) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยตัวแปรสังเกตได้ที่มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($0.6 < r < 0.8$) จำนวน 92 คู่ ส่วนตัวแปรสังเกตได้ที่มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($0.4 < r < 0.6$) จำนวน 11 คู่ และตัวแปรสังเกตได้ที่มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ($0.0 < r < 0.4$) จำนวน 2 คู่ ตัวแปรสังเกตได้คู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงมากที่สุด คือ ตัวแปรบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (FP3) กับตัวแปรบุคลิกภาพแบบการประนีประนอม (FP4) มีค่าเท่ากับ 0.901 รองลงมา คือ ตัวแปรความรักในงาน (HW2) กับตัวแปรความสำเร็จในงาน (HW3) มีค่าเท่ากับ 0.879 และตัวแปรความสัมพันธ์เชื่อมโยง (HW1) กับคือ ตัวแปรความรักในงาน (HW2) มีค่าเท่ากับ 0.876 ส่วนตัวแปรสังเกตได้คู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำสุด คือ ตัวแปรมุ่งเน้นลูกค้า (CV1) กับตัวแปรบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ (FP1) มีค่าเท่ากับ 0.431

เมื่อพิจารณาผลการทดสอบค่าสถิติ Bartlett's Test of Sphericity ซึ่งเป็นค่าสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์เป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์หรือไม่ พบว่า มีค่าเท่ากับ 6826.645 $df = 105$, $p < .01$ แสดงว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์มีความแตกต่างจากเมทริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ค่าดัชนี KMO พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.953 แสดงว่า ตัวแปรสังเกตได้มีความสัมพันธ์ภายในต่อกัน จึงสามารถสรุปได้ว่าข้อมูลชุดนี้มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีตัวแบบการวัด (measurement model) ซึ่งอาศัยหลักการวิเคราะห์องค์ประกอบที่ตัวแปรควรมีความสัมพันธ์กัน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัด (Construct Validity)

ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบองค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ให้ได้เมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ในแต่ละองค์ประกอบโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบว่าเมทริกซ์สัมประสิทธิ์แตกต่างจากศูนย์หรือไม่ ถ้าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในเมทริกซ์ใดไม่มีความสัมพันธ์กัน หรือมีความสัมพันธ์กันน้อย แสดงว่าเมทริกซ์นั้นไม่มีองค์ประกอบร่วมกันและไม่มีประโยชน์ที่จะนำเมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไปวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยพิจารณาจากค่าสถิติ Bartlett's Test of Sphericity และค่าดัชนีไกเซอร์ เมเยอร์-ออลคิน (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy: KMO) ค่า KMO ควรจะมีค่าเข้าใกล้ 1.00

เมื่อได้เมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้แต่ละองค์ประกอบแล้วผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) ค่าดัชนีวัดระดับ ความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) ค่ารากของกำลังสองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) และค่ารากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษเหลือ (RMR) ผู้วิจัยนำเสนอค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปคะแนนดิบ (*b*) และค่าน้ำหนักองค์ประกอบใน รูปคะแนนมาตรฐาน (β)

การตรวจสอบองค์ประกอบเชิงยืนยันของค่านิยมองค์กร

ตัวแปรองค์ประกอบค่านิยมองค์กร ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ มุ่งเน้นลูกค้า (CV1) มุ่งเน้นในความเป็นเลิศ (CV2) ถือมั่นจริยธรรม (CV3) และ ทำงานเป็นทีม (CV4) ผลการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 6 คู่ พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ที่บ่งชี้องค์ประกอบค่านิยมองค์กร ทุกตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.668 ถึง 0.855 โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือ ตัวแปรมุ่งเน้นในความเป็นเลิศ (CV2) กับตัวแปรทำงานเป็นทีม (CV4) มีค่าเท่ากับ 0.855 รองลงมา คือ ตัวแปรมุ่งเน้นในความเป็นเลิศ (CV2) กับตัวแปรถือมั่นจริยธรรม (CV3) มีค่าเท่ากับ 0.842 และตัวแปรถือมั่นจริยธรรม (CV3) กับตัวแปรทำงานเป็นทีม (CV4) มีค่าเท่ากับ 0.788 ตามลำดับ ส่วนคู่ที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด คือ ตัวแปรมุ่งเน้นลูกค้า (CV1) กับตัวแปรถือมั่นจริยธรรม (CV3) มีค่าเท่ากับ 0.668

ค่า Bartlett's Test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 1235.962 ($p < .01$) แสดงว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแตกต่างจากเมทริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญ และค่า KMO มีค่าเท่ากับ 0.846 แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้มีความสัมพันธ์กันมากพอที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบได้ ดังแสดงในตาราง 11

ตาราง 11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบค่านิยมองค์กร

ตัวแปร	1	2	3	4
มุ่งเน้นลูกค้า	1			
มุ่งเน้นในความเป็นเลิศ	0.739**	1		
ถือมั่นจริยธรรม	0.668**	0.842**	1	
ทำงานเป็นทีม	0.702**	0.855**	0.788**	1
$\overline{X}$	4.88	5.05	4.98	5.05
$S.D.$	0.80	0.70	0.84	0.74
Bartlett's test of sphericity = 1235.962, df = 6, p = 0.000, KMO = 0.846				

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันองค์ประกอบของค่านิยมองค์กร ตาราง 11 พบว่า ตัวแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจาก χ^2 = 1.02, *df* = 2, *p* = 0.60, GFI = 1.00, AGFI = 0.99, RMSEA=0.00 และ RMR = 0.01 แสดงว่าตัวแบบการวัดมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตาราง 12 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแบบองค์ประกอบของค่านิยมองค์กร

ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ			t	R^2	สัมประสิทธิ์องค์ประกอบ
	b	SE	β			
มุ่งเน้นลูกค้า	0.62	0.04	0.77	17.24**	0.60	0.12
มุ่งเน้นในความเป็นเลิศ	0.67	0.04	0.96	24.21**	0.91	0.77
ถือมั่นจริยธรรม	0.74	0.04	0.88	21.00**	0.77	0.22
ทำงานเป็นทีม	0.66	0.03	0.90	21.67**	0.80	0.30
χ^2 = 1.02, *df* = 2, *p* = 0.60, GFI = 1.00, AGFI = 0.99, RMSEA=0.00, RMR = 0.01						

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาความสำคัญขององค์ประกอบมาตรฐานแต่ละตัวแปรสังเกตได้ในตัวแบบองค์ประกอบของค่านิยมองค์กร พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ 0.77 ถึง 0.96 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกตัว โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ได้แก่ มุ่งเน้นในความเป็นเลิศ (CV2) (β = 0.96) ทำงานเป็นทีม (CV4) (β = 0.90) ถือมั่นจริยธรรม (CV3 (β = 0.88) และมุ่งเน้นลูกค้า (CV1) (β =0.77) ตามลำดับ และมีความแปรผันร่วมกับองค์ประกอบของค่านิยมองค์กร ร้อยละ 91.0, 80.0, 77.0, และ 60.0 ตามลำดับ

การตรวจสอบองค์ประกอบเชิงยืนยันของความสุขในการทำงาน

ตัวแปรองค์ประกอบความสุขในการทำงาน ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสัมพันธ์เชื่อมโยง (HW1) ความรักในงาน (HW2) ความสำเร็จในงาน (HW3) และ การเป็นที่ยอมรับ (HW4) ผลการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 6 คู่ พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ที่บ่งชี้องค์ประกอบความสุขในการทำงาน ทุกตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.717 ถึง 0.879 โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือ ตัวแปรความรักในงาน (HW2) กับตัวแปรความสำเร็จในงาน (HW3) มีค่าเท่ากับ 0.879 รองลงมา คือ ตัวแปรความสัมพันธ์เชื่อมโยง (HW1) กับตัวแปรความรักในงาน (HW2) มีค่าเท่ากับ 0.876 และตัวแปรความสัมพันธ์เชื่อมโยง (HW1) กับตัวแปรความสำเร็จในงาน (HW3) มีค่าเท่ากับ 0.840ตามลำดับ ส่วนคู่ที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด คือ ตัวแปรความสัมพันธ์เชื่อมโยง (HW1) กับตัวแปรการเป็นที่ยอมรับ (HW4) มีค่าเท่ากับ 0.717

ค่า Bartlett's Test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 1511.236 (p < .01) แสดงว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแตกต่างจากเมทริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญ และค่า KMO มีค่าเท่ากับ 0.830 แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้มีความสัมพันธ์กันมากพอที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบได้ ดังแสดงในตาราง 13

ตาราง 13 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบความสุขในการทำงาน

ตัวแปร	1	2	3	4
ความสัมพันธ์เชื่อมโยง	1			
ความรักในงาน	0.876**	1		
ความสำเร็จในงาน	0.840**	0.879**	1	
การเป็นที่ยอมรับ	0.717**	0.745**	0.831**	1
$\overline{X}$	5.17	5.12	5.13	5.13
$S.D.$	0.67	0.68	0.66	0.63
Bartlett's test of sphericity = 1511.236, df = 6, p = 0.000, KMO = 0.830				

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันองค์ประกอบของความสุขในการทำงาน ตาราง 13 พบว่าตัวแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจาก χ^2 = 0.09, *df* = 1 *p* = 0.76, GFI = 1.00, AGFI = 1.00, RMSEA=0.00 และ RMR = 0.00 แสดงว่าตัวแบบการวัดมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตาราง 14 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแบบองค์ประกอบของความสุขในการทำงาน

ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ			t	R^2	สัมประสิทธิ์องค์ประกอบ
	b	SE	β			
ความสัมพันธ์เชื่อมโยง	0.61	0.03	0.92	22.52**	0.84	0.38
ความรักในงาน	0.65	0.03	0.96	24.33**	0.92	0.74
ความสำเร็จในงาน	0.65	0.03	0.92	22.66**	0.84	0.38
การเป็นที่ยอมรับ	0.49	0.03	0.78	17.43**	0.61	0.03
χ^2 = 0.09, *df* = 1 *p* = 0.76, GFI = 1.00, AGFI = 1.00, RMSEA=0.00, RMR = 0.00						

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาความสำคัญขององค์ประกอบมาตรฐานแต่ละตัวแปรสังเกตได้ในตัวแบบองค์ประกอบของความสุขในการทำงาน พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ 0.78 ถึง 0.96 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกตัว โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ได้แก่ ความรักในงาน (HW2) (β = 0.96) ความสัมพันธ์เชื่อมโยง (HW1) (β = 0.92) ความสำเร็จในงาน (HW3) (β = 0.92) และการเป็นที่ยอมรับ (HW4) (β =0.78) ตามลำดับ และมีความแปรผันร่วมกับองค์ประกอบของความสุขในการทำงาน ร้อยละ 92.0, 84.0, 84.0, และ 61.0 ตามลำดับ

การตรวจสอบองค์ประกอบเชิงยืนยันของความสามารถในการสื่อสาร

ตัวแปรองค์ประกอบความสามารถในการสื่อสาร ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้เชิงกลยุทธ์ทางด้านการสื่อสาร (IC1) และศักยภาพทางด้านการสื่อสาร (IC2) ผลการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 1 คู่ พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ที่บ่งชี้องค์ประกอบความสามารถในการสื่อสาร ทุกตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.810 โดยมีค่าความสัมพันธ์กัน คือ ตัวแปรความรู้เชิงกลยุทธ์ทางด้านการสื่อสาร (IC1) กับตัวแปรความสำเร็จในงาน (IC3) มีค่าเท่ากับ 0.879 รองลงมา คือ ตัวแปรความสัมพันธ์เชื่อมโยง (IC1) กับตัวศักยภาพทางด้านการสื่อสาร (IC2) มีค่าเท่ากับ 0.810

ค่า Bartlett's Test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 383.61 (p < .01) แสดงว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแตกต่างจากเมทริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญ และค่า KMO มีค่าเท่ากับ 0.500 แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้มีความสัมพันธ์กันมากพอที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบได้ ดังแสดงในตาราง 15

ตาราง 15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบความสามารถในการสื่อสาร

ตัวแปร	1	2
ความรู้เชิงกลยุทธ์ทางด้านการสื่อสาร	1	
ศักยภาพทางด้านการสื่อสาร	0.810**	1
$\overline{X}$	5.09	5.12
S.D.	0.62	0.59
Bartlett's test of sphericity = 383.605, df = 6, p = 0.000, KMO = 0.500		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันองค์ประกอบของความสามารถในการสื่อสาร ตาราง 13 พบว่า ตัวแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจาก χ^2 = 0.68, *df* = 1 *p* = 0.41 GFI = 1.00, AGFI = 1.00, RMSEA=0.00, และ RMR = 0.00 แสดงว่าตัวแบบการวัดมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตาราง 16 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแบบองค์ประกอบของความสามารถในการสื่อสาร

ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ			*t*	R^2	สัมประสิทธิ์องค์ประกอบ
	b	*SE*	β			
ความรู้เชิงกลยุทธ์ทางด้านการสื่อสาร	0.54	0.03	0.87	20.50**	0.76	0.44
ศักยภาพทางด้านการสื่อสาร	0.54	0.02	0.92	22.50**	0.85	0.79
χ^2 = 0.68, *df* = 1 *p* = 0.41 GFI = 1.00, AGFI = 1.00, RMSEA=0.00, RMR = 0.00						

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาความสำคัญขององค์ประกอบมาตรฐานแต่ละตัวแปรสังเกตได้ในตัวแบบองค์ประกอบของความสามารถในการสื่อสาร พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ 0.87 ถึง 0.92 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกตัว โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ได้แก่ ศักยภาพทางด้านการสื่อสาร (IC2) (β =0.92) และความรู้เชิงกลยุทธ์ทางด้านการสื่อสาร (IC1) (β =0.87) ตามลำดับ และมีความแปรผันร่วมกับองค์ประกอบของความสามารถในการสื่อสาร ร้อยละ 44.0 และ 79.0 ตามลำดับ

การตรวจสอบองค์ประกอบเชิงยืนยันของบุคลิกภาพ

ตัวแปรองค์ประกอบบุคลิกภาพ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ (FP1) บุคลิกภาพแบบเปิดเผยชอบการแสดงออก (FP2) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (FP3) บุคลิกภาพแบบการประนีประนอม (FP4) และ บุคลิกภาพแบบการมีสติรู้ผิดชอบ (FP5) ผลการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 6 คู่ พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ที่บ่งชี้องค์ประกอบบุคลิกภาพ ทุกตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.596 ถึง 0.901 โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือ ตัวแปรบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (FP3) กับตัวแปรบุคลิกภาพแบบการประนีประนอม (FP4) มีค่าเท่ากับ 0.901 รองลงมา คือ ตัวแปรบุคลิกภาพ

แบบเปิดรับประสบการณ์ (FP3) กับตัวแปรบุคลิกภาพแบบการมีสติรู้ผิดชอบ (FP5) มีค่าเท่ากับ 0.829 และตัวแปรบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (FP3) กับตัวแปรบุคลิกภาพแบบการมีสติรู้ผิดชอบ (FP5) มีค่าเท่ากับ 0.820 ตามลำดับ ส่วนคู่ที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด คือ ตัวแปรบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ (FP1) กับตัวแปรบุคลิกภาพแบบการประนีประนอม (FP4) มีค่าเท่ากับ 0.596

ค่า Bartlett's Test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 1800.146 ($p < .01$) แสดงว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแตกต่างจากเมทริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญ และค่า KMO มีค่าเท่ากับ 0.860 แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้มีความสัมพันธ์กันมากพอที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบได้ ดังแสดงในตาราง 17

ตาราง 17 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบบุคลิกภาพ

ตัวแปร	1	2	3	4	5
แบบหวั่นไหวทางอารมณ์	1				
แบบเปิดเผยชอบการแสดงออก	0.752**	1			
แบบเปิดรับประสบการณ์	0.677**	0.820**	1		
แบบประนีประนอม	0.596**	0.767**	0.901**	1	
แบบมีสติรู้ผิดชอบ	0.681**	0.748**	0.829**	0.816**	1
$\overline{X}$	5.18	5.18	5.17	5.11	5.10
S.D.	0.64	0.65	0.66	0.74	0.66
Bartlett's test of sphericity = 1800.146, df = 10, p = 0.000, KMO = 0.860					

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันองค์ประกอบของบุคลิกภาพ ตาราง 14 พบว่า ตัวแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจาก χ^2 = 0.71, *df* = 1 *p* = 0.39, GFI = 1.00, AGFI = 0.99, RMSEA=0.00 และ RMR = 0.00 แสดงว่าตัวแบบการวัดมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแบบองค์ประกอบของบุคลิกภาพ

ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ			t	R^2	สัมประสิทธิ์องค์ประกอบ
	b	SE	β			
แบบหวั่นไหวทางอารมณ์	0.50	0.03	0.78	16.21**	0.61	0.32
แบบเปิดเผยชอบการแสดงออก	0.55	0.03	0.86	20.03**	0.73	0.09
แบบเปิดรับประสบการณ์	0.63	0.03	0.96	23.92**	0.92	0.77
แบบประนีประนอม	0.67	0.03	0.90	22.07**	0.82	0.25
แบบมีสติรู้ผิดชอบ	0.57	0.03	0.87	20.37**	0.75	0.16
χ^2 = 0.71, df = 1 p = 0.39, GFI = 1.00, AGFI = 0.99, RMSEA=0.00, RMR = 0.00						

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาความสำคัญขององค์ประกอบมาตรฐานแต่ละตัวแปรสังเกตได้ในตัวแบบองค์ประกอบของบุคลิกภาพ พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ 0.78 ถึง 0.96 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกตัว โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ได้แก่ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (FP3) (β = 0.96) บุคลิกภาพแบบการประนีประนอม (FP4) (β = 0.90) บุคลิกภาพแบบการมีสติรู้ผิดชอบ (FP5) (β = 0.87) บุคลิกภาพแบบเปิดเผยชอบการแสดงออก (FP2) (β = 0.86) และบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ (FP1) (β =0.78) ตามลำดับ และมีความแปรผันร่วมกับองค์ประกอบของบุคลิกภาพ ร้อยละ 92.0, 82.0, 75.0, 73.0 และ 61.0 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแฝงภายใน

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันสำหรับตัวแปรทั้ง 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ค่านิยมองค์กร (CV) ความสุขในการทำงาน (HW) ความสามารถในการสื่อสาร (IC) และบุคลิกภาพ (FP) เพื่อพิจารณาน้ำหนักองค์ประกอบของรายการคำถาม รวมถึงเพื่อเป็นการตรวจสอบและยืนยันว่าตัวบ่งชี้หรือตัวแปรสังเกตได้ใช้วัดเฉพาะตัวแปรแฝงตามที่กำหนดเท่านั้น

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบย่อยทั้ง 15 องค์ประกอบของ องค์ประกอบค่านิยมองค์กร (CV) ความสุขในการทำงาน (HW) ความสามารถในการสื่อสาร (IC) และบุคลิกภาพ (FP) รวมทั้ง 105 คู่ พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้ง 15 คู่มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางระหว่าง 0.431 -

0.901 ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ด้วย Bartlett's test of sphericityได้ค่า Chi-Square = 6826.645, df = 105, p = 0.000 ซึ่งแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า เมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ไม่ใช่เมทริกซ์เอกลักษณ์ (Identity Matrix) และตัวแปรมีความสัมพันธ์กันมากพอที่จะสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้ และค่าดัชนี Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) = 0.953 แสดงว่า ตัวแปรมีความเหมาะสมที่จะทำการวิเคราะห์องค์ประกอบได้

ตาราง 19 แสดงเมทริกซ์สหสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ของโมเดลค่านิยมองค์กร (CV) ความสุขในการทำงาน (HW) ความสามารถในการสื่อสาร (IC) และบุคลิกภาพ (FP)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
มุ่งเน้นลูกค้า	1														
มุ่งเน้นในความเป็นเลิศ	0.739**	1													
ถือมั่นจริยธรรม	0.668**	0.842**	1												
ทำงานเป็นทีม	0.702**	0.855**	0.788**	1											
ความสัมพันธ์เชื่อมโยง	0.573**	0.789**	0.705**	0.807**	1										
ความรักในงาน	0.565**	0.762**	0.723**	0.788**	0.876**	1									
ความสำเร็จในงาน	0.591**	0.772**	0.754**	0.806**	0.840**	0.879**	1								
การเป็นที่ยอมรับ	0.560**	0.715**	0.643**	0.767**	0.717**	0.745**	0.831**	1							
ความรู้เชิงกลยุทธ์ทางด้านการสื่อสาร	0.497**	0.650**	0.570**	0.670**	0.587**	0.645**	0.710**	0.836**	1						
ศักยภาพทางด้านการสื่อสาร	0.500**	0.651**	0.566**	0.657**	0.650**	0.649**	0.696**	0.787**	0.810**	1					
แบบหวั่นไหวทางอารมณ์	0.431**	0.601**	0.538**	0.648**	0.656**	0.653**	0.683**	0.778**	0.762**	0.808**	1				
แบบเปิดเผยชอบการแสดงออก	0.528**	0.701**	0.609**	0.753**	0.717**	0.689**	0.718**	0.742**	0.693**	0.731**	0.752**	1			
แบบเปิดรับประสบการณ์	0.664**	0.776**	0.712**	0.795**	0.781**	0.764**	0.778**	0.719**	0.658**	0.720**	0.677**	0.820**	1		
แบบประนีประนอม	0.676**	0.739**	0.682**	0.771**	0.690**	0.691**	0.697**	0.630**	0.587**	0.646**	0.596**	0.767**	0.901**	1	
แบบมีสติรู้ผิดชอบ	0.560**	0.707**	0.668**	0.715**	0.745**	0.737**	0.763**	0.701**	0.637**	0.708**	0.681**	0.748**	0.829**	0.816**	1
$\overline{X}$	4.88	5.05	4.98	5.05	5.17	5.12	5.13	5.13	5.09	5.12	5.18	5.18	5.17	5.11	5.10
$S.D.$	0.80	0.70	0.84	0.74	0.67	0.68	0.66	0.63	0.62	0.59	0.64	0.65	0.66	0.74	0.66

Bartlett's test of sphericity = 6826.645, df = 105, p = 0.000, KMO = 0.953

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดได้ค่า χ^2 = 13.29, *df* = 16 *p* = 0.65, GFI = 1.00, AGFI = 0.96, RMSEA=0.00 และ RMR = 0.00 แสดงให้เห็นว่าโมเดลการวัดองค์ประกอบค่านิยมองค์กร (CV) ความสุขในการทำงาน (HW) ความสามารถในการสื่อสาร (IC) และบุคลิกภาพ (FP) ซึ่งเป็นตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 15 ตัวแปร มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยของทุกองค์ประกอบมีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าตั้งแต่ 0.72 – 0.72 ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวซึ่งวัดได้จากค่า R^2 มีค่าตั้งแต่ 0.58 – 0.85 ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

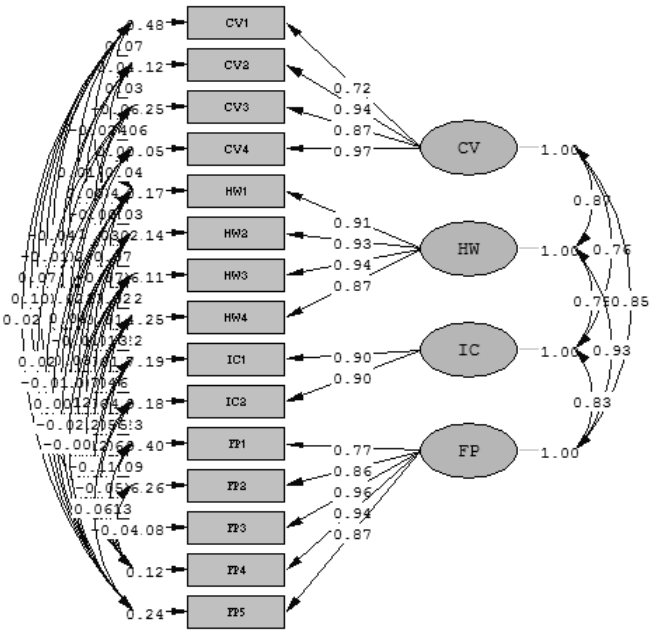
(1) องค์ประกอบค่านิยมองค์กร (CV) ตัวแปรที่มีน้ำหนักสำคัญมากที่สุด คือ ด้านทำงานเป็นทีม (CV4) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.97 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบค่านิยมองค์กร ร้อยละ 95 รองลงมาคือ ด้านมุ่งเน้นในความเป็นเลิศ (CV2) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.94 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบค่านิยมองค์กร ร้อยละ 88 ด้านถือมั่นจริยธรรม (CV3) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.87 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบค่านิยมองค์กร ร้อยละ 75 ด้านมุ่งเน้นลูกค้า (CV1) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.72 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบค่านิยมองค์กร ร้อยละ 52

(2) องค์ประกอบความสุขในการทำงาน (HW) ตัวแปรที่มีน้ำหนักสำคัญมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จในงาน (HW3) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.94 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบความสุขในการทำงาน ร้อยละ 89 รองลงมาคือ ด้านความรักในงาน (HW2) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.93 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบความสุขในการทำงาน ร้อยละ 86 ด้านความสัมพันธ์เชื่อมโยง (HW1) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.91 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบความสุขในการทำงาน ร้อยละ 83 ด้านการเป็นที่ยอมรับ (HW4) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.87 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบความสุขในการทำงาน ร้อยละ 75

(3) องค์ประกอบความสามารถในการสื่อสาร (IC) ตัวแปรที่มีน้ำหนักสำคัญมากที่สุด คือ ด้านศักยภาพทางด้านการสื่อสาร (IC2) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.90 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบความสามารถในการสื่อสาร ร้อยละ 82 รองลงมาคือ ด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางด้านการสื่อสาร (IC1) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.90 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบความสามารถในการสื่อสาร ร้อยละ 81

