

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นในตัวเองของพนักงานบริษัท แทค เซอร์วิส จำกัด
กรุงเทพมหานคร

รายงานการวิจัย
ของ
นภาพร สัมพันธ์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา

ตุลาคม 2540

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


คณะกรรมการการควบคุมและกรรมการสอบได้พิจารณารายงานการวิจัยฉบับนี้แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์ณี)

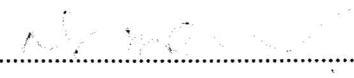
.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์กมลรัตน์ กรีทอง)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์ณี)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์กมลรัตน์ กรีทอง)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับรายงานการวิจัยฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ดร.ศิริยูภา พูลสุวรรณ)

วันที่³ เดือนตุลาคม พ.ศ. 2540

ประกาศคุณูปการ

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของรองศาสตราจารย์กมลรัตน์ กรีทอง และ รศ.ดร.อารี พันธุ์มณี ที่กรุณาให้คำปรึกษาพร้อมทั้งแนวคิด และข้อเสนอแนะตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างมาก จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณกรรมการผู้จัดการ บริษัท แทคเซอร์วิส จำกัด คุณวิรัช จารุโชคทวีชัย ที่ได้ให้โอกาสในการเก็บรวบรวมข้อมูลและสนับสนุนการทำวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้อำนวยการแผนกดูแลลูกค้า คุณจิตตะพร กัลยาณกุลปต์ ที่ได้ให้โอกาสมาศึกษาในระดับมหาบัณฑิต และอำนวยความสะดวกในเรื่องของวันหยุดงาน

ขอขอบพระคุณคุณสุนันทา ถนอมสิงห์ ที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือในเรื่องของการวิเคราะห์ข้อมูลการทำวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณเพื่อน ๆ บริษัท แทค เซอร์วิส จำกัด ทุกคนที่ผู้วิจัยใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอขอบพระคุณ คุณสุนทรียา อนุสนธิ์พรเพิ่ม ที่ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลให้ในบางส่วน

ขอขอบพระคุณ คุณโสภณ อติวิมลชกุล ที่ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจให้คำปรึกษาในการทำวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จ

ขอขอบคุณพี่ ๆ และเพื่อน ๆ วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษาทุกคน ที่ให้คำปรึกษาและให้กำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้

ผลความดีของการทำวิจัยครั้งนี้ ขอมอบแด่คุณแม่ พี่น้อง และหลานมิว ผู้มีพระคุณทุกท่านที่เป็นผู้ให้การสนับสนุน ให้ความรัก ความห่วงใย และกำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา

นภาพร สัมพันธ์

สารบัญ

บทที่

หน้า

1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	3
	สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	3
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	3
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย.....	6
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นในตนเอง.....	6
	ความหมายของความเชื่อมั่นในตนเอง.....	6
	ความสำคัญของความเชื่อมั่นในตนเอง.....	8
	ลักษณะของความเชื่อมั่นในตนเอง.....	8
	ปัจจัยในการส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง.....	9
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นในตนเอง.....	10
	งานวิจัยในต่างประเทศ.....	10
	งานวิจัยในประเทศ.....	11
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร.....	12
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	13
	แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง.....	13
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	14
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	17
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	17
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	18

	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	20
สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	20
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	22
5 บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	32
บทย่อ.....	32
ความมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้า.....	32
สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	32
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	33
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
อภิปรายผลการศึกษา.....	35
ข้อเสนอแนะ.....	38
บรรณานุกรม.....	39
ภาคผนวก.....	43
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	58

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1. แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	14
2. แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานบริษัท แทค เซอร์วิส จำกัด.....	22
3. แสดงค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับความเชื่อมั่นในตนเอง.....	24
4. แสดงการเปรียบเทียบความเชื่อมั่นในตัวเองระหว่างพนักงานชายและหญิง.....	25
5. แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงาน บริษัท แทค เซอร์วิส จำกัด ตามตัวแปรลำดับที่ของการเกิด.....	26
6. แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของพนักงานบริษัท ตามสถานภาพ.....	27
7. แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน.....	28
8. แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน.....	29
9. แสดงการเปรียบเทียบความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงาน ตามตัวแปร ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน.....	30
10. แสดงตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัท.....	31
11. แสดงค่าอำนาจจำแนก (t) เป็นรายชื่อของแบบสอบถามสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน.....	56
12. แสดงค่าอำนาจจำแนก (t) เป็นรายชื่อของแบบสอบถามความเชื่อมั่นในตนเอง.....	57

ภูมิหลัง

การที่จะพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง จำเป็นจะต้องพิจารณาควบคู่กับการพัฒนาด้านอื่น ๆ คือการพัฒนาตัวบุคคล เพราะบุคคลเปรียบเสมือน หัวใจ หรือศูนย์รวมของการพัฒนาประเทศในทุก ๆ ด้าน การพัฒนาประเทศเป็นงานสำคัญสำหรับประเทศไทยในขณะนี้ ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า คือ การให้ประชาชนในชาติมีการศึกษาดี ตลอดจนมีบุคลิกภาพที่ดีด้วย ดังที่เบนเนตต์ (Bennett, 2515 : 52 อ้างอิงมาจาก นิพนธ์ แจ่มเอี่ยม, 2519 : 1) ได้กล่าวไว้ว่า "บุคคลเป็นทั้งอุปกรณ์ขั้นมูลฐาน และเป้าหมายของการพัฒนาและการพัฒนาเป็นเครื่องมือนำบุคคลให้บรรลุถึงความเป็นคนมากขึ้น"

การพัฒนาตนเองนั้น เป็นเรื่องสำคัญในการดำรงชีวิตในสังคมปัจจุบัน เพราะสังคมเปลี่ยนแปลงรวดเร็วมาก เมื่อบ้านเมืองเปลี่ยนแปลงไปชีวิตของปัจเจกชนก็ย่อมได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงด้วย ดังที่วอร์เรน แก้วมณีเอี่ยม (2536 :1) ได้กล่าวไว้ว่า การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจของประเทศและคนไทยยังมีลักษณะไม่เอื้ออำนวยต่อการประกอบธุรกิจ ทำให้สังคมไทยมีความต้องการบุคคลที่มีลักษณะเป็นนักธุรกิจที่จะช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของชาติอย่างเร่งด่วน

การที่บุคคลจะประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของบุคคลเป็นสำคัญ (วัชรวิ ฐะคำ, 2524 : 137) ดังที่ วาสนา ผดุงทรง (2529 : 1) ได้กล่าวไว้ว่า ส่วนหนึ่งของการพัฒนาบุคคลก็คือ การพัฒนาให้บุคคลมีบุคลิกภาพดีและมีคุณสมบัติพร้อมที่จะดำเนินชีวิตในสังคม ดังที่นิพนธ์ แจ่มเอี่ยม (2519 : 2) ได้กล่าวไว้ว่า บุคลิกภาพจะพัฒนาขึ้นมาได้ก็โดยอาศัยคุณค่าจากสิ่งแวดล้อมทางสังคม ครอบครัวยุคนี้มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อความคิด จิตใจของเยาวชนในการให้การอบรมแก่เด็กและเยาวชนโดยเฉพาะในชนบท ครอบครัวยุคนี้มีบทบาทมากต่อการหล่อหลอมเยาวชนของชาติ ความเชื่อและวิธีการต่าง ๆ ที่ใช้ในการอบรมเลี้ยงดูเด็กจึงมีความสำคัญมากต่อการสร้างบุคลิกภาพให้แก่เด็กที่จะเติบโตเป็นกำลังของสังคม เด็กที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูอย่างเอาใจใส่ จะเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเองเมื่อโตเป็นผู้ใหญ่ จะเป็นผู้ที่กล้าคิด กล้าตัดสินใจ และกล้าเผชิญกับความจริง ซึ่งสอดคล้องกับสวานา พรพพัฒน์กุล (2520 : 17) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของความเชื่อมั่นในตนเองว่า ปัจจัยที่จะช่วยส่งเสริมความสำนึกในหน้าที่ของพลเมืองหรือความสำนึกในทางการเมืองอีกประการหนึ่ง คือ ความเชื่อมั่นในตนเองซึ่งเป็นที่แสดงว่าบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและมีความหมายต่อสังคม ถ้าทุกคนมีความเชื่อมั่นในตนเองแล้วก็จะไม่เฉยเมยต่อภาวะการณ์ต่าง ๆ ในสังคมของตน จะไม่ยอมอดทนต่อภาวะกดดันทางการเมืองและกล้าเข้าไปมีส่วนร่วมตามสิทธิและหน้าที่ที่ถูกต้อง ดังที่ วาสนา ผดุงทรง (2529 : 1) ได้กล่าวไว้ว่า ความเชื่อมั่นในตนเองเป็นบุคลิกภาพทางสังคมอย่างหนึ่งที่ควรปลูกฝังและส่งเสริมพัฒนา

การประกอบอาชีพใด ๆ ก็ตาม บุคคลจะต้องมีความเชื่อมั่นในตนเองเป็นจุดยืน เพราะความเชื่อมั่นนั้นนับว่าเป็นรางวัลหากเราอยู่ในวงการธุรกิจ ดังที่วีจิตร์ วรุตบางกูร (2521 : 8) ได้กล่าวไว้ว่า ความเชื่อมั่นในตนเองคือความสามารถเป็นตัวของตัวเอง และการหยั่งรู้ความสามารถของตน นอกจากนี้ บุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเองจะชอบแสดงความคิดเห็น และกล้าตัดสินใจด้วยตนเอง เมื่อเผชิญกับปัญหาแล้วบุคคลนั้นจะมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ดีกว่าบุคคลที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง (กระทรวงศึกษาธิการ 2512 : 123 อ้างอิงมาจาก Glueck. n.d.) ซึ่งสอดคล้องกับมาลี แก้ววงษ์ (2526 : 12) กล่าวว่า ความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นคุณลักษณะในตนเองของบุคคล ที่แสดงให้เห็นถึง ความกล้าในการคิด พุดกระทำ มีใจคอมั่นคง ไม่เชื่อคนง่าย มีเหตุผล มีความรอบคอบ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นผู้นำ และชอบช่วยเหลือหมู่คณะ สิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้ล้วนเป็นคุณสมบัติที่ต้องมีอยู่ในตัวของพนักงานบริษัท เอกชนทั้งสิ้น ดังที่ สำอางค์ งามวิธา (2525 : 110) ได้กล่าวว่า ความเชื่อมั่นในตนเองเป็นส่วนประกอบหนึ่งของบุคลิกภาพของพนักงานขาย และสอดคล้องกับ สุปรีดา ประศาสน์วินิจฉัย (7 : 125) กล่าวถึง บุคลิกภาพของพนักงานขายต้องมีลักษณะของความเชื่อมั่นในตนเองเช่นกัน

ผู้วิจัยเป็นเจ้าหน้าที่ทรัพยากรบุคคล บริษัท แทคเซอร์วิส จำกัด มีความประสงค์ที่จะศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัท แทคเซอร์วิส จำกัด เพราะบริษัทนี้เป็นบริษัทที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับบริการหลังการขาย พนักงานต้องเผชิญกับปัญหาเกี่ยวกับลูกค้าค่อนข้างมาก และพนักงานต้องมีความเชื่อมั่นในตนเองในการที่จะปฏิบัติงานและให้บริการแก่ลูกค้าจนเป็นที่พึงพอใจ ซึ่งบางครั้งพนักงานบางส่วนจะขาดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน และเกิดความไม่มั่นใจในตัวเองเมื่อมีปัญหาเข้ามากระทบ เช่นกรณีนี้ที่พนักงานในส่วนที่มีหน้าที่ให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ จะขาดความมั่นใจในคำพูด หรืออธิบายข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับงานไม่ชัดเจน เนื่องจากขาดความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของการให้ข้อมูล จึงทำให้ต้องใช้เวลานาน เพื่อหาข้อมูลมาตอบลูกค้า ทำให้ลูกค้าเสียเวลาในการรอสายเจ้าหน้าที่ ซึ่งกำลังสอบถามข้อมูลจากหัวหน้างาน หรือกรณีพนักงานที่อยู่ส่วนหน้า ถ้าพบเหตุการณ์รุนแรง เช่น ลูกค้านำโทรศัพท์มาขว้างต่อหน้าด้วยอารมณ์โกรธ พนักงานจะมีอาการตกใจและคุมสติไม่อยู่ จะรู้สึกกลัว สั่น และห่อเหี่ยวทำให้ไม่อยากจะทำปัญหา จนต้องให้ผู้อื่นที่มีความสามารถในการรับตัวต่อสถานการณ์ได้ เช่นหัวหน้างานมารับรองลูกค้าแทน ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัท แทคเซอร์วิส จำกัด

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านเพศ ลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงานและสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัท แทค เซอร์วิส จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัท แทค เซอร์วิส จำกัด ตามตัวแปรด้านเพศ ลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงานและสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน
3. เพื่อศึกษาตัวแปรด้านเพศ ลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงานและสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัท แทค เซอร์วิส จำกัด

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. ตัวแปรด้านเพศ ลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงานและสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงาน บริษัท แทค เซอร์วิส จำกัด
2. พนักงานชายและหญิงมีความเชื่อมั่นในตนเองแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีลำดับที่ของการเกิดต่างกันมีความเชื่อมั่นในตนเองแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีความเชื่อมั่นในตนเองแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความเชื่อมั่นในตนเองแตกต่างกัน
6. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความเชื่อมั่นในตนเองแตกต่างกัน
7. พนักงานที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานต่างกันมีความเชื่อมั่นในตนเองแตกต่างกัน
8. ตัวแปรด้านเพศ ลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงานและสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเอง

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องของการพัฒนาบุคลากร ได้ข้อมูลเบื้องต้นเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร ตลอดจนแนวทางในการจัดหลักสูตรให้กับพนักงานที่มีปัญหาด้านความเชื่อมั่นในตนเองได้ตรงกับสภาพปัญหาที่แท้จริง และเพื่อช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานชายและหญิง บริษัท แทค เซอร์วิส จำกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เป็นพนักงานชาย 192 และพนักงานหญิง 208 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานชายและหญิง บริษัท แทค เซอร์วิส จำกัด ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น จากประชากร จำนวน 120 คน เป็นพนักงานชาย 58 คน พนักงานหญิง 62 คน
3. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 3.1 ตัวแปรอิสระได้แก่
 - 3.1.1 เพศ ได้แก่ เพศชายและหญิง
 - 3.1.2 ลำดับที่ของการเกิด ได้แก่ ลำดับการเกิดของพนักงานในกลุ่มตัวอย่าง คือ บุตรคนแรก บุตรคนรอง และบุตรคนสุดท้าย
 - 3.1.3 ตำแหน่งงาน ได้แก่ ตำแหน่งที่พนักงานดำรงหน้าที่อยู่
 - 3.1.4 สถานภาพ
 - 3.1.5 ประสบการณ์ในการทำงาน
 - 3.1.6 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน
 - 3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเชื่อมั่นในตนเอง

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความเชื่อมั่นในตนเอง หมายถึง ลักษณะของพนักงานบริษัท ที่มีความมั่นใจหรือแน่ใจ หรือกล้า ที่จะกระทำการต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปตามที่ตนตั้งใจไว้ ถึงแม้ว่าจะมีเหตุการณ์ หรือสิ่งอื่นใดมาเป็นอุปสรรคก็ไม่ย่อท้อ ยังคงตั้งใจกระทำการนั้น ๆ ต่อไปอีก โดยมีความมั่นใจว่าตนเองจะสามารถกระทำได้ด้วยความสำเร็จลุล่วงและถูกต้องเหมาะสม แบ่งออกเป็นองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ได้ 6 ด้าน ดังนี้คือ
 - 1.1 ด้านจิตใจมั่นคง ได้แก่ ลักษณะของพนักงานที่มีจิตใจหนักแน่น แน่วแน่ ไม่หวั่นไหว ต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ สามารถควบคุมอารมณ์ให้อยู่ในสภาพปกติได้ดี
 - 1.2 ด้านกล้าแสดงออก ได้แก่ ลักษณะของพนักงานที่กล้าพูด กล้ากระทำ กล้าแสดงความคิดเห็นในทางที่ถูกที่ควร ไม่ขี้อาย ไม่ประหม่า ไม่เคอะเขิน
 - 1.3 ด้านเป็นผู้นำ ได้แก่ ลักษณะของพนักงานที่มีความเสียสละ ชอบช่วยเหลือ ผู้อื่นอยู่เสมอ รักความยุติธรรม มีเหตุผล มีความรับผิดชอบ
 - 1.4 ด้านกล้าตัดสินใจ ได้แก่ ลักษณะของพนักงานที่กล้ากระทำต่อสิ่งต่าง ๆ ด้วยความคิดเห็นของตนเอง ไม่ลังเลใจ และไม่หวั่นไหวต่อคำติชมของผู้อื่น

1.5 ด้านกล้าเผชิญความจริง หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่กล้ายอมรับสภาพความเป็นจริงของตนเอง และสิ่งแวดล้อม มีความพอใจในความสามารถของตนเอง ชอบการ ต่อสู้ แข่งขัน และมีความอดทน

1.6 ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่ชอบคิด ชอบกระทำในสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ อยู่เสมอ ชอบการแก้ปัญหาด้วยตนเอง ไม่พึ่งพาผู้อื่นอยู่ตลอดเวลา

2. บริษัท เทค เซอร์วิส จำกัด หมายถึงบริษัทเอกชนที่ดำเนินกิจการในด้านบริการหลังการขายเกี่ยวกับ ข้อมูลของระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ รวมถึงการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาในเรื่องของระบบโทรศัพท์ การรับชำระค่าบริการ การจัดเก็บหนี้ และการติดตามหนี้

3. ลำดับที่ของการเกิด หมายถึง ลำดับที่นับเมื่อมีบุตรหลายคน คนแรกนับเป็นบุตรคนที่ 1 บุตรคนสุดท้ายนับเป็นคนสุดท้าย และบุตรคนรองก่อนถึงคนสุดท้าย นับเป็นคนกลาง

4. สถานภาพ หมายถึง สถานภาพของพนักงาน แบ่งได้ดังนี้

4.1 โสด หมายถึง พนักงานที่ยังไม่มีครอบครัว

4.2 สมรส หมายถึง พนักงานที่แต่งงานมีครอบครัว

4.3 หย่า หมายถึง พนักงานที่แต่งงานและหย่าแล้ว

5. ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งที่บริษัทกำหนดให้กับพนักงาน ตามคุณสมบัติที่เหมาะสม

5.1 ระดับพนักงาน หมายถึง พนักงานทั่วไป

5.2 ระดับพนักงานอาวุโส หมายถึง พนักงานทั่วไป

5.3 ระดับหัวหน้าส่วน หมายถึง พนักงานที่ทำหน้าที่ดูแลส่วนงานต่าง ๆ ในแต่ละแผนก

5.4 ระดับผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป หมายถึง พนักงานที่เป็นผู้บังคับบัญชาขั้นต้นในแต่ละแผนก

6. ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง จำนวนปีที่เข้าทำงานในบริษัท เทค เซอร์วิส จำกัด จำแนกเป็น

6.1 0-1 ปี

6.2 3-5 ปี

6.3 5 ปีขึ้นไป

7. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติต่อเพื่อน และพฤติกรรมที่เพื่อนปฏิบัติต่อพนักงาน จำแนกเป็น

7.1 สัมพันธภาพดี

7.2 สัมพันธภาพปานกลาง

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นในตนเอง
 - 1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นในตนเอง
 - 1.1.1 ความหมายของความเชื่อมั่นในตนเอง
 - 1.1.2 ความสำคัญของความเชื่อมั่นในตนเอง
 - 1.1.3 ลักษณะของความเชื่อมั่นในตนเอง
 - 1.1.4 ปัจจัยในการส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง
 - 1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นในตนเอง
 - 1.2.1 งานวิจัยในต่างประเทศ
 - 1.2.2 งานวิจัยในประเทศ
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นในตนเอง

1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นในตนเอง

1.1.1 ความหมายของความเชื่อมั่นในตนเอง

ในเรื่องเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในตนเอง ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยได้คัดเลือกมาเสนอ ดังต่อไปนี้

สมิท (จงใจ ขจรศิลป์. 2532 : 27 ; อ้างอิงมาจาก Smith. 1961 : 185) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึงการพึงพอใจในตนเอง ความภาคภูมิใจในตนเอง หรือการยอมรับตนเอง ความเชื่อมั่นในตนเอง จะมีมากน้อยเพียงใดนั้น สามารถพิจารณาได้จากความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับความรู้สึก ถ้าความขัดแย้งเกิดขึ้นมากจะเป็นเหตุให้บุคคลมีความรู้สึกว่าตนไม่มีค่า ไม่เหมาะสม ไม่พอใจในตนเอง หมายถึงการขาดความมั่นใจในตนเอง เกิดความวิตกกังวล ขาดความอบอุ่นใจ และชอบพึ่งพาผู้อื่น

สมพร พลอยงาม (2526 : 115) ได้ให้ความหมายว่า หมายถึงความแน่ใจ หรือมั่นใจ หรือความกล้าหาญของบุคคลที่จะเผชิญต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ หรือความจริง ตลอดจนการกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงได้ตามที่บุคคลมั่นใจ แม้จะมีเหตุการณ์หรือสิ่งอื่นใดมาเป็นอุปสรรคก็ไม่ท้อถอย โดยแน่ใจว่าตนสามารถกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งนี้ต้องไม่ยึดมั่นในความคิดเห็นของตนโดยไม่ฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเลย

ลัดดา สุวรรณรัตน์ (2512 : 7) ได้สรุปความหมายของความเชื่อมั่นในตนเองจาก Encyclopedia of Child Care and Guidance ไว้ว่า ความมั่นใจในตนเองไม่มีผู้ใดจะให้เด็กได้โดยตรง แต่สามารถจัด

บรรยากาศและโอกาสที่จะพัฒนาความมั่นใจของเด็กให้สูงขึ้นได้ โดยการให้ความช่วยเหลือ และการให้คำปรึกษาที่ถูกหลักเกณฑ์ ซึ่งจะช่วยให้เด็กได้พัฒนาอย่างอิสระ และมีความรู้สึกว่าเขามีความสามารถที่จะจัดการกับปัญหาในชีวิตประจำวันได้ นอกจากนี้ ความมั่นใจในตนเองยังเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของเด็กประสบผลสำเร็จอย่างน่าพึงพอใจ การได้รับความรักจากบิดามารดา ครูอาจารย์ เพื่อนและคนอื่น ๆ หรือรู้สึกว่าตัวของเขาเองเป็นที่ปรารถนาของคนอื่นมีความรู้สึกว่าเขาเองมีความสามารถในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง

ซิมอนด์ (Symonds. 1964 : 85 - 86) ได้กล่าวว่า บุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง คือบุคคลที่ไม่ยอมจำนนต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยสิ้นเชิงทีเดียว ต่างกับคนที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง คือมีความขลาดกลัวและไม่แน่ใจในตนเองซึ่งใช้เวลาส่วนใหญ่ไปในทางนี้กวาดภาพเอาเองในสิ่งที่ตนต้องการหรือปรารถนาไม่ทำตามลำดับขั้นของความเป็นจริง เนื่องจากเกิดความหวาดกลัว หวั่นวิตกจนกลายเป็นคนทำอะไรไม่เป็นเลย อาจกล่าวได้ว่า ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้คนเราขาดความเชื่อมั่นในตนเองคือ ขาดความรู้ ขาดความกล้าหาญในทางที่ชอบธรรม และมีความเกียจคร้าน นอกจากนี้ยังอาจเนื่องมาจากความเชื่อที่ฝังลึกอยู่ในจิตใจหรือบางทีก็เป็นผลของความล้มเหลวในอดีต

เบลล์ (Blair. 1968 : 138) กล่าวว่า คนที่ยอมรับสภาพการณ์ใหม่ ๆ ที่ตนเองประสบโดยปราศจากความกลัว ความล้มเหลว จะเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเองอยู่เสมอ

ซูชีพ อ่อนโคกสูง (2516 : 7) ได้ให้ความหมายของความเชื่อมั่นในตนเองไว้ว่า หมายถึงความแน่วใน หรือมั่นใจ หรือความกล้าหาญของบุคคลที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงได้ตามที่บุคคลนั้นตั้งใจไว้ แม้จะมีเหตุการณ์หรือสิ่งอื่นใด มาเป็นอุปสรรคก็ไม่บังเกิดความท้อถอยแต่อย่างใด ยังคงตั้งใจกระทำสิ่งนั้น ๆ ต่อไปโดยมั่นใจว่าตนสามารถกระทำสิ่งนั้นให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความถูกต้องเหมาะสม

สมพงษ์ ตีรพัฒน์ (2517 : 116) ได้ให้ความหมายของความเชื่อมั่นในตนเองไว้ว่า หมายถึง ความมั่นใจที่จะกระทำการใด ๆ อย่างองอาจ ซึ่งถ้าตั้งใจกระทำการสิ่งใดแล้ว จะไม่มีการลังเลหรือวิตกกังวลในความสามารถของตนเอง และไม่มีอาการหวั่นไหวกลัวว่าจะถูกคนอื่นตีเตี้น หรือหาว่านอกกลุ่มนอกทาง แม้จะมีอุปสรรคมาขัดขวางก็ไม่ยอมล้มเลิก หรือเปลี่ยนใจแต่อย่างใดทั้งสิ้น

มานิดา ทองทวี (2526 : 6) ได้ให้ความหมายของความเชื่อมั่นในตนเองไว้ว่า หมายถึง ความแน่วใจ ความมั่นใจ ของบุคคลที่จะเผชิญต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ หรือเผชิญต่อความจริง ตลอดจนมีความตั้งใจในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จ ถึงแม้จะมีเหตุการณ์หรือสิ่งใดมาเป็นอุปสรรคก็ไม่เกิดความท้อถอยยังคงตั้งใจทำสิ่งนั้น ๆ ต่อไป โดยมั่นใจว่าตนสามารถทำสิ่งนั้น ๆ ให้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความถูกต้องเหมาะสม

วินัย ธรรมศิลป์ (2527 : 27) กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเองว่า จะมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน และประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงาน สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดี

อัจฉรา เนตรล้อมวงค์ (2531 : 4) ได้ให้ความหมายของความเชื่อมั่นในตนเองว่า หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกด้วยการกระทำและคำพูดที่เหมาะสมในสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งในและนอกห้องเรียน ซึ่งมีศักยภาพดังนี้คือ กล้าแสดงออก พึ่งตนเอง มีความรับผิดชอบ และมีความสามารถในการปรับตัว

สุชา จันทน์อม (2510 : 147) ให้ข้อคิดเห็นว่า ความเชื่อมั่นในตนเองเป็นบุคลิกภาพทางสังคมอย่างหนึ่งซึ่งควรปลูกฝังให้เด็กและส่งเสริมให้พัฒนาอยู่เสมอ เพราะคนที่มีความเชื่อมั่นในตนเองจะมีบุคลิกภาพดี มองโลกในแง่ดี และมีความรู้สึกลดต่อยกย่องแสดงออกในทางที่ถูกที่ควร มีความรับผิดชอบสูงในหน้าที่การงานของตน และสามารถประสบความสำเร็จในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้

จากเอกสารดังกล่าว สรุปได้ว่า ความเชื่อมั่นในตนเอง หมายถึง การแสดงลักษณะนิสัยของบุคคลที่มีความมั่นใจ แน่ใจ และกล้าที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ นำชีวิตด้วยตัวของตัวเอง มีจิตใจมั่นคง กล้าพูด กล้าซักถาม และเป็นสิ่งที่ช่วยทำให้บุคคลสามารถทำงานร่วมกับบุคคลอื่น เข้าสังคม หรือติดต่อกับบุคคลอื่น ตลอดจนสามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.1.2 ความสำคัญของความเชื่อมั่นในตนเอง

สวนา พรพัฒน์กุล (2520 : 17) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความเชื่อมั่นในตนเองตอนหนึ่งว่า ปัจจัยที่จะช่วยส่งเสริมความสำนึกในหน้าที่พลเมืองหรือความสำนึกในทางการเมืองอีกประการหนึ่งคือ ความเชื่อมั่นในตนเองซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงว่าบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและมีความหมายต่อสังคม ถ้าทุกคนมีความเชื่อมั่นในตนเองแล้วก็จะไม่เฉยเมยต่อภาวะการณ์ต่าง ๆ ในสังคมของตนจะไม่ยอมอดทนต่อภาวะกดดันทางการเมืองและกล้าเข้าไปมีส่วนร่วมตามสิทธิและหน้าที่ที่ถูกต้อง ดังนั้นความเชื่อมั่นในตนเองจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะกระตุ้นให้ทุกคนกล้าแสดงออกซึ่งความคิดเห็นต่อทุก ๆ สิ่งที่เกี่ยวข้องชีวิตและความอยู่รอดของสังคม

เดโช สวนานนท์ (2510 : 127) ได้กล่าวว่า ผู้ที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเองย่อมกระทำการสิ่งใดสำเร็จได้ยากเพราะความเชื่อมั่นในตนเองเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการฝ่าฝืนหาความสำเร็จในชีวิต