(4) องค์ประกอบบุคลิกภาพ (FP) ตัวแปรที่มีน้ำหนักสำคัญมากที่สุด คือ ด้านบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (FP3) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.96 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบบุคลิกภาพ ร้อยละ 92 รองลงมาคือ ด้านบุคลิกภาพแบบการประนีประนอม (FP4) มีน้ำหนัก

องค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.94 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบบุคลิกภาพ ร้อยละ 88 ด้านบุคลิกภาพแบบการมีสติรู้ผิดชอบ (FP5) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.87 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบบุคลิกภาพ ร้อยละ 76 ด้านบุคลิกภาพแบบเปิดเผยชอบการแสดงออก (FP2) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.86 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบบุคลิกภาพ ร้อยละ 74 ด้านบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ (FP1) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.77 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบบุคลิกภาพ ร้อยละ 60



Chi-Square=13.29, df=16, P-value=0.65120, RMSEA=0.000

ภาพประกอบ 7 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดองค์ประกอบค่านิยมองค์กร (CV) ความสุขในการทำงาน (HW) ความสามารถในการสื่อสาร (IC) และบุคลิกภาพ (FP) (ก่อนและหลังปรับความสัมพันธ์ของความคลาดเคลื่อน)

ตาราง 20 แสดงผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดองค์ประกอบค่านิยมองค์กร (CV) ความสุขในการทำงาน (HW) ความสามารถในการสื่อสาร (IC) และบุคลิกภาพ (FP) (ค่าน้ำหนักองค์ประกอบความตรงของตัวแปรสังเกตได้ และสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ)

ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ					สัมประสิทธิ์องค์ประกอบ
	b	SE	β	t	R^2	
มุ่งเน้นลูกค้า	0.58	0.04	0.72	15.38**	0.52	-0.09
มุ่งเน้นในความเป็นเลิศ	0.65	0.03	0.94	21.67**	0.88	0.55
ถือมั่นจริยธรรม	0.73	0.04	0.87	18.81**	0.75	0.12
ทำงานเป็นทีม	0.72	0.06	0.97	23.31**	0.95	0.94
ความสัมพันธ์เชื่อมโยง	0.61	0.04	0.91	17.21**	0.83	0.39
ความรักในงาน	0.63	0.03	0.93	22.95**	0.86	0.32
ความสำเร็จในงาน	0.62	0.03	0.94	23.60**	0.89	0.42
การเป็นที่ยอมรับ	0.54	0.04	0.87	13.40**	0.75	0.61
ความรู้เชิงกลยุทธ์ทางด้านการสื่อสาร	0.56	0.03	0.90	20.85**	0.81	1.44
ศักยภาพทางด้านการสื่อสาร	0.53	0.02	0.90	21.34**	0.82	1.20
แบบหวั่นไหวทางอารมณ์	0.49	0.03	0.77	16.48**	0.60	0.25
แบบเปิดเผยชอบการแสดงออก	0.55	0.03	0.86	20.24**	0.74	0.02
แบบเปิดรับประสบการณ์	0.63	0.03	0.96	24.61**	0.92	0.43
แบบประนีประนอม	0.70	0.03	0.94	23.55**	0.88	0.70
แบบมีสติรู้ผิดชอบ	0.57	0.03	0.87	20.83**	0.76	-0.08

χ^2 = 13.29, *df* = 16 *p* = 0.65, GFI = 1.00, AGFI = 0.96, RMSEA=0.00, RMR = 0.00

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 21 แสดงการปรับโมเดลการวัดองค์ประกอบค่านิยมองค์กร (CV) ความสุขในการทำงาน (HW) ความสามารถในการสื่อสาร (IC) และบุคลิกภาพ (FP)

ค่าดัชนี	เกณฑ์	ก่อนปรับ		หลังปรับ	
		ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
χ^2 / df	< 2.00	10.35	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.83	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.05	0.16	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.00	ผ่านเกณฑ์
GFI	$\geq$ 0.95	0.76	ไม่ผ่านเกณฑ์	1.00	ผ่านเกณฑ์
AGFI	$\geq$ 0.90	0.65	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.96	ผ่านเกณฑ์

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรองค์ประกอบเชิงยืนยันสำหรับ ตัวแปรค่านิยมองค์กร (CV) ความสุขในการทำงาน (HW) ความสามารถในการสื่อสาร (IC) และบุคลิกภาพ (FP) พบว่า โมเดลการวัดตัวแปรแฝงทั้ง 2 โมเดล มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืนทั้ง 4 ดัชนีที่ผ่านเกณฑ์การยอมรับ คือค่าดัชนี χ^2/df = 0.83, GFI = 1.00, AGFI = 0.96, และ RMSEA = 0.00 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า โมเดลแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างมีความเหมาะสม กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3. ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของตัวแปรแฝง (Construct Reliability: ρ_c) และค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (Average Variance Extracted: ρ_v)

ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ (Internal Consistency Reliability) พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวในโมเดลการวิจัยมีความเที่ยงตรง ผู้วิจัยจึงทำการตรวจสอบความเที่ยงของตัวแปรแฝง (Construct Reliability: ρ_c) และค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (Average Variance Extracted: ρ_v) โดยค่าความเที่ยงของตัวแปรแฝง (Construct Reliability: ρ_c) ควรมีค่ามากกว่า 0.60 และค่าเฉลี่ยของการผันแปรที่ถูกสกัดได้ (Average Variance Extracted: ρ_v) ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยความแปรปรวนของตัวแปรแฝงที่อธิบายได้ด้วยตัวแปรสังเกตได้ ซึ่งมีค่าเทียบเท่ากับค่าไอเกน (Eigen values) ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ควรมีค่ามากกว่า 0.50 (สุภมาส อังศุโชติ และคณะ, 2554 อ้างอิงจาก Diamantopoulos & Siguaw, 2000) จึงสรุปว่า การผันแปรในตัวชี้วัดส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากตัวแปรสร้างมากกว่าเป็นข้อผิดพลาดของมาตรวัด ซึ่งแสดงว่าตัวแปรแฝง มีความเที่ยง ซึ่งสามารถแสดงผลการวิเคราะห์ได้ดังตาราง 21 ความเที่ยงของตัวแปรแฝงและค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (Construct Reliability: ρ_c & Average Variance Extracted: ρ_v)

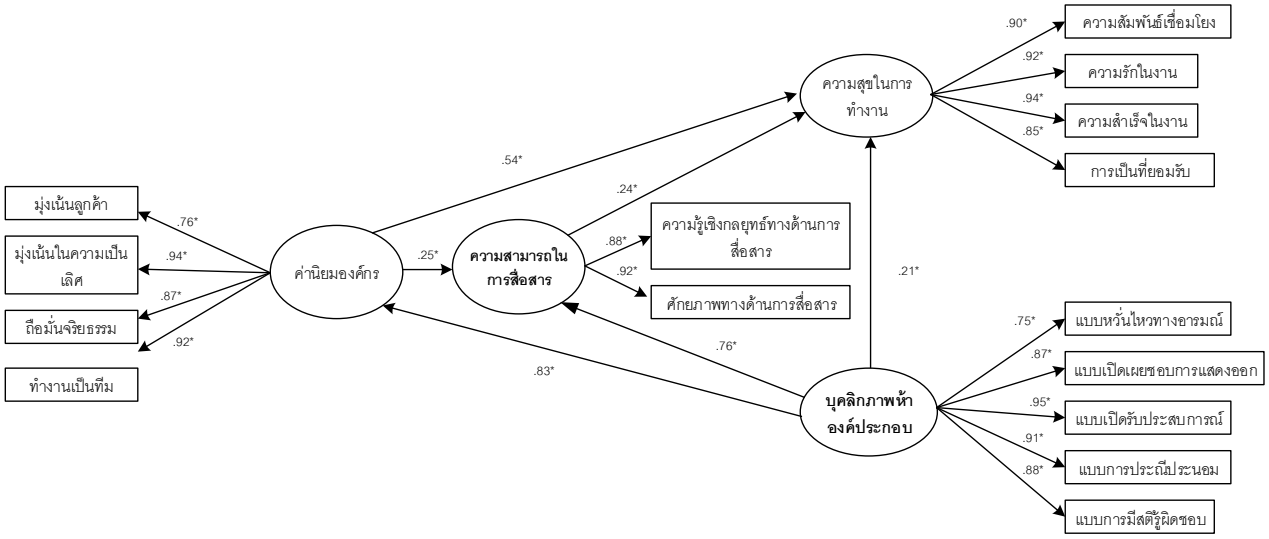
ตาราง 22 แสดงความเที่ยงของตัวแปรแฝงและค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (Construct Reliability: ρ_c & Average Variance Extracted: ρ_v)

ตัวแปรแฝง	ความเที่ยงตัวแปรแฝง (ρ_c)	ความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ด้วยองค์ประกอบ (ρ_v)
ค่านิยมในองค์กร	0.928	0.766
ความสุขในการทำงาน	0.963	0.861
ความสามารถในการสื่อสาร	0.895	0.810
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	0.956	0.812

จากตาราง 22 แสดงให้เห็นว่าความเที่ยงของตัวแปรแฝงทุกตัวมีค่าสูง โดยมีค่า ρ_c อยู่ระหว่าง 0.895 – 0.963 ซึ่งมากกว่า 0.60 และค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ด้วยองค์ประกอบมีค่า ρ_v อยู่ระหว่าง 0.766 – 0.861 ซึ่งมากกว่า 0.50 แสดงว่า จากการประเมินโมเดลมาตรวัดได้หลักฐานที่ชัดเจนว่าการนิยามปฏิบัติการตัวแปรแฝงทั้งหมดถูกต้องและเชื่อถือได้

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของอิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อผลความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิโดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ผู้วิจัยได้ทำวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมองค์กร ความสุขในการทำงาน ความสามารถในการสื่อสาร และบุคลิกภาพ ด้วยวิธีการ Maximum Likelihood พบว่า ค่าดัชนีความกลมกลืนยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาจากค่า χ^2 = 869.33, *df* = 84 *p* = 0.00, CFI = 0.96, GFI = 0.76, AGFI = 0.65, RMSEA=0.16 และ RMR = 0.05 ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอ ดังภาพที่ 10 และตารางที่ 25



*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

χ^2 = 869.33, *df* = 84 *p* = 0.00, CFI = 0.96, GFI = 0.76, AGFI = 0.65, RMSEA=0.16 และ RMR = 0.05

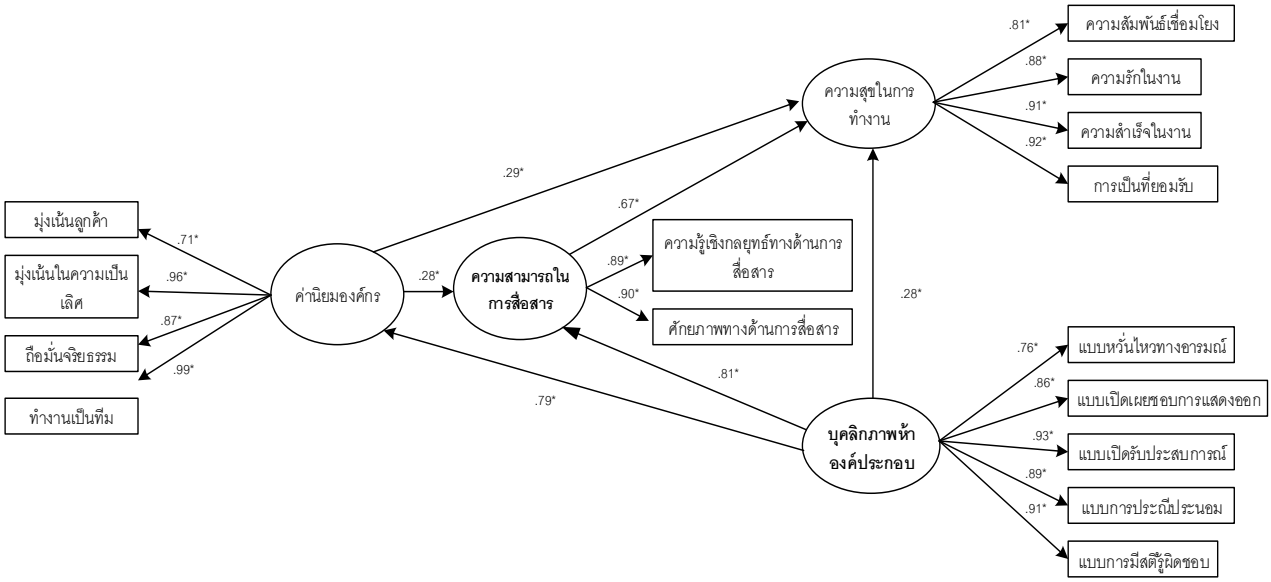
ภาพประกอบ 8 แสดงการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล (ก่อนปรับความสัมพันธ์ของความคลาดเคลื่อน)

ตาราง 23 แสดงการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล

ดัชนีความกลมกลืน	เกณฑ์	ค่าดัชนีที่วัดได้	ผลการพิจารณา
χ^2 /df (869.33/84)	< 2.00	10.35	ไม่ผ่านเกณฑ์
CFI	≥ 0.95	0.96	ไม่ผ่านเกณฑ์
GFI	≥ 0.95	0.76	ไม่ผ่านเกณฑ์
AGFI	≥ 0.90	0.65	ไม่ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.05	0.16	ไม่ผ่านเกณฑ์
RMR	< 0.05	0.05	ไม่ผ่านเกณฑ์

จากตาราง 23 แสดงให้เห็นว่าโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุค่านิยมองค์กร ความสุขในการทำงาน ความสามารถในการสื่อสาร และบุคลิกภาพ ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นมาจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องยังไม่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติที่คำนวณได้ คือ พิจารณาจาก

ค่า χ^2 = 869.33, *df* = 84 *p* = 0.00, CFI = 0.96, GFI = 0.76, AGFI = 0.65, RMSEA=0.16 และ RMR = 0.05 ซึ่งค่าสถิติที่สำคัญยังไม่ผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนดไว้ (Joreskog; & Sorbom, 1996)
ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการปรับโมเดล (Model Modification) โดยพิจารณาจากคำแนะนำในการปรับพารามิเตอร์ในโมเดลด้วยค่าดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) จากนั้นปรับพารามิเตอร์โดยยินยอมให้ผ่อนคลายข้อตกลงเบื้องต้นให้ค่าความคลาดเคลื่อนสัมพันธ์กันได้จนกระทั่งค่าดัชนีความกลมกลืนมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความกลมกลืนของโมเดลหลังจากที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับโมเดล ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอ ดังภาพที่ 9 และตาราง 23



*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

χ^2 = 16.26, *df* = 11 *p* = 0.13, CFI = 1.00, GFI = 0.99, AGFI = 0.93,RMSEA=0.04 และ RMR = 0.01

ภาพประกอบ 9 แสดงการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล (หลังปรับความสัมพันธ์ของความคลาดเคลื่อน)

ตาราง 24 แสดงการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล หลังจากการปรับแก้โมเดล

ดัชนีความกลมกลืน	เกณฑ์	ค่าดัชนีที่วัดได้	ผลการพิจารณา
χ^2 /df (16.26/13)	< 2.00	1.45	ผ่านเกณฑ์
CFI	≥ 0.95	1.00	ผ่านเกณฑ์
GFI	≥ 0.95	0.99	ผ่านเกณฑ์
AGFI	≥ 0.90	0.93	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.05	0.04	ผ่านเกณฑ์
RMR	< 0.05	0.01	ผ่านเกณฑ์

จากตาราง 24 เมื่อพิจารณาค่าดัชนีความกลมกลืนของโมเดล พบว่า โมเดล สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืนทั้ง 6 ดัชนีที่ผ่านเกณฑ์ การยอมรับ คือ ค่าดัชนี χ^2 = 16.26, *df* = 11 *p* = 0.13, CFI = 1.00, GFI = 0.99, AGFI = 0.93, RMSEA=0.04 และ RMR = 0.01 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า โมเดลแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างมีความเหมาะสม กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้

(1) ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2 df) มีค่าเท่ากับ 1.45 แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจาก ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์มีค่าน้อยกว่า 2.00

(2) ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (Comparative Fit Index: CFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ เนื่องจากค่า CFI มีค่า 0.90 ขึ้นไป

(3) ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมบูรณ์ (Absolute Fit Index) ที่ผู้วิจัยพิจารณาค่า 2 ดัชนี คือ ดัชนีวัดความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) มีค่าเท่ากับ 0.99 และดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.95 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากค่า GFI และค่า AGFI มีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 และค่า GFI และค่า AGFI ที่ยอมรับได้มีค่ามากกว่า 0.90

(4) ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.04 หมายถึง โมเดลค่อนข้างสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจาก ค่า RMSEA มีค่าน้อยกว่า 0.05 หรือมีค่าระหว่าง 0.05 ถึง 0.08

(5) ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนในรูปความคลาดเคลื่อน โดยดัชนีที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการพิจารณา คือ รากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (Standardized Root Mean Square

Residual: SRMR) มีค่าเท่ากับ 0.01 แสดงว่า โมเดลสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจาก มีค่าน้อยกว่า 0.05

1. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อผลความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิโดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อผลความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิโดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน เพื่อทำการตอบคำถามการวิจัยและสมมติฐานการวิจัย โดยผู้วิจัยนำเสนอผลของอิทธิพลทางตรง (Direct Effects: DE) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effects: IE) และอิทธิพลรวม (Total Effects: TE) ซึ่งสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ตาราง 25 แสดงการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรในโมเดลเชิงสาเหตุของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อผลความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิโดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ปัจจัยผล	ปัจจัยเหตุ											
	ค่านิยมในองค์กร			ความสุขในการทำงาน			ความสามารถในการทำงาน			บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ		
	TE	IE	DE	TE	IE	DE	TE	IE	DE	TE	IE	DE
ค่านิยมในองค์กร	0.22	0.22	-	-	-	-	0.77**	0.77**	-	0.96**	0.17**	0.79**
	(0.12)	(0.12)	-	-	-	-	(0.09)	(0.09)	-	(0.10)	(0.08)	(0.09)
	1.85	1.85	-	-	-	-	8.44	8.44	-	9.94	2.06	8.69
ความสุขในการทำงาน	0.59**	0.30	0.29**	-	-	-	1.06**	0.60**	0.46**	0.75**	0.46**	0.28
	(0.21)	(0.19)	(0.08)	-	-	-	(0.09)	(0.13)	(0.13)	(0.18)	(0.14)	(0.17)
	2.81	1.58	3.38	-	-	-	11.34	4.78	3.67	4.13	3.38	1.69
ความสามารถในการสื่อสาร	0.34	0.06	0.28	-	-	-	0.22	0.22	-	0.27	0.27	-
	(0.24)	(0.07)	(0.16)	-	-	-	(0.12)	(0.12)	-	(0.16)	(0.16)	-
	1.48	0.90	1.72	-	-	-	1.85	1.85	-	1.65	1.65	-
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	0.28	0.28	-	-	-	-	0.98**	0.18	0.81**	0.22	0.22	-
	(0.17)	(0.17)	-	-	-	-	(0.08)	(0.08)	(0.08)	(0.12)	(0.12)	-
	1.64	1.64	-	-	-	-	11.61	2.07	9.93	1.85	1.85	-
ค่าสถิติ ไคว์-สแควร์ = 16.26, *df* = 11 *p* = 0.13, CFI = 1.00, GFI = 0.99, AGFI = 0.93, RMSEA=0.04, RMR = 0.01												
ตัวแปร	CV1	CV2	CV3	CV4	HW1	HW2	HW3	HW4	IC1	IC2		
ความเที่ยง	0.50	0.92	0.76	0.98	0.65	0.77	0.82	0.85	0.80	0.81		
ตัวแปร	FP1	FP2	FP3	FP4	FP5							
ความเที่ยง	0.58	0.74	0.87	0.80	0.82							
สมการโครงสร้างของตัวแปร	CV	HW	IC	FP								

R Square	0.73	0.95	0.36	0.76
เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง				
ตัวแปรแฝง	CV	HW	IC	FP
ค่านิยมในองค์กร	1.00			
ความสุขในการทำงาน	0.89	1.00		
ความสามารถในการสื่อสาร	0.78	0.93	1.00	
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	0.86	0.93	0.87	1.00

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 25 พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้แก่ ค่าไคว์-สแควร์ มีค่าเท่ากับ 16.26 องศาอิสระเท่ากับ 11 ค่าน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.13173 นั่นคือ ค่าไคว์-สแควร์ แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลักที่ว่า โมเดลเชิงสาเหตุของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อผลความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิโดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน ที่พัฒนาขึ้นสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.99 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.93 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 และค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.01 ซึ่งเข้าใกล้ศูนย์ โดยรายละเอียดดังกล่าวผู้วิจัยได้กล่าวไว้แล้วอย่างละเอียดในส่วนของผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความกลมกลืนของโมเดลค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อผลความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิโดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน เมื่อพิจารณาค่าความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ พบว่า ตัวแปรสังเกตได้มีค่าความเที่ยงอยู่ระหว่าง 0.50 - 0.98 โดยตัวแปรที่มีความเที่ยงสูงสุด ด้านทำงานเป็นทีม(CV4) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.98 รองลงมาคือ ด้านมุ่งเน้นในความเป็นเลิศ (CV2) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.92 และด้านการเป็นที่ยอมรับ (HW4) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.84 ส่วนตัวแปรที่มีความเที่ยงต่ำสุด คือ ด้านมุ่งเน้นลูกค้า (CV1) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.50

สำหรับค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของสมการโครงสร้างตัวแปรภายในแฝง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของค่านิยมองค์กร มีค่าเท่ากับ 0.73 หรือตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของค่านิยมองค์กร (CV) ได้ร้อยละ 73.0 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของความสุขในการทำงาน มีค่าเท่ากับ 0.95 หรือตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของความสุขในการทำงาน (HW) ได้ร้อยละ 95.0 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของความสามารถในการสื่อสาร มีค่าเท่ากับ 0.36 หรือตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของความสามารถในการสื่อสาร (IC) ได้ร้อยละ 36.0 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของบุคลิกภาพ มีค่าเท่ากับ 0.76 หรือตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของบุคลิกภาพ (FP) ได้ร้อยละ 76.0

เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงมีค่าอยู่ระหว่าง 0.78 - 0.93 โดยตัวแปรทุกคู่เป็นความสัมพันธ์แบบมีทิศทางเดียวกัน คือ มีค่าความสัมพันธ์เป็นบวก โดยตัวแปรแฝงที่มีความสัมพันธ์กันสูงมาก ($r > 0.8$) มีจำนวน 5 คู่ ตัวแปรแฝงที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุดซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.93 ($r = 0.93$) คือ ความสุขในการทำงาน (HW)

กับความสามารถในการสื่อสาร (IC) และความสุขในการทำงาน (HW) กับบุคลิกภาพ (FP) เท่ากัน รองลงมา คือ ค่านิยมองค์กร (CV) กับความสุขในการทำงาน (HW) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.89 (r = 0.89) ความสามารถในการสื่อสาร (IC) กับบุคลิกภาพ (FP) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.87 (r = 0.87) และค่านิยมองค์กร (CV) กับบุคลิกภาพ (FP) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.86 (r = 0.86) ส่วนตัวแปรแฝงที่มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง (0.6 < r < 0.8) มีจำนวน 1 คู่ คือ ค่านิยมองค์กร (CV) กับความสามารถในการสื่อสาร (IC) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.78 (r = 0.78)

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

(1) ค่านิยมองค์กร (CV) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อ ความสุขในการทำงาน (HW) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.29 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

(2) ค่านิยมองค์กร (CV) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการสื่อสาร (IC) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.28 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

(3) ความสามารถในการสื่อสาร (IC)มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสุขในการทำงาน (HW) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.46 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

(4) ความสามารถในการสื่อสาร (IC) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อบุคลิกภาพ (FP) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.81 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

(5) บุคลิกภาพ (FP) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อค่านิยมองค์กร (CV) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.79 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

(6) บุคลิกภาพ (FP) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสุขในการทำงาน (HW) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.28 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

(7) ค่านิยมองค์กร (CV) มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความสุขในการทำงาน (HW) ผ่านความสามารถในการสื่อสาร (IC) โดยมีขนาดอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.30 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่บุคลิกภาพ (FP) มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงลบต่อความสุขในการทำงาน (HW) ผ่านความสามารถในการสื่อสาร (IC) โดยมีขนาดอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.46 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลก่อนการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ เพื่อพิจารณาถึงองค์ประกอบร่วมที่สามารถอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ซึ่งผลการวิเคราะห์สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 19 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้

ตาราง 26 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ			t	R^2	สัมประสิทธิ์องค์ประกอบ
	b	SE	β			
ค่านิยมองค์กร						
มุ่งเน้นลูกค้า	0.56	-	0.71	-	0.50	-0.18
มุ่งเน้นความเป็นเลิศ	0.67	0.04	0.96	16.81**	0.92	0.84
ถือมั่นจริยธรรม	0.73	0.05	0.87	14.79**	0.76	0.05
ทำงานเป็นทีม	0.75	0.05	0.99	16.16**	0.98	1.17
ความสุขในการทำงาน						
ความสัมพันธ์เชื่อมโยง	0.54	-	0.81	-	0.65	-0.30
ความรักในงาน	0.60	0.02	0.88	25.38**	0.77	0.42
ความสำเร็จในงาน	0.60	0.03	0.91	22.94**	0.82	0.13
การเป็นที่ยอมรับ	0.58	0.03	0.92	19.68**	0.85	0.67
ความสามารถในการสื่อสาร						
ความรู้เชิงกลยุทธ์ทางด้านการสื่อสาร	0.55	-	0.89	-	0.80	0.69
ศักยภาพทางด้านการสื่อสาร	0.53	0.03	0.90	18.70**	0.81	0.97
บุคลิกภาพ						
แบบหวั่นไหวทางอารมณ์	0.49	-	0.76	-	0.58	-0.01
แบบเปิดเผยชอบการแสดงออก	0.55	0.03	0.86	17.89**	0.74	0.10
แบบเปิดรับประสบการณ์	0.61	0.04	0.93	17.35**	0.87	0.47
แบบประนีประนอม	0.66	0.04	0.89	15.02**	0.80	0.22
แบบการมีสติรู้ผิดชอบ	0.59	0.04	0.91	16.55**	0.82	0.45

χ^2 = 16.26, *df* = 11 *p* = 0.13, CFI = 1.00, GFI = 0.99, AGFI = 0.93, RMSEA=0.04 และ RMR = 0.01

หมายเหตุ ** p < .01

จากตาราง 26 พบว่า มีค่าเป็นบวกทั้งหมดมีขนาดตั้งแต่ 0.49 ถึง 0.75 และแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกตัว โดยตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด คือ ตัวแปรสังเกตได้ด้านทำงานเป็นทีม(CV4) อยู่ในองค์ประกอบค่านิยมองค์กร (CV) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.75 ส่วนตัวแปรสังเกตได้ที่มีน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด ตัวแปรสังเกตได้ ด้านบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ (FP1) อยู่ในองค์ประกอบบุคลิกภาพ (FP) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.49 ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ทุกค่า (R^2) ซึ่งบอกค่าความแปรปรวนร่วมของตัวแปรสังเกตได้ มีค่าตั้งแต่ 0.50-0.98 เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (β) เป็นรายองค์ประกอบ พบว่า

(1) องค์ประกอบค่านิยมองค์กร (CV) ตัวแปรที่มีน้ำหนักสำคัญมากที่สุด คือ ด้านทำงานเป็นทีม (CV4) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.99 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบค่านิยมองค์กร ร้อยละ 98 รองลงมาคือ ด้านมุ่งเน้นในความเป็นเลิศ (CV2) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.96 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบค่านิยมองค์กร ร้อยละ 92 ด้านถือมั่นจริยธรรม (CV3) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.87 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบค่านิยมองค์กร ร้อยละ 92 ด้านมุ่งเน้นลูกค้า (CV1) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.71 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบค่านิยมองค์กร ร้อยละ 50

(2) องค์ประกอบความสุขในการทำงาน (HW) ตัวแปรที่มีน้ำหนักสำคัญมากที่สุด คือ ด้านการเป็นที่ยอมรับ (HW4) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.92 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบความสุขในการทำงาน ร้อยละ 85 รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในงาน (HW3) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.91 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบความสุขในการทำงาน ร้อยละ 82 ด้านความรักในงาน (HW2) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.88 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบความสุขในการทำงาน ร้อยละ 77 ด้านความสัมพันธ์เชื่อมโยง (HW1) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.81 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบความสุขในการทำงาน ร้อยละ 65

(3) องค์ประกอบความสามารถในการสื่อสาร (IC) ตัวแปรที่มีน้ำหนักสำคัญมากที่สุด คือ ด้านศักยภาพทางด้านการสื่อสาร (IC2) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.90 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบความสามารถในการสื่อสาร ร้อยละ 81 และด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางด้านการสื่อสาร (IC1) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.89 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบความสามารถในการสื่อสาร ร้อยละ 80

(4) องค์ประกอบบุคลิกภาพ (FP) ตัวแปรที่มีน้ำหนักสำคัญมากที่สุด คือ ด้านบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (FP3) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.93 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบ

บุคลิกภาพ ร้อยละ 87 รองลงมาคือ ด้านบุคลิกภาพแบบการมีสติรู้ผิดชอบ (FP5) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.91 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบบุคลิกภาพ ร้อยละ 82 ด้านบุคลิกภาพแบบการประนีประนอม (FP4) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.89 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบบุคลิกภาพ ร้อยละ 80 ด้านบุคลิกภาพแบบเปิดเผยชอบการแสดงออก (FP2) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.86 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบบุคลิกภาพ ร้อยละ 74และด้านบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ (FP1) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.76 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบบุคลิกภาพ ร้อยละ 58

ตาราง 27 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1	ค่านิยมขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อความสุขในการทำงาน	ยอมรับ
2	บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อความสุขในการทำงาน	ปฏิเสธ
3	ค่านิยมขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อความสามารถในการสื่อสาร	ปฏิเสธ
4	บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อความสามารถในการสื่อสาร	ยอมรับ
5	ความสามารถในการสื่อสารมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อความสุขในการทำงาน	ยอมรับ
6	ค่านิยมขององค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางบวกต่อความสุขในการทำงานผ่านความสามารถในการสื่อสาร	ยอมรับ
7	บุคลิกภาพมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสุขในการทำงาน	ยอมรับ

ตาราง 27 (ต่อ) สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
8	บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางบวกต่อความสุขในการทำงานผ่านความสามารถในการสื่อสาร	ปฏิเสธ

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะศึกษา อิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อผลความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิโดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน ในบทนี้เป็นการนาเสนอสรุปสาระสำคัญของการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1.เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลอิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อผลความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิโดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน

2.เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรในกลุ่มปัจจัยด้านค่านิยมขององค์กรและด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และด้านความสามารถของการสื่อสารขององค์กรที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัย

จากกรอบแนวคิดข้างต้นที่ใช้ในการวิจัยและภาพประกอบ แสดงโมเดลสมมติฐานซึ่งเป็นโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของอิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อผลความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิโดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของอิทธิพลของความสามารถในการสื่อสารขององค์กรที่มีต่อความสุขในการทำงานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สมมติฐานข้อที่ 2 ค่านิยมขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อความสุขในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 3 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อความสุขในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 4 ค่านิยมขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อความสามารถในการสื่อสาร

สมมติฐานข้อที่ 5 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อความสามารถในการสื่อสาร

สมมติฐานข้อที่ 6 ความสามารถในการสื่อสารมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อความสุขในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 7 ค่านิยมขององค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางบวกต่อความสุขในการทำงานผ่านความสามารถในการสื่อสาร

สมมติฐานข้อที่ 8 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางบวกต่อความสุขในการทำงานผ่านความสามารถในการสื่อสาร

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิ จำนวน 3,764 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมไม่ควรต่ำกว่า 5 หน่วยต่อ 1 ตัวแปรที่ ดังนั้น ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมจึงควรมีอย่างน้อย 350 - 700 คน ทั้งนี้เพื่อป้องกันกลุ่มตัวอย่างไม่ตอบกลับ หรือข้อมูลไม่สมบูรณ์จึงเพิ่มขนาดตัวอย่างประมาณร้อยละ 10 เป็น 385 ดังนั้นในงานวิจัยนี้ได้ข้อมูลตอบกลับที่มีความสมบูรณ์ในครั้งนี้เท่ากับ 362 คน ซึ่งได้มาจากใช้การสุ่มแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) ตามประเภทของสายงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือทั้งหมด 5 ตอน โดยประกอบด้วยตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบวัดค่านิยมองค์กร ตอนที่ 3 แบบวัดความสุขในการทำงาน ตอนที่ 4 แบบวัดความสามารถในการสื่อสาร และตอนที่ 5 แบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ซึ่งประกอบด้วยแบบวัดบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ แบบวัดบุคลิกภาพแบบเปิดเผยชอบการแสดงออก แบบวัดบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ แบบวัดบุคลิกภาพแบบการประนีประนอม และแบบวัดบุคลิกภาพแบบการมีสติรู้ผิดชอบ โดยนำแบบวัดที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน พิจารณาตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้น ซึ่งเป็นการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้พิจารณาความถูกต้องเหมาะสมของเนื้อหา ความครอบคลุมและสอดคล้องตามนิยามศัพท์เฉพาะ ตลอดจนการใช้ภาษาในการเขียนข้อคำถาม และคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ .50 ขึ้นไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากพนักงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิ ตามกำหนดวันและเวลาที่ได้นัดหมายกับกลุ่มตัวอย่างและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามด้วยตนเองทุกฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์สำหรับการวิเคราะห์สถิติพรรณนา การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความแปรปรวน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และค่าสถิติอื่นๆ เพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นด้วยโปรแกรม SPSS และใช้โปรแกรม LISREL 8.72 สำหรับการวิเคราะห์การทดสอบแบบจำลองเพื่อหาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป LISREL

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 54.14 มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี มากที่สุด จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 44.48 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 59.94 มีอายุการทำงาน 0-5 ปี จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 60.77 มีระดับตำแหน่งงานเป็นพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 89.50

2. คะแนนค่าเฉลี่ยของค่านิยมองค์กร ด้านทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$ =5.05, $S.D.$= 0.74) ด้านความสัมพันธ์เชื่อมโยง มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$ =5.17, $S.D.$= 0.67) ตัวแปรความสามารถในการสื่อสาร ด้านศักยภาพทางด้านการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$ =5.12, $S.D.$= 0.59) ตัวแปรบุคลิกภาพ ด้านบุคลิกภาพแบบเปิดเผยชอบการแสดงออก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$ =5.18, $S.D.$= 0.65)

3. องค์ประกอบค่านิยมองค์กร (CV) ตัวแปรที่มีน้ำหนักสำคัญมากที่สุด คือ ด้านทำงานเป็นทีม(CV4) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.99 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบค่านิยมองค์กร ร้อยละ 98 รองลงมาคือ ด้านมุ่งเน้นในความเป็นเลิศ (CV2) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.96 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบค่านิยมองค์กร ร้อยละ 92 ด้านถือมั่นจริยธรรม (CV3) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.87 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบค่านิยมองค์กร ร้อยละ 92 ด้านมุ่งเน้นลูกค้า (CV1) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.71 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบค่านิยมองค์กร ร้อยละ 50 ส่วนค่านิยมในงานเป็นสิ่งที่บุคคลเห็นว่าสำคัญและใช้เป็นจุดมุ่งหมายของชีวิตที่จะยึดถือหรือปฏิบัติตามในการ3ดำเนินชีวิต และหน้าที่สำคัญของค่านิยมคือ เป็นแนวทางที่ช่วยชี้นำวิถีทางปฏิบัติ

ช่วยประเมินและตัดสินใจต่อการกระทำว่าเป็นสิ่งที่น่าชื่นชมหรือน่าตำหนิและยังเป็นเครื่องบ่งชี้ความต้องการและแรงจูงใจของบุคคล ทั้งจากปัจจัยภายในงานเอง และปัจจัยภายนอกงานซึ่งล้วนแต่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคคล สอดคล้อง Gtay and Eylon (1998) ได้ศึกษาค่านิยมของบุคคลประสบความสำเร็จในธุรกิจ พบว่า ผู้ที่ประสบความสำเร็จมีความพึงพอใจในงานที่เกิดจากภาวะอิสระจากงาน ความเป็นอิสระและความกล้าหาญ ส่วนตัวแปรในกลุ่มบรรยากาศองค์การที่ร่วมกันพยากรณ์การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ พบว่าพนักงานให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีที่ใช้ในองค์การเป็นอันดับ 1 ทั้งนี้เนื่องมาจากการที่บริษัทให้ความสนใจและเอาใจใส่ในการปรับปรุงสถานที่ทำงาน การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยทำให้ประสิทธิภาพของงานดีขึ้น ซึ่งส่งผลต่อสุขภาพของพนักงานและเกิดความปลอดภัยในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจอาจเนื่องมาจากการดำเนินงานของแต่ละส่วนงาน มีการกำหนดเป้าหมายการทำงานที่แตกต่างกันเพื่อความสำเร็จตามนโยบายขององค์การ หากมีปัญหาหรือมีนโยบายเร่งด่วนในเรื่องการทำงาน หัวหน้าจะเป็นผู้ตัดสินใจ ทำให้พนักงานไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แต่ถ้าหากพนักงานได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้อย่างกว้างขวาง เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นของตนโดยไม่ปิดกั้นและมีส่วนร่วมในงาน จึงทำให้สนุกและมีความสุขในการทำงาน ด้านการเอาใจใส่ต่อพนักงาน การที่องค์การมีการเอาใจใส่ ดูแลผลประโยชน์ของพนักงานเป็นอย่างดี การช่วยเหลือสวัสดิการต่างๆ และถือว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีค่าและเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพองค์การ ย่อมทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ มีขวัญและกำลังใจในการที่จะทำงานเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมาย ซึ่งส่งผลดีทั้งต่อตัวพนักงานและองค์การ ด้านการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

ทั้งนี้เนื่องมาจากการที่องค์การมีนโยบายกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน โดยการเลื่อนตำแหน่ง มอบรางวัลแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานดี การขึ้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม จะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน และด้านการสนับสนุน การที่พนักงานได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานทั้งจากหัวหน้าและผู้ร่วมงาน ก่อให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่ไม่ตึงเครียด มีการแสดงความเป็นมิตร เกื้อกูลกัน ทำให้เกิดแรงบันดาลใจในการทำงาน ส่งเสริมให้บุคคลลดความกลัวที่จะล้มเหลวในงาน หัวหน้าส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้า ซึ่งจะทำให้เกิดความพึงพอใจ มีความสุข รับรู้ถึงความสำเร็จในการทำงาน

4. องค์ประกอบความสุขในการทำงาน (HW) ตัวแปรที่มีน้ำหนักสำคัญมากที่สุด คือ ด้านการเป็นที่ยอมรับ (HW4) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.92 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบความสุขในการทำงาน ร้อยละ 85 รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในงาน (HW3) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.91 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบความสุขในการทำงาน ร้อยละ 82 ด้านความรักในงาน (HW2) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.88 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบ

ความสุขในการทำงาน ร้อยละ 77 ด้านความสัมพันธ์เชื่อมโยง (HW1) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.81 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบความสุขในการทำงาน ร้อยละ 65

5. องค์ประกอบความสามารถในการสื่อสาร (IC) ตัวแปรที่มีน้ำหนักสำคัญมากที่สุด คือ ด้านศักยภาพทางด้านการสื่อสาร (IC2) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.90 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบความสามารถในการสื่อสาร ร้อยละ 81 และด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ทางด้านการสื่อสาร (IC1) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.89 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบความสามารถในการสื่อสาร ร้อยละ 80

6. องค์ประกอบบุคลิกภาพ (FP) ตัวแปรที่มีน้ำหนักสำคัญมากที่สุด คือ ด้านบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (FP3) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.93 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบบุคลิกภาพ ร้อยละ 87 รองลงมาคือ ด้านบุคลิกภาพแบบการมีสติรู้ผิดชอบ (FP5) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.91 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบบุคลิกภาพ ร้อยละ 82 ด้านบุคลิกภาพแบบการประนีประนอม (FP4) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.89 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบบุคลิกภาพ ร้อยละ 80 ด้านบุคลิกภาพแบบเปิดเผยชอบการแสดงออก (FP2) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.86 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบบุคลิกภาพ ร้อยละ 74และด้านบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ (FP1) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.76 และมีความแปรผันร่วมกันกับองค์ประกอบบุคลิกภาพ ร้อยละ 58 ปัจจัยบุคลิกภาพที่สามารถร่วมพยากรณ์การรับรู้ความสุขในการทำงาน คือ บุคลิกแบบเปิดกว้างบุคลิกภาพแบบมีสติ อาจกล่าวได้ว่า บุคลิกแบบเปิดกว้างและบุคลิกแบบมีสติ เป็นบุคลิกที่จำเป็นและสำคัญมากสำหรับองค์การที่ต้องมีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา อย่างในธุรกิจการบินการที่จะก้าวเป็นศูนย์กลางการบินเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ได้นั้น พนักงานในองค์การควรมีลักษณะที่พร้อมจะปรับเปลี่ยนความคิด รับค่านิยมใหม่ๆได้ทันกระแสวิวัฒนาการ ชอบความหลากหลาย ให้ความสำคัญกับเหตุผลในมุมมองที่กว้างขึ้น เพื่อเปิดรับความคิดใหม่ๆตลอดเวลา และที่สำคัญพนักงานต้องมีจิตสำนึกต่อหน้าที่ความรับผิดชอบของตน ทำงานมุ่งมั่นให้ภารกิจทั้งในหน่วยงานตนเอง รวมถึงนโยบายบริษัทสำเร็จลุล่วง โดยการทำงานต้องเป็นไปอย่างมีแบบแผน รอบคอบและเป็นระเบียบ หากพนักงานทุกคนมีบุคลิกดังกล่าวย่อมทำให้องค์การมีความเติบโต สำเร็จในเป้าหมาย ซึ่งพนักงานเองก็เกิดความพึงพอใจในการทำงานของตนและมีความสุขในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทนงค์ เกสรทรัพย์ (2544) พบว่าบุคลิกภาพด้านการแสดงตัว ด้านการเปิดประสบการณ์และด้านมีจิตสำนึก สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และนาฏลดา ก่อเกิด (2551) พบว่าบุคลิกภาพด้านการเปิดเผยตนเองและด้านความรับผิดชอบ สามารถร่วมกันทำนายความสำเร็จในอาชีพได้อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .01

7. ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของอิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อผลความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิโดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน ตามภาวะสันนิษฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า อิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อผลความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิโดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน ไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยภายหลังดำเนินการปรับรูปแบบโครงสร้างใหม่ พบว่า ค่าสถิติและค่าดัชนีผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ค่าดัชนี χ^2 = 16.26, *df* = 11 *p* = 0.13, CFI = 1.00, GFI = 0.99, AGFI = 0.93, RMSEA=0.04 และ RMR = 0.01

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ปัจจัยด้านค่านิยมองค์กร (CV) มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความสุขในการทำงาน (HW) ผ่านความสามารถในการสื่อสาร (IC) โดยมีขนาดอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.29 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 บุคลิกภาพ (FP) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสุขในการทำงาน (HW) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.28 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ค่านิยมองค์กร (CV) มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความสุขในการทำงาน (HW) ผ่านความสามารถในการสื่อสาร (IC) โดยมีขนาดอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.30 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่บุคลิกภาพ (FP) มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงลบต่อความสุขในการทำงาน (HW) ผ่านความสามารถในการสื่อสาร (IC) โดยมีขนาดอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.46 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ปัจจัยด้านค่านิยมองค์กรเป็นความเชื่อหรือความรู้สึกนึกคิดของบุคคล มีช่วงระยะเวลาใน การสร้างและดำเนินจนกลายเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต ค่านิยมจะเป็นตัวกำหนด พฤติกรรมของบุคคลให้แสดงออก โดยบุคคลที่มีค่านิยมที่เหมือนหรือคล้ายกัน ก็จะรวมตัวกันเป็นกลุ่ม ค่านิยมจึงเป็นความเชื่ออย่างหนึ่งซึ่งในบางครั้งก็ต้องใช้ดุลยพินิจเข้าไป ค่านิยมหากมีแหล่งที่มาแตกต่างกันก็จะมีค่านิยมที่แตกต่างกัน เราจึงใช้ค่านิยมประเมินพฤติกรรมของบุคคล ค่านิยมเป็นความเชื่อของบุคคล หรือความชอบทางสังคม ค่านิยมอาจมีความคิดที่ถูกหรือผิด ดีหรือเลวได้ ค่านิยมเรียนรู้ได้จาก การเจริญเติบโตหรือการเปลี่ยนแปลงในช่วงชีวิตของ แต่ละบุคคล วัฒนธรรม สังคม ตลอดจนรูปแบบขององค์กรนั้น ๆ ค่านิยมอาจจะมีที่เริ่มต้นมาจากความจำเป็น(Need) หรือความต้องการ (Desire) แล้วจึงเปลี่ยนเป็นความชอบ (Preference) หรือความสนใจติดตามมา ความชอบนี้อาจถูกกระตุ้นให้เกิดความนิยมหรือเชื่อในคุณค่า ของสิ่งนั้น ๆ จนกลายเป็นค่านิยมขึ้นมา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสลิลดา ปิ่นสุวรรณ

(2555) ศึกษาปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ค่านิยมในงาน และบรรยากาศองค์การ ที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ ของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลงานวิจัยพบว่าตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ ได้แก่ ค่านิยมภายในงาน บุคลิกภาพแบบเปิดตัว บุคลิกภาพแบบมีสติ บรรยากาศองค์การด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในองค์การ บรรยากาศองค์การด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ บรรยากาศองค์การด้านการเอาใจใส่ต่อพนักงาน บรรยากาศองค์การด้านการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน สามารถร่วมกันพยากรณ์การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ปัจจัยด้านความสามารถในการสื่อสาร (IC)มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสุขในการทำงาน (HW) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.67 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความสามารถในการสื่อสาร (IC) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อบุคลิกภาพ (FP) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.80 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การติดต่อสื่อสาร เป็นมิติที่สำคัญอย่างหนึ่งของบรรยากาศ เพราะการติดต่อสื่อสารภายในองค์การจะแสดงให้เห็นถึงสายใยของสถานภาพการจัดระเบียบเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ และการเกี่ยวข้องระหว่างกันของกลุ่ม องค์กรธุรกิจหรือหน่วยงานต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะพบปัญหาการสื่อสารและการประสานงานภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งการจะทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น ส่งผลถึงงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องมีเครื่องมือ วิธีการ และความร่วมมือดี ๆ ระหว่างหน่วยงาน ระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งทุกคนภายในองค์กรนั้น ๆ ต้องมีความรู้/ความเข้าใจเกี่ยวกับการสื่อสารและการประสานงานเบื้องต้นก่อน จึงจะทำให้การทำงานร่วมกันประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

สอดคล้องกับงานวิจัยของ อารดา บุญเลิศ (2552) พบว่า ครูต้องทำงานที่มีการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานทุกวัน การแสดงออกซึ่งไมตรีจิตที่ดี การพูดจาการแสดงการกระทำในเชิงสานสัมพันธ์จะทำให้การประสานงานดำเนินการต่าง ๆ คล่องตัวมากขึ้น ทำให้เกิดมิตรภาพระหว่างการปฏิบัติงานกับบุคลากรต่าง ๆ และความรู้สึกเป็นสุข และสอดคล้องกับ นพมาศ ศรีอนุชิต (2549) ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชน ในประเทศไทย พบว่าระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติอยู่ในระดับมาก การรับรู้บทบาทหน้าที่ความเชื่อมั่นในตนเอง ทักษะการสื่อสาร ความเชื่อมั่นในตนเอง และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชน ในประเทศไทย อยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าการรับรู้บทบาทหน้าที่ และทักษะการสื่อสารสามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติในโรงพยาบาลชุมชน ได้ร้อยละ 42.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ (FP) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อค่านิยมองค์กร (CV) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.83 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จากปัจจัยบุคลิกภาพ พบว่า องค์การควรพัฒนาบุคลิกภาพทั้ง 5 องค์ประกอบให้สูงขึ้น โดยเน้นที่บุคลิกภาพแบบมีสติ และแบบแสดงตัวเป็นสำคัญ ด้วยการฝึกทักษะทางสังคมแก่พนักงาน ฝึกอบรมด้านมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน และฝึกอบรมในเรื่องการคิดอย่างเป็นระบบ เป็นต้น บุคลิกภาพแบบเปิดตัว เป็นตัวแปรหนึ่งที่สามารถร่วมกันพยากรณ์การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพได้ ดังนั้นองค์การควรจัดกิจกรรมสันทนาการที่มุ่งพัฒนาการยอมรับค่านิยมต่างๆ ส่งเสริมในกระบวนการคิดสร้างสรรค์ มีจินตนาการ เห็นคุณค่าอารมณ์ด้านต่างๆ และผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกพนักงานใหม่ได้ โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบในการคัดเลือกบุคลากร อาจนำแบบวัดบุคลิกภาพมาใช้ประกอบการพิจารณาคัดเลือกพนักงาน เพื่อที่องค์การจะได้เลือกวางตัวบุคคลไว้ในตำแหน่งที่เหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิสมัย วัฒนาวรสกุล(2551) พบว่า การรับรู้คุณค่าในตนเองนั้นมีอำนาจในการพยากรณ์ความสุขในชีวิตของพนักงานในองค์การรัฐบาลและเอกชน การที่บุคคลประเมินความรู้สึกที่มีต่อบุคคลมีต่อตนเองในด้านต่าง ๆ เมื่อบุคคลกระทำกิจกรรมได้สำเร็จมีความพึงพอใจและเห็นคุณค่าในการกระทำนั้นของตน และรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญได้รับการยกย่องและมีคุณค่า การที่บุคคลประเมินตนเองไปในทางที่ดีจะแสดงความรู้สึกพึงพอใจในตนเอง และมีภาวะทางอารมณ์ด้านบวก ฉะนั้นองค์กรควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความสามารถในงานที่ท้าทาย หรืองานสำคัญ ให้โอกาสบุคลากรได้แสดงความคิดเห็นและยอมรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรทุกระดับ และงานวิจัยของสพลกิตติ์ สังข์ทิพย์ (2554) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน: การประยุกต์ใช้โมเดลสมการโครงสร้าง โดยผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานประกอบด้วยปัจจัยทั้งหมด 12 ปัจจัย ได้แก่ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน การรับรู้คุณค่าในตนเอง การใช้ชีวิตแบบพอเพียงความสัมพันธ์ในครอบครัว ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับนักเรียน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ลักษณะงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิเคราะห์อิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อผลความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิโดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านค่านิยมองค์กร มีอิทธิพลทางตรงต่อความสุขในการทำงานมากที่สุด ดังนั้นการสร้างความสุขในการทำงานควรเริ่มต้นจากองค์การควรจะมีการส่งเสริมค่านิยมใน

งานทั้งภายในและภายนอก เช่น ให้งานที่ท้าทาย เปิดโอกาสในการทำงานเพิ่มหน้าที่ความรับผิดชอบ ใช้ความคิดสร้างสรรค์ ในขณะเดียวกันควรจัดให้มีสวัสดิการที่ดี มีความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน มีกิจกรรมระหว่างองค์การกับครอบครัวพนักงานมากขึ้น เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจและนำไปสู่การทุ่มเทลงมือปฏิบัติงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพได้เพื่อทำให้ตัวบุคลากรเกิดการรับรู้คุณค่าในตนเองให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

2. ตัวแปรปัจจัยด้านความสามารถในการสื่อสารเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน ดังนั้นการสร้างความสุขในการทำงานควรเริ่มต้นองค์กรควรให้ความเสมอภาคในการทำงานแก่บุคลากรทุกคน หัวหน้ากลุ่มงาน/งาน ควรสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เป็นกันเองและส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การช่วยเหลือซึ่งกันและกันตลอดจนการทำงานเป็นทีม

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความสุขในการทำงานของบุคลากรในสังกัด หรือบริษัทสายการบินอื่นเพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้อีก เช่น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินดอนเมือง บริษัทแอร์เอเชีย เพื่อศึกษาระดับและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานของบุคลากรแต่ละกลุ่ม

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาสร้างเป็นเกณฑ์มาตรฐานทางด้านความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

เกศินี จุฑาวิจิตร. (2542). *โลกของสื่อ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เกษณา แซ่ล้อ. (2541). *การให้คุณค่าและการปฏิบัติบทบาทผู้ชำนาญทางคลินิกของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เฉลิมศรี สะมะโน. (2546). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์. (2520). *การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

เทิดศักดิ์ เดชคง. (2543). *การเรียนรู้สู่พลังจิตใจ*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสดศรีสฤษดิ์วงศ์.