มาสโลว์ (Maslow. 1954 : 411) ได้กล่าวว่า คนทุกคนในสังคมมีความปรารถนาที่จะได้รับความสำเร็จ ความภาคภูมิใจในตนเอง และต้องการให้คนอื่นยอมรับนับถือในความสำเร็จของตนด้วย ถ้าความต้องการนี้ได้รับการตอบสนองจนพอใจจะทำให้บุคคลนั้นมีความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่าตนมีค่า มีความสามารถ และมีประโยชน์ต่อสังคม แต่ถ้าความต้องการนี้ถูกขัดขวางจะทำให้เกิดความรู้สึกว่ามีปมด้อย หรือเสียความภาคภูมิใจในตนเองได้

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นบุคลิกภาพอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร และส่งผลต่อความสำเร็จในด้านการงาน และตำแหน่งหน้าที่ เพราะถ้าบุคลากรขาดความเชื่อมั่นในตนเองแล้วจะทำให้บุคลากรเหล่านั้นไม่มีความเป็นตัวของตัวเอง ขาดความริเริ่มสร้างสรรค์ และไม่สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้

1.1.3 ลักษณะความเชื่อมั่นในตนเอง

สมพงษ์ ตีรพัฒน์ (2519 : 15-20) และชูชีพ อ่อนโคกสูง (2516 : 12-16) ได้สรุปพฤติกรรมสำคัญของผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเองไว้อย่างสอดคล้องกันว่า

- 1) กล้าในการคิด การพูด และการกระทำ
- 2) ใจคอมั่นคง ไม่เชื่อคนง่าย มีเหตุผล
- 3) รอบคอบ มีแผนงาน

- 4) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ชอบทำสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ
- 5) กล้าเสี่ยง
- 6) ชอบแสดงตัว
- 7) ไม่วิตกกังวลจนเกินไป
- 8) เป็นผู้นำ ชอบช่วยเหลือหมู่คณะ
- 9) รักความยุติธรรม
- 10) ชอบอิสระ ไม่โอ้อวด
- 11) ตั้งจุดหมายไว้สูงสุด และคิดว่าทำได้สำเร็จ
- 12) มีความเกรงใจและเห็นใจผู้อื่น

เลขา ปิยะอัศจรรย์ (2526 : 237-279) ได้กล่าวถึงความนึกคิดเกี่ยวกับตนเองทั้งในแง่บวกและแง่ลบว่า เป็นความคิดพื้นฐานหรือความเชื่อเบื้องต้นที่จะทำให้บุคคลมีหรือขาดความเชื่อมั่นในตนเอง บุคคลที่มีความภาคภูมิใจในตนเองเชื่อว่าตนมีความสามารถมีคุณค่า มีความสำคัญยอมรับและพอใจในความเป็นตัวของตัวเองแล้วยอมสร้างความเชื่อมั่นในตนเองให้เกิดขึ้นได้และอยู่ในระดับที่สูงกว่าบุคคลที่ขาดความภาคภูมิใจ ไม่แน่ใจในความสามารถและควมมีค่าของตน ดังนั้นบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเองจึงหมายถึง บุคคลที่มีความรู้สึกนึกคิดที่ดีต่อตนเอง

โรเจอร์ส และมาสโลว์ (ประดินันท์ อุปรมย์. 2526 : 37-38 ; อ้างอิงมาจาก Rogers and Maslow) เห็นว่าความเชื่อมั่นในตนเองของบุคคลนั้น เกิดจากความรู้สึกนึกคิดและการรับรู้เกี่ยวกับตนเอง ถ้าบุคคลได้รับรู้ว่าประสบการณ์ที่เขาได้รับนั้นทำให้เขามีค่า มีความสำคัญเป็นที่ยอมรับของคนอื่น และคนอื่นมีความรู้สึกที่ดีต่อเขา บุคคลนั้นก็จะมีความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับตนในทางที่ดี และความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับตนเองในทางที่ดีนี้จะเป็นตัวกำหนดให้เขาแสดงลักษณะและพฤติกรรมที่เรียกได้ว่าเป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเองเป็นผู้ที่มีความเป็นตัวของตัวเอง กล้าตัดสินใจ กล้าแสดงออก เป็นผู้นำของกลุ่ม สามารถปรับตัวให้อยู่ในสังคมได้อย่างมั่นใจ และประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน

1.1.4 ปัจจัยในการส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง

กวินทร์ ธรรมนุด (2522 : 17-18) กล่าวว่า สถาบันครอบครัวมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการพัฒนาบุคลิกภาพของเด็กแต่ละคน เพราะเด็กมักจะเลียนแบบพฤติกรรมของผู้ใหญ่ที่เด็กใกล้ชิดเสมอ การที่เด็กแสดงพฤติกรรมออกมาแล้วเป็นที่ยอมรับของบุคคลในครอบครัว จะทำให้เด็กมีความเชื่อมั่นและเกิดการเรียนรู้ที่จะแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ อยู่เสมอ จนกลายเป็นลักษณะเฉพาะตัวของเด็ก นอกจากนี้ประเพณี ความเชื่อค่านิยมในสังคม ศาสนา ก็เป็นสิ่งที่เด็กได้รับถ่ายทอดโดยผ่านทางครอบครัวทั้งสิ้น

จากการศึกษาของเฮิร์ลอค (Hurlock) พบว่า ผลการอบรมเลี้ยงดูเด็กโดยวิธีประชาธิปไตย คือ ให้ความรัก ความสนใจ และเห็นความสำคัญของเด็ก จะทำให้เด็กมีความเชื่อมั่นในตนเองมีเพื่อนมาก

เป็นมิตร ชื่อสัตย์ คล่องแคล่วว่าจริง มีอารมณ์มั่นคง มีความคิดริเริ่ม ฟังตนเองได้ สามารถเผชิญชีวิตด้วยความมั่นใจ และทำให้เด็กรู้จักรับผิดชอบ ส่วนการอบรมเลี้ยงดูแบบอัตตาธิปไตย หรือแบบให้ทำตามกฎอย่างเคร่งครัด จะทำให้เด็กขาดความรู้สึกปลอดภัยขาดความคิดริเริ่ม ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง และขาดความรับผิดชอบ เพราะเด็กไม่เคยได้ฝึกตัดสินใจด้วยตนเอง (Hurlock, 1964 : 661; อ้างอิงมาจาก นิตินันท์)

แจ่มจันทร์ เกียรติกุล (2530 : 24) กล่าวว่า ในการส่งเสริมความเชื่อมั่นในตนเองให้กับเด็กนี้ นอกจากสถาบันครอบครัวแล้ว สถาบันทางการศึกษายังเป็นอีกสถาบันหนึ่งที่มีส่วนในการส่งเสริมความเชื่อมั่นในตนเองให้กับเด็ก ครูจึงควรสร้างบรรยากาศที่ช่วยให้เด็กทุกคนรู้สึกอบอุ่นเมื่ออยู่กับครู ด้วยการแสดงความเป็นมิตรกับเด็ก พูดคุยกับเด็กอย่างเป็นกันเอง อดทนที่จะฟังเขาพูดอย่างตั้งใจ เปิดโอกาสให้เด็กแสดงออกอย่างเต็มที่ และยอมรับในความสามารถที่เด็กมีอยู่ต่างกัน โดยไม่เปรียบเทียบความสามารถของเด็กกับคนที่มีความสามารถเหนือกว่า แต่ควรยกย่องหรือชี้ให้เด็กแต่ละคนเห็นว่าทุกคนต่างก็มีความสามารถพิเศษเฉพาะต่างกัน เด็กแต่ละคนควรแสดงความสามารถของตนให้เต็มที่

ความเชื่อมั่นในตนเองของบุคคล จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยประสบการณ์และสิ่งแวดล้อมรอบตัว บุคคลผู้เป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองของคน ๆ หนึ่ง คือ พ่อแม่ ครู ผู้บังคับบัญชา เจ้านาย และบุคคลที่ตัวพนักงานเองรู้จักซึ่งบุคคลเหล่านี้เป็นผู้มีส่วนในการสร้างประสบการณ์และสิ่งแวดล้อมให้กับพนักงานเป็นอย่างมาก ดังนั้นสิ่งแวดล้อมที่บ้าน สิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน และสิ่งแวดล้อมทางสังคม จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานได้เป็นอย่างดี

1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นในตนเอง

1.2.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

เบรคเคนริดจ์ (Breckenridge, 1955 : 80, 247; อ้างอิงมาจาก นิพนธ์ แจ่มเอี่ยม 2519 : 13)อ้างถึงการศึกษานของสโตรทเธอร์ (Strother) แจ็ค (Jack) และเพจ (Page) ซึ่งพบว่าการได้รับการยอมรับจากครอบครัวจะเป็นเหตุสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้เด็กสามารถพัฒนาความคิดเรื่อง ความภาคภูมิใจในตนเอง และความเชื่อมั่นในตนเอง จะมีการควบคุมตนเอง มีความรับผิดชอบและสามารถแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมด้วย สาเหตุสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้เด็กเกิดความเชื่อมั่นในตนเองคือ การฝึกฝนเพิ่มเติมเป็นพิเศษอยู่เสมอจนมีทักษะและความสามารถสูง ในที่สุดจะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองขึ้น นอกจากนี้ความเชื่อมั่นในตนเองยังขึ้นอยู่กั้บระดับอายุ ระดับพัฒนาการและกลุ่มที่เด็กร่วมเล่น หรือร่วมทำงาน ตลอดจนจนสถานการณ์ต่าง ๆ ที่กำลังเผชิญอยู่ เด็กที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง คือเด็กที่ไม่บรรลุนิติภาวะทางอารมณ์ ไม่กระปรี้กระเปร่าในการกระทำสิ่งต่าง ๆ และไม่ยอมต่อสู้กับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเอง

เบรค (Baruch, 1968 : 138) ได้ทำการศึกษาพบว่าผู้นำจะต้องมีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบ และมีความเชื่อมั่นในตนเอง วินัยทำให้คนอยู่ร่วมกันด้วยความสงบสุข วินัยจะเกิดขึ้นกับบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง ดังนั้นเด็กที่มีความเชื่อมั่นในตนเองจึงน่าจะเป็นบุคคลที่อยู่ในสังคมได้ด้วยความสะดวกสบาย

เฮอเรค (Horace, 1961 : 364) กล่าวถึงการค้นพบของเจนนิง (Janning) เกี่ยวกับลักษณะความเป็นผู้นำไว้ว่า ผู้นำจะต้องมีความเชื่อมั่นในตนเองสูง จึงจะมีคนนับถือมาก

เพนเตอร์ (Painter, 1968 : 760 -A) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการจูงใจกับความเชื่อมั่นในตนเองของนักเรียนชายระดับวิทยาลัยจำนวน 109 คน พบว่าระดับความเชื่อมั่นในตนเองมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความสามารถในการจูงใจ กล่าวคือ คนที่มีความสามารถในการจูงใจมักจะได้เป็นผู้นำ

ดักเกอร์ (Dugger, 1969 : 1817 -A) ศึกษาเรื่องความเป็นผู้นำและไม่เป็นผู้นำ พบว่าผู้นำจะมีความเชื่อมั่นในตนเองสูง และมีบุคลิกภาพแสดงตัวซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสไตรส์ (Stires, 1970 : 3511 - A) ที่ว่าผู้นำเป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงและยังมีความเชื่อมั่นในตนเองสูงมากเท่าไร ก็ยิ่งได้รับศรัทธาจากคนอื่นมากขึ้นเท่านั้น

โบว์แมน และแมทธิว (ประดิษฐ์ อุปรมย์. 2526 : 39 ; อ้างอิงมาจาก Bowman and Mathews. 1960 ; Maxwell. 1960) ได้สรุปผลตรงกันว่า ลักษณะบุคลิกภาพที่สำคัญอย่างหนึ่งสำหรับนักเรียนที่ประสบความสำเร็จในการเรียนคือ การที่เด็กมีความเชื่อมั่นในตนเอง

กัวร์ (Goor) ได้ศึกษาพบว่าเด็กที่มีความคิดสร้างสรรค์สูง มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง จะมีความสามารถในการแก้ปัญหา มีการถกเถียงวิพากษ์วิจารณ์และแสดงความคิดเห็นใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหาได้ดีกว่าผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ต่ำ

1.2.2 งานวิจัยในประเทศ

เกื้อกุล ทาลีธี (2514) ได้ทำการศึกษาพบว่า ความมั่นใจในตนเองมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเข้าสังคม ความมั่นคงทางอารมณ์ สภาพทางอารมณ์ การอยู่ในระเบียบวินัย ความรับผิดชอบ ความสามารถในการควบคุมจิตใจ การบังคับตนเอง และการแสดงออกทางอารมณ์

วรรณิ์ รักธรรม (2515 : 60) ศึกษาเปรียบเทียบความวิตกกังวล ความต้องการสัมฤทธิ์ผล ความรู้สึกรับผิดชอบของเด็กไทยเชื้อชาติไทย กับเด็กไทยเชื้อชาติจีน ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ปีการศึกษา 2514 จำนวน 240 คน เป็นเด็กไทย 120 คน เด็กจีน 120 คน พบว่าเด็กไทยเชื้อชาติไทยเกรงกลัวพ่อแม่ และพยายามทำตามความต้องการของพ่อแม่แมตตนเองจะไม่พอใจก็ตาม นอกจากนั้นการอบรมเลี้ยงดูของคนไทยใช้ระบบอาวุโสมากกว่าหลักการทำให้บุตรเก็บกตความไม่สบายใจเอาไว้ อันเป็นสาเหตุหนึ่งของความวิตกกังวลและการขาดความเชื่อมั่นในตนเอง

ซูชีพ อ่อนโคกสูง (2516 : 99) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแสดงตัว ความวิตกกังวล ความเชื่อมั่นในตนเองกับคุณธรรมแห่งพลเมืองดี พบว่า เด็กที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงมีบุคลิกภาพแสดงตัวมากกว่าเด็กที่มีความเชื่อมั่นในตนเองต่ำ ความเชื่อมั่นในตนเองมีความสัมพันธ์เป็นแบบเส้นตรงกับบุคลิกภาพแสดงตัวและเด็กชายมีความเชื่อมั่นในตนเองสูงกว่าเด็กหญิง

สุรเกียรติ ลิ้มเจริญ (2523 ; 6) ได้ศึกษาความเชื่อมั่นในตนเอง ความวิตกกังวลกับระเบียบวินัยในชั้นเรียน ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 พบว่าระเบียบวินัยแบบประชาธิปไตย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเชื่อมั่นในตนเอง แต่ความเชื่อมั่นในตนเอง มีความสัมพันธ์ทางลบกับความวิตกกังวล ส่วนระเบียบวินัยแบบเข้มงวดกับความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ชไมพร เจริญสิน (2525 : อ้างอิงมาจากวารสารบรรณศาสตร์ ตุลาคม 2525 : 6) กล่าวไว้ว่า สาเหตุของการเสพยาเสพติดให้โทษของเยาวชนที่สำคัญอย่างหนึ่งก็คือ สภาพจิตของเยาวชน การขาดความเอาใจใส่ดูแลจากบิดามารดา หรือให้ความรักไม่เท่ากัน ทำให้ขาดความอบอุ่น ถูกกดดันมาก ไม่ได้รับความยุติธรรม ซึ่งแสดงออกมาทางด้านบุคลิกภาพ คือ ชอบฟังผู้อื่น เป็นผู้ที่มึนใจอ่อนแอ อ่อนไหวง่าย ไม่อดทน ไม่มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีจิตใจวุ่นเรและมีความวิตกกังวลอยู่ตลอดเวลา