เสนาะ ติเยาว์. (2543). *หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2552). ความจริง 12 ข้อของความสุข. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : http//www.dmh.go.th/news/view.asp?id=1038. 16 มีนาคม 2559.

กริช สืบสนธิ์. (2538). *วัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กันยา เทพสวัสดิ์. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานให้บริการ ข้อมูลทางโทรศัพท์ของบริษัทให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์แห่งหนึ่ง*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กัลยารัตน์ อ๋องคณา. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าในตนสภาพแวดล้อมในงาน กับความสุขในการทางานของพยาบาลประจาการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิดานันท์ มลิทอง. (2540). *เทคโนโลยีทางการศึกษาและนวัตกรรม*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ขวัญเรือน กิตติวัฒน์ และภัสวลี นิติเกษตรสุนทร. (2540). *พฤติกรรมการสื่อสาร (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล เสริมสร้างพลังอำนาจในงานแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาล มหาวิทยาลัยของรัฐ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2548). *หลักการและแนวคิดทางการศึกษา หน่วยที่ 5*. นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จิตรวี มุสิตสุก. (2556). *การศึกษาการใช้ประโยชน์จากแหล่งน้ำใต้ดิน เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนน้ำเพื่อการ เพาะปลูกของหมู่บ้านในตำบลบ้านพระ อำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

จีรพิศ สุวรรณวงศ์. (2551). *การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของขวัญในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. (2549). *จิตวิทยาสังคม.* กรุงเทพฯ: แอคทีฟ พริ้นท์.

ฉลอง ภิรมย์รัตน์. (2531). *จิตวิทยาสังคม.* กรุงเทพฯ: ประดักรการพิมพ์.

ฉวีวรรณ สัตยธรรม. (2534). *การพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิต.* นนทบุรี: โครงการสวัสดิการสถาบันพระบรมราชชนก.

ชมพูนุท พงษ์ศิริ. (2535). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลในการฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย กรุงเทพมหานคร.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์. (2551). *HR & happy workplace 8 : ร่วมกันสร้างความสุขในที่ทำงาน.* กรุงเทพฯ: แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.).

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์. (2546). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฐพงศ์ เกศมาริษ. (2544). *เทคนิคการนำเสนออย่างมืออาชีพ = Presentation techniques*.กรุงเทพฯ: เอ็กซเปอร์เน็ท.

ณัฐยา ลือชาติกิตติกุล. (2546). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการให้บริการปรึกษาตามมาตรฐานของพยาบาลให้การปรึกษาโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปในเขต 7.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ดรุณี บุ้งทอง. (2546). *การศึกษาผลการบรรเทาปวดของยา คีโตโพรเฟน ในผู้ป่วยผ่าตัดถุงน้ำดีแบบส่องกล้อง.* อุบลราชธานี: โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์อุบลราชธานี.

ทยากร เชียงกูล. (2543). *จินตภาพสำหรับผู้บริหารและสังคมไทย.* กรุงเทพฯ: มิ่งมิตร.

ทัศนีย์ อัญมณีเจริญ. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองและความพึงพอใจในงาน : กรณีศึกษาธุรกิจโรงเลื่อยไม้สัก.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ทิศนา แขมมณี. (2545). *รูปแบบการเรียนการสอน : ทางเลือกที่หลากหลาย.* กรุงเทพฯ : ด่านสุทธาการพิมพ์.

ธงชัย สันติวงษ์; และชนาธิป สันติวงษ์. (2542). *องค์การกับการสื่อสาร = Corporate communication.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธัญญา ผลอนันต์. (2547). *การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล : แนวทางสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน. เล่ม 5.* กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์.

นงลักษณ์ คชฤทธิ์. (2543). *ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สังกัดภาคนครหลวง 3.* กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2538). *"วิธีวิทยาขั้นสูงด้านการวิจัยและสถิติ".วารสารวิธีวิทยาการวิจัย.7. (กรกฎาคม –ธันวาคม), 1-31.*

_____. (2541). *การสังเคราะห์งานวิจัยทางการศึกษาด้วยการวิเคราะห์อภิมานและการวิเคราะห์เนื้อหา.* กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี.

_____. (2551). *การวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงคุณธรรมจริยธรรมของคนไทย.* กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม (ศูนย์คุณธรรม).

นงลักษณ์ ศรีอัษฎาพร เจริญงาม. (2542). *การบริหารจัดการคนเก่งในภาครัฐ : ศึกษาเปรียบเทียบระหว่าง The French National School of Public.* กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี.

นภัชชล รอดเที่ยง. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

นฤมล แสวงผล. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

นลินี ธรรมอำนวยสุข. (2541). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาโรงเรียนกีฬาจังหวัดสุพรรณบุรี สังกัด กรมพลศึกษา จังหวัดสุพรรณบุรี.* กรุงเทพฯ: ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย.

นายิกา มาฤพันธ์. (2550). *การรับรู้บรรยากาศองค์การ ทัศนคติต่อการทำงานกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บรรยงค์ โตจินดา. (2546). *การบริหารงานบุคคล = Personnel management.* กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.

ปรมะ สตะเวทิน. (2536). *หลักนิเทศศาสตร์.* พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพ. : ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2548). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม.* กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.

_____. (2551). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม.* กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.

ปานจักษ์ เหล่ารัตนวรพงษ์. (2548). *การศึกษาความสัมพันธ์ต่างระดับและโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการสื่อสาร การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตามและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรม.* วารสารพฤติกรรมศาสตร์ ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 กันยายน 2548.

ปิยภรณ์ อภิฐานฐิติ. (2551). *การศึกษาทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม และพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE): กรณีศึกษาพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2530). *สุขภาพจิตเบื้องต้น.* กรุงเทพฯ: บัณฑิตการพิมพ์.

ฝ่ายทรัพยากรบุคคล. (2558). *ข้อมูลพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).* กรุงเทพฯ: บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. (2542). *จิตวิทยาการศึกษา.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พรรณราย ทรัพยะประภา. (2548). *จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตและในการทำงาน.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พรรณิภา สืบสุข. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พระพรหมคุณาภรณ์. (2550). *กระแสธรรม เพื่อชีวิตและสังคม.* กรุงเทพฯ: ธรรมสภา.

พูลสุข สังข์รุ่ง. (2543). *การบริหารงานสำนักงาน.* กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

ภานุภาคจ์ พงศ์อติชาติ. (2549). *ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน Work-life balance.* กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.

มัลลิกา คณานุรักษ์. (2547). *จิตวิทยาการสื่อสารของมนุษย์.* กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

รจิตลักษณ์ แสงอุไร. (2548). *การสื่อสารของมนุษย์ = Human communication.* กรุงเทพฯ: 21 เซ็นจูรี่.

รวมศิริ เมนะโพธิ. (2550). *เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีศึกษา นักศึกษาภาคพิเศษระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.* กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2550). *มนุษยสัมพันธ์: พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รัศมี ธันยธร. (2550). *สร้างสุขในงาน.* วันที่สืบค้นข้อมูล 27 มีนาคม พ.ศ.2559, เข้าถึงได้จาก http://chiangmaihealth.com/cools_news_detail.php?id=57.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ.2542*. กรุงเทพฯ: นามมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.

ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ. (2548). *องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เม้นท์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วันเพ็ญ จามรวงศ์. (2547). *กรณีศึกษาบุคคลตัวอย่างและเครื่องชี้วัด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาพฤติกรรมข้าราชการยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.

วัลภา สบายยิ่ง. (2542). *ปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเองและบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์.

วิทยา ด่านธำรงกูล. (2543). *ซีอาร์เอ็ม-ซีอีเอ็ม หยินหยางการตลาด*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วงกลม.

วิรัช ลภิรัตนกุล. (2549). *การประชาสัมพันธ์ ฉบับสมบูรณ์*.กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วีณา มิ่งเมือง. (2551). *ความสุขที่แท้จริงจากการทำงาน*. วันที่สืบค้นข้อมูล 27 มีนาคม พ.ศ.2553, จาก http://www.suansaranrom.go.th/php/html/modules.php?name=content&pa =showpage&pid=2.

วีระวรรณ สุกิน. (2550). *อิทธิพลของจิตลักษณะและสถานการณ์ในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสอนอย่างมีประสิทธิภาพของอาจารย์สาขาวิศวกรรมศาสตร์*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศรีเรือน แก้วกังวาน. (2539). *ทฤษฎีบุคลิกภาพ*. กรุงเทพฯ: เรือนแก้วการพิมพ์.

ศรีทับทิม พานิชพันธ์. (2539). *สวัสดิการครอบครัวและเด็ก = Family and child welfare*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิริชัย กาญจวนวาสี. (2548). *การวิเคราะห์พหุระดับ: Multi–Level Analysis*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริพร ประโยค. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับกลางในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา บริษัท รีท – ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมภพ บุญนาศักดิ์. (2555). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการให้บริการส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2542). *การควบคุมบังคับบัญชาในสำนักงานคณะกรรมการป้องและปราบปรามการทุจริตและพฤติมิชอบในวงราชการ (ป.ป.ป.)*. กรุงเทพฯ: สถาบันไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สวนา พรพัฒน์กุล. (2522). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

สุชา จันทน์เอม. (2528). *จิตวิทยาทั่วไป*. พิมพ์ครั้งที่ 13 ฉบับแก้ไขปรับปรุง ไทยวัฒนาพานิช จำกัด. กรุงเทพฯ.

สุนทรี โคมิน. (2522). *รายงานการวิจัยเรื่องค่านิยมและระบบค่านิยมไทย : เครื่องมือในการสำรวจวัด*. กรุงเทพฯ: สำนักวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุพิชญา ทองแท้. (2546). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานให้บริการสุขภาพแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดสระบุรี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุภมาศ อังสุโชติ และสมถวิล วิจิตราวรรณา. (2554). *สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์:เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL*. กรุงเทพฯ: เจริญดีมั่นคงการพิมพ์.

สุภมาศ อังสุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณา และรัชนีกูล ภิญโญภานุวัฒน์. (2551). *สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ : เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL*. กรุงเทพฯ: มิสชั่นมีเดีย.

อภิชัย มงคล และคณะ. (2544). *การศึกษาดัชนีชี้วัดสุขภาพจิตคนไทย ใน บทคัดย่อผลงานวิชาการสาธารณสุขประจำปี 2544*. นนทบุรี : โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์, 2544 : 28-29.

อภิชัย มงคล. (2552). *การศึกษาดัชนีชี้วัดสุขภาพจิตคนไทย*. การสัมมนาระบาดวิทยาแห่งชาติ ครั้งที่ 15. (22 – 24 พฤษภาคม 2545) นนทบุรี : กองระบาดวิทยา สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.

อภิรดี จันทร์พิมานสุข. (2548). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการทางสุขภาพ ตามมาตรฐานการพยาบาลของบุคลากรทางการพยาบาล กลุ่มงานผู้ป่วยนอก ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์กรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2543). *การประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อรุณีประภา หอมเศรษฐี. (2530). *การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อังศินันท์ อินทรกำแหง. (2554). *รูปแบบการป้องกันปัญหาความรุนแรงในครอบครัว โดยกระบวนการการมีส่วนร่วมของครอบครัวและชุมชน : กรณีศึกษาชุมชนแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี*. วารสารพฤติกรรมศาสตร์ ปีที่ : 17 ฉบับที่ : 2 เลขหน้า : 19-36 ปีพ.ศ. : 2554.

อัจฉรา วงษ์วัฒนามงคล. (2533). *ตัวแปรทางพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อใน ระดับบัณฑิตศึกษา*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์.

อารีวรรณ อ่วมตานี. (มปป.). *การศึกษาภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการชาวต่างชาติ โรงพยาบาลเอกชนในเครือสมิติเวช*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อำนวย แสงสว่าง. (2544). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์.* กรุงเทพฯ: อักษราพิพัฒน์.

อินทิรา ปัทมิทร. (2542). *กลยุทธ์นักบริหาร.* วารสารสุขภาพจิตแห่งประเทศไทย ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม 2542,หน้า 118-123.

อุทุมพร สุราฤทธิ์. (2547). *ปัจจัยด้านจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Aiken, J. M., Williamson, J. L., & Marsh, R. F. (1989). Evidence of mitochondrial involvement in scrapie infection. *Journal of virology*, *63*(4), 1686-1694.

Albanese, M. A. (1981). Changes in cardiovascular health knowledge occurring from childhood to adulthood. A cross-sectional study.*Circulation*, *63*(5), 1110-1115.

Allport, G. (1961). Values and our youth. *The Teachers College Record*, *63*(3), 211-219.

Anastasi, A., Erspamer, V., & Exdean, R. (1968). Isolation and amino acid sequence of caerulein, the active decapeptide of the skin of Hyla caerulea.*Archives of biochemistry and biophysics*, *125*(1), 57-68.

Aristotle. (1960). Plutarch and the Development of Aristotle. *Aristotle and Plato in Mid-Fourth Century (Göteborg)*, 236-47.

Baca, T. J. (2006). Wavelet transform for structural health monitoring: a compendium of uses and features.*Structural Health Monitoring*, *5*(3), 267-295.

Barrick, M. R., & Mount, M. K. (1991). The big five personality dimensions and job performance: a meta‐analysis. *Personnel psychology*, *44*(1), 1-26.

Barrick, M. R., Mount, M. K., & Judge, T. A. (2001). Personality and performance at the beginning of the new millennium: What do we know and where do we go next?. *International Journal of Selection and assessment*, *9*(1‐2), 9-30.

Bentler, P. M., & Chou, C. P. (1987). Practical issues in structural modeling.*Sociological Methods & Research*, *16*(1), 78-117.

Bernard. (1970). Stimulus. Value. Role: a theory of marital choice.*Journal of Marriage and the Family*, 465-481.

Beutell, N. J. (2006). Life satisfaction in relation to domain satisfaction, mental health, and physical health. *Unpublished research*.

Bollen, K. A. (1989). A new incremental fit index for general structural equation models. *Sociological Methods & Research*, *17*(3), 303-316.

Browne, M. W., & Cudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit.*Sage focus editions*, *154*, 136-136.

CATTELL, R. B. (1965). Constancy and difference in personality structure and mean profile, in the questionnaire medium, from applying the 16 PF test in America and Japan. *British Journal of Social and Clinical Psychology*, *4*(4), 287-297.

Chiumento, S. (2007). Happiness at Work Index Research Report 2007.*London: Chiumento*.

Cooley, R. E., & Roach, D. A. (1984). A conceptual framework. *Competence in communication: A multidisciplinary approach*, 11-32.

Cooper, J., Robinson, L. E.(1995). Use of Bartonella antigens for serologic diagnosis of cat-scratch disease at a national referral center. *Archives of internal medicine*,*155*(15), 1670-1676.

Costa, P.T., & McCrae, R.R. (1985). Validation of the five-factor model of personality across instruments and observers. *Journal of personality and social psychology*, *52*(1), 81.

Costa, P. T., McCrea, R. R., & Revised, N. E. O. (1992). Personality Inventory (NEO PI-R) and the NEO Five Factor InventoryPsychological Assessment Resources. *Odessa, FL*.

Costa Jr, P. T., & McCrae, R. R. (1995). Domains and facets: Hierarchical personality assessment using the Revised NEO Personality Inventory. *Journal of personality assessment*, *64*(1), 21-50.

Jaffe, D. T., Scott, C. D., & Tobe, G. R. (1994). *Rekindling commitment: How to revitalize yourself, your work, and your organization*. Jossey-Bass.

Cheesman, J., & Daniels, J. (2000). *UML components: a simple process for specifying component-based software*. Addison-Wesley Longman Publishing Co., Inc..

Diamantopoulos, A., Siguaw, J. A., & Siguaw, J. A. (2000). *Introducing LISREL: A guide for the uninitiated*. Sage.

Diener, E. (2000). Subjective well-being: The science of happiness and a proposal for a national index. *American psychologist*, *55*(1), 34.

Diener, E., Oishi, S., & Lucas, R. E. (2003). Personality, culture, and subjective well-being: Emotional and cognitive evaluations of life. *Annual review of psychology*, *54*(1), 403-425.

Diener, E., Oishi, S., & Biswas-Diener, R. (2004). Emotions across cultures and methods. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, *35*(3), 304-326.

Diener, E., Suh, E., & Lucas, R. E. (1999). Value as a moderator in subjective well-being. *Journal of personality*, *67*(1), 157-184.

Doughty, J., May, B., Butell, S., & Tong, V. (2002). WORK ENVIRONMENT A Profile of the Social Climate of Nursing Faculty IN AN ACADEMIC SETTING.*Nursing Education Perspectives*, *23*(4), 191-196.

Eysenck, H. J. (1970). *The biological basis of personality* (Vol. 689). Transaction publishers.

Farace, R. V., Monge, P. R., & Russell, H. H. (1977). Comunicating and organizing. *Massachusetts: Addison-Wesley*.

Feingold, A. (1992). Good-looking people are not what we think. *Psychological bulletin*, *111*(2), 304.

Fisher, D. B. (1978). An evaluation of the Münch hypothesis for phloem transport in soybean. *Planta*, *139*(1), 25-28.

Fredrickson, G. (2006). The equilibrium theory of inhomogeneous polymers. *The Journal of Positive Psychology*, *1*(2), 93-106.

Gavin, J. H., & Mason, R. O. (2004). The Virtuous Organization: The Value of Happiness in the Workplace. *Organizational Dynamics*, *33*(4), 379-392.

Hovland, C., Lumsdaine, A., Sheffield's, F., & Festinger's, L. (2007). MASS COMMUNICATION CHRONOLOGY. *Historian*, *43*(4), 546-559.

Gilley and Gilley. (2007). Deprivation-induced cortical reorganization in children with cochlear implants. *International journal of audiology*, *46*(9), 494-499.

Gilley, A., Gilley, J. W., & Kouider, E. (2010). Characteristics of managerial coaching. *Performance Improvement Quarterly*, *23*(1), 53-70.

Good, R. A. (1973). Quantitative effects of nutritional protein and calorie deficiency upon immune responses to tumors in mice. *Cancer research*, *33*(4), 807-812.

Gordon, L. V. (1963). *Survey of Interpersonal Values (1960) 1963*. Science Research Associates.

Gruys, M. L., & Sackett, P. R. (2003). Investigating the dimensionality of counterproductive work behavior. *International journal of selection and assessment*, *11*(1), 30-42.

Guilford, J. P. (1959). Three faces of intellect. *American psychologist*, *14*(8), 469.

Hall, D. T., Otazo, K. L., & Hollenbeck, G. P. (1999). Behind closed doors: What really happens in executive coaching. *Organizational dynamics*, *27*(3), 39-53.

Hamilton, J. M., & Kiefer, M. E. (1986). *Survival skills for the new nurse*. Lippincott Williams & Wilkins.

Hausmann, K., Wulfhekel, U., Düllmann, J., & Kuse, R. (1976). Iron storage in macrophages and endothelial cells. Histochemistry, ultrastructure, and clinical significance. *Blut*, *32*(4), 289-295.

Howard & Howard. (1995). *Marketing management: Analysis and planning*. RD Irwin.

Howard &Howard. (2001). *Consumer behavior in marketing strategy*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Howard &Howard. (2004). Marketing gay tourism in Manchester: New market for urban tourism or destruction of 'gay space'?. *Journal of Vacation Marketing*,*9*(2), 152-163.

Hurlock, E. B. (1978). *Child growth and development*. Tata McGraw-Hill Education.

Hurtz, G. M., & Donovan, J. J. (2000). Personality and job performance: the Big Five revisited. *Journal of applied psychology*, *85*(6), 869.

Infante, D. A., Rancer, A. S., & Womack, D. F. (1997). Building communication theory.

InGledew, Wrang, Markland, & Hardy. (2006). *Girl sleuth: Nancy Drew and the women who created her*. Houghton Mifflin Harcourt.

Jablin, F. M., Cude, R. L., House, A., Lee, J., & Roth, N. L. (1994). Communication competence in organizations: Conceptualization and comparison across multiple levels of analysis. *Emerging perspectives in organizational communication*, *4*, 114-140.

Jablin; & Krone. (1994). Communication competence: An organizational assimilation perspective. *Functional communication quality*, 28-41.

Jablin, F. M., Cude, R. L., House, A., Lee, J., & Roth, N. L. (1994). Communication competence in organizations: Conceptualization and comparison across multiple levels of analysis. *Emerging perspectives in organizational communication*, *4*, 114-140.

Jablin, F. M., & Sias, P. M. (2000). Communication competence. W: FM Jablin, LL Putnam (eds.), The new handbook of organizational communication: advances in theory, research and methods.

Jasper, K. (2007). Model Description WaSiM-ETH. *Institute for Atmospheric and Climate Science, Swiss Federal Institute of Technology, Zürich*.

Johansson, C., D. Miller, V., & Hamrin, S. (2014). Conceptualizing communicative leadership: A framework for analysing and developing leaders' communication competence. *Corporate Communications: An International Journal*, *19*(2), 147-165.

Jöreskog, K. G., & Sörbom, D. (1993). *LISREL 8: Structural equation modeling with the SIMPLIS command language*. Scientific Software International.

Joreskog; & Sorbom. (1998). Reliability and Validity of Grasmick et al.'s Self-Control Scale: A Comment on Longshore et al., The. *Criminology*, *36*, 157.

Katherine M. (2009). Maintenance pemetrexed plus best supportive care versus placebo plus best supportive care for non-small-cell lung cancer: a randomised, double-blind, phase 3 study. *The Lancet*, *374*(9699), 1432-1440.

Katwyk, P. T., Fox, S., Spector, P. E., & Kelloway, E. K. (2000). Using the Job-Related Affective Well-Being Scale (JAWS) to investigate affective responses to work stressors. *Journal of occupational health psychology*, *5*(2), 219.

Kelloway, E. K. (1998). *Using LISREL for structural equation modeling: A researcher's guide*. Sage.

Ketchian. (2003). Russian Research Center Harvard University Cambridge, MA 02138 Intermeshing themes of life and love with fire, grief.

Kjerulf, J. D., Shie, F. S., Rung, L. G., ... & Montine, T. J. (2007). Effects of chemical chaperones on oxidative stress and detergent-insoluble species formation

following conditional expression of amyloid precursor protein carboxy-terminal fragment. *Neurobiology of disease*, *25*(2), 427-437.

Looper, D. L., Kirkpatrick, J. D., Cruz, K. L., & Swift, B. J. (2008). Clouds, Gravity, and Metallicity in Blue L Dwarfs: The Case of 2MASS J11263991–5003550This paper includes data gathered with the 6.5 m Magellan Telescopes located at Las Campanas Observatory, Chile. *The Astrophysical Journal*, *674*(1), 451.

Lu, L., & Argyle, M. (1991). Happiness and cooperation. *Personality and Individual Differences*, *12*(10), 1019-1030.

Lu, L., & Shih, J. B. (1997). Sources of happiness: A qualitative approach. *The Journal of Social Psychology*, *137*(2), 181-187.

Maarten S., Jaap D. and Susan B. & Q Wim M. (2009). International Linear Collider reference design report volume 2: physics at the ILC.

Madlock, P. E. (2008). The link between leadership style, communicator competence, and employee satisfaction. *Journal of Business Communication*,*45*(1), 61-78.

Mäkikangas, A., Feldt, T., & Kinnunen, U. (2007). Warr's scale of job-related affective well-being: A longitudinal examination of its structure and relationships with work characteristics. *Work & Stress*, *21*(3), 197-219.

Manion, J. C. (2003). Girls blush, sometimes: Gender, moral agency, and the problem of shame. *Hypatia*, *18*(3), 21-41.

Martinko, M. J., Gundlach, M. J., & Douglas, S. C. (2002). Toward an integrative theory of counterproductive workplace behavior: A causal reasoning perspective. *International Journal of Selection and Assessment*, *10*(1‐2), 36-50.

Meyers, L. S., Gamst, G., & Guarino, A. J. (2006). *Applied multivariate research: Design and interpretation*. Sage.

McCroskey, J. C., Richmond, V. P., Plax, T. G., & Kearney, P. (1985). Power in the classroom V: Behavior alteration techniques, communication training and learning. *Communication Education*, *34*(3), 214-226.

Miller, G. R. (1966). The effects of low-credible sources on message acceptance. *Communications Monographs*, *33*(2), 127-136.

Monge, M., Dupouey, P., Hauw, J. J., & Baumann, N. A. (1981). Immunohistochemical localization of galactosyl and sulfogalactosyl ceramide in the brain of the 30-day-old mouse. *Brain research*, *211*(2), 341-354.

Morris, D. C. (1979). An ultrastructural investigation of the role of the odontoblast in matrix calcification using the potassium pyroantimonate osmium method for calcium localization. *Archives of oral biology*, *24*(6), 467-475.

Munn, N. L. (1966). *Psychology: The fundamentals of human adjustment*. Houghton Mifflin.

Noll, R. M. (1965). Effects of ethacrynic acid and cardiac glycosides upon a membrane adenosinetriphosphatase of renal cortex.*Archives of Biochemistry and Biophysics*, *109*(2), 388-396.

Nord, W. R., Brief, A. P., Atieh, J. M., & Doherty, E. M. (1988). Work Values and The Conduct of Organizational-Behavior. *Research in organizational behavior*, *10*, 1-42.

Page. (2005). Executive coaching enhances goal attainment, resilience and workplace well-being: A randomised controlled study. *The Journal of Positive Psychology*, *4*(5), 396-407.

Park, C. C. (1977). World-wide variations in hydraulic geometry exponents of stream channels: an analysis and some observations. *Journal of Hydrology*,*33*(1), 133-146.

Porter-O'Grady, T. (1986). Creative Nursing Administration: Participative Management into the 21st Century. *Dimensions of Critical Care Nursing*, *5*(5), 263.

Randall, D. A., Collatz, G. J., Berry, J. A., Field, C. B., Dazlich, D. A., ... & Bounoua, L. (1996). A revised land surface parameterization (SiB2) for atmospheric GCMs. Part I: Model formulation. *Journal of climate*, *9*(4), 676-705.

Robert K. Greenleaf. (2001). The role of values in servant leadership. *Leadership & Organization Development Journal*, *22*(2), 76-84.

Robinson, B. J., Caswell, J. L., & Batchelor, R. A. (1972). Water sources associated with OH emission in the Southern Milky Way.*Astrophysical Letters*, *10*, 93.

Ronald E. & Shelby J. (2000). Personality and communication skills as predictors of hospice nurse performance. *Journal of Business and Psychology*,*15*(2), 351-359.

Ronald E. Riggio & Shelby J. Taylor (2000). Personality and communication skills as predictors of hospice nurse performance. *Journal of Business and Psychology*,*15*(2), 351-359.

Rothfuss. & Gray. (1990). Rothfuss, N. L., & Gray, P. L. (1990). Graduate teaching assistant training in speech communication and noncommunication departments: A national survey. *Communication Education*, *39*(4), 292-307.

Sackett, P. R., & DeVore, C. J. (2001). Counterproductive behaviors at work.*Handbook of industrial, work, and organizational psychology*, *1*, 145-164.

Salinda Pinsuwan. (2013). Personality, Work value, and Organizational Climate as Factors Affecting Perception of Career Success of Airport Authority of Thailand (Public) Co.,Ltd. Staff. Bangkok: Kasetsart Uninversity.

Samuel, C. E. (2001). Antiviral actions of interferons. *Clinical microbiology reviews*, *14*(4), 778-809.

Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (1996). A guide to structural equations modeling. *Hillsdale, NJ: Erl-baum*.

Sevastos, P. P. (1996). Job-related affective well-being and its relation to intrinsic job satisfaction.

Schermerhorn, J. R., & Harris Bond, M. (1997). Cross-cultural leadership dynamics in collectivism and high power distance settings. *Leadership & Organization Development Journal*, *18*(4), 187-193.

Simon, J. P. (1979). Adaptation and acclimation of higher plants at the enzyme level: latitudinal variations of thermal properties of NAD malate dehydrogenase in Lathyrus japonicus Willd.(Leguminosae). *Oecologia*, *39*(3), 273-287.

Sirota, Mischkind, & Meltzer. (2000). Sustaining a Successful RN Compensation Model Through Transparency and Communication. *Journal of Nursing Administration*, *41*(2), 58-63.

Spitzberg, B. H. (1993). The dialectics of (in) competence. *Journal of Social and Personal Relationships*, *10*(1), 137-158.

Spitzberg, B. H., & Cupach, W. R. (1984). *Interpersonal communication competence* (Vol. 4). SAGE Publications, Incorporated.

Sriussadaporn-Charoenngam, N., & Jablin, F. M. (1999). An exploratory study of communication competence in Thai organizations. *Journal of Business Communication*, *36*(4), 382-418.

Sriussadaporn-Charoenngam; & Jablin. (1999). Corporate Culture vs. National Culture-The role of Human Resource in Managing Cultural Differences in International Hotel Companies. *rapport nr.: Masters Thesis*, (2005).

Tett, A., & Wolfe, J. M. (1991). Discourse analysis and city plans. *Journal of Planning Education and Research*, *10*(3), 195-200.

Thomas, A., Best, N., & Spiegelhalter, D. (2000). WinBUGS-a Bayesian modelling framework: concepts, structure, and extensibility.*Statistics and computing*, *10*(4), 325-337.

United States. Department of Health. (2000). *Physical activity and health: a report of the Surgeon General*. diane Publishing.

Veenhoven, R. (1997). Advances in understanding happiness. *Revue québécoise de psychologie*, *18*(2), 29-74.

Warr, P. (2007). Searching for happiness at work. *PSYCHOLOGIST-LEICESTER-*, *20*(12), 726.

Warren W. Waever. & Wilbur Schramm (2007). Stock images, filler content and the ambiguous corporate message. *Media Culture Journal*, *10*(5).

Weiss, C. H. (1977). *Using social research in public policy making*. Lexington Books.

William. H. Read. (1976). *America's mass media merchants*. Johns Hopkins Univ Pr.

Whitman, J. Q. (2003). *Harsh justice: Criminal punishment and the widening divide between America and Europe*. Oxford University Press, USA.

Yustim, B. (2004). Business Process Improvement in Information Flows with the Implementation of Administrative Workflow Concept and Application (Case Study: Department of Informatics Engineering Faculty of Engineering, Widyatama University).

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ผลการวิเคราะห์ตรวจสอบความตรงของโมเดลสมมติฐาน
ด้วยโปรแกรมลิสเรล (LISREL)

ผลการวิเคราะห์ตรวจสอบความตรงของโมเดลสมมติฐานด้วยโปรแกรมลิสเรล (LISREL)

DATE: 5/ 8/2016
TIME: 15:04

L I S R E L 8.72

BY

Karl G. J”reskog & Dag S”rbom

This program is published exclusively by
Scientific Software International, Inc.
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100
Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.
Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140
Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2005
Use of this program is subject to the terms specified in the
Universal Copyright Convention.
Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file C:\Users\Administrator.Eof201510011746\Desktop\SEMBF7\SEM7.SPJ:

```
Raw Data from file 'C:\Users\Administrator.Eof201510011746\Desktop\SEMBF7\DATA7.psf'
Latent Variables  CV HW IC FP
Relationships
CV1 = CV
CV2 = CV
CV3 = CV
CV4 = CV
HW1 = HW
HW2 = HW
HW3 = HW
HW4 = HW
IC1 = IC
IC2 = IC
FP1 = FP
FP2 = FP
FP3 = FP
FP4 = FP
FP5 = FP
CV = FP
IC = CV
```

```
 HW = CV IC FP
 FP = IC

 Path Diagram
 LISREL OUTPUT: AM RS EF FS SS SC AD=OFF
 End of Problem
```

Covariance Matrix

	CV1	CV2	CV3	CV4	HW1	HW2
CV1	0.64					
CV2	0.41	0.49				
CV3	0.45	0.49	0.71			
CV4	0.41	0.44	0.49	0.54		
HW1	0.31	0.37	0.40	0.40	0.45	
HW2	0.31	0.36	0.41	0.39	0.40	0.46
HW3	0.31	0.36	0.42	0.39	0.37	0.40
HW4	0.28	0.31	0.34	0.36	0.30	0.32
IC1	0.24	0.28	0.30	0.30	0.24	0.27
IC2	0.23	0.27	0.28	0.29	0.26	0.26
FP1	0.22	0.27	0.29	0.30	0.28	0.28
FP2	0.27	0.32	0.33	0.36	0.31	0.30
FP3	0.35	0.36	0.40	0.39	0.35	0.34
FP4	0.40	0.38	0.43	0.42	0.34	0.35
FP5	0.29	0.32	0.37	0.34	0.33	0.33

Covariance Matrix

	HW3	HW4	IC1	IC2	FP1	FP2
HW3	0.44					
HW4	0.35	0.40				
IC1	0.29	0.32	0.38			

IC2	0.27	0.29	0.29	0.35		
FP1	0.29	0.31	0.30	0.30	0.41	
FP2	0.31	0.30	0.28	0.28	0.31	0.42
FP3	0.34	0.30	0.27	0.28	0.29	0.35
FP4	0.34	0.30	0.27	0.28	0.28	0.37
FP5	0.33	0.29	0.26	0.27	0.29	0.32

Covariance Matrix

	FP3	FP4	FP5
FP3	0.44		
FP4	0.44	0.56	
FP5	0.36	0.40	0.43

Parameter Specifications

LAMBDA-Y

	CV	HW	IC	FP
CV1	0	0	0	0
CV2	1	0	0	0
CV3	2	0	0	0
CV4	3	0	0	0
HW1	0	0	0	0
HW2	0	4	0	0
HW3	0	5	0	0
HW4	0	6	0	0
IC1	0	0	0	0
IC2	0	0	7	0
FP1	0	0	0	0
FP2	0	0	0	8
FP3	0	0	0	9
FP4	0	0	0	10
FP5	0	0	0	11

BETA

	CV	HW	IC	FP
CV	0	0	0	12
HW	13	0	14	15

IC	16	0	0	0
FP	0	0	17	0

PSI

CV	HW	IC	FP
18	19	20	21

THETA-EPS

	CV1	CV2	CV3	CV4	HW1	HW2
CV1	22					
CV2	23	24				
CV3	25	26	27			
CV4	0	28	29	30		
HW1	31	32	33	34	35	
HW2	0	0	36	0	37	38
HW3	0	39	40	0	41	42
HW4	0	44	45	46	47	48
IC1	0	50	0	51	52	53
IC2	0	0	57	58	0	59
FP1	0	0	0	0	62	63
FP2	69	70	71	72	73	74
FP3	81	0	0	0	82	0
FP4	89	0	0	90	0	91
FP5	0	99	100	101	102	0

THETA-EPS

	HW3	HW4	IC1	IC2	FP1	FP2
HW3	43					
HW4	0	49				
IC1	54	55	56			

```
      IC2          60           0           0          61
      FP1          64          65          66          67          68
      FP2          75          76          77          78          79
80
      FP3          83          84          85           0          86
87
      FP4          92          93          94          95          96
0
      FP5         103         104         105           0           0
106
```

THETA-EPS

	FP3	FP4	FP5
FP3	88		
FP4	97	98	
FP5	107	108	109

Number of Iterations = 50

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

LAMBDA-Y

	CV	HW	IC	FP
CV1	0.56	- -	- -	- -
CV2	0.67 (0.04) 16.81	- -	- -	- -
CV3	0.73 (0.05) 14.79	- -	- -	- -
CV4	0.73 (0.05) 16.16	- -	- -	- -
HW1	- -	0.54	- -	- -
HW2	- -	0.60 (0.02)	- -	- -

		25.38		
HW3	- -	0.60	- -	- -
		(0.03)		
		22.94		
HW4	- -	0.58	- -	- -
		(0.03)		
		19.68		
IC1	- -	- -	0.55	- -
IC2	- -	- -	0.53	- -
			(0.03)	
			18.70	
FP1	- -	- -	- -	0.49
FP2	- -	- -	- -	0.55
				(0.03)
				17.89
FP3	- -	- -	- -	0.61
				(0.04)
				17.35
FP4	- -	- -	- -	0.66
				(0.04)
				15.02
FP5	- -	- -	- -	0.59
				(0.04)
				16.55

BETA

	CV	HW	IC	FP
CV	- -	- -	- -	0.79
				(0.09)
				8.69
HW	0.29	- -	0.46	0.28
	(0.08)		(0.13)	(0.17)
	3.38		3.67	1.69
IC	0.28	- -	- -	- -
	(0.16)			

	1.72			
FP	- -	- -	0.81	- -
			(0.08)	
			9.93	

Covariance Matrix of ETA

	CV	HW	IC	FP
CV	1.00			
HW	0.89	1.00		
IC	0.78	0.93	1.00	
FP	0.86	0.93	0.87	1.00

PSI
Note: This matrix is diagonal.

CV	HW	IC	FP
0.27	0.05	0.64	0.24
(0.05)	(0.03)	(0.18)	(0.05)
5.46	1.59	3.54	4.65

Squared Multiple Correlations for Structural Equations

CV	HW	IC	FP
0.73	0.95	0.36	0.76

THETA-EPS

	CV1	CV2	CV3	CV4	HW1	HW2
CV1	0.32					
	(0.03)					
	12.59					
CV2	0.03	0.04				
	(0.01)	(0.02)				
	2.46	2.03				
CV3	0.03	0.00	0.17			
	(0.02)	(0.02)	(0.03)			
	1.52	0.07	5.27			

CV4	- -	-0.05	-0.05	0.01		
		(0.02)	(0.02)	(0.02)		
		-3.08	-2.42	0.45		
HW1	0.03	0.04	0.04	0.04	0.16	
	(0.01)	(0.01)	(0.01)	(0.01)	(0.02)	
	2.70	4.67	3.04	4.34	9.30	
HW2	- -	- -	0.02	- -	0.07	0.10
			(0.01)		(0.01)	(0.02)
			1.90		5.72	6.94
HW3	- -	0.00	0.03	- -	0.05	0.04
		(0.01)	(0.01)		(0.01)	(0.01)
		-0.86	2.61		4.24	3.12
HW4	- -	-0.02	-0.03	-0.02	-0.01	-0.02
		(0.01)	(0.01)	(0.01)	(0.01)	(0.01)
		-2.78	-2.25	-1.90	-0.59	-3.30
IC1	- -	0.00	- -	-0.01	-0.03	-0.03
		(0.01)		(0.01)	(0.01)	(0.01)
		0.29		-0.62	-2.54	-2.29
IC2	- -	- -	-0.01	-0.01	- -	-0.03
			(0.01)		(0.01)	(0.01)
			-1.39		-2.17	-3.32
FP1	- -	- -	- -	- -	0.04	0.02
					(0.01)	(0.01)
					4.24	1.87

```
      FP2         0.00         0.00        -0.02         0.01         0.03
-0.01
                (0.01)       (0.01)       (0.02)       (0.02)       (0.02)
(0.02)
                  0.32        -0.06        -0.97         0.59         1.86
-0.43

      FP3         0.05          - -          - -          - -         0.03
- -
                (0.01)                                              (0.01)
                  4.58                                                5.20

      FP4         0.08          - -          - -         0.00          - -
-0.03
                (0.01)                                                    (0.01)
(0.01)
                  5.53                                                    0.71
-3.42

      FP5          - -        -0.02        -0.01        -0.03         0.03
- -
                              (0.01)       (0.01)       (0.01)       (0.01)
                               -2.43        -0.70        -3.59         3.58


         THETA-EPS

                    HW3          HW4          IC1          IC2          FP1
FP2
            --------     --------     --------     --------     --------     ---
-----
      HW3         0.08
                (0.01)
                  6.65

      HW4          - -        0.06
                             (0.01)
                               5.73

      IC1        -0.01        0.02         0.08
                (0.01)       (0.01)       (0.01)
                 -1.09        2.07         5.71

      IC2        -0.02          - -          - -         0.07
                (0.01)                                  (0.01)
                 -2.56                                    5.17

      FP1         0.02         0.05         0.07         0.08         0.17
```

		(0.01)	(0.01)	(0.01)	(0.01)	(0.01)
		1.94	4.18	4.83	7.26	11.67
	FP2	0.00	0.00	0.01	0.02	0.04
0.11						
		(0.02)	(0.02)	(0.02)	(0.01)	(0.01)
(0.02)						
		-0.30	0.00	0.61	1.68	3.18
5.36						
	FP3	-0.01	-0.03	-0.02	- -	-0.01
0.01						
		(0.01)	(0.01)	(0.01)		(0.01)
(0.01)						
		-0.94	-3.12	-2.20		-0.95
1.23						
	FP4	-0.04	-0.06	-0.05	-0.02	-0.04
- -						
		(0.01)	(0.01)	(0.01)	(0.01)	(0.01)
		-3.71	-5.26	-3.48	-2.91	-3.28
	FP5	0.00	-0.03	-0.02	- -	- -
-0.01						
		(0.01)		(0.01)		(0.01)
(0.01)						
		-0.22		-2.88		-2.14
-1.28						

THETA-EPS

	FP3	FP4	FP5
FP3	0.06		
	(0.02)		
	3.81		
FP4	0.03	0.11	
	(0.02)	(0.02)	
	1.76	4.52	
FP5	-0.01	0.00	0.08
	(0.01)	(0.02)	(0.02)
	-0.48	0.02	4.72

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

CV1	CV2	CV3	CV4	HW1	HW2
0.50	0.92	0.76	0.98	0.65	0.77

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

HW3	HW4	IC1	IC2	FP1	FP2
0.82	0.85	0.80	0.81	0.58	0.74

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

FP3	FP4	FP5
0.87	0.80	0.82

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 11
Minimum Fit Function Chi-Square = 16.11 (P = 0.14)
Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 16.26 (P = 0.13)
Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 5.26
90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 20.20)

Minimum Fit Function Value = 0.045
Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.015
90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0 ; 0.056)
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.036
90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.071)
P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.70

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.65
90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.63 ; 0.69)
ECVI for Saturated Model = 0.66
ECVI for Independence Model = 53.19

Chi-Square for Independence Model with 105 Degrees of Freedom = 19173.00
Independence AIC = 19203.00
Model AIC = 234.26
Saturated AIC = 240.00
Independence CAIC = 19276.37

Model CAIC = 767.45
Saturated CAIC = 827.00

Normed Fit Index (NFI) = 1.00
Non-Normed Fit Index (NNFI) = 1.00
Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.10
Comparative Fit Index (CFI) = 1.00
Incremental Fit Index (IFI) = 1.00
Relative Fit Index (RFI) = 0.99

Critical N (CN) = 555.19

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.0055
Standardized RMR = 0.011
Goodness of Fit Index (GFI) = 0.99
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.93
Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.091

Fitted Covariance Matrix

	CV1	CV2	CV3	CV4	HW1	HW2
CV1	0.63					
CV2	0.40	0.48				
CV3	0.44	0.49	0.70			
CV4	0.41	0.44	0.48	0.54		
HW1	0.30	0.36	0.39	0.39	0.44	
HW2	0.30	0.36	0.41	0.39	0.40	0.46
HW3	0.30	0.35	0.42	0.39	0.37	0.40
HW4	0.29	0.32	0.35	0.36	0.31	0.32
IC1	0.24	0.29	0.31	0.30	0.25	0.28
IC2	0.23	0.28	0.29	0.29	0.27	0.27
FP1	0.23	0.28	0.30	0.30	0.29	0.29
FP2	0.27	0.32	0.33	0.36	0.31	0.30
FP3	0.34	0.35	0.39	0.38	0.34	0.34
FP4	0.40	0.38	0.42	0.42	0.33	0.34

```
      FP5         0.29         0.32         0.36         0.34         0.33
0.33

         Fitted Covariance Matrix

                 HW3          HW4          IC1          IC2          FP1
FP2
            --------     --------     --------     --------     --------     ---
-----
      HW3       0.44
      HW4       0.35       0.40
      IC1       0.29       0.32       0.38
      IC2       0.27       0.29       0.29       0.35
      FP1       0.29       0.31       0.30       0.31       0.41
      FP2         0.31         0.30         0.28         0.28         0.31
0.42
      FP3         0.34         0.30         0.27         0.28         0.29
0.35
      FP4         0.34         0.30         0.27         0.28         0.29
0.37
      FP5         0.33         0.29         0.26         0.27         0.29
0.32

         Fitted Covariance Matrix

                 FP3          FP4          FP5
            --------     --------     --------
      FP3       0.44
      FP4       0.44       0.55
      FP5       0.36       0.39       0.43

         Fitted Residuals

                 CV1          CV2          CV3          CV4          HW1
HW2
            --------     --------     --------     --------     --------     ---
-----
      CV1       0.00
      CV2       0.01       0.00
      CV3       0.01       0.01       0.01
      CV4       0.00       0.00       0.01       0.00
      HW1       0.01       0.01       0.01       0.01       0.00
      HW2         0.01         0.01         0.01         0.01         0.00
0.00
      HW3         0.01         0.00         0.00         0.00         0.00
0.00
      HW4        -0.01        -0.01        -0.01         0.00         0.00
0.00
      IC1         0.00        -0.01        -0.02         0.00        -0.01
-0.01
```

```
      IC2         0.00        -0.01        -0.01         0.00        -0.01
-0.01
      FP1        -0.01        -0.01        -0.02         0.00        -0.01
-0.01
      FP2         0.00         0.00         0.00         0.00         0.00
0.00
      FP3         0.01         0.01         0.01         0.00         0.00
0.00
      FP4         0.01         0.00         0.01         0.00         0.01
0.01
      FP5         0.01         0.00         0.00         0.00         0.00
0.00

         Fitted Residuals

                HW3          HW4          IC1          IC2          FP1
FP2
            --------     --------     --------     --------     --------     ---
-----
      HW3       0.00
      HW4       0.00        0.00
      IC1       0.00        0.00        0.00
      IC2       0.00        0.00        0.00        0.00
      FP1       0.00        0.00        0.00        0.00        0.00
      FP2         0.00         0.00         0.00         0.00         0.00
0.00
      FP3         0.00         0.00         0.00         0.00         0.00
0.00
      FP4         0.01         0.00         0.00         0.00         0.00
0.00
      FP5         0.00         0.00         0.00         0.00         0.00
0.00

         Fitted Residuals

                FP3          FP4          FP5
            --------     --------     --------
      FP3       0.00
      FP4       0.01        0.00
      FP5       0.00        0.01        0.00

 Summary Statistics for Fitted Residuals

 Smallest Fitted Residual =   -0.02
   Median Fitted Residual =    0.00
  Largest Fitted Residual =    0.01

 Stemleaf Plot

 -14|418
```

```
 -12|
 -10|6261
 - 8|50
 - 6|548432
 - 4|3731
 - 2|9865766542
 - 0|765531100097766532210
   0|112233568899244455679
   2|124456678924458999
   4|01448911479
   6|01236780123488
   8|4
  10|50589
```

Standardized Residuals

	CV1	CV2	CV3	CV4	HW1	HW2
CV1	0.86					
CV2	1.98	2.51				
CV3	2.58	2.76	2.77			
CV4	0.76	2.41	2.57	2.16		
HW1	1.24	2.25	1.95	2.64	2.78	
HW2	0.79	1.71	1.61	2.16	2.67	1.68
HW3	1.59	1.84	0.82	2.31	0.11	-0.41
HW4	-1.60	-2.59	-2.65	-1.19	-2.98	-3.05
IC1	0.47	-2.28	-2.75	-0.26	-2.88	-3.14
IC2	0.26	-2.61	-2.40	-0.41	-2.92	-2.99
FP1	-1.19	-1.97	-1.69	0.41	-2.77	-3.02
FP2	-0.22	-0.45	-0.28	1.32	0.48	-0.54
FP3	1.87	1.97	2.53	1.26	2.03	0.49
FP4	1.29	1.47	2.01	1.35	2.45	1.95
FP5	0.65	0.82	1.21	1.22	0.33	-0.76