ดังนั้น สรุปได้ว่า เด็กที่มีความเชื่อมั่นในตนเองได้ก็ต่อเมื่อได้รับความรัก ความสนใจจากพ่อแม่ ได้รับการส่งเสริมให้แสดงความคิดเห็นและมีอิสระในการตัดสินใจ และส่งผลให้เป็นผู้ใหญ่ที่กล้าตัดสินใจ ในด้านชีวิตและหน้าที่การงาน ส่วนเด็กที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเองนั้นก็มีส่วนมาจากพ่อแม่ควบคุมให้ปฏิบัติตนอยู่ในขอบเขตที่พ่อแม่เห็นชอบ ทำให้เด็กขาดอิสระที่จะคิดหรือตัดสินใจด้วยตนเอง เมื่อโตขึ้นมีหน้าที่การงานเมื่อพบกับปัญหาที่ไม่สามารถตัดสินใจได้เพราะไม่เคยฝึกการแก้ปัญหามาก่อน จึงทำให้ขาดทักษะและไม่มีความเป็นผู้นำ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ประสบการณ์ในการทำงาน

ลมูล บุญมณี (2539 : 64) ได้ทำการศึกษา ความมั่นใจในตนเองเกี่ยวกับการนิเทศภายในโรงเรียนของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครสวรรค์ พบว่าผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีระดับความมั่นใจในตนเองเกี่ยวกับการนิเทศภายในโรงเรียนทุกด้านไม่แตกต่างกัน

จรีรัตน์ ขอเหนียวกลาง (2539 : 88) ได้ทำการศึกษาคุณลักษณะของผู้บริหารในบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ พบว่า คุณลักษณะของผู้บริหารบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ด้านความกล้าหาญ พิจารณาตามตัวแปร ประสบการณ์ในการทำงาน ในระดับบริหารพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

2.2 เพศ

จรีรัตน์ ขอเหนียวกลาง (2539 : 88) ได้ทำการศึกษาคุณลักษณะของผู้บริหารในบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ พบว่า คุณลักษณะของผู้บริหารบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ด้านความกล้าหาญ พิจารณาตามตัวแปร เพศ ในระดับบริหารพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

2.3 ตำแหน่งงาน

จรีรัตน์ ขอเหนียวกลาง (2539 : 88) ได้ทำการศึกษาคุณลักษณะของผู้บริหารในบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ พบว่า คุณลักษณะของผู้บริหารบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ด้านความกล้าหาญ พิจารณาตามตัวแปรด้านระดับตำแหน่งงานพบว่า ผู้บริหารที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีคุณลักษณะด้านความมั่นคงทางอารมณ์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานชายและหญิงบริษัท แทคเซอร์วิส จำกัด จำนวน 400 คน เป็นพนักงานชาย 192 คน เป็นพนักงานหญิง 208 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานชายและหญิง ของบริษัท แทคเซอร์วิส จำกัด ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้นจากประชากร จำนวน 120 คน เป็นพนักงานชาย 58 คน และพนักงานหญิง 62 คน โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ใช้ตำแหน่งเป็นเกณฑ์ในการสุ่มตัวอย่าง โดยสุ่มมาตำแหน่งละ 30 % จากจำนวนประชากร ในตำแหน่งดังนี้
 - 1.1 ตำแหน่งพนักงาน
 - 1.2 ตำแหน่งพนักงานอาวุโส
 - 1.3 ตำแหน่งหัวหน้าส่วน
 - 1.4 ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป
2. แต่ละตำแหน่งแบ่งออกเป็นเพศชาย และเพศหญิง จึงทำการสุ่มอย่างง่าย เพื่อแบ่งเพศชายและหญิง ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ตำแหน่งงาน	ชาย		หญิง	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. พนักงาน	163	48	152	49
2. พนักงานอาวุโส	19	8	36	9
3. หัวหน้าส่วน	4	1	8	2
4. ผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป	6	1	4	2
รวม	192	58	208	62

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือดังต่อไปนี้

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว
2. แบบสอบถามสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน
3. แบบสอบถามความเชื่อมั่นในตนเอง

ลักษณะของแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ ลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน

2. แบบสอบถามสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามสัมพันธภาพภายในครอบครัว ของประกายทิพย์ พิชัย (2539 : 82-83) เป็นแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 23 ข้อ นำมาดัดแปลงให้เหมาะสมกับพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 100 คน ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง ใช้วัดสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

ตัวอย่าง

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง
ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
1	เพื่อน ๆ ไม่ค่อยสนใจซักถามเกี่ยวกับการทำงานของ ข้าพเจ้า					

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับความคิดเห็นของท่านพอสมควร
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับความคิดเห็นของท่าน บางครั้งก็ไม่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน
ไม่จริง	หมายถึง	ข้อความไม่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมาก
ไม่จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความไม่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน

ถ้าข้อความนั้นเป็นข้อความทางบวก

จริงที่สุด	ให้	5 คะแนน
จริง	ให้	4 คะแนน
จริงบ้าง	ให้	3 คะแนน
ไม่จริง	ให้	2 คะแนน
ไม่จริงที่สุด	ให้	1 คะแนน

ถ้าข้อความนั้นเป็นข้อความทางลบ

จริงที่สุด	ให้	1 คะแนน
จริง	ให้	2 คะแนน
จริงบ้าง	ให้	3 คะแนน
ไม่จริง	ให้	4 คะแนน
ไม่จริงที่สุด	ให้	5 คะแนน

3. แบบสอบถามความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบจากตัวเลือก 3 ตัว จำนวน 20 ข้อ แบบสอบถามนี้ผู้วิจัยปรับปรุงขึ้นจากแบบสอบถามความมั่นใจในตนเองของ อัจฉรา เนตรล้อมวงค์

ตัวอย่าง

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะสำรวจการตัดสินใจของพนักงานในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวัน ถ้าท่านประสบกับสถานการณ์เหล่านั้น ท่านจะตัดสินใจอย่างไร โดยให้ท่านพิจารณาข้อคำถามเป็นข้อ ๆ ซึ่งในแต่ละข้อมีคำตอบคือ ก, ข, และค ให้เลือกเพียงตัวเลือกเดียว ที่เป็นจริงสำหรับตัวท่านมากที่สุด เมื่อเลือกได้ข้อใด ให้นำไปเขียนลงในกระดาษคำตอบที่แจกให้ต่างหาก

(0) ดลยา เคยเป็นนักร้องของมหาวิทยาลัยที่เคยศึกษาอยู่ ขณะนี้เธอทำงานอยู่ในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง วันหนึ่งในงานวันเกิดของคุณลุง โฆษกได้เชิญดลยาโดยไม่รู้ตัวล่วงหน้า ให้ขึ้นไปร้องเพลงบนเวที ถ้าท่านเป็นดลยาท่านจะทำอย่างไร

- ก. ปฏิเสธไม่ยอมร้องเพลง
- ข. ยินดีที่จะออกไปร้องเพลง
- ค. ออกไปร้องเพลงแต่มีความรู้สึกโกรธโฆษก

ถ้าท่านยินดีที่จะออกไปร้องเพลงก็เขียนเครื่องหมาย X ในช่องที่ตรงกับข้อ ข.

เกณฑ์การให้คะแนน

- 2 มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง
- 1 มีความเชื่อมั่นในตนเองปานกลาง
- 0 มีความเชื่อมั่นในตนเองต่ำ

การหาคุณภาพเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่ดัดแปลงแล้ว ไปให้พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 100 คน ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง แล้วตรวจแบบสอบถาม โดยให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ให้ไว้ รวมคะแนนแต่ละคนแล้วเรียงคะแนนจากสูงไปหาต่ำ โดยใช้เทคนิค 25 % สำหรับแบบสอบถามสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และใช้เทคนิค 50 % กับแบบสอบถามบุคลิกด้านความเชื่อมั่นในตนเอง แล้วจำค่าเฉลี่ยรายข้อของแต่ละกลุ่มมาทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย โดยใช้ t - test ได้แบบสอบถามดังนี้

1.1 แบบสอบถามสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานได้จำนวน 21 ข้อ จากจำนวน 23 ข้อ โดยมีค่า t ระหว่าง 2.25 ถึง 7.92

1.2 แบบสอบถามบุคลิกภาพด้านความเชื่อมั่นในตนเองได้จำนวน 20 ข้อ จากจำนวน 25 ข้อ โดยมีค่า t ระหว่าง 1.91 ถึง 6.01

2. นำแบบสอบถามที่ตัดไว้ในข้อ 1.1 และ 1.2 มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliabilities) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น .8434 และ .7051 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยติดต่อกรรมการผู้จัดการของบริษัทแทคเซอร์วิส จำกัด โดยนัดวันที่ ที่จะให้พนักงานตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้เพื่อความสะดวกและความร่วมมือจากทางบริษัทฯ ในการเก็บข้อมูล
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยตนเอง จำนวน 120 ฉบับ ได้แบบสอบถามคืน 120 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ในช่วงระหว่างเดือน กรกฎาคม - สิงหาคม 2540
3. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ในที่นี้ผู้วิจัยนำข้อมูลไปวิเคราะห์ โดยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences Version)
2. หาจำนวนร้อยละ ของตัวแปรด้านเพศ ลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านเพศ ลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product - Moment Correlation Coefficient)
4. วิเคราะห์ความแตกต่างของความเชื่อมั่นในตนเองของตัวแปรด้านเพศ โดยใช้ t - test
5. วิเคราะห์ความแตกต่างของความเชื่อมั่นในตนเองของตัวแปรด้าน ลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และถ้าพบว่ามีความสำคัญทางสถิติให้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้ Newman - Keuls Method
6. วิเคราะห์ความแตกต่างของความเชื่อมั่นในตนเองของตัวแปรด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยใช้ t - test
7. วิเคราะห์ตัวแปรด้านเพศ ลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเอง โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ทาค่าสถิติพื้นฐาน (Ferguson 1971 : 45)

1.1. ทาค่าคะแนนเฉลี่ย (X)

1.2. ทาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) (Ferguson. 1971 : 62)

1.3. ทาค่าร้อยละ

2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

2.1. ทาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (ลิวัน สายยศและอังคณา สายยศ. 2536 : 170-171)

$$\alpha = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	n	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
	$\sum s_i^2$	แทน	คะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ
	s_t^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของเครื่องมือนี้ทั้งฉบับ

2.2. ทาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม โดยใช้สูตร t - test แบบเทคนิค 25% ของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ (ลิวัน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536 : 185-186)

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{S_H^2}{n_H} + \frac{S_L^2}{n_L}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม
เมื่อ	\bar{X}_H	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มสูง
เมื่อ	\bar{X}_L	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มต่ำ
เมื่อ	S_H^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของกลุ่มสูง
เมื่อ	S_L^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของกลุ่มต่ำ
เมื่อ	n_H	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มสูง
เมื่อ	n_L	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มต่ำ

3. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product - Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1 โดยใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2537 : 321-324)

$$r = \frac{N\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน	ผลรวมสูงสุดของคะแนน X
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมสูงสุดของคะแนนชุด Y
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนน X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X กับ Y
	N	แทน	จำนวนคนหรือสิ่งที่ศึกษา

3.2 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานชายหญิง โดยใช้สูตร

t-test

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	X_1	แทน	คะแนนเฉลี่ยของพนักงานชาย
	X_2	แทน	คะแนนเฉลี่ยของพนักงานหญิง
	S_1	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนของพนักงานเพศชาย
	S_2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนของพนักงานเพศหญิง
	N_1	แทน	จำนวนพนักงานเพศชาย
	N_2	แทน	จำนวนพนักงานเพศหญิง

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

3.3 วิเคราะห์ตัวแปรที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเอง โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอย (stepwise regression) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 8

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนพนักงานบริษัท
\bar{X}	แทน	คะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	อัตราส่วนที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงค่า t
df	แทน	Degree of Freedom
SS	แทน	Sum of Square
MS	แทน	Mean Square
F	แทน	อัตราส่วนวิกฤติที่ใช้ในการแจกแจงค่า F ค่าสถิติที่ใช้ใน F - distribution
X1	แทน	เพศ
X2	แทน	ลำดับที่ของการเกิด
X3	แทน	สถานภาพ
X4	แทน	ตำแหน่งงาน
X5	แทน	ประสบการณ์ในการทำงาน
X6	แทน	สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน
Y	แทน	ความเชื่อมั่นในตนเอง
R	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ
R^2	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอย ของการพยากรณ์ ซึ่งพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยของการพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูป คะแนนมาตรฐาน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาจำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัท แทค เซอร์วิส จำกัด โดยจำแนกตามตัวแปรด้านเพศ ลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านเพศ ลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน กับความเชื่อมั่นในตนเอง โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product - Moment Correlation Coefficient)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัท โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ โดยใช้ t - test

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัท โดยจำแนกตามตัวแปรลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance)

เมื่อพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยได้ทดสอบความแตกต่างของคะแนนเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบแบบนิวแมนคูลส์ (Newman Keuls Method)

ตอนที่ 5 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัท โดยจำแนกตามตัวแปรด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยใช้ t - test

ตอนที่ 6 ผลการศึกษาตัวแปรด้านเพศ ลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัท โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Mutiple Regression Analysis) แบบ Stepwise

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาจำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัท เทค เซอร์วิส จำกัด โดยจำแนกตามตัวแปรด้านเพศ ลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัท โดยจำแนกตามตัวแปรด้านเพศ ลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

ตัวแปร	ระดับของตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	58	43.3
	หญิง	62	51.7
	รวม	120	100
ลำดับที่ของการเกิด	บุตรคนแรก	45	37.5
	บุตรคนรอง	48	40
	บุตรคนสุดท้อง	27	22.5
	รวม	120	100
สถานภาพ	โสด	101	84.2
	สมรส	19	15.8
	รวม	120	100
ตำแหน่งงาน	พนักงาน	96	80
	พนักงานอาวุโส	19	15.8
	หัวหน้าส่วน	3	2.5
	ผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป	3	2.5
	รวม	120	100
ประสบการณ์ในการทำงาน	0 - 1 ปี	23	19.2
	1 - 3 ปี	48	40
	3 - 5 ปี	36	30
	5 ปีขึ้นไป	13	10.8
	รวม	120	100

จากตาราง 2 พบว่า เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรอิสระปรากฏว่า มีเพศชาย 58 คน เพศหญิง 62 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 และ 51.7 ลำดับที่ของการเกิด พบว่าเป็นบุตรคนรองมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40 สถานภาพ จะมีพนักงานเป็นโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.2 ตำแหน่งงาน ระดับพนักงานจะมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานอาวุโส ส่วนหัวหน้าส่วน และผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไปมีจำนวนใกล้เคียงกัน ประสบการณ์ในการทำงานส่วนมากอยู่ในช่วง 1 - 3 ปี รองลงมาคือ 3 - 5 ปี ส่วน 0 - 1 ปี และ 5 ปี ขึ้นไป มีจำนวนใกล้เคียงกัน

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ กับความเชื่อมั่นในตนเองดังแสดงไว้ในตาราง 3

ตาราง 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ กับความเชื่อมั่นในตนเอง

ตัวแปร	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y
X1 : เพศ	1.00	.05	.10	.05	-.11	-.18	.13**
X2 : ลำดับที่ของการเกิด		1.00	.09	.09	.16	-.09	-.01
X3 : สถานภาพ			1.00	.28	.37	-.17	.12
X4 : ตำแหน่งงาน				1.00	.47	-.18	.03
X5 : ประสบการณ์ในการทำงาน					1.00	-.19	-.04
X6 : สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน						1.00	.26**
Y : ความเชื่อมั่นในตนเอง							1.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่า เพศ และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความเชื่อมั่นในตนเอง จำแนกตามตัวแปรเพศ

3.1 ผลการเปรียบเทียบความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัท จำแนกตามตัวแปรเพศ
 ดังแสดงไว้ในตาราง 4

ตาราง 4 แสดงการเปรียบเทียบความเชื่อมั่นในตัวเองระหว่างพนักงานชายและหญิง

เพศ	N	X	S.D.	t
ชาย	58	33.81	4.39	1.44**
หญิง	62	34.84	3.40	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4 พบว่าระหว่างพนักงานชายและหญิง มีความเชื่อมั่นในตนเองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าพนักงานหญิงและพนักงานชาย มีความเชื่อมั่นในตนเองแตกต่างกัน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัท จำแนกตามตัวแปรด้านลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ดังแสดงในตาราง 5-8

4.1 ผลการเปรียบเทียบความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัท จำแนกตามตัวแปรลำดับที่ของการเกิด ดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 5 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัท

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	1.58	.79	.05
ภายในกลุ่ม	117	1835.41	15.69	
ผลรวม	119	1836.99		

จากตาราง 5 พบว่าพนักงานบริษัทที่มีลำดับที่ของการเกิดต่างกัน มีความเชื่อมั่นในตนเองไม่แตกต่างกัน โดยคะแนนเฉลี่ยความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัทที่เป็นบุตรคนโต ($\bar{X} = 34.47$) บุตรคนรอง ($\bar{X} = 34.21$) และบุตรคนสุดท้อง ($\bar{X} = 34.37$) ไม่แตกต่างกัน

4.2 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัท จำแนกตามตัวแปรด้านสถานภาพ ดังแสดงในตาราง 6

ตาราง 6 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัทตามสถานภาพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	1.58	.79	.05
ภายในกลุ่ม	117	1835.41	15.69	
ผลรวม	119	1836.99		

จากตาราง 6 พบว่าพนักงานบริษัทที่มีสถานภาพต่างกัน มีความเชื่อมั่นในตนเองไม่แตกต่างกัน โดยคะแนนเฉลี่ยความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัทที่มีสถานภาพเป็นโสด ($\bar{X} = 34.14$) และสถานภาพสมรส ($\bar{X} = 35.42$) ไม่แตกต่างกัน

4.3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความเชื่อมั่นในตนเอง จำแนกตามตัวแปรด้านตำแหน่งงาน
 ดังแสดงไว้ในตาราง 7

ตาราง 7 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัทที่มีตำแหน่งงาน
 ต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	3	42.92	14.31	
ภายในกลุ่ม	116	1794.07	15.47	.93
ผลรวม	119	1836.99		

จากตาราง 7 พบว่าพนักงานบริษัทที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความเชื่อมั่น
 ในตนเองไม่แตกต่างกัน โดยคะแนนเฉลี่ยความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานที่มีตำแหน่งเป็นพนักงาน
 ($\bar{X} = 34.39$) ตำแหน่งพนักงานอาวุโส ($\bar{X} = 33.44$) ตำแหน่งหัวหน้าส่วน ($\bar{X} = 37.33$) และตำแหน่ง
 ผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป ($\bar{X} = 35.00$) ไม่แตกต่างกัน

4.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความเชื่อมั่นในตนเอง จำแนกตามตัวแปรด้าน
ประสบการณ์ในการทำงานดังแสดงไว้ในตาราง 8

ตาราง 8 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความเชื่อมั่นในตนเอง ของพนักงานบริษัทที่มี
ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	3	40.42	13.47	
ภายในกลุ่ม	116	1796.57	15.48	.87
ผลรวม	119	1836.99		

จากตาราง 8 พบว่า พนักงานบริษัทที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน
มีความเชื่อมั่นในตนเองไม่แตกต่างกัน โดยคะแนนเฉลี่ยความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานที่มี
ประสบการณ์ในการทำงาน 0 - 1 ปี ($\bar{X} = 34.87$) ประสบการณ์ 1 - 3 ปี ($\bar{X} = 33.83$) ประสบการณ์
3 - 5 ปี ($\bar{X} = 34.22$) และประสบการณ์ 5 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 35.61$) ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความเชื่อมั่นในตนเอง จำแนกตามตัวแปรสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

5.1 ผลการเปรียบเทียบความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัทจำแนกตามตัวแปรสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ดังแสดงไว้ในตาราง 9

ตาราง 9 แสดงการเปรียบเทียบความเชื่อมั่นในตัวเองของพนักงานบริษัทตามตัวแปรด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

ระดับสัมพันธภาพ				
กับเพื่อนร่วมงาน	N	\bar{X}	S.D.	t
ปานกลาง	64	33.48	4.27	
ดี	56	35.32	3.26	2.62**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 9 พบว่า พนักงานบริษัทที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานต่างกัน มีความเชื่อมั่นในตนเองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ระดับของสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลกับความเชื่อมั่นในตนเอง

ตอนที่ 6 ศึกษาตัวแปรด้านเพศ ลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัท

6.1 ผลการศึกษาตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัท ดังแสดงในตาราง 10

ตาราง 10 แสดงตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัท

ตัวแปร	R	R ²	B	Beta	F
X ₆	.33	.11	.13	.33	5.79**
X ₆ , X ₁	.45	.20	2.36	.31	5.74**

$$R = .45 \quad R^2 = .20$$

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 10 พบว่า ตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเองเป็นอันดับแรกคือ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (X₆) และอันดับสุดท้ายคือเพศ (X₁) สามารถร่วมกันทำนายความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัทได้ร้อยละ 20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บทย่อ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทย่อ

ความมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านเพศ ลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน กับความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัท แทค เซอร์วิส จำกัด กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัท แทค เซอร์วิส จำกัด ตามตัวแปรด้านเพศ ลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน
3. เพื่อศึกษาตัวแปรด้านเพศ ลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัท แทค เซอร์วิส จำกัด

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ตัวแปรเพศ ลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงาน
2. พนักงานชายและหญิงมีความเชื่อมั่นในตนเองแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีลำดับที่ของการเกิดต่างกันมีความเชื่อมั่นในตนเองแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีความเชื่อมั่นในตนเองแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความเชื่อมั่นในตนเองแตกต่างกัน
6. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความเชื่อมั่นในตนเองแตกต่างกัน
7. พนักงานที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานต่างกันมีความเชื่อมั่นในตนเองแตกต่างกัน
8. ตัวแปรเพศ ลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเอง

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานชายและหญิง บริษัท แทค เซอร์วิส จำกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เป็นพนักงานชาย 192 คน และพนักงานหญิง 208 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานชายและหญิง บริษัท แทค เซอร์วิส จำกัด แบ่งเป็นพนักงานชาย 58 คน และพนักงานหญิง 62 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จากประชากรโดยมีความเชื่อถือได้ร้อยละ 30

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงาน บริษัท แทค เซอร์วิส จำกัด กรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน ได้แก่ เพศ ลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเท็จจริงของกลุ่มตัวอย่าง
2. แบบสอบถามสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 21 ข้อ แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามของประกายทิพย์ พิชัย ซึ่งผู้วิจัยนำไปหาค่าความเชื่อมั่นได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8434
3. แบบสอบถามความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบจากตัวเลือก 3 ตัวเลือก จำนวน 20 ข้อ แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามของ อัจฉรา เนตรล้อมวงค์ ซึ่งผู้วิจัยนำไปหาค่าความเชื่อมั่นได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7051

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเริ่มเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 14 กรกฎาคม - 10 สิงหาคม 2540 โดยขอความร่วมมือจากกรรมการผู้จัดการ ผู้อำนวยการของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการแจกและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง รวมทั้งสิ้น 120 ฉบับ ได้รับคืนมา 120 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ศึกษาจำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัท แทค เซอร์วิส จำกัด โดยจำแนกตามตัวแปรด้านเพศ ลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านเพศ ลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน กับความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัท โดยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัท โดยจำแนกตาม ตัวแปรด้านเพศ โดยใช้ t - test

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัท โดยจำแนกตาม ตัวแปร ได้แก่ ลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance)

เมื่อพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยได้ทดสอบความแตกต่างของคะแนนเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบแบบนิวแมนคูลส์ (Newman Keuls Method)

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัท โดยจำแนกตาม ตัวแปรด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยใช้ t - test

ตอนที่ 6 ศึกษาตัวแปรด้านเพศ ลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัท โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Mutiple Regression Analysis) แบบ Stepwise

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรด้านเพศ และสัมพันธภาพ มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัท โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .13 และ .26 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนตัวแปรด้านลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในตนเอง
2. พนักงานชายและหญิงมีความเชื่อมั่นในตนเองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
3. พนักงานบริษัทที่มีลำดับที่ของการเกิดต่างกันมีความเชื่อมั่นในตนเองไม่แตกต่างกัน

4. พนักงานบริษัทที่มีสถานภาพต่างกันมีความเชื่อมั่นในตนเองไม่แตกต่างกัน
5. พนักงานบริษัทที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความเชื่อมั่นในตนเองไม่แตกต่างกัน
6. พนักงานบริษัทที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความเชื่อมั่นในตนเองไม่แตกต่างกัน
7. พนักงานบริษัทที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานต่างกันมีความเชื่อมั่นในตนเองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
8. ตัวแปรที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเอง ได้แก่ ตัวแปรด้านเพศ และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ส่วนตัวแปรด้านลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน เป็นตัวแปรที่ไม่สามารถส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงาน

อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

1. ตัวแปรด้านเพศ ลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัท แทค เซอร์วิส จำกัด

จากผลการวิจัยพบว่า ความเชื่อมั่นในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรด้านเพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .13$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่าเพศมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เมคคี และเซอร์ริฟฟ์ (Mekee and Sherriffs, 1957 อ้างจาก Smith, 1961 : 188) ที่ได้ทำการวิจัยในสังคมอเมริกันพบว่าทั้งหญิงและชายจะมองเห็นว่าผู้ชายมีคุณค่ามากกว่าผู้หญิง และผู้ชายจะได้รับคะแนนความเชื่อมั่นในตนเองสูงเสมอ ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าเพศยังมีความสำคัญที่จะชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างในเรื่องของความเชื่อมั่นในตนเองได้อย่างชัดเจน เพราะจากสภาพการทำงานในบริษัทเอกชน โดยเฉพาะบางแผนกที่ต้องอาศัยความกล้าแสดงออก ความเป็นผู้นำ หรือการแสดงความคิดเห็น การเสนอความคิดเห็นต่าง ๆ ในผู้ชายและผู้หญิงจะมีไม่เท่ากัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของจอร์จตัน ขอเหนียวกลาง (87 : 2539) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้บริหารในบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะด้านประเภทภาวะผู้นำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งภาวะผู้นำนี้จัดอยู่ในองค์ประกอบของความเชื่อมั่นในตนเอง และพบว่าตัวแปรเพศ มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะของผู้บริหารบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ โดยผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารชายมีคะแนนเฉลี่ยคุณลักษณะด้านความมั่นคงทางอารมณ์สูงกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความเชื่อมั่นในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=.26$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ไม่ปรากฏงานวิจัยที่สนับสนุนหรือคัดค้านผลการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากไม่พบผู้ใดศึกษามาก่อน แต่จากระดับของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานนั้นจะมีผลต่อความเชื่อมั่นในตนเอง และมีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานสูง รวมทั้งเป็นพลังที่สามารถทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจสูงหรือต่ำก็ได้ซึ่งแล้วแต่ระดับของสัมพันธภาพนั้นว่าอยู่ในระดับใด

ผลการวิจัยปรากฏว่า ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่นในตนเองกับตัวแปรด้านลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งตัวแปรเหล่านี้จะมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในตนเอง ดังเช่นตัวแปรด้านประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน จะมีความเชื่อมั่นในตนเองไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลมุล บุญมณี (2537:65) ได้ทำการศึกษาถึงความมั่นใจในตนเองเกี่ยวกับการนิเทศภายในโรงเรียนของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครสวรรค์ พบว่าผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีระดับความเชื่อมั่นในตนเองเกี่ยวกับการนิเทศภายในโรงเรียนทุกด้านไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรีรัตน์ ขอเหนี่ยวกลาง Z2539 : 88) ได้ทำการศึกษาพบว่า คุณลักษณะของผู้บริหารบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ด้านความกล้าหาญ พิจารณาตามตัวแปรเพศ ประสบการณ์ในการทำงานในระดับบริหารพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งคุณลักษณะด้านความกล้าหาญจัดอยู่ในองค์ประกอบของความเชื่อมั่นในตนเอง

2. พนักงานชายและพนักงานหญิงมีความเชื่อมั่นในตนเองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t = 1.44$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 2 และสอดคล้องกับการศึกษาของจรีรัตน์ ขอเหนี่ยวกลาง (2539 : 87) พบว่า ผู้บริหารชายมีคะแนนเฉลี่ยคุณลักษณะด้านความมั่นคงทางอารมณ์สูงกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. พนักงานบริษัทที่มีลำดับที่ของการเกิดต่างกันมีความเชื่อมั่นในตนเองไม่แตกต่าง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในข้อ 3