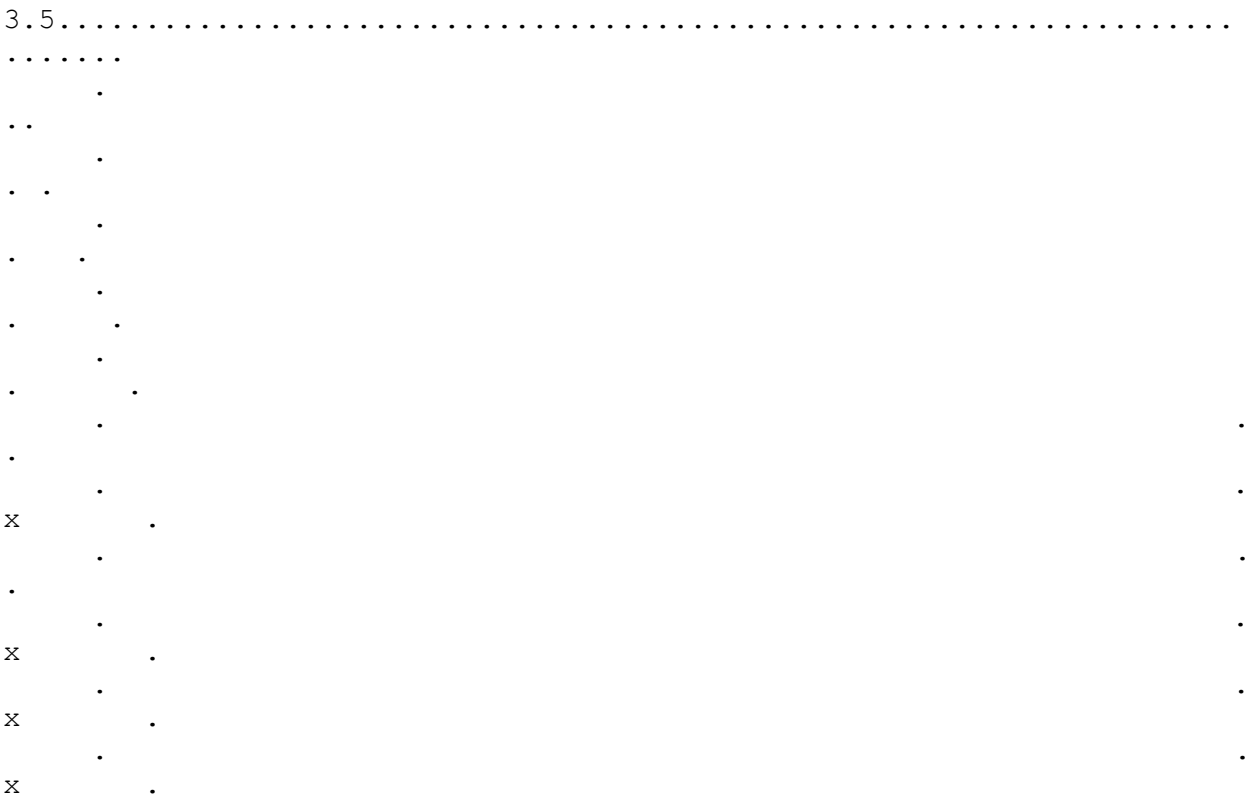
Standardized Residuals

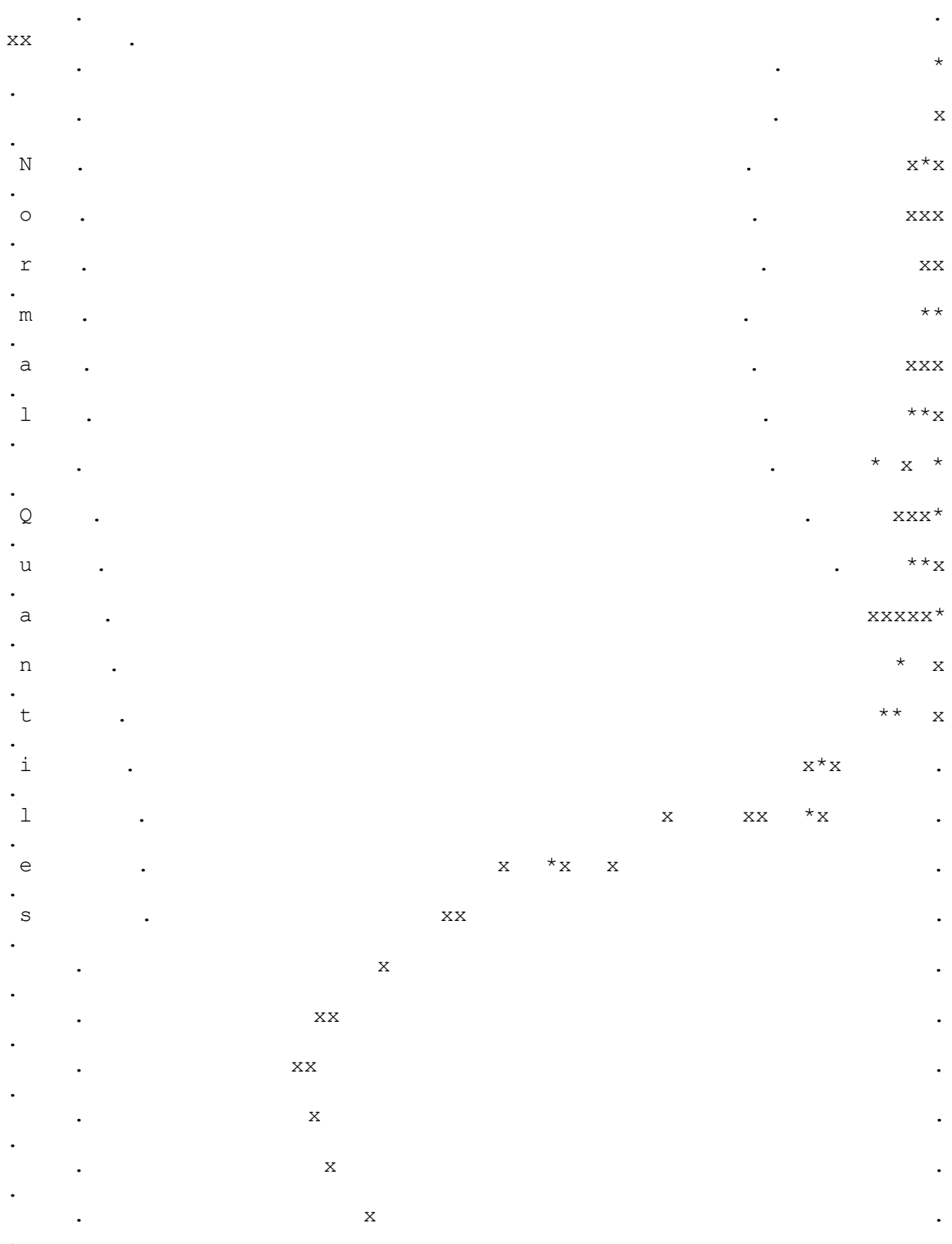
	HW3	HW4	IC1	IC2	FP1	FP2

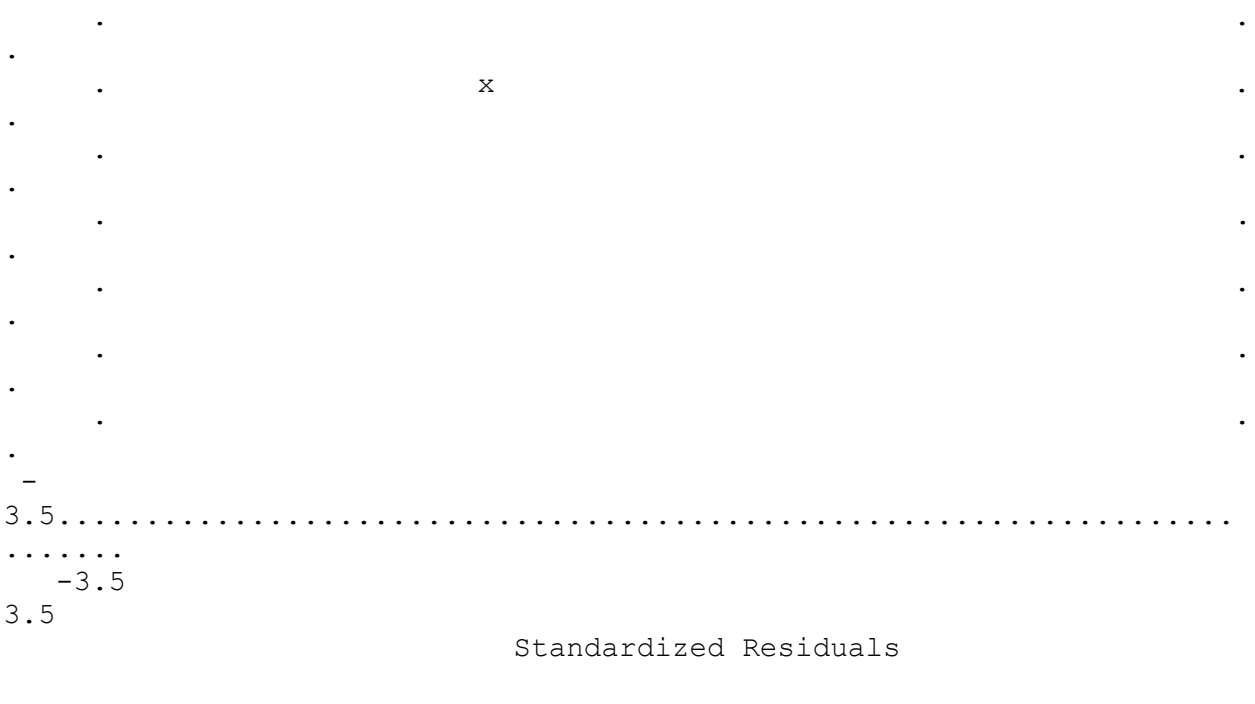
```
            --------   --------   --------   --------   --------   ---
-----
      HW3      -1.43
      HW4      -2.53       0.33
      IC1      -2.83       2.74       2.01
      IC2      -2.74       2.67       1.93      -0.82
      FP1      -2.20       1.43       1.34      -1.10      -0.70
      FP2        0.30        0.80       0.29      -1.16       0.29
1.17
      FP3        1.95       -2.20       -0.83      -1.29      -1.99
0.07
      FP4        2.71       -1.34       -0.14      -0.27      -0.82
0.79
      FP5       -0.06       -1.41       -0.80      -0.42      -1.17
0.98

         Standardized Residuals

                FP3        FP4        FP5
            --------   --------   --------
      FP3       1.99
      FP4       2.15       1.70
      FP5       1.48       1.61       2.02

 Summary Statistics for Standardized Residuals

 Smallest Standardized Residual =   -3.14
   Median Standardized Residual =    0.49
  Largest Standardized Residual =    2.78

 Stemleaf Plot

 - 3|11000
 - 2|9988776665
 - 2|432200
 - 1|76
 - 1|443322221
 - 0|8888875
 - 0|4444333211
   0|113333334
   0|55568888889
   1|02222333344
   1|5566677789999
   2|000000002222344
   2|556667777888
 Largest Negative Standardized Residuals
 Residual for      HW4 and      CV2  -2.59
 Residual for      HW4 and      CV3  -2.65
 Residual for      HW4 and      HW1  -2.98
 Residual for      HW4 and      HW2  -3.05
```

```
 Residual for      IC1 and      CV3  -2.75
 Residual for      IC1 and      HW1  -2.88
 Residual for      IC1 and      HW2  -3.14
 Residual for      IC1 and      HW3  -2.83
 Residual for      IC2 and      CV2  -2.61
 Residual for      IC2 and      HW1  -2.92
 Residual for      IC2 and      HW2  -2.99
 Residual for      IC2 and      HW3  -2.74
 Residual for      FP1 and      HW1  -2.77
 Residual for      FP1 and      HW2  -3.02
 Largest Positive Standardized Residuals
 Residual for      CV3 and      CV1   2.58
 Residual for      CV3 and      CV2   2.76
 Residual for      CV3 and      CV3   2.77
 Residual for      HW1 and      CV4   2.64
 Residual for      HW1 and      HW1   2.78
 Residual for      HW2 and      HW1   2.67
 Residual for      IC1 and      HW4   2.74
 Residual for      IC2 and      HW4   2.67
 Residual for      FP4 and      HW3   2.71
```

Qplot of Standardized Residuals




Normal Quantile
Quantile Plot



Modification Indices and Expected Change

Modification Indices for LAMBDA-Y

	CV	HW	IC	FP
CV1	- -	3.44	3.86	0.05
CV2	- -	0.21	0.50	0.26
CV3	- -	2.43	2.43	2.43
CV4	- -	0.01	0.01	0.01
HW1	8.11	- -	8.11	8.11
HW2	8.11	- -	8.11	8.11
HW3	- -	- -	- -	- -
HW4	8.11	- -	8.11	8.11
IC1	- -	- -	- -	- -
IC2	- -	- -	- -	- -
FP1	- -	- -	- -	- -
FP2	- -	- -	- -	- -
FP3	2.98	2.95	1.70	- -
FP4	8.11	8.11	8.11	- -
FP5	0.01	0.02	0.23	- -

Expected Change for LAMBDA-Y

	CV	HW	IC	FP
CV1	- -	0.34	0.15	0.04

CV2	- -	-0.09	-0.06	-0.07
CV3	- -	-0.46	-0.19	1.28
CV4	- -	-0.05	-0.06	0.02
HW1	1.00	- -	-0.64	0.65
HW2	0.48	- -	-1.60	-0.93
HW3	- -	- -	- -	- -
HW4	-0.33	- -	0.48	-3.06
IC1	- -	- -	- -	- -
IC2	- -	- -	- -	- -
FP1	- -	- -	- -	- -
FP2	- -	- -	- -	- -
FP3	0.17	-1.15	-0.14	- -
FP4	-0.51	3.22	1.14	- -
FP5	-0.01	-0.10	0.05	- -

Standardized Expected Change for LAMBDA-Y

	CV	HW	IC	FP
CV1	- -	0.34	0.15	0.04
CV2	- -	-0.09	-0.06	-0.07
CV3	- -	-0.46	-0.19	1.28
CV4	- -	-0.05	-0.06	0.02
HW1	1.00	- -	-0.64	0.65
HW2	0.48	- -	-1.60	-0.93
HW3	- -	- -	- -	- -
HW4	-0.33	- -	0.48	-3.06
IC1	- -	- -	- -	- -
IC2	- -	- -	- -	- -
FP1	- -	- -	- -	- -
FP2	- -	- -	- -	- -
FP3	0.17	-1.15	-0.14	- -
FP4	-0.51	3.22	1.14	- -
FP5	-0.01	-0.10	0.05	- -

Completely Standardized Expected Change for LAMBDA-Y

	CV	HW	IC	FP
CV1	- -	0.43	0.19	0.05
CV2	- -	-0.13	-0.09	-0.09
CV3	- -	-0.55	-0.23	1.53
CV4	- -	-0.07	-0.08	0.02
HW1	1.50	- -	-0.96	0.97
HW2	0.71	- -	-2.36	-1.37
HW3	- -	- -	- -	- -
HW4	-0.52	- -	0.76	-4.87
IC1	- -	- -	- -	- -
IC2	- -	- -	- -	- -
FP1	- -	- -	- -	- -

FP2	- -	- -	- -	- -
FP3	0.25	-1.74	-0.22	- -
FP4	-0.69	4.34	1.53	- -
FP5	-0.02	-0.15	0.08	- -

No Non-Zero Modification Indices for BETA

No Non-Zero Modification Indices for PSI

Modification Indices for THETA-EPS

	CV1	CV2	CV3	CV4	HW1	HW2
CV1	- -					
CV2	- -	- -				
CV3	- -	- -	- -			
CV4	- -	- -	- -	- -		
HW1	- -	- -	- -	- -	- -	
HW2	0.36	0.48	- -	0.58	- -	- -
HW3	1.48	- -	- -	1.48	- -	- -
HW4	8.11	- -	- -	- -	- -	- -
IC1	2.43	- -	2.43	- -	- -	- -
IC2	0.73	0.73	- -	- -	8.11	- -
FP1	1.99	0.10	0.14	2.92	- -	- -
FP2	- -	- -	- -	- -	- -	- -
FP3	- -	0.71	0.40	1.37	- -	0.52
FP4	- -	1.09	0.02	- -	8.11	- -
FP5	0.02	- -	- -	- -	- -	0.49

Modification Indices for THETA-EPS

	HW3	HW4	IC1	IC2	FP1	FP2
HW3	- -					
HW4	- -	- -				
IC1	- -	- -	- -			

```
      IC2         - -       8.11         - -         - -
      FP1         - -        - -         - -         - -         - -
      FP2          - -         - -          - -          - -          - -
- -
      FP3          - -         - -          - -         0.42          - -
- -
      FP4          - -         - -          - -          - -          - -
- -
      FP5          - -         - -          - -         0.42          - -
- -

         Modification Indices for THETA-EPS

                FP3         FP4         FP5
            --------    --------    --------
      FP3         - -
      FP4         - -         - -
      FP5         - -         - -         - -

         Expected Change for THETA-EPS

                CV1           CV2           CV3           CV4           HW1
HW2
            --------    --------    --------    --------    --------    ---
-----
      CV1         - -
      CV2         - -         - -
      CV3         - -         - -         - -
      CV4         - -         - -         - -         - -
      HW1         - -         - -         - -         - -         - -
      HW2        -0.01         0.01          - -         0.01          - -
- -
      HW3         0.01          - -          - -        -0.01          - -
- -
      HW4        -0.05          - -          - -          - -          - -
- -
      IC1         0.02          - -        -0.02          - -          - -
- -
      IC2         0.01        -0.01          - -          - -        -0.04
- -
      FP1        -0.01         0.00         0.00         0.02          - -
- -
      FP2          - -         - -          - -          - -          - -
- -
      FP3          - -         0.00         0.00        -0.01          - -
-0.01
      FP4          - -        -0.01         0.00          - -         0.05
- -
      FP5         0.00          - -          - -          - -          - -
-0.01
```

Expected Change for THETA-EPS

	HW3	HW4	IC1	IC2	FP1	FP2
HW3	- -					
HW4	- -	- -				
IC1	- -	- -	- -			
IC2	- -	0.05	- -	- -		
FP1	- -	- -	- -	- -	- -	
FP2	- -	- -	- -	- -	- -	- -
FP3	- -	- -	- -	-0.01	- -	- -
FP4	- -	- -	- -	- -	- -	- -
FP5	- -	- -	- -	0.01	- -	- -

Expected Change for THETA-EPS

	FP3	FP4	FP5
FP3	- -		
FP4	- -	- -	
FP5	- -	- -	- -

Completely Standardized Expected Change for THETA-EPS

	CV1	CV2	CV3	CV4	HW1	HW2
CV1	- -					
CV2	- -	- -				
CV3	- -	- -	- -			
CV4	- -	- -	- -	- -		
HW1	- -	- -	- -	- -	- -	
HW2	-0.01	0.01	- -	0.01	- -	- -
HW3	0.02	- -	- -	-0.03	- -	- -
HW4	-0.10	- -	- -	- -	- -	- -
IC1	0.04	- -	-0.04	- -	- -	- -
IC2	0.02	-0.02	- -	- -	-0.11	- -

FP1	-0.03	0.00	-0.01	0.03	- -
- -					
FP2	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
FP3	- -	0.01	0.01	-0.02	- -
-0.02					
FP4	- -	-0.01	0.00	- -	0.11
- -					
FP5	0.00	- -	- -	- -	- -
-0.02					

Completely Standardized Expected Change for THETA-EPS

	HW3	HW4	IC1	IC2	FP1
FP2					
	--------	--------	--------	--------	--------

HW3	- -				
HW4	- -	- -			
IC1	- -	- -	- -		
IC2	- -	0.13	- -	- -	
FP1	- -	- -	- -	- -	- -
FP2	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
FP3	- -	- -	- -	-0.02	- -
- -					
FP4	- -	- -	- -	- -	- -
- -					
FP5	- -	- -	- -	0.02	- -
- -					

Completely Standardized Expected Change for THETA-EPS

	FP3	FP4	FP5
	--------	--------	--------
FP3	- -		
FP4	- -	- -	
FP5	- -	- -	- -

Maximum Modification Index is 8.11 for Element (6, 3) of LAMBDA-Y

Factor Scores Regressions

ETA

	CV1	CV2	CV3	CV4	HW1
HW2					

CV	-0.18	0.84	0.05	1.17	-0.98	0.32
HW	-0.17	0.23	-0.04	0.22	-0.30	0.42
IC	-0.11	-0.11	-0.04	-0.01	0.02	0.37
FP	-0.23	0.29	-0.04	0.19	-0.57	0.29

ETA

	HW3	HW4	IC1	IC2	FP1	FP2
CV	-0.12	0.36	-0.40	0.17	-0.04	-0.11
HW	0.13	0.67	0.09	0.46	-0.48	-0.05
IC	0.15	0.31	0.69	0.97	-0.85	-0.06
FP	0.02	0.49	-0.04	-0.03	-0.01	0.10

ETA

	FP3	FP4	FP5
CV	0.18	-0.33	0.44
HW	0.01	0.31	0.17
IC	-0.12	0.46	0.05
FP	0.47	0.22	0.45

Standardized Solution

LAMBDA-Y

	CV	HW	IC	FP
CV1	0.56	- -	- -	- -
CV2	0.67	- -	- -	- -
CV3	0.73	- -	- -	- -
CV4	0.73	- -	- -	- -
HW1	- -	0.54	- -	- -
HW2	- -	0.60	- -	- -
HW3	- -	0.60	- -	- -

HW4	- -	0.58	- -	- -
IC1	- -	- -	0.55	- -
IC2	- -	- -	0.53	- -
FP1	- -	- -	- -	0.49
FP2	- -	- -	- -	0.55
FP3	- -	- -	- -	0.61
FP4	- -	- -	- -	0.66
FP5	- -	- -	- -	0.59

BETA

	CV	HW	IC	FP
CV	- -	- -	- -	0.79
HW	0.29	- -	0.46	0.28
IC	0.28	- -	- -	- -
FP	- -	- -	0.81	- -

Correlation Matrix of ETA

	CV	HW	IC	FP
CV	1.00			
HW	0.89	1.00		
IC	0.78	0.93	1.00	
FP	0.86	0.93	0.87	1.00

PSI
Note: This matrix is diagonal.

CV	HW	IC	FP
0.27	0.05	0.64	0.24

Completely Standardized Solution

LAMBDA-Y

	CV	HW	IC	FP
CV1	0.71	- -	- -	- -
CV2	0.96	- -	- -	- -
CV3	0.87	- -	- -	- -
CV4	0.99	- -	- -	- -
HW1	- -	0.81	- -	- -
HW2	- -	0.88	- -	- -
HW3	- -	0.91	- -	- -
HW4	- -	0.92	- -	- -

IC1	- -	- -	0.89	- -
IC2	- -	- -	0.90	- -
FP1	- -	- -	- -	0.76
FP2	- -	- -	- -	0.86
FP3	- -	- -	- -	0.93
FP4	- -	- -	- -	0.89
FP5	- -	- -	- -	0.91

BETA

	CV	HW	IC	FP
CV	- -	- -	- -	0.79
HW	0.29	- -	0.46	0.28
IC	0.28	- -	- -	- -
FP	- -	- -	0.81	- -

Correlation Matrix of ETA

	CV	HW	IC	FP
CV	1.00			
HW	0.89	1.00		
IC	0.78	0.93	1.00	
FP	0.86	0.93	0.87	1.00

PSI
Note: This matrix is diagonal.

CV	HW	IC	FP
0.27	0.05	0.64	0.24

THETA-EPS

	CV1	CV2	CV3	CV4	HW1	HW2
CV1	0.50					
CV2	0.05	0.08				
CV3	0.04	0.00	0.24			
CV4	- -	-0.10	-0.08	0.02		
HW1	0.05	0.09	0.07	0.08	0.35	
HW2	- -	- -	0.03	- -	0.16	0.23
HW3	- -	-0.01	0.05	- -	0.11	0.08
HW4	- -	-0.06	-0.05	-0.04	-0.01	-0.06

IC1	- -	0.00	- -	-0.01	-0.07	-0.07
IC2	- -	- -	-0.02	-0.03	- -	-0.07
FP1	- -	- -	- -	- -	0.10	0.04
FP2	0.01	0.00	-0.03	0.02	0.07	-0.02
FP3	0.09	- -	- -	- -	0.07	- -
FP4	0.13	- -	- -	0.01	- -	-0.05
FP5	- -	-0.04	-0.01	-0.06	0.06	- -

THETA-EPS

	HW3	HW4	IC1	IC2	FP1	FP2
HW3	0.18					
HW4	- -	0.15				
IC1	-0.04	0.06	0.20			
IC2	-0.06	- -	- -	0.19		
FP1	0.05	0.12	0.17	0.21	0.42	
FP2	-0.01	0.00	0.03	0.06	0.10	0.26
FP3	-0.01	-0.08	-0.06	- -	-0.02	0.02
FP4	-0.07	-0.13	-0.10	-0.05	-0.07	- -
FP5	0.00	-0.08	-0.06	- -	- -	-0.03

THETA-EPS

	FP3	FP4	FP5
FP3	0.13		
FP4	0.07	0.20	
FP5	-0.02	0.00	0.18

Total and Indirect Effects

Total Effects of ETA on ETA

	CV	HW	IC	FP

CV	0.22	- -	0.77	0.96
	(0.12)		(0.09)	(0.10)
	1.85		8.44	9.94
HW	0.59	- -	1.06	0.75
	(0.21)		(0.09)	(0.18)
	2.81		11.34	4.13
IC	0.34	- -	0.22	0.27
	(0.23)		(0.12)	(0.16)
	1.48		1.85	1.65
FP	0.28	- -	0.98	0.22
	(0.17)		(0.08)	(0.12)
	1.64		11.61	1.85

Largest Eigenvalue of B*B' (Stability Index) is 0.967

Indirect Effects of ETA on ETA

	CV	HW	IC	FP
CV	0.22	- -	0.77	0.17
	(0.12)		(0.09)	(0.08)
	1.85		8.44	2.06
HW	0.30	- -	0.60	0.46
	(0.19)		(0.13)	(0.14)
	1.58		4.78	3.38
IC	0.06	- -	0.22	0.27
	(0.07)		(0.12)	(0.16)
	0.90		1.85	1.65
FP	0.28	- -	0.18	0.22
	(0.17)		(0.08)	(0.12)
	1.64		2.07	1.85

Total Effects of ETA on Y

	CV	HW	IC	FP
CV1	0.68	- -	0.43	0.54
	(0.07)		(0.05)	(0.05)
	10.36		8.44	9.94

CV2	0.81	- -	0.51	0.64
	(0.09)		(0.05)	(0.05)
	9.34		10.18	13.38
CV3	0.89	- -	0.56	0.70
	(0.10)		(0.06)	(0.06)
	8.96		9.77	12.41
CV4	0.89	- -	0.56	0.70
	(0.10)		(0.05)	(0.05)
	9.13		10.33	13.52
HW1	0.32	0.54	0.57	0.40
	(0.11)		(0.05)	(0.10)
	2.81		11.34	4.13
HW2	0.35	0.60	0.64	0.45
	(0.12)	(0.02)	(0.05)	(0.10)
	2.82	25.38	11.83	4.25
HW3	0.35	0.60	0.64	0.45
	(0.12)	(0.03)	(0.05)	(0.11)
	2.83	22.94	12.17	4.24
HW4	0.34	0.58	0.62	0.43
	(0.12)	(0.03)	(0.04)	(0.10)
	2.84	19.68	14.04	4.15
IC1	0.19	- -	0.67	0.15
	(0.13)		(0.06)	(0.09)
	1.48		10.36	1.65
IC2	0.18	- -	0.65	0.14
	(0.13)		(0.07)	(0.09)
	1.46		8.67	1.63
FP1	0.13	- -	0.48	0.59
	(0.08)		(0.04)	(0.06)
	1.64		11.61	10.36
FP2	0.15	- -	0.54	0.67
	(0.09)		(0.05)	(0.07)
	1.67		11.78	9.77
FP3	0.17	- -	0.60	0.75
	(0.11)		(0.05)	(0.09)
	1.62		12.79	8.47
FP4	0.18	- -	0.65	0.81