4. พนักงานบริษัทที่มีสถานภาพต่างกันมีความเชื่อมั่นในตนเองไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในข้อ 4 จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่าพนักงานบริษัท ไม่ว่าจะอยู่ในสถานภาพใดจะมีความเชื่อมั่นในตนเองคล้าย ๆ กัน หรือใกล้เคียงกัน ทั้งนี้เป็นเพราะสถานภาพของพนักงานไม่ได้ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานหรือส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเอง เพราะบริษัทเอกชนจะมีกฎระเบียบที่เข้มงวดและตรงไปตรงมา จะไม่มีพวกพ้องเส้นสายหรือญาติ ฉะนั้นจึงไม่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงาน

5. พนักงานบริษัทที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความเชื่อมั่นในตนเองไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในข้อ 5 ทั้งนี้เพราะการทำงานในบริษัททุกคนจะมีความถนัดในหน้าที่หรือตำแหน่งที่ตนเองดำรงอยู่ จึงมีความรอบรู้ในหน้าที่การงาน และเรื่องอื่นๆ ซึ่งผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่าก็จะเป็นการมีความรอบรู้ในงานของพนักงานที่มีตำแหน่งต่ำกว่า ฉะนั้นตำแหน่งงานจึงไม่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเอง

6. พนักงานบริษัทที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความเชื่อมั่นในตนเองไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในข้อ 6 จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ประสบการณ์ในการทำงานไม่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับ ลมุล บุญมณี (2537 : 64) ได้ศึกษาพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีระดับความมั่นใจในตนเองเกี่ยวกับการนิเทศภายในโรงเรียนทุกด้านไม่แตกต่างกัน

7. พนักงานบริษัทที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานต่างกัน มีความเชื่อมั่นในตนเองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t=2.62$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 7 จากการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัทที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานดี มีความเชื่อมั่นในตนเองดีกว่าพนักงานบริษัทที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานที่ไม่ดี ทั้งนี้จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานสามารถบอกระดับของความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานได้ เพราะจากสภาพความเป็นจริงถ้าพนักงานคนใดมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในด้านดี ก็จะทำให้ตนเองมีความมั่นใจ จะแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างมีความมั่นใจในตนเอง เพราะได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนจึงส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเอง และในทางตรงข้าม ถ้ามีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานในระดับปานกลางก็จะส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเองอีกระดับหนึ่ง

8. ตัวแปรด้านเพศ ลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเอง จากการวิจัยพบว่าตัวแปรที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเอง คือ เพศ และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน อภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยเรียงตามลำดับตัวแปรที่ส่งผลจากมากไปหาน้อย ได้ดังต่อไปนี้

8.1 ตัวแปรด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน เป็นตัวแปรที่มีน้ำหนักในการส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเองมากที่สุด เพราะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของความเชื่อมั่นในตนเองมากที่สุด ($r=.33$) และมีค่า distribution $F = 5.71$

8.2 ตัวแปรด้านเพศเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเองเป็นอันดับ 2 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความเชื่อมั่นในตนเอง ($r=.45$) และมีค่า distribution $F = 5.74$ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชัยวัฒน์ พึ่งชัย และประสิทธิ์ พึ่งชัย (2505 : 435) ได้ศึกษาถึงความแตกต่างระหว่างเพศกับความเชื่อมั่นในตนเอง พบว่า ผู้ชายแสดงให้เห็นความมั่นใจในตนเองมากกว่าผู้หญิง เพียงเล็กน้อยเท่านั้น บางคนเชื่อว่าที่เป็นเช่นนี้เพราะ ผู้หญิงได้รับการอบรมเลี้ยงดูให้เป็นคนสุภาพและสงวนท่าทีไว้มากกว่า

ตัวแปรที่ไม่สามารถส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัท คือ ตัวแปรด้าน ลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงานเพราะตัวแปรด้านลำดับที่ของการเกิด จากการทำงานและการที่เราพูดคุยคุ้นเคยกันกับพนักงานด้วยกัน ไม่ว่าจะพนักงานจะเป็นบุตรคนโต บุตรคนกลาง หรือบุตรคนเล็ก ขณะทำงานก็จะมี ความเชื่อมั่นในตนเองไม่แตกต่างกัน จึงทำให้ไม่เห็นถึงความแตกต่าง เพราะฉะนั้นตัวแปรด้านลำดับที่ของการเกิดจึงไม่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเอง ตัวแปรด้านสถานภาพ จากการพูดคุยกันกับพนักงานด้วยกัน ไม่ว่าจะพนักงานจะมีสถานภาพโสด สมรส ขณะทำงานก็จะมี ความเชื่อมั่นในตนเองไม่แตกต่างกัน จึงทำให้ไม่เห็นถึงความแตกต่าง เพราะฉะนั้นตัวแปรด้านสถานภาพจึงไม่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเอง ตัวแปรด้านตำแหน่งงาน ไม่ว่าจะพนักงานจะมีตำแหน่งงานระดับพนักงาน พนักงานอาวุโส หัวหน้าส่วน ผู้ช่วยผู้จัดการ ขณะทำงานก็จะมี ความเชื่อมั่นในตนเองไม่แตกต่างกัน จึงทำให้ไม่เห็นถึงความแตกต่าง เพราะฉะนั้นตัวแปรด้านตำแหน่งงานจึงไม่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเอง ตัวแปรด้าน ประสบการณ์ในการทำงาน ไม่ว่าจะพนักงานจะมีประสบการณ์ในการทำงาน 0-1 ปี 1-3 ปี 3-5 ปี หรือ 5 ปีขึ้นไป ขณะทำงานก็จะมี ความเชื่อมั่นในตนเองไม่แตกต่างกัน จึงทำให้ไม่เห็นถึงความแตกต่าง เพราะฉะนั้นตัวแปรด้านประสบการณ์ในการทำงานจึงไม่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเอง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร ควรนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพิจารณาหาแนวทาง เพื่อช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความเชื่อมั่นในตนเอง อันจะส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพราะจากการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเองคือ ตัวแปรเพศ และสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีผลต่อพนักงานมากที่สุด จึงควรหาแนวทางให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าตนเองไม่ว่าจะเป็นเพศใด หรือมีสัมพันธ์ภาพอย่างไร ก็สามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพเท่ากัน เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานเอง

1.2 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ควรนำผลจากการศึกษาครั้งนี้เป็นแนวทาง ในการจัดสรรพนักงาน หรือการโอนย้าย รวมทั้งการปรับเลื่อนตำแหน่ง ให้เหมาะสมกับความสามารถ และควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องที่เกี่ยวกับงาน เพื่อให้พนักงานได้มีการแสดงออกทางความคิด

1.3 กรรมการผู้จัดการ ควรนำผลจากการศึกษาครั้งนี้ เป็นแนวทางในการบริหารด้านบุคลากรในเรื่องของการจัดกิจกรรมสำหรับพนักงานและผู้บังคับบัญชา เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน และเป็นการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีให้เกิดขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

2.1 ควรศึกษาค้นคว้าตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานในแผนกต่าง ๆ เพื่อศึกษาถึงความเชื่อมั่นของพนักงานในแผนกที่จะส่งผลต่ออาชีพนั้น ๆ เช่น แผนกบริการ

2.2 ควรศึกษาค้นคว้า ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นในตนเองในด้านต่าง ๆ ที่เฉพาะลงไป เช่น ด้านการบริหาร ด้านสวัสดิการ ด้านนันทนาการ ด้านวิชาการ เป็นต้น เพื่อศึกษาถึงตัวแปรที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเองอันอาจมีผลต่อการทำงานได้

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กวีนิพนธ์ ธรรมนุต. การศึกษาเปรียบเทียบพัฒนาทางการคิดโดยยึดตนเองเป็นศูนย์กลางของเด็กที่มีความแตกต่างกันในด้านการอบรมเลี้ยงดูและการยอมรับของกลุ่มเพื่อน. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2522. อัดสำเนา.
- เกื้อกุล ทาลีธี. การศึกษาเปรียบเทียบสังคมประภคิตและบุคลิกภาพของบุคคลจากครอบครัวที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมต่างกัน. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2514.
- จิงใจ ขจรศิลป์. การศึกษาลักษณะการจัดกิจกรรมศิลปะสร้างสรรค์และการเล่นตามมุมที่มีต่อความคิดสร้างสรรค์และความเชื่อมั่นในตนเองของเด็กปฐมวัย. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532. อัดสำเนา.
- จรีรัตน์ ขอเหนี่ยวกลาง. คุณลักษณะของผู้บริหาร. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2539. อัดสำเนา.
- แจ่มจันทร์ เกียรติกุล. การศึกษาความเชื่อมั่นในตนเองและวินัยในตนเองของเด็กปฐมวัยที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูต่างกันและอยู่ในชั้นเรียนของครูที่มีพฤติกรรมทางวาจาและท่าทางแตกต่างกัน. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2531. อัดสำเนา.
- ชไมพร เจริญสิน. การบำบัดด้วยหนังสือกับเยาวชนที่มีประวัติเสพยาเสพติดให้โทษในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กกลาง. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2525. อัดสำเนา.
- ชูชีพ อ่อนโคกสูง. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแสดงตัวความวิตกกังวลความเชื่อมั่นในตนเองกับคุณธรรมแห่งพลเมืองดี. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2516. อัดสำเนา.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2516. อัดสำเนา.
- เดโช สวานานนท์. รวบรวมข้อเขียนและบทความทางจิตวิทยา. กรุงเทพฯ, ไทยวัฒนาพานิช, 2516, 622 หน้า.
- นิพนธ์ แจ่มเอี่ยม. การศึกษาบุคลิกภาพแสดงตัว ความเชื่อมั่นในตนเองและความภาคภูมิใจในตนเองของนักเรียนชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 3 ในกรุงเทพมหานครและอุดรดิติ. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2519. อัดสำเนา.
- ประกายทิพย์ พิชัย. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นโรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง กรุงเทพมหานคร. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2539. อัดสำเนา.
- ประดินันท์ อุปรมัย. พฤติกรรมวัยเด็ก เล่มที่ 2. บริษัทประชาชน จำกัด. กรุงเทพฯ. 2530.
- มานิดา ทองทวี. การเปรียบเทียบผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มและรายบุคคลที่มีต่อความเชื่อมั่นใน

ตนเอง. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2526. อัดสำเนา.

มาลี แก้ววงษ์. ผลการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มต่อการพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเองของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนไทยนิยมสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2526. อัดสำเนา.

ลมุล บุญมณี. ความมั่นใจในตนเองเกี่ยวกับการนิเทศภายในโรงเรียนของผู้บริหารประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครสวรรค์. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2537.

ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2516. อัดสำเนา.

ลัดดา สุวรรณรัตน์. แรงจูงใจการเข้าศึกษาวิชาชีพเฉพาะและความมั่นใจที่จะออกไปประกอบอาชีพในโรงเรียนประเภทช่างอุตสาหกรรม. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. 2512. อัดสำเนา.

วรรณะ แก้วมณีเยี่ยม. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพด้านธุรกิจกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพสายวิชาบริหารธุรกิจสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เขตกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2536. อัดสำเนา.

วรรณิ รักรธรรม. การศึกษาเปรียบเทียบความวิตกกังวลความต้องการผลสัมฤทธิ์และความรู้สึกกับผิดชอบของเด็กไทยและเด็กไทยเชื้อชาติจีน. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร, 2515. อัดสำเนา.

วัชรีย์ ชูระคำ. จิตวิทยาแนะแนวและให้คำปรึกษา. กรุงเทพฯ: หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู, 2524.

วาสนา ผดุงทรง. ผลของการอภิปรายภาวาทเป็นกลุ่มต่อการพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนปัญญาารคุณ กรุงเทพมหานคร. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2529. อัดสำเนา.

วิจิตร วรุตบางกูร. ศิลปศาสตร์นักรู้สำหรับผู้นำ. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2525.

วินัย ธรรมศิลป์. การสร้างแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพด้านความเชื่อมั่นในตนเอง สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จังหวัดเชียงใหม่. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527. อัดสำเนา.

ศึกษาธิการ, กระทรวง, กรมการฝึกหัดครู. พัฒนาการครอบครัวและเด็ก. โรงพิมพ์ศรีทรงส์, 2509, 385 หน้า

สมพงษ์ ตีรพัฒน์. ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการอบรมเลี้ยงดูความเชื่อมั่นในตนเองและความรู้สึกกับผิดชอบ. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2517.

อัคราณา.

- ✓ สมพร พลอยงาม. การทดลองสอบความเชื่อมั่นในตนเองแก่เด็กที่มีระดับพัฒนาการทางสติปัญญาต่างกัน โดยวิธีกลุ่มสัมพันธ์. ปรินญาณีพันธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2525. อัคราณา.
- ✗ สวณา พรพัฒน์กุล. ความสำนึกในหน้าที่พลเมืองของเด็กไทย. รายงานการวิจัยฉบับที่ 22, การศาสนา, 2520, 79 หน้า.
- สำอองค์ งามวิชา. การส่งเสริมการขาย. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, 2525.
- ✓ สุชา จันท์น้อม. ปัญหาเด็กและวัยรุ่น. กรุงเทพฯ. โอเดียนสโตร์, 2520, 153 หน้า.
- สุปรีดา ประศาสน์วินิจฉัย. การจัดการขาย. ม.ป.ท., ม.ป.ป.
- ✓ สุรเกียรติ ลิ้มเจริญ. ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่นในตนเอง ความวิตกกังวลกับระเบียบวินัยในชั้นเรียน. ปรินญาณีพันธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ; มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2523. อัคราณา.
- ✓ อัจฉรา เนตรล้อมวงศ์. ผลของการใช้บทบาทสมมติที่มีต่อความเชื่อมั่นในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนนนทรีวิทยา กรุงเทพมหานคร. ปรินญาณีพันธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2531. อัคราณา.
- ✓ Baruch, D. New Ways in Discipline. New York, McGraw-Hill Book Company, 1968.
- ✓ Blair, Glenn Myers. Educational Psychology. The Macmillan Company, New York 1968.
- ✓ Breckenridge, Marian Edgar. Child Development. Philadelphia, W.B. Saunders Company. 1955.
- ✓ Dugger, James A. "A study of Measurable Personal Factors of Leaders and Non-Leaders Among University Woman", Dessertation Abstract. 30:1817 A, 1969.
- Goor, A. "Perblem Solving Process of Creative and Non - Creative Students," Dissertation Abstracts International. 37: 3517 - A ; December, 1974.
- ✓ Horace, B. English, Dynamics of Child Development, Holt, Rinchart and Winston, Inc., 1961, 461 pp.
- ✓ Hurlock, E.B. Child Development. New York: McGraw-Hill Book, Co., 1964.
- ✓ Maslow, A.H. Motivation and Personality. New York:Harper&Row, 1954.
- ✓ Painter, J.J. "An Investigation of the Relationship Between Self-Confidence, Personality and Related Behavior Among Males." Dessertation Abstract. 29:760-B, 1968.
- ✓ Smith, Henry C. Personality Adjustment. New York, McGraw-Hill, Inc., 1961.
- ✓ Symonds, Addington F. Teaching Yourself Personality Efficiency. London, The English University Press, 1964.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน
2. แบบสอบถามสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน
3. แบบสอบถามความเชื่อมั่นในตนเอง

แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงาน พนักงานมีความรู้สึกหรือความเห็นอย่างไรขึ้นอยู่กับตัวพนักงานเอง คำตอบของท่านไม่มีข้อใดถูกหรือผิด และไม่มีผลกระทบกระเทือนต่อท่านแต่อย่างใด ในการตอบแบบสอบถามไม่ต้องลงชื่อของท่าน คำตอบทั้งหมดจะเก็บไว้เป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยเฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง จึงขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

โปรดตอบให้ครบทุกข้อ ขอขอบคุณที่ร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ชุดที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับ

1. เพศ
 - () ชาย
 - () หญิง

2. ลำดับที่ของการเกิด
 - () บุตรคนแรก
 - () บุตรคนกลาง
 - () บุตรคนสุดท้าย

3. สถานภาพ
 - () โสด
 - () สมรส
 - () หย่า

4. ตำแหน่งงาน
 - () พนักงาน
 - () พนักงานอาวุโส
 - () หัวหน้าส่วน
 - () ระดับผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป

5. ประสบการณ์ในการทำงาน
 - () 0-1 ปี
 - () 1-3 ปี
 - () 3-5 ปี
 - () 5 ปีขึ้นไป

2. แบบสอบถามสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับความคิดเห็นของท่านพอสมควร
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับความคิดเห็นของท่าน บางครั้งก็ไม่ตรงกับ ความคิดเห็นของท่าน
ไม่จริง	หมายถึง	ข้อความไม่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมาก
ไม่จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความไม่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

แบบสอบถามสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

ข้อที่	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
1	เพื่อน ๆ ไม่ค่อยสนใจซักถามเกี่ยวกับการทำงานของข้าพเจ้า					
2	หลังจากเลิกงานเพื่อน ๆ จะถามเกี่ยวกับการทำงานของข้าพเจ้า					
3	หัวหน้างานอนุมัติให้ข้าพเจ้าไปเข้ารับการอบรมในหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานที่ศูนย์ฝึกอบรมตามความสนใจของข้าพเจ้า					
4	เมื่อบริษัทฯ จัดสัมมนาต่างจังหวัด หัวหน้างานอนุมัติให้ข้าพเจ้าไปร่วมสัมมนา					
5	หัวหน้างานไม่อนุมัติให้ข้าพเจ้าไปอบรมหลักสูตรพิเศษ					
6	เพื่อน ๆ แนะนำวิธีในการทำงานให้ข้าพเจ้า					
7	เมื่อมีเวลารว่างหัวหน้าจะพูดคุยกับข้าพเจ้า					
8	เพื่อน ๆ ช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับการทำงานเมื่อข้าพเจ้าแก้ปัญหาเองไม่ได้					
9	เมื่อข้าพเจ้าทำงานได้ไม่ดี เพื่อน ๆ ให้กำลังใจแก่ข้าพเจ้า					
10	หัวหน้างานชมข้าพเจ้าเมื่อปฏิบัติงานได้ดี					
11	เมื่อมีงานสำคัญชิ้นหนึ่งที่ข้าพเจ้าจะต้องรับผิดชอบ เพื่อน ๆ ให้กำลังใจข้าพเจ้าในการปฏิบัติงานชิ้นนั้น					
12	เมื่อข้าพเจ้ามีงานที่ต้องปฏิบัติล่วงเวลาและกลับบ้านดึก เพื่อน ๆ จะแสดงความห่วงใย					
13	หัวหน้างานมอบหมายงานให้ข้าพเจ้าทำโดยไม่คำนึงถึงความชอบของข้าพเจ้า					

ข้อที่	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
14	หัวหน้างานไม่สนใจว่าข้าพเจ้าจะรับผิดชอบงานใน					
15	เพื่อน ๆ คอยเตือนให้ข้าพเจ้าเอาใจใส่ต่องานที่ทำ					
16	หัวหน้างานให้ข้าพเจ้าไปอบรมหลักสูตรพิเศษเกี่ยวกับงานที่ทำ					
17	หัวหน้างานให้อิสระในการปฏิบัติงานตามแนวทางที่ข้าพเจ้าเห็นว่าเหมาะสม					
18	เมื่อข้าพเจ้ามีปัญหาเกี่ยวกับการทำงานข้าพเจ้าจะปรึกษาเพื่อน ๆ					
19	เมื่อข้าพเจ้ามีปัญหาเกี่ยวกับการทำงานข้าพเจ้าจะไม่ปรึกษาเพื่อน ๆ					
20	ข้าพเจ้าไม่พอใจเมื่อเพื่อน ๆ คอยควบคุมการทำงานของข้าพเจ้า					
21	ข้าพเจ้าทักทายเพื่อน ๆ ทุกครั้งเมื่อพบกันในตอนเช้าและเลิกงาน					

3. แบบสอบถามความเชื่อมั่นในตนเอง

ค่าชี้แจง

ตาราง 11 แสดงค่าอำนาจจำแนก (t) เป็นรายชื่อของแบบสอบถามสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก
2	5.62
3	5.99
4	4.74
5	2.3
6	5.24
7	5.49
8	7.92
9	7.3
10	6.58
11	4.69
12	6.63
13	6.67
14	4.42
16	6.37
17	2.25
18	3.61
19	3.43
20	3.96
21	4.51
22	3.36
23	4.48

ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .8619

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะสำรวจการตัดสินใจของพนักงานในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวันถ้าท่านประสบกับสถานการณ์เหล่านั้น ท่านจะตัดสินใจอย่างไร โดยให้ท่านพิจารณาข้อคำถามเป็นข้อ ๆ ซึ่งในแต่ละข้อมีคำตอบคือ ก. ข. และค. ให้เลือกเพียงตัวเลือกเดียวที่เป็นจริงสำหรับตัวท่านมากที่สุด เมื่อเลือกได้ข้อใดให้นำไปเขียนลงในกระดาษคำตอบที่แจกให้ต่างหาก ดังนั้นในการตอบแบบสอบถามจึงควรปฏิบัติดังนี้

1. ก่อนตอบแบบสอบถามแต่ละข้อ โปรดอ่านข้อความที่กำหนดให้เสียก่อน
2. เมื่อเข้าใจข้อความที่อ่านแล้ว จึงพิจารณาตัดสินใจเลือกคำตอบ โดยขีดเครื่องหมาย X

ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับการตัดสินใจของท่านมากที่สุด

3. คำตอบของท่านไม่มีคำตอบใดผิด แต่คำตอบอาจแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของแต่ละคน
4. โปรดตอบคำถามทุกข้อ เพราะถ้าขาดข้อใดข้อหนึ่งไปแบบสอบถามนี้จะใช้ไม่ได้

1. วันนี้เป็นวันแรกของการทำงานในสถานที่แห่งใหม่ ก่าจรได้เข้าทำงานในแผนกบริการลูกค้า เมื่อเขามาถึงที่ทำงาน ก็พบว่า มีเพื่อนหลาย ๆ คนซึ่งเคยเห็นกันในวันปฐมนิเทศนั่งอยู่ในห้อง เพื่อน ๆ บางคนรู้จักกันมาจากสถานที่ทำงานเดิมแล้ว แต่ก่าจรไม่รู้จักใครเพราะเขาย้ายมาจากต่างจังหวัด ถ้าท่านเป็นก่าจรท่านจะอย่างไร

- ก. นั่งเฉย ๆ ไม่ต้องสนใจใคร
- ข. เดินเข้าไปกล่าวคำทักทายเพื่อน ๆ ด้วยอาการยิ้มแย้มแจ่มใส
- ค. ยิ้มกับคนที่นั่งใกล้ตัวเพียงคนเดียว

2. ในการประชุมของบริษัทเพื่อพิจารณาการหารายได้เพื่อการกุศล โดยจะจัดให้มีการแสดงคอนเสิร์ต ที่ประชุมมีมติว่าจะจำหน่ายบัตรในราคาใบละ 500 บาท สมหมายซึ่งเป็นตัวแทนของแผนกบริการ มีความเห็นว่าราคาบัตรแพงเกินไป ถ้าท่านเป็นสมหมายท่านจะอย่างไร

- ก. ยกมือขอแสดงความคิดเห็นในเรื่องราคาบัตร
- ข. นั่งเฉยไม่แสดงความคิดเห็นใด ๆ ทั้งสิ้น
- ค. ยุให้เพื่อนคนอื่นแสดงความคิดเห็นก่อนแล้วจึงช่วยสนับสนุน

3. ในชั่วโมงของการอบรมหลักสูตร "การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า" วิทยากรให้ผู้เข้าฝึกอบรมแบ่งกลุ่มทำกิจกรรม คหาวุฒิได้รับการแต่งตั้งจากเพื่อน ๆ ให้เป็นหัวหน้ากลุ่ม ถ้าท่านเป็นคหาวุฒิต่านจะอย่างไร

- ก. วางแผนการทำกิจกรรมและช่วยงานของกลุ่มจนเสร็จ
- ข. ปล่อยให้เพื่อน ๆ ทำแต่ตนเองอยู่เฉย ๆ เพราะเป็นหัวหน้า
- ค. บอกให้เพื่อน ๆ ต่างคนต่างคิดเกี่ยวกับกิจกรรมที่ต้องทำ

4. พนักงานฝ่ายบริการมีปัญหาเกี่ยวกับการทำความสะอาดและความเรียบร้อยของสถานที่ทำงาน เพราะไม่มีโต๊ะทำงานเป็นประจำที่เป็นส่วนตัว ผู้จัดการแต่ละแผนกจึงเรียกประชุมพนักงาน ในที่ประชุมได้เสนอว่าควรแบ่งเวรประจำวันโดยแยกตามเพศ คือเพศชายล้วนหรือหญิงล้วน จริยารู้สึกไม่เห็นด้วยกับความคิดนี้ เพราะจำนวนพนักงานหญิงมากกว่าพนักงานชาย ถ้าจัดเวรแล้วพนักงานชายจะทำวันละ 3 คนเท่านั้น ในขณะที่พนักงานหญิงจะทำวันละ 5-6 คน ถ้าท่านเป็นจริยาท่านจะอย่างไร

- ก. ยกมือขอคัดค้านในความคิดที่แบ่งเวรโดยแยกตามเพศ
- ข. ไม่คัดค้านใด ๆ ยอมรับข้อเสนอของสมาชิก
- ค. พุดกับเพื่อนคนอื่นเพื่อหาพรรคพวกแล้วจึงคัดค้าน

5. นุกุลเป็นพนักงานแผนกดูแลลูกค้า ในสิ้นไตรมาสที่ 2 จะมีสอบประเมินความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ WorldPhone 800 และ WorldPhone 1800 โดยจะมีการสอบในวันจันทร์หน้า และในวันเสาร์อาทิตย์นี้ นุกุลก็ไม่ว่าง คือในวันเสาร์พอกับแม่จะชวนให้นุกุลไปงานวันเกิดของคุณยาย และในวันอาทิตย์นุกุลมีนัดทำงานพิเศษกับเพื่อน ถ้าท่านเป็นนุกุลท่านจะทำอย่างไร

- ก. ไปแล้วกลับก่อนเพื่อมาอ่านหนังสือ
- ข. ให้คุณพ่อคุณแม่พิจารณาว่าสมควรจะไปหรือไม่
- ค. ไปงานและนำหนังสือไปอ่านด้วย

6. ศรีสุดาขอยืมหนังสือมาจากมยุรี ขณะที่ศรีสุดาอ่านหนังสือเล่มนั้นอยู่ บังเอิญปิดแก้วโอดวัลตินหกใส่หนังสือเปียกและสกปรก เมื่อมาลิ้มหนังสือไปอ่านต่อและคืนหนังสือให้มยุรี จึงเกิดปัญหาว่าใครทำหนังสือสกปรก ถ้าท่านเป็นศรีสุดาท่านจะทำอย่างไร

- ก. เฉย ๆ ทำเป็นไม่รู้เรื่องที่เกิดขึ้น
- ข. บอกกับมยุรีตรง ๆ ว่าตนทำหนังสือสกปรกโดยไม่ต้องรอให้ถาม
- ค. ยอมรับว่าตนทำหนังสือสกปรก เมื่อมยุรีไปถามมาลีแล้ว

7. บัญชาที่มีความวิตกกังวลมากเกี่ยวกับการจัดทำวารสารประจำเดือน "CARE NEWS" ซึ่งจะต้องมีการแจ้งข่าวและโปรโมชันต่าง ๆ เกี่ยวกับรายการส่งเสริมการขายพร้อมทั้งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากการจัดโปรโมชันดังกล่าว บัญชาไม่ทราบว่าจะติดต่อขอรายละเอียดจากใคร อีกทั้งมีเวลาเหลือเพียง 4 วันเท่านั้นก็จะถึงกำหนดส่ง ถ้าท่านเป็นบัญชาท่านจะทำอย่างไร

- ก. ทำให้เสร็จตามที่ผู้จัดการมอบหมาย
- ข. ไม่ทำเลย
- ค. ทำบ้างแต่ถ้าไม่เสร็จก็จะขอให้ผู้จัดการเลื่อนเวลาออกไป

8. วันพรุ่งนี้จะเป็นวันงานกีฬาของบริษัทฯ ทางบริษัทฯ ให้พนักงานช่วยกันจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์งาน ขณะที่เพื่อนทุกคนกำลังช่วยกันจัดทำป้าย เช่น ตัดกระดาษ พิมพ์คอมพิวเตอร์ เขียนแผ่นป้าย สมใจไม่ทราบว่าตนจะทำอะไร ถ้าท่านเป็นสมใจท่านจะทำอย่างไร

- ก. ไม่ต้องช่วยเพราะคนช่วยงานมากแล้ว
- ข. ถ้ามีคนเรียกให้ช่วยจึงเข้าไป
- ค. เข้าไปช่วยทำงานเท่าที่จะช่วยได้

9. บ้านของเรีองรองอยู่ชานเมืองของกรุงเทพมหานคร การเดินทางไปได้ทั้งทางเรือ และทางรถ แต่แต่ค่อนข้างลำบาก ในระยะนี้มีการซ่อมถนน ซึ่งทำให้รถติดมาก เรีองรองไปทำงานไม่ทันสองวัน แม้ว่าจะตื่นเช้ากว่าเดิม 1 ชั่วโมงก็ตาม ถ้าท่านเป็นเรีองรองท่านจะอย่างไร