	(0.11)		(0.05)	(0.10)
	1.62		12.23	8.19
FP5	0.16	- -	0.58	0.72
	(0.10)		(0.05)	(0.08)
	1.62		12.87	8.56

Indirect Effects of ETA on Y

	CV	HW	IC	FP
CV1	0.12	- -	0.43	0.54
	(0.07)		(0.05)	(0.05)
	1.85		8.44	9.94
CV2	0.15	- -	0.51	0.64
	(0.08)		(0.05)	(0.05)
	1.87		10.18	13.38
CV3	0.16	- -	0.56	0.70
	(0.09)		(0.06)	(0.06)
	1.86		9.77	12.41
CV4	0.16	- -	0.56	0.70
	(0.09)		(0.05)	(0.05)
	1.86		10.33	13.52
HW1	0.32	- -	0.57	0.40
	(0.11)		(0.05)	(0.10)
	2.81		11.34	4.13
HW2	0.35	- -	0.64	0.45
	(0.12)		(0.05)	(0.10)
	2.82		11.83	4.25
HW3	0.35	- -	0.64	0.45
	(0.12)		(0.05)	(0.11)
	2.83		12.17	4.24
HW4	0.34	- -	0.62	0.43
	(0.12)		(0.04)	(0.10)
	2.84		14.04	4.15
IC1	0.19	- -	0.12	0.15
	(0.13)		(0.06)	(0.09)
	1.48		1.85	1.65
IC2	0.18	- -	0.12	0.14

	(0.13)		(0.06)	(0.09)
	1.46		1.82	1.63
FP1	0.13	- -	0.48	0.11
	(0.08)		(0.04)	(0.06)
	1.64		11.61	1.85
FP2	0.15	- -	0.54	0.12
	(0.09)		(0.05)	(0.06)
	1.67		11.78	1.88
FP3	0.17	- -	0.60	0.13
	(0.11)		(0.05)	(0.07)
	1.62		12.79	1.82
FP4	0.18	- -	0.65	0.14
	(0.11)		(0.05)	(0.08)
	1.62		12.23	1.82
FP5	0.16	- -	0.58	0.13
	(0.10)		(0.05)	(0.07)
	1.62		12.87	1.83

Standardized Total and Indirect Effects

Standardized Total Effects of ETA on ETA

	CV	HW	IC	FP
CV	0.22	- -	0.77	0.96
HW	0.59	- -	1.06	0.75
IC	0.34	- -	0.22	0.27
FP	0.28	- -	0.98	0.22

Standardized Indirect Effects of ETA on ETA

	CV	HW	IC	FP
CV	0.22	- -	0.77	0.17
HW	0.30	- -	0.60	0.46
IC	0.06	- -	0.22	0.27
FP	0.28	- -	0.18	0.22

Standardized Total Effects of ETA on Y

CV	HW	IC	FP

CV1	0.68	- -	0.43	0.54
CV2	0.81	- -	0.51	0.64
CV3	0.89	- -	0.56	0.70
CV4	0.89	- -	0.56	0.70
HW1	0.32	0.54	0.57	0.40
HW2	0.35	0.60	0.64	0.45
HW3	0.35	0.60	0.64	0.45
HW4	0.34	0.58	0.62	0.43
IC1	0.19	- -	0.67	0.15
IC2	0.18	- -	0.65	0.14
FP1	0.13	- -	0.48	0.59
FP2	0.15	- -	0.54	0.67
FP3	0.17	- -	0.60	0.75
FP4	0.18	- -	0.65	0.81
FP5	0.16	- -	0.58	0.72

Completely Standardized Total Effects of ETA on Y

	CV	HW	IC	FP
CV1	0.86	- -	0.54	0.68
CV2	1.17	- -	0.74	0.92
CV3	1.06	- -	0.67	0.83
CV4	1.21	- -	0.76	0.95
HW1	0.47	0.81	0.86	0.60
HW2	0.52	0.88	0.94	0.66
HW3	0.53	0.91	0.96	0.68
HW4	0.54	0.92	0.98	0.69
IC1	0.31	- -	1.09	0.24
IC2	0.31	- -	1.10	0.24
FP1	0.21	- -	0.74	0.92
FP2	0.24	- -	0.84	1.05
FP3	0.26	- -	0.91	1.13
FP4	0.25	- -	0.88	1.09
FP5	0.25	- -	0.89	1.10

Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	CV	HW	IC	FP
CV1	0.12	- -	0.43	0.54
CV2	0.15	- -	0.51	0.64
CV3	0.16	- -	0.56	0.70
CV4	0.16	- -	0.56	0.70
HW1	0.32	- -	0.57	0.40
HW2	0.35	- -	0.64	0.45
HW3	0.35	- -	0.64	0.45
HW4	0.34	- -	0.62	0.43
IC1	0.19	- -	0.12	0.15

IC2	0.18	- -	0.12	0.14
FP1	0.13	- -	0.48	0.11
FP2	0.15	- -	0.54	0.12
FP3	0.17	- -	0.60	0.13
FP4	0.18	- -	0.65	0.14
FP5	0.16	- -	0.58	0.13

Completely Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	CV	HW	IC	FP
CV1	0.15	- -	0.54	0.68
CV2	0.21	- -	0.74	0.92
CV3	0.19	- -	0.67	0.83
CV4	0.22	- -	0.76	0.95
HW1	0.47	- -	0.86	0.60
HW2	0.52	- -	0.94	0.66
HW3	0.53	- -	0.96	0.68
HW4	0.54	- -	0.98	0.69
IC1	0.31	- -	0.19	0.24
IC2	0.31	- -	0.20	0.24
FP1	0.21	- -	0.74	0.17
FP2	0.24	- -	0.84	0.19
FP3	0.26	- -	0.91	0.20
FP4	0.25	- -	0.88	0.19
FP5	0.25	- -	0.89	0.20

Time used: 0.031 Seconds

ภาคผนวก ข

หนังสือรับรองเชิญผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบวัด

ที่ ศธ 0519.12/ 0093

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

9 มกราคม 2559

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

เนื่องด้วย นางสาวณพัชร ศรีฤกษ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง "อิทธิพลขององค์ค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิ โดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน" โดยมี อาจารย์ ดร.กาญจนา ตระกูลวรกุล รองศาสตราจารย์ ดร.อังศินันท์ อินทรกำแพง และ อาจารย์ ดร.อัจศรา ประเสริฐสิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลภา สบายยิ่ง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้นางสาวณพัชร ศรีฤกษ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)
รักษาราชการแทนรองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 0 2649 5064
หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 082 357 7772

ที่ ศธ 0519.12/ 0095

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๗ มกราคม 2559

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์ ดร.ศจี จิระโร

เนื่องด้วย นางสาวณพัชร ศรีฤกษ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง "อิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิ โดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน" โดยมี อาจารย์ ดร.กาญจนา ตระกูลวรกุล รองศาสตราจารย์ ดร.อังศินันท์ อินทรกำแพง และ อาจารย์ ดร.อัจศรา ประเสริฐสิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวณพัชร ศรีฤกษ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)
รักษาราชการแทนรองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 0 2649 5064
หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 082 357 7772

ที่ ศธ 0519.12/ 0094

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

9 มกราคม 2559

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์ ดร.ยุวรี ผลพันธิน

เนื่องด้วย นางสาวณพัชร ศรีฤกษ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง "อิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิ โดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน" โดยมี อาจารย์ ดร.กาญจนา ตระกูลวรกุล รองศาสตราจารย์ ดร.อังศินันท์ อินทรกำแพง และ อาจารย์ ดร.อัจศรา ประเสริฐสิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวณพัชร ศรีฤกษ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)
รักษาราชการแทนรองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 0 2649 5064
หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 082 357 7772

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย งานบริหารและธุรการ โทร. 15664

ที่ ศธ 0519.12/ 0146 **วันที่** 12 มกราคม 2559

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะมนุษยศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวณพัชร ศรีฤกษ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง "อิทธิพลค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีต่อผลความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิโดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน" โดยมี อาจารย์ ดร.กาญจนา ตระกูลวรกุล อาจารย์ ดร.อัจศรา ประเสริฐสิน และ รองศาสตราจารย์ ดร.อังศินันท์ อินทรกำแหง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ ดร.สุทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ทั้งนี้ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 082 357 7772

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้นางสาวณพัชร ศรีฤกษ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ดุษฎี โยเหลา

(รองศาสตราจารย์ ดร.ดุษฎี โยเหลา)
ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ค

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท ภาควิชาจิตวิทยาประยุกต์ คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร โดยผู้วิจัยต้องการทราบข้อมูลของพนักงานเพื่อนำมาศึกษา ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวจะสำเร็จลงได้โดยได้รับความร่วมมือจากทุกๆท่านในการให้ข้อมูลตรงตามความเป็นจริง ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลต่างๆที่ท่านได้ตอบมานี้ถือเป็นความลับและนำเสนอในรูปผลรวม มิใช่นำเสนอเฉพาะข้อมูลของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างมาก ท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1.แบบสอบถามมีทั้งหมด 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	5	ข้อ
ตอนที่ 2 แบบวัดค่านิยมองค์กร	จำนวน	20	ข้อ
ตอนที่ 3 แบบสอบความสุขในการทำงาน	จำนวน	26	ข้อ
ตอนที่ 4 แบบวัดความสามารถในการสื่อสาร	จำนวน	25	ข้อ
ตอนที่ 5 แบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	จำนวน	40	ข้อ

2.ข้อมูลที่ได้จากการทำแบบสอบถามจะนำมาเสนอในภาพรวมซึ่งจะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคล และจะนำผลที่ได้ไปใช้ประกอบการศึกษาเท่านั้น

3.โปรดตอบแบบสอบถามให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงและขอความกรุณาให้ตอบทุกข้อ

----ขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งค่ะ----

ณพัชร ศรีฤกษ์

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย (/) หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1.เพศ ( ) ชาย

( ) หญิง

2.อายุ ( ) 20 - 30 ปี ( ) 31 - 40 ปี

( ) 41 - 50 ปี ( ) 51 - 60 ปี

3.ท่านจบการศึกษาระดับ

( ) ประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษาตอนต้น

( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย ( ) อนุปริญญา

( ) ปริญญาตรี ( ) อื่นๆ.....

4.อายุการทำงาน

( ) 0-5 ปี ( ) มากกว่า 5 ปี - 6 ปี

( ) มากกว่า 6 ปี - 10 ปี ( ) 10 ปีขึ้นไป

5. ระดับตำแหน่งงาน

( ) พนักงานปฏิบัติการ ( ) ผู้บริหารระดับต้น

( ) ผู้บริหารระดับกลาง ( ) ผู้บริหารระดับสูง

( ) อื่นๆ ระบุ.....

ตอนที่ 2 แบบวัดค่านิยมในองค์กร

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อตามความเป็นจริงของท่าน แล้วทำเครื่องหมาย / ที่ตรงกับระดับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียง 1 ช่อง และกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ข้อมูล	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
1. ท่านเชื่อในค่านิยมองค์กรของท่านว่าสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง						
2. องค์การของท่านให้ความสำคัญกับเรื่องความซื่อสัตย์ในการผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพให้แก่ลูกค้า						
3. ท่านยึดถือเป้าหมายขององค์กรประหนึ่งเป็นเป้าหมายของตัวท่านเอง						
4. ท่านรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญหรือมีความหมายต่อองค์กร						
5. องค์การของท่านทำให้ท่านรู้สึกว่าเป้าหมายขององค์การเป็นเป้าหมายที่สอดคล้องกับเป้าหมายของท่าน						
6. องค์การของท่านทำให้ท่านทราบว่าค่านิยมองค์กรสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้						
7. เป้าหมายขององค์การช่วยส่งเสริมให้ท่านเกิดแรงบันดาลใจในการทำงาน						
8. เป้าหมายหลักขององค์การของท่านไม่ได้มุ่งแสวงหาผลกำไรสูงสุดเป็นหลัก						
9. องค์การของท่านส่งเสริมให้พนักงานผลิตสินค้าหรือบริการที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า						
10. องค์การของท่านส่งเสริมการพัฒนาพนักงานเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และเติบโตอย่างต่อเนื่อง						
11. องค์การของท่านเชื่อว่าความสำเร็จขององค์การขึ้นอยู่กับการให้พนักงานได้แสดงศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่						
12. องค์การของท่านตระหนักถึงคุณค่าของพนักงาน						
13.องค์การของท่านมีบรรยากาศของความไว้วางใจในการทำงานซึ่งกันและกัน						
14. องค์การของท่านมีการดำเนินงานอย่างมีมนุษยธรรม						

ข้อมูล	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
15. ท่านรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน						
16. องค์การของท่านมีบรรยากาศสำหรับให้พนักงานมีจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน						
17. องค์การของท่านมีการดูแลและให้ความสำคัญกับสิทธิของพนักงาน						
18. องค์การของท่านให้ความสำคัญกับเรื่องความซื่อสัตย์ในการผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพให้แก่ลูกค้า						
19. องค์การของท่านมีการสื่อสารกับพนักงานอย่างเปิดเผย						
20. องค์การของท่านมีการให้รางวัลหรือให้ผลตอบแทนกับผลการปฏิบัติงานของกลุ่มหรือทีม						

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความสุขในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อตามความเป็นจริงของท่าน แล้วทำเครื่องหมาย / ที่ตรงกับระดับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียง 1 ช่อง และกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ความสุขในการทำงาน (Happiness at the Workplace) หมายถึง ภาวะในการทำงานที่พนักงานทุกคนรู้สึกมีความอิ่มเอมกับการทำงานทำงานเหมือนไม่รู้สึกว่าตนเองได้ทำงานและผลงานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพและตรงกับเป้าหมายที่วางไว้ทั้งในระดับพนักงานและองค์กร

ข้อมูล	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
1. ผู้บริหารในหน่วยงานของท่าน มีส่วนสำคัญให้ท่านทำงานได้อย่างมีความสุข						
2. ผู้บริหารในหน่วยงานของท่านมีส่วนสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานในองค์กรมีกำลังใจในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
3. เพื่อนร่วมงานมีความเอื้ออาทรต่อท่าน						
4. ท่านอยู่ในสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพทั้งกายและใจ						
5. องค์การของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการสร้างสรรค์งานของตนเองได้						
6. ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับท่านได้มีการแบ่งปันความรู้สึกซึ่งกันได้อย่างเปิดเผยและกว้างขวาง						
7. บทบาทหน้าที่ที่ท่านได้รับผิดชอบนั้น ทำให้ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในการสร้างผลงาน						
8. เพื่อนร่วมงานให้ความใส่ใจกับท่าน						
9. ท่านมีพฤติกรรมในการทำงานที่สอดคล้องกับพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ						
10. เพื่อนร่วมงานให้ความสำคัญยอมรับในตัวท่าน						
11. ผู้บริหารในหน่วยงานของท่านสร้างความตระหนักให้ท่านเห็นถึงความสำคัญของวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร						
12. ท่านมีความสุขกับการทำงานที่ได้รับผิดชอบจนไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อย						

ข้อมูล	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
13. ลักษณะงานที่ท่านได้รับมอบหมายตรงกับความถนัดของท่าน จึงส่งผลให้ผลงานออกมาได้ตามเป้าหมายที่วางไว้						
14. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ท่านรับผิดชอบ						
15. ท่านได้รับงานที่มีความท้าทายต่อความสามารถของท่าน						
16. ท่านมีความรู้สึกดี สนุก เพลิดเพลินเมื่ออยู่กับเพื่อนร่วมงานของท่าน						
17. ท่านมีชีวิตที่มีความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน						
18.ผู้บริหารในหน่วยงานของท่านเป็นแบบการกระจายอำนาจให้กับพนักงานในการทำภารกิจและหน้าที่ได้เต็มที่ เพื่อให้ประสบความสำเร็จ						
19. งานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบันต้องใช้ความรับผิดชอบเป็นอย่างมาก						
20. ท่านและเพื่อนร่วมงานต่างฝ่ายต่างเอื้อผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน						
21. บรรยากาศในการทำงานของหน่วยงานของท่านเป็นแบบให้เกียรติซึ่งกันและกัน						
22. หัวหน้าของท่านสามารถดึงศักยภาพของท่านออกมาเพื่อให้ท่านสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
23. ท่านมีอิสระในการทำงานจนรู้สึกมีความสุขที่จะทำให้บรรลุตามเป้าหมายอย่างเต็มที่						
24. ท่านได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานในทุกๆ เรื่อง						
25. หัวหน้างานของท่านมีการบริหารที่เป็นธรรม						
26. ผู้บริหารในหน่วยงานของท่านเป็นบุคคลที่อุทิศตนเองให้กับพนักงานและองค์กร						

ตอนที่ 4 แบบวัดความสามารถในการสื่อสาร

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อตามความเป็นจริงของท่าน แล้วทำเครื่องหมาย / ที่ตรงกับระดับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียง 1 ช่อง และกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ข้อมูล	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
1. ท่านรู้ว่าควรจะใช้ภาษาและน้ำเสียงอย่างไรเพื่อแสดงความเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน						
2. ท่านรู้ว่าควรจะใช้คำพูดแทนตัวเองแตกต่างกันอย่างไรเวลาที่พูดคุยกับหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน						
3. ในขณะที่มีงานยุ่งหรือรู้สึกหงุดหงิด หากมีใครถาม ท่านจะตอบกลับทันทีด้วยสีหน้าที่ไม่พอใจ						
4. ก่อนที่จะเริ่มงานใหม่ ท่านจะสอบถามผู้รู้เพื่อศึกษางานนั้นก่อนล่วงหน้า						
5. ท่านรู้ว่าควรจะบอกหรือไม่ควรบอกอะไรกับเพื่อนร่วมงานเพื่อความสามัคคีในหน่วยงาน						
6. ท่านคิดก่อนพูดเสมอว่า หลังจากที่พูดไปแล้ว เพื่อนร่วมงานจะรู้สึกอย่างไร						
7. หลังจากทำกิจกรรมเสร็จ ท่านจะกลับมาคิดทบทวนว่าควรจะปรับปรุงอะไรบ้าง เพื่อประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องต่อไป						
8. ท่าน รู้ว่าจะอธิบายขั้นตอนการทำงานอย่างไร เพื่อให้พนักงานที่มาสอบถามเข้าใจได้ง่าย						
9. ท่านรู้วิธีตักเตือนเพื่อนร่วมงาน ก่อนที่ทำผิดกฎ โดยที่ไม่ทำให้เขารู้สึกไม่พอใจท่าน						
10. เวลาที่ตักเตือนเพื่อนร่วมงาน ท่านสามารถอธิบายเหตุผลให้เขาเข้าใจได้โดยไม่มีปัญหาตามมาภายหลัง						
11. ท่านสามารถอธิบายให้พนักงานเข้าใจและปฏิบัติตามได้ว่าอะไรคือสิ่งที่ควรทำและไม่ควรทำในหน่วยงานนี้						
12. เวลาที่เพื่อนร่วมงานมีปัญหา ท่านฟังและพยายามเข้าใจปัญหาในมุมมองของเขา						
13. ท่านคุยกับคนที่ท่านไม่ชอบ ถึงแม้ว่าเป็นความลำบากใจ						

ข้อมูล	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
14. เวลาคุยกับพนักงาน ท่านจะคอยสบตาและซักถามเพื่อให้เขารู้ว่าข้าพเจ้ากำลังตั้งใจฟังอยู่						
15. เวลาคุยกับพนักงาน ท่านจะคอยสังเกตอากัปกริยา สีหน้าและน้ำเสียง เพื่อตีความว่าเขากำลังคิดอะไรอยู่						
16. หลังจากฝึกอบรมพนักงาน ท่านจะซักถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพวกเขาเสมอ						
17. ถ้ามีข้อมูลหรือข่าวที่คิดว่าพนักงานควรจะรู้ ท่านจะรีบแจ้งให้พนักงานทราบทันที						
18.ถ้าเพื่อนร่วมงานทำงานผิดพลาด ท่านจะตำหนิเขาโดยไม่สนใจว่ามีใครอยู่ที่นั่นบ้าง						
19. ท่านเปิดโอกาสให้คนงานมาซักถามเรื่องเกี่ยวกับงานได้ตลอดเวลา						
20. เมื่อมีการประชุมในแผนก/ฝ่าย ท่านจะพูดให้ตรงประเด็นกับวาระที่กำลังประชุมอยู่						
21. เมื่อต้องพูดต่อหน้าพนักงานหลายๆ คน ท่านรู้สึกประหม่าและพูดตะกุกตะกัก						
22. ในขณะที่ฝึกอบรมพนักงาน ท่านคำนึงว่าจะทำอย่างไรให้เขาสนใจในเนื้อหาอย่างไม่น่าเบื่อ						
23. ท่านจะยิ้มและแสดงความขอบคุณเสมอ เมื่อมีคนให้คำแนะนำเกี่ยวกับงาน แม้ว่าเรื่องที่แนะนำจะเป็นเรื่องที่ท่านรู้อยู่แล้ว						
24. เมื่อมีโทรศัพท์ จดหมาย หรือบันทึก ท่านจะตอบกลับไปให้เร็วที่สุด						
25. เมื่อต้องแสดงความคิดเห็น ท่านอธิบายความคิดได้อย่างละเอียดและชัดเจน						

ตอนที่ 5 แบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

คำชี้แจงในการตอบ

แบบสำรวจตนเองนี้มีคำถามทั้งหมด 17 ข้อ ขอให้ท่านอ่านไปทีละข้ออย่างช้าๆ ให้เข้าใจแล้วพิจารณาว่าคำถามเหล่านั้นตรงกับคุณลักษณะหรือการกระทำของท่านเพียงใดในคำตอบที่มีให้เลือก 6 คำตอบ คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย เมื่อท่านเลือกคำตอบที่เหมาะสมได้แล้ว ให้ขีดเครื่องหมาย (/) ลงบนเส้นปะซึ่งตรงกับคำถามที่ท่านเลือกเพียงแห่งเดียว แบบสำรวจนี้มี 17 ข้อ กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับการกระทำของท่านมากที่สุด

1.ท่านจะรู้สึกโกรธทันที เมื่อมีสิ่งใดหรือบุคคลใดทำพฤติกรรมที่ท่านไม่ชอบ

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

2.ท่านเป็นคนชอบระแวง มักไม่ไว้วางใจผู้อื่น

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

3.ท่านเชื่อว่าผู้อื่นหวังผลบางอย่างในการกระทำที่แสดงออก

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

4.ท่านสามารถควบคุมอารมณ์โกรธของตนเองได้

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

5.ท่านสามารถยับยั้งชั่งใจตนเองไม่ให้แสดงออกมาในทางที่ไม่ดี

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

6. ท่านมักเป็นคนเริ่มต้นในการนัดเพื่อนฝูงให้มาพบปะสังสรรค์

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

7. ท่านชอบแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่น

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

8. ท่านชอบทำสิ่งที่ท้าทายน่าตื่นเต้น

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

9. ท่านเป็นคนที่ชอบไตร่ตรองก่อนลงมือทำสิ่งต่างๆเสมอ

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

10.ท่านเป็นคนไม่ชอบอยู่ในกลุ่มเพื่อนที่ชอบล้อเลียนคนอื่น

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

11.ท่านชอบทำงานที่มีกำหนดเวลาเสร็จในระยะสั้นที่แน่นอน

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

12.ท่านมักเป็นคนสบายๆไม่รีบร้อน

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

13.ท่านเป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเองมากพอสมควร

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

14.ท่านอึดอัดเมื่อต้องอยู่กับคนที่ไม่คุ้นเคย

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

15.ท่านเป็นคนช่างคิดช่างฝัน

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

16.ท่านชอบคิดหรือทำในสิ่งใหม่แตกต่างไปจากเดิม

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

17.ท่านเปิดกว้างให้ตนเองคิดเรื่องแปลกใหม่ได้แต่ต้องมีเหตุผล

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

18.เมื่ออยู่ในหมู่คนมากๆ ข้าพเจ้ามักฟังคนอื่นพูดมากกว่าคุย

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

19.ท่านมักมีไอเดียใหม่ๆมาเสนอผู้อื่นอยู่เสมอ

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

20.ท่านเป็นคนชอบจินตนาการและมีความคิดสร้างสรรค์

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

21.ท่านสามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ๆได้อย่างรวดเร็ว

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

22.ท่านหาแนวทางใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อให้มีผลงานที่ดีขึ้น

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

23.ท่านกระตือรือร้นที่จะคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆเพื่อความสำเร็จของตนเองและเพื่อนร่วมงาน

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

24.ท่านชอบช่วยเหลือผู้อื่น

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

25.ท่านสุภาพอ่อนโยนกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

26.ท่านชอบแข่งขันกับผู้อื่น

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

27.ท่านชอบทำงานเป็นทีมมากกว่าทำงานตามลำพัง

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

28.ท่านรู้สึกสบายใจ เมื่ออยู่ท่ามกลางกลุ่มคน

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

29 ท่านไม่เคยละทิ้งงานในความรับผิดชอบ

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

30 ท่านใช้ความพยายามเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

31.เมื่อได้รับมอบหมายงานท่านจะตั้งใจทำอย่างเต็มที่

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

32.ท่านรับผิดชอบต่อหน้าที่เป็นอย่างดี

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

33.ท่านวางแผนก่อนลงมือทำงาน เพื่อจะได้ไม่ผิดพลาด

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

34.ท่านเป็นคนมีวินัย

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

35.ท่านเป็นคนมีมานะอดทนในการทำงาน

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

36. ท่านสามารถแสดงอารมณ์ต่อผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

37. ท่านชอบการร่วมมือกันทำงานมากกว่าการแข่งขันกันทำงาน

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

38. ท่านมักเป็นคนร่าเริงแจ่มใสและมีขวัญกำลังใจสูง

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

39.บ่อยครั้งเมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้น ท่านมักรู้สึกท้อแท้และยอมแพ้มัน

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

40.ปกติท่านจะเป็นคนที่คิดพิจารณาสิ่งต่างๆอย่างละเอียดรอบคอบ

....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

ภาคผนวก ค.

ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตาราง 28 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะแนนรวมอื่นๆ (Corrected Item-Total Correlation) มาตรวัดค่านิยมองค์กร

องค์ประกอบ	ข้อความ	ค่า CITC	
		ฉบับทดลองใช้	ฉบับใช้จริง
1.มุ่งเน้นลูกค้า หมายถึง การที่บุคลากรในองค์กรเน้นกันสร้างความประทับใจสูงสุดแก่สายการบิน และผู้บริโภคในด้านคุณภาพ ความปลอดภัย และตรงต่อเวลา รวมไปถึงองค์กรต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เหนือกว่าความต้องการเสมอ	1. องค์การของท่านให้ความสำคัญกับเรื่องการสร้างความประทับใจในการผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพให้แก่ลูกค้า	.352	.486
	2. องค์การของท่านส่งเสริมให้พนักงานผลิตสินค้าหรือบริการที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า	.547	.636
2.มุ่งเน้นในความเป็นเลิศ หมายถึง การที่บุคลากรในองค์กรรับรู้เกี่ยวกับการมุ่งมั่นในการทำงาน โดยต้องให้ได้ผลงานที่ดีเกินกว่ามาตรฐาน เป้าหมายและความคาดหวัง	3.ท่านยึดถือเป้าหมายขององค์กรประหนึ่งเป็นเป้าหมายของตัวท่านเอง	.710	.752
	4. องค์การของท่านทำให้ท่านรู้สึกว่าเป้าหมายขององค์การ เป็นเป้าหมายที่สอดคล้องกับเป้าหมายของท่าน	.742	.783
	5. องค์การของท่านทำให้ท่านทราบว่าค่านิยมองค์กรสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้	.676	.773
	6. เป้าหมายขององค์การช่วยส่งเสริมให้ท่านเกิดแรงบันดาลใจในการทำงาน	.696	.839
	7.เป้าหมายหลักขององค์การของท่านไม่ได้มุ่งแสวงหาผลกำไรสูงสุดเป็นหลัก	.599	.609
	8.องค์การของท่านส่งเสริมการพัฒนาพนักงานเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และเติบโตอย่างต่อเนื่อง	.652	.666
	9.องค์การของท่านมีบรรยากาศสำหรับให้พนักงานมีจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน	.818	.824
	10.องค์การของท่านมีการดูแลและให้ความสำคัญกับสิทธิของพนักงาน	.433	.643
	11.องค์การของท่านมีการให้รางวัลหรือให้ผลตอบแทนกับผลการปฏิบัติงานของกลุ่มหรือทีม	.404	.330
	12.องค์การของท่านมีบรรยากาศของความไว้วางใจในการทำงานซึ่งกันและกัน	.600	.768
	13. องค์การของท่านเชื่อว่าความสำเร็จขององค์การขึ้นอยู่กับการให้พนักงานได้แสดงศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่	.756	.642

ตาราง 29 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะแนนรวมอื่นๆ (Corrected Item-Total Correlation) มาตรวัดค่านิยมองค์กร

องค์ประกอบ	ข้อความ	ค่า CITC	
		ฉบับทดลองใช้	ฉบับใช้จริง
3.ถือมั่นจริยธรรม หมายถึง การที่บุคลากรในองค์กรมีคุณธรรมจริยธรรม ในการสร้างความมีวินัย ขยัน พากเพียร รวมทั้งการเห็นคุณค่าของเวลา และมีจิตสำนึกต่อส่วนรวม และปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริตทั้งพึงประพฤติปฏิบัติต่อตนเองต่อผู้อื่นและต่อสังคม	14. องค์การของท่านให้ความสำคัญกับเรื่องความซื่อสัตย์ในการผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพให้แก่ลูกค้า	.616	.581
	15. องค์การของท่านมีการดำเนินงานอย่างมีมนุษยธรรม	.630	.776
4.ทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคลากรในองค์กรรู้จักมีการวางแผนการทำงานร่วมกันและมีการพัฒนาความสามารถของพนักงานเพิ่มประสิทธิภาพและความสุขในการทำงาน อีกทั้งมีความสามัคคีและรู้จักกล้าแสดงความคิดเห็นซึ่งกันและกัน	16. ท่านเชื่อในค่านิยมองค์กรของท่านว่าสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	.679	.873
	17. ท่านรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญหรือมีความหมายต่อองค์กร	.688	.733
	18. องค์การของท่านตระหนักถึงคุณค่าของพนักงาน	.710	.626
	19. ท่านรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน	.649	.753
	20. องค์การของท่านมีการสื่อสารกับพนักงานอย่างเปิดเผย	.888	.802

ตาราง 30 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะแนนรวมอื่นๆ (Corrected Item-Total Correlation) มาตรวัดความสุขในการทำงาน

องค์ประกอบ	ข้อความ	ค่า CITC	
		ฉบับทดลองใช้	ฉบับใช้จริง
1.ความสัมพันธ์เชื่อมโยง (connections) หมายถึง การที่บุคคลากรในองค์กร มีการให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน พูดคุยกันอย่างเป็นมิตรเป็นกันเอง รับฟังและให้คำปรึกษา พร้อมทั้งมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน	1.ท่านอยู่ในสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพทั้งกายและใจ	.837	.811
	2. ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับท่านได้มีการแบ่งปันความรู้สึกซึ่งกันได้อย่างเปิดเผยและกว้างขวาง	.705	.705
	3. ท่านมีความรู้สึกดี สนุก เพลิดเพลินเมื่ออยู่กับเพื่อนร่วมงานของท่าน	.497	.464
	4. ท่านได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานในทุกๆ เรื่อง	.502	.483
	5. หัวหน้างานของท่านมีการบริหารที่เป็นธรรม	.824	.865
	6. ผู้บริหารในหน่วยงานของท่านเป็นบุคคลที่อุทิศตนเองให้กับพนักงานและองค์กร	.814	.837

ตาราง 30 (ต่อ) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะเนนรวมอื่นๆ (Corrected Item-Total Correlation) มาตรวัดความสุขในการทำงาน

องค์ประกอบ	ข้อความ	ค่า CITC	
		ฉบับทดลองใช้	ฉบับใช้จริง
2. **ความรักในงาน** (Love of the work) หมายถึง การที่บุคลากรในองค์กร รู้จักรับรู้ถึงความรู้สึกรักและผูกพันกับงานที่รับผิดชอบ เห็นคุณค่าในเนื้อหา และมีความมุ่งมั่นตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ มีความเพลิดเพลินในการทำงาน อีกทั้งได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดีด้วย	7. ท่านมีความสุขกับการทำงานที่ได้รับผิดชอบจนไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อย	.773	.812
	8. ลักษณะงานที่ท่านได้รับมอบหมายตรงกับความถนัดของท่าน จึงส่งผลให้ผลงานออกมาได้ตามเป้าหมายที่วางไว้	.773	.814
	9. ท่านมีชีวิตที่มีความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน	.782	.787
	10. งานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบันต้องใช้ความรับผิดชอบเป็นอย่างมาก	.724	.780
	11. ท่านมีอิสระในการทำงานจนรู้สึกมีความสุขที่จะทำให้บรรลุตามเป้าหมายอย่างเต็มที่	.688	.726
3. **ความสำเร็จในงาน** (Work achievement) หมายถึง การที่บุคลากรในองค์กรได้ตั้งเป้าหมายในการทำงานเสร็จทันเวลาที่กำหนด และบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยรู้สึกท้าทายและได้ทำงานได้สำเร็จ ทำให้รู้สึกมีความมั่นคงและความภูมิใจในตนเอง	12. องค์การของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการสร้างสรรค์งานของตนเองได้	.825	.837
	13. บทบาทหน้าที่ที่ท่านได้รับผิดชอบนั้น ทำให้ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในการสร้างผลงาน	.685	.714
	14. ท่านมีพฤติกรรมในการทำงานที่สอดคล้องกับพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ	.772	.794
	15. ผู้บริหารในหน่วยงานของท่านสร้างความตระหนักให้ท่านเห็นถึงความสำคัญของวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร	.742	.796
	16. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ท่านรับผิดชอบ	.697	.693
	17. ท่านได้รับงานที่มีความท้าทายต่อความสามารถของท่าน	.660	.568
4.**การเป็นที่ยอมรับ** (Recognition) หมายถึง การที่บุคลากรได้รับความน่านับถือจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้าและผู้บริหาร ได้รับการยอมรับและยกย่องจากผู้อื่น จากการชมเชย, รางวัลหรือประกาศเกียรติคุณและผลตอบแทน เป็นต้น	18. ผู้บริหารในหน่วยงานของท่าน มีส่วนสำคัญให้ท่านทำงานได้อย่างมีความสุข	.647	.681
	19.ผู้บริหารในหน่วยงานของท่านมีส่วนสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานในองค์กรมีกำลังใจในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	.731	.728
	20. เพื่อนร่วมงานมีความเอื้ออาทรต่อท่าน	.598	.516
	21. เพื่อนร่วมงานให้ความใส่ใจกับท่าน	.766	.787
	22. เพื่อนร่วมงานให้ความสำคัญยอมรับในตัวท่าน	.632	.631
	23. ท่านและเพื่อนร่วมงานต่างฝ่ายต่างเอื้อผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน	.629	.562
	24. บรรยากาศในการทำงานของหน่วยงานของท่านเป็นแบบให้เกียรติซึ่งกันและกัน	.761	.754

ตาราง 30 (ต่อ) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะแนนรวมอื่นๆ (Corrected Item-Total Correlation) มาตรวัดความสุขในการทำงาน

องค์ประกอบ	ข้อความ	ค่า CITC	
		ฉบับทดลองใช้	ฉบับใช้จริง
	25. หัวหน้าของท่านสามารถดึงศักยภาพของท่านออกมา เพื่อให้ท่านสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	.784	.801
	26. ท่านมีอิสระในการทำงานจนรู้สึกมีความสุขที่จะทำให้บรรลุตามเป้าหมายอย่างเต็มที่	.753	.736

ตาราง 31 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะเนนรวมอื่นๆ (Corrected Item-Total Correlation) มาตรวัดความสามารถในการสื่อสาร

องค์ประกอบ	ข้อความ	ค่า CITC	
		ฉบับทดลองใช้	ฉบับใช้จริง
1.ความรู้เชิงกลยุทธ์ทางด้านการสื่อสาร (Strategic Communication Knowledge) คือ การที่บุคลากรมี ความรู้และความเข้าใจกฎเกณฑ์ในองค์การ รับรู้ว่าอะไรเป็นสิ่งสำคัญในองค์การ รวมทั้งความสามารถทางด้านความคิด ทั้งความรู้และความสามารถเป็นสิ่งสำคัญที่บุคคลนำมาใช้ในการเลือกแสดงพฤติกรรมการสื่อสารต่างๆ ที่เหมาะสมภายใต้สภาพแวดล้อมและสถานการณ์ในองค์การนั้น	1.ก่อนที่จะเริ่มงานใหม่ ท่านจะสอบถามผู้รู้เพื่อศึกษางานนั้นก่อนล่วงหน้า	.709	.740
	2. ท่านรู้ว่าควรจะบอกหรือไม่ควรบอกอะไรกับเพื่อนร่วมงานเพื่อความสามัคคีในหน่วยงาน	.681	.906
	3. หลังจากทำกิจกรรมเสร็จ ท่านจะกลับมาคิดทบทวนว่าควรจะปรับปรุงอะไรบ้าง เพื่อประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องต่อไป	.781	.718
	4. ท่าน รู้ว่าจะอธิบายขั้นตอนการทำงานอย่างไร เพื่อให้พนักงานที่มาสอบถามเข้าใจได้ง่าย	.682	.948
	5. หลังจากฝึกอบรมพนักงาน ท่านจะซักถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพวกเขาเสมอ	.769	.714
	6. ถ้ามีข้อมูลหรือข่าวที่คิดว่าพนักงานควรจะรู้ ท่านจะรีบแจ้งให้พนักงานทราบทันที	.816	.809
	7. เมื่อมีการประชุมในแผนก/ฝ่าย ท่านจะพูดให้ตรงประเด็นกับวาระที่กำลังประชุมอยู่	.764	.791
	8. ในขณะที่ฝึกอบรมพนักงาน ท่านคำนึงว่าจะทำอย่างไรให้เขาสนใจในเนื้อหาอย่างไม่น่าเบื่อ	.668	.776

ตาราง 31 (ต่อ) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะเนนรวมอื่นๆ (Corrected Item-Total Correlation) มาตรวัดความสามารถในการสื่อสาร

องค์ประกอบ	ข้อความ	ค่า CITC	
		ฉบับทดลองใช้	ฉบับใช้จริง
2. **ศักยภาพทางด้านการสื่อสาร** (Communication Capacity) คือ การที่บุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรมที่แสดงถึงทักษะทางด้านการสื่อสารที่บุคคลมีและพร้อมที่จะนำมาใช้ในกระบวนการสื่อสาร เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการสื่อสารได้ ตัวอย่างเช่น ทักษะการแนะนำ การชักจูงการสอน การสัมภาษณ์ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การเขียน การฟัง เป็นต้น	9. ท่านรู้ว่าควรจะใช้ภาษาและน้ำเสียงอย่างไรเพื่อแสดงความเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน	.800	.740
	10. ท่านรู้ว่าควรจะใช้คำพูดแทนตัวเองแตกต่างกันอย่างไรเวลาที่พูดคุยกับหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน	.765	.785
	11. ในขณะที่มีงานยุ่งหรือรู้สึกหงุดหงิด หากมีใครถาม ท่านจะตอบกลับทันทีด้วยสีหน้าที่ไม่พอใจ	.697	.691
	12. ท่านคิดก่อนพูดเสมอว่า หลังจากที่พูดไปแล้ว เพื่อนร่วมงานจะรู้สึกอย่างไร	.667	.805
	13. ท่านรู้วิธีตักเตือนเพื่อนร่วมงาน ก่อนที่ทำผิดกฎ โดยที่ไม่ทำให้เขารู้สึกไม่พอใจท่าน	.745	.874
	14. เวลาที่ตักเตือนเพื่อนร่วมงาน ท่านสามารถอธิบายเหตุผลให้เขาเข้าใจได้โดยไม่มีปัญหาตามมาภายหลัง	.681	.776
	15. ท่านสามารถอธิบายให้พนักงานเข้าใจและปฏิบัติตามได้ว่าอะไรคือสิ่งที่ควรทำและไม่ควรทำในหน่วยงานนี้	.727	.845
	16. เวลาที่เพื่อนร่วมงานมีปัญหา ท่านฟังและพยายามเข้าใจปัญหาในมุมมองของเขา	.712	.669
	17. ท่านคุยกับคนที่ท่านไม่ชอบ ถึงแม้ว่าเป็นความลำบากใจอย่างมากที่จะพูด	.720	.691
	18. เวลาคุยกับพนักงาน ท่านจะคอยสบตาและซักถามเพื่อให้เขารู้ว่าข้าพเจ้ากำลังตั้งใจฟังอยู่	.755	.860
	19. เวลาคุยกับพนักงาน ท่านจะคอยสังเกตอากัปกริยา สีหน้าและน้ำเสียง เพื่อตีความว่าเขากำลังคิดอะไรอยู่	.778	.699
	20. ถ้าเพื่อนร่วมงานทำงานผิดพลาด ท่านจะตำหนิเขาโดยไม่สนใจว่ามีใครอยู่ที่นั่นบ้าง	.667	.592
	21. ท่านเปิดโอกาสให้คนงานมาซักถามเรื่องเกี่ยวกับงานได้ตลอดเวลา	.672	.714

ตาราง 31 (ต่อ) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะเนนรวมอื่นๆ (Corrected Item-Total Correlation) มาตรวัดความสามารถในการสื่อสาร

องค์ประกอบ	ข้อความ	ค่า CITC	
		ฉบับทดลองใช้	ฉบับใช้จริง
	22.เมื่อต้องพูดต่อหน้าพนักงานหลายๆ คน ท่านรู้สึกประหม่าและพูดตะกุกตะกัก	.739	.691
	23.ท่านจะยิ้มและแสดงความขอบคุณเสมอ เมื่อมีคนให้คำแนะนำเกี่ยวกับงาน แม้ว่าเรื่องที่แนะนำจะเป็นเรื่องที่ท่านรู้อยู่แล้ว	.689	.592
	24. เมื่อมีโทรศัพท์ จดหมาย หรือบันทึก ท่านจะตอบกลับไปให้เร็วที่สุด	.427	.928
	25.เมื่อต้องแสดงความคิดเห็น ท่านอธิบายความคิดได้อย่างละเอียดและชัดเจน	.807	.740

ตาราง 32 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะเนนรวมอื่นๆ (Corrected Item-Total Correlation) มาตรวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

องค์ประกอบ	ข้อความ	ฉบับทดลองใช้	ฉบับใช้จริง
1.บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ (Neuroticism) หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่แสดงถึงการเป็นคนมีความวิตกกังวล โกรธง่าย ท้อแท้ รู้สึกไม่มั่นใจในตนเอง หุนหันพลันแล่น และมีอารมณ์เปราะบาง	1. ท่านจะรู้สึกโกรธทันที เมื่อมีสิ่งใดหรือบุคคลใดทำพฤติกรรมที่ท่านไม่ชอบ	.707	.682
	2. ท่านเป็นคนชอบระแวง มักไม่ไว้วางใจผู้อื่น	.741	.759
	3. ท่านเชื่อว่าผู้อื่นหวังผลบางอย่างในการกระทำที่แสดงออก	.833	.882
	4. ท่านเป็นคนไม่ชอบอยู่ในกลุ่มเพื่อนที่ชอบล้อเลียนคนอื่น	.828	.856
	5. ท่านอึดอัดเมื่อต้องอยู่กับคนที่ไม่คุ้นเคย	.768	.803
	6. บ่อยครั้งเมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้น ท่านมักรู้สึกท้อแท้และยอมแพ้มัน	.651	.589

ตาราง 32 (ต่อ) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะเนนรวมอื่นๆ (Corrected Item-Total Correlation) มาตรวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

องค์ประกอบ	ข้อความ	ค่า CITC	
		ฉบับทดลองใช้	ฉบับใช้จริง
2.บุคลิกภาพแบบเปิดเผยชอบการแสดงออก (Extraversion) หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่เน้นด้านการแสดงความสามารถทางสังคม โดยเป็นผู้มีความอบอุ่น ชอบอยู่รวมเป็นกลุ่มกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม ชอบมีกิจกรรม ชอบแสวงหาความตื่นเต้น และมีอารมณ์ด้านบวก	7. ท่านมักเป็นคนเริ่มต้นในการนัดเพื่อนฝูงให้มาพบปะสังสรรค์	.838	.832
	8. ท่านเป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเองมากพอสมควร	.828	.803
	9. เมื่ออยู่ในหมู่คนมากๆ ข้าพเจ้ามักฟังคนอื่นพูดมากกว่าคุย	.675	.578
	10. ท่านมักมีไอเดียใหม่ๆมาเสนอผู้อื่นอยู่เสมอ	.517	.632
	11. ท่านชอบแข่งขันกับผู้อื่น	.887	.907
3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่แสดงถึงการยอมรับสิ่งใหม่ ๆ โดยการเป็นคนช่างฝัน ซาบซึ้งในความงามของศิลปะ เป็นผู้เปิดเผยความรู้สึก แสวงหาประสบการณ์ใหม่ เปิดกว้างทางความคิด มีเหตุผลและยอมรับค่านิยม	12. ท่านชอบแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่น	.828	.820
	13. ท่านชอบทำสิ่งที่ท้าทายน่าตื่นเต้น	.542	.578
	14. ท่านมักเป็นคนสบายๆไม่รีบร้อน	.818	.791
	15. ท่านเป็นคนช่างคิดช่างฝัน	.564	.612
	16. ท่านชอบคิดหรือทำในสิ่งใหม่แตกต่างไปจากเดิม	.849	.770
	17. ท่านเปิดกว้างให้ตนเองคิดเรื่องแปลกใหม่ได้แต่ต้องมีเหตุผล	.580	.654
	18. ท่านเป็นคนชอบจินตนาการและมีความคิดสร้างสรรค์	.825	.855
	19. ท่านสามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ๆได้อย่างรวดเร็ว	.825	.783
	20. ท่านหาแนวทางใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อให้มีผลงานที่ดีขึ้น	.881	.911
	21.ท่านกระตือรือร้นที่จะคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆเพื่อความสำเร็จของตนเองและเพื่อนร่วมงาน	.479	.594
	22.ท่านชอบทำงานเป็นทีมมากกว่าทำงานตามลำพัง	.786	.843
	23. ท่านรู้สึกสบายใจ เมื่ออยู่ท่ามกลางกลุ่มคน	.749	.780

ตาราง 32 (ต่อ) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะเนนรวมอื่นๆ (Corrected Item-Total Correlation) มาตรวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

องค์ประกอบ	ข้อความ	ค่า CITC	
		ฉบับทดลองใช้	ฉบับใช้จริง
4. **บุคลิกภาพแบบการประนีประนอม** (Agreeableness) หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่ไว้วางใจผู้อื่น ตรงไปตรงมา เอื้อเฟื้อ ยอมตามผู้อื่น สุภาพ และมีจิตใจอ่อนโยน	24. ท่านชอบช่วยเหลือผู้อื่น	.723	.775
	25. ท่านสุภาพอ่อนโยนกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	.746	.776
	26. ท่านสามารถแสดงอารมณ์ต่อผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม	.874	.879
	27. ท่านชอบการร่วมมือกันทำงานมากกว่าการแข่งขันกันทำงาน	.882	.860
	28.ท่านมักเป็นคนร่าเริงแจ่มใสและมีขวัญกำลังใจสูง	.534	.618
5. **บุคลิกภาพแบบการมีสติรู้ผิดชอบ** (Conscientiousness) หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นผู้มีความสามารถ เป็นระเบียบ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความต้องการสัมฤทธิ์ผล มีวินัยในตนเอง และมีแนวคิดในการปฏิบัติงาน	29. ท่านสามารถควบคุมอารมณ์โกรธของตนเองได้	.841	.792
	30. ท่านเป็นคนที่ชอบไตร่ตรองก่อนลงมือทำสิ่งต่างๆเสมอ	.812	.803
	31. ท่านชอบทำงานที่มีกำหนดเวลาเสร็จในระยะสั้นที่แน่นอน	.901	.887
	32. ท่านไม่เคยละทิ้งงานในความรับผิดชอบ	.901	.803
	33. ท่านใช้ความพยายามเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย	.748	.828
	34. เมื่อได้รับมอบหมายงานท่านจะตั้งใจทำอย่างเต็มที่	.787	.755
	35. ท่านรับผิดชอบต่อหน้าที่เป็นอย่างดี	.730	.762
	36. ท่านวางแผนก่อนลงมือทำงาน เพื่อจะได้ไม่ผิดพลาด	.752	.622
	37. ท่านเป็นคนมีวินัย	.690	.550
	38. ท่านเป็นคนมีมานะอดทนในการทำงาน	.562	.742
	39. ปกติท่านจะเป็นคนที่คิดพิจารณาสิ่งต่างๆอย่างละเอียดรอบคอบ	.686	.737
	40. ท่านสามารถยับยั้งชั่งใจตนเองไม่ให้แสดงออกมาในทางที่ไม่ดี	.680	.705

ภาคผนวก ง

ใบรับรองจริยธรรมการทำวิจัยในมนุษย์

MF4Version1:15/7/2556

ใบรับรองจริยธรรมการวิจัยของข้อเสนอการวิจัย

เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมการวิจัยและใบยินยอม

หมายเลขข้อเสนอการวิจัย SWUEC- 003/59E

ข้อเสนอการวิจัยนี้และเอกสารประกอบของข้อเสนอการวิจัยตามรายการแสดงด้านล่าง ได้รับการพิจารณาจากคณะกรรมการสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแล้ว คณะกรรมการฯ มีความเห็นว่าข้อเสนอการวิจัยที่จะดำเนินการมีความสอดคล้องกับหลักจริยธรรมสากล ตลอดจนกฎหมาย ข้อบังคับและข้อกำหนดภายในประเทศ จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยตามข้อเสนอการวิจัยนี้ได้

ชื่อโครงการวิจัยเรื่อง: อิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิโดยมีความสามารถในการสื่อสารขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ชื่อผู้วิจัยหลัก: นางสาวณพัชร ศรีฤกษ์

สังกัด: บัณฑิตวิยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เอกสารที่รับรอง:
1. แบบเสนอโครงการวิจัย
2. โครงร่างการวิจัย

เอกสารที่พิจารณาทบทวน

1. แบบเสนอโครงการวิจัย	ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 26 ม.ค. 2559
2. โครงร่างการวิจัย	ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 26 ม.ค. 2559

(ลงชื่อ).....

(อาจารย์ แพทย์หญิงจันทร์ทรา ตนันท์ยุทธวงศ์)

เลขานุการคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

(ลงชื่อ).....

(แพทย์หญิงสุรีพร ภัทรสุวรรณ)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

หมายเลขรับรอง : SWUEC/E-051/2559

วันที่ให้การรับรอง : 23/02/2559

วันหมดอายุใบรับรอง : 23/02/2560

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวณพัชร ศรีฤกษ์
วันเดือนปีเกิด	16 ตุลาคม 2532
สถานที่เกิด	จังหวัด กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	288/175 ซอยอ่อนนุช 46 ถนนสุขุมวิท 77 สวนหลวง สวนหลวง กรุงเทพฯ 10250
สถานที่ทำงาน	บริษัท โปรเตอุส เทคโนโลยี จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2555	คหกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชอุตสาหกรรมการบริการอาหาร จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พระนคร (วิทยาเขตโชติเวช)
พ.ศ. 2559	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