- ก. เปลี่ยนเส้นทางเป็นไปทางเรือ
- ข. ไม่ต้องทำอะไร
- ค. บอกให้หัวหน้างานทราบถึงความจำเป็นของตน

10. คุณโสภณ ผู้ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานการเปิดตัวของสินค้าใหม่ของบริษัท จึงแจ้งความประสงค์ไปยังแผนกต่าง ๆ ผู้จัดการแผนกจึงเรียกประชุมพนักงาน โดยให้พนักงานเสนอความคิดเห็นว่าจะจัดการแสดงหรือกิจกรรมอะไรเพื่อให้เหมาะสมกับงานเปิดตัว

- ก. เงียบไม่แสดงความคิดเห็นใด ๆ
- ข. เสนอความคิดเห็นเมื่อผู้จัดการเรียกชื่อถาม
- ค. ยกมือขอแสดงความคิดเห็น

11. หลังจากเสร็จสิ้น "งานเลี้ยงปีใหม่" ของแผนก บริเวณของห้องจัดเลี้ยงซึ่งดัดแปลงมาจากห้องทำงานสกปรกมาก ผู้จัดการขอร้องให้พนักงานช่วยเก็บทำความสะอาดหลังเลิกงานแล้ว สมคิดไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าจะทำอย่างไร เพราะดีกมากแล้วกลัวแม่จะเป็นห่วง ถ้าท่านเป็นสมคิดท่านจะอย่างไร

- ก. ไม่ช่วย เพราะควรเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทำความสะอาด
- ข. ช่วยบ้างเล็กน้อย แล้วขอลับบ้านก่อน
- ค. ช่วยทำงานให้เสร็จโดยโทรไปบอกแม่ให้ทราบก่อน

12. ขณะที่พนักงานกำลังยืนรอลิฟต์เพื่อขึ้นไปทำงานชั้นบน มานิดาหยิบนาฬิกาข้อมือที่พ่อซื้อให้ในวันเกิดของเธอให้เพื่อน ๆ ดู หลายคนชมว่าสวย เหมาะกับข้อมือของมานิดา ในเวลาเดียวกันนั้นสมศักดิ์และวิทญ์มาเพื่อจะให้ห็นลิฟต์ที่กำลังจะขึ้นชั้นบน วิทญ์เสียหลักชนมานิดา ทำให้นาฬิกาหล่นจากมือตกแตก ถ้าท่านเป็นวิทญ์ท่านจะอย่างไร

- ก. ขอโทษมานิดา และยอมรับว่าตนเองไม่ได้มอง
- ข. ทำเป็นไม่รู้เรื่อง ไม่รับรู้ใด ๆ ทั้งสิ้น
- ค. ขอโทษมานิดาแล้วค่อยซื้อนาฬิกาให้มานิดาใหม่

13. วันดีและปรีดานันท์เป็นเพื่อนกันมาตั้งแต่เรียนอยู่ชั้นมัธยมศึกษา ทั้งสองคนได้รับเชิญไปงานวันเกิดของเพื่อนรุ่นพี่ ซึ่งเป็นเพื่อนสนิทของปรีดานันท์ เมื่อถึงวันงาน ปรีดานันท์ไม่มาทำให้วันดีไม่มีเพื่อนจึงต้องไปงานคนเดียว บังเอิญในงานมีการจับคู่เล่นเกม วันดีเห็นรุ่นน้องคนหนึ่ง ซึ่งจำได้ว่าทำงานอยู่ที่เดียวกัน แต่คนละแผนก แต่ไม่เคยพุดกัน ถ้าท่านเป็นวันดีท่านจะอย่างไร

- ก. เดินเข้าไปชวนรุ่นน้องคนนั้นจับคู่เล่นเกม
- ข. นั่งเฉย ๆ ไม่เล่นเกม
- ค. ขออนุญาตเจ้าภาพกลับบ้าน

14. ในสัปดาห์หน้านี้ แผนกดูแลลูกค้า จะเป็นตัวแทนขึ้นไปแสดงกิจกรรมในงานฉลองครบรอบ 5 ปี ของบริษัทฯ และจะมีการเต้นรวิวีวประกอบเพลง โดยใช้สมาชิก 10 คน แบ่งเป็น 5 คู่ ดวงทิพย์เป็นคนหนึ่งที่จะเข้าร่วมแสดงในครั้งนี้อย่างไร เมื่อถึงวันแสดงดวงทิพย์ต้องเสีย 2 ครั้ง ถ้าท่านเป็นดวงทิพย์ท่านจะทำอย่างไร

- ก. ทานยาแล้วมาร่วมแสดงเท่าที่จะแสดงได้
- ข. ไม่มางานเลย
- ค. ไม่มางาน แต่โทรศัพท์บอกเพื่อนตอนเช้า

15. แรมจันทร์ กำลังคุยกับมาริสา บุญช่วยและเพื่อนคนอื่น ๆ อีก 3 คน ระหว่างที่คุยกันอยู่นั้น แรมจันทร์ไม่เข้าใจเรื่องที่บุญช่วยเล่าเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่บุญช่วยไปพบมาระหว่างวันหยุดเสาร์อาทิตย์ที่ผ่านมา แต่ดูเหมือนว่าเพื่อนคนอื่น ๆ เขาก็รู้เรื่องทั้งหมด ถ้าท่านเป็นแรมจันทร์ท่านจะอย่างไร

- ก. ถามบุญช่วยเกี่ยวกับเรื่องที่ตนสงสัย
- ข. ทำท่าทางว่าเข้าใจเรื่องที่บุญช่วยพูด
- ค. เงียบไว้แล้วค่อยไปถามเพื่อนคนอื่น

16. เมื่อพูดถึงจรรยา หลาย ๆ คนนี้ถึงการซ่อมรถยนต์ เพราะเขาเป็นคนที่มีความสามารถทางการซ่อมรถยนต์มาก วันหนึ่งสีดารถเสียสตาร์ทไม่ติด และขอให้จรรยาช่วยซ่อมให้ เพราะสีดาให้พี่ชายของเธอช่วยซ่อมให้ก็ไม่สามารถซ่อมให้ดีขึ้นมาได้ ถ้าท่านเป็นจรรยาท่านจะอย่างไร

- ก. ใช้ความพยายามซ่อมรถยนต์ให้สีดาจนสุดความสามารถ
- ข. ไม่ซ่อมให้โดยแนะนำให้ไปซ่อมที่อื่น
- ค. ลองซ่อมดูถ้ายุ่งยากมากก็เลิกซ่อม

17. มาลาไปซื้อของตามศูนย์การค้า วันหนึ่งหลังจากเลิกงานแล้ว มาลาแวะซื้อของใช้ที่ศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ขณะที่เดินหาของอยู่นั้น เธอได้เดินผ่านมุมขายเสื้อผ้า พนักงานขายพูดจาชักชวนให้มาลาซื้อเสื้อผ้าตัวหนึ่งราคาแพงมาก โดยบอกว่าเสื้อตัวนั้นเหมาะสมกับมาลาอย่างมาก ถ้าท่านเป็นมาลาท่านจะอย่างไร

- ก. ซื้อเสื้อตัวนั้นตามที่พนักงานขายชักชวน
- ข. ไม่ซื้อโดยบอกกับพนักงานขายว่าไม่ต้องการ
- ค. เดินหนีโดยไม่สนใจอะไรทั้งสิ้น

18. ในวันเสาร์นี้ญาติมาต้องตื่นเช้าเพื่อไปอบรมที่ศูนย์พัฒนาบุคลากร ซึ่งสถานที่แห่งนี้เคยไปครั้งเดียวกับเพื่อนในวันปฐมนิเทศพนักงานใหม่ วิทยาลัยที่อบรมก็ไม่ใช่จึกมาก่อน และเพื่อนก็เป็นเพื่อนแผนกอื่น ถ้าท่านเป็นญาติท่านจะอย่างไร

- ก. ไม่ไปอบรม
- ข. ไปอบรมแต่อาจกลับก่อนถึงเวลาเลิก เพราะไม่คุ้นเคย
- ค. ไปอบรมแล้วพยายามปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนและวิทยากร

19. สมเดช กำลังทำงานที่ค้างมาจากที่ทำงาน เพื่อจะสรุปให้หัวหน้างานและส่งในวันรุ่งขึ้น นอกจากนั้นยังมีงานที่ต้องส่งให้เรียบร้อยและแจ้งผลการดำเนินงานให้ลูกค้าทราบ เมื่อสมเดชทำงานไปได้สักระยะหนึ่ง มนตรี เพื่อนแผนกเดียวกันชวนสมเดชไปดูดนตรี รอบ 19.00 น. โดยมนตริมิบัตรฟรี ถ้าท่านเป็นสมเดชท่านจะอย่างไร

- ก. เลิกทำงานไปดูดนตรีกับมนตรี
- ข. ไปดูดนตรีก่อนแล้วกลับมาทำงานต่อ
- ค. ปฏิเสธมนตรีโดยบอกว่า ยังทำงานไม่เสร็จ

20. คุณพัชรี เป็นผู้ช่วยผู้อำนวยการแผนกดูแลลูกค้า มอบหมายให้มานี้เป็นตัวแทนไปร้องเพลงนำในการประกวดกองเชียร์ในงานกีฬาของบริษัทฯ แม้มานี้จะเคยเป็นนักร้องประจำวงดนตรีของมหาวิทยาลัยมาก่อน แต่ในที่ทำงานนั้นจะมีเพื่อนหลายระดับอายุ และเป็นกาประกวดเพื่อทราบผลแพ้ชนะ รวมทั้งมีพนักงานรุ่นพี่ที่เคยทำหน้าที่นี้มาแล้วมากมาย ถ้าท่านเป็นมานี้ท่านจะอย่างไร

- ก. ยินดีและตั้งใจทำให้ดีที่สุด
- ข. ไปขอร้องรุ่นพี่ให้รับผิดชอบในหน้าที่นี้แทน
- ค. ยอมไปร้องเพลงนำในการประกวดด้วยความรู้สึกประหม่า

ตาราง 11 แสดงค่าอำนาจจำแนก (t) เป็นรายชื่อของแบบสอบถามสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก
2	5.62
3	5.99
4	4.74
5	2.3
6	5.24
7	5.49
8	7.92
9	7.3
10	6.58
11	4.69
12	6.63
13	6.67
14	4.42
16	6.37
17	2.25
18	3.61
19	3.43
20	3.96
21	4.51
22	3.36
23	4.48

ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .8619

ตาราง 12 แสดงค่าอำนาจจำแนก (t) เป็นรายชื่อของแบบสอบถามความเชื่อมั่นในตนเอง

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก
2	3.57
3	4.23
4	2.06
6	3.79
7	2.01
8	1.95
9	2.04
10	3.28
11	1.91
12	6.01
13	3.86
14	1.95
15	2.99
18	2.94
19	2.96
20	4.81
21	3.79
22	1.96
24	2.74
25	4.67

ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .7370

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสาวนภาพร สัมพันธ์
เกิดวันที่	11 กันยายน 2511
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลหญิง กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	35/167 ม. 1 หมู่บ้านสามัคคีวิลเลจ ซ.เรวัติ 23 ต.ตลาดขวัญ อ. เมือง จ. นนทบุรี 11000 โทรศัพท์ 951-6201
สถานที่ทำงาน	บริษัท แทค เซอร์วิส จำกัด แผนกทรัพยากรบุคคล 503 อาคาร เค เอส แอล ชั้น 10 ถ.ศรีอยุธยา ราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400 โทรศัพท์ 642-7474 ต่อ 35020
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2531	ชั้น ปวช. วิทยาลัยพณิชยการธนบุรี บางกอกน้อย กรุงเทพฯ
พ.ศ. 2534	ชั้น ปวส. โรงเรียนพณิชยการสยาม บางพลัด กรุงเทพฯ
พ.ศ. 2536	การศึกษาระดับบัณฑิต (วิชาเอกสังคมศึกษา) มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน กรุงเทพฯ
พ.ศ. 2540	การศึกษามหาบัณฑิต (วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพฯ

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัท แทค เซอร์วิส จำกัด
กรุงเทพมหานคร

รายงานการวิจัย
ของ
นภาพร สัมพันธ์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา

ตุลาคม 2540

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะศึกษาและเปรียบเทียบตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานบริษัท เทค เซอร์วิส จำกัด ปี พ.ศ. 2540 โดยจำแนกตามตัวแปรด้านเพศ ลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานชายและหญิง บริษัท เทค เซอร์วิส จำกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 120 คน เพศชาย 58 คน เพศหญิง 62 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว แบบสอบถามสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน แบบสอบถามความเชื่อมั่นในตนเอง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ Pearson Product Moment, t - test, One way analysis of variance และ Stepwis regression

ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

1. ตัวแปรด้านเพศ และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ตัวแปรด้านลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในตนเองอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
2. พนักงานชายและหญิง มีความเชื่อมั่นในตนเองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
3. พนักงานที่มีลำดับที่ของการเกิดต่างกันมีความเชื่อมั่นในตนเองไม่แตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีความเชื่อมั่นในตนเองไม่แตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความเชื่อมั่นในตนเองไม่แตกต่างกัน
6. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความเชื่อมั่นในตนเองไม่แตกต่างกัน
7. พนักงานที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานต่างกันมีความเชื่อมั่นในตนเองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
8. ตัวแปรด้านเพศ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงาน ส่วนตัวแปรด้านลำดับที่ของการเกิด สถานภาพ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงาน บริษัท เทค เซอร์วิส จำกัด

VARIABLES RELATED TO CONFIDENCE OF THE EMPLOYEES
IN TAC SERVICE COMPANY LIMITED, BANGKOK

AN ABSTRACT
BY
NAPAPORN SAMPHAN

Presented in partial fulfillment of the requirement for the
Master of Education degree in Educational Psychology
at Srinakharinwirot University

October 1997

The purpose of this research was to investigate variables which self confidence of the employees of Tac Service Company Limited in the year 1997 by comparison of sex, born order, status, position, experience, relationship. The sample were 120 employees of Tac Service Company Limited ; they were 58 male and 62 female employees. The instruments were the questionnaires of relationship and, confidence. Pearson Product Moment Correlation, one way analysis of variance, t - test, stepwise regression analysis were used for data analysis.

The results were as follows:

1. There was significantly correlation of self confidence of the employees of Tac Service Company Limited, sex and relationship at .01 level, but there was no significantly correlation of born order, status, position , and experience.

2. There was significantly difference of self confidence between male and female employees at .01 level.

3. There was no significantly difference of self confidence among the employees with difference order

4. There was no significantly difference of self confidence among the employees with difference born order.

5. There was no significantly difference of self confidence among the employees with difference status.

6. There was no significantly difference of self confidence among the employees with difference experience.

7. There was significantly difference of self confidence among the employees with difference relationship at .01 level.

8. The variables of sex and relationship were significantly effected to self confidence of the employees. The variables of order, status, position , and experience were no significantly effected to self confidence of the employees.