ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวชลกานต์ ยูงหนู

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
ตุลาคม 2547

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

155.23
ช2198
ร.3

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท เอส พี ซี โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวชลกานต์ ยูงหนู

31 ส.ค. 2548

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
ตุลาคม 2547

ก 35765 ร.3

ชลกานต์ ยูงหนู. (2547) ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความรอบคอบในการปฏิบัติงาน ของ พนักงานฝ่ายขาย บริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป คลองเตย กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ เวธนี กรีทอง

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อความรอบคอบในการทำงาน ของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป คลองเตย กรุงเทพมหานคร. ปี พ.ศ. 2547 กลุ่มตัวอย่างเป็น พนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป คลองเตย กรุงเทพมหานคร. จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ แบบสอบถาม ปัจจัยที่ส่งผลต่อความรอบคอบในการทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดย การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป คลองเตย กรุงเทพมหานคร. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 4 ตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน (X_{18}) ความรับผิดชอบ (X_{17}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับผู้บังคับบัญชา (X_{22}) ลักษณะงาน : ปริมาณงานต่อพนักงาน 1 คน เหมาะสม (X_{14})

2. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบ กับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป คลองเตย กรุงเทพมหานคร. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 1 ตัวแปร ได้แก่ สุขภาพจิต (X_{19})

3. ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์ กับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป คลองเตย กรุงเทพมหานคร. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ที่.05 มี 18 ตัวแปร ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน(X_9) อายุ (X_3) ลักษณะทางกายภาพ (X_{21}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับเพื่อนร่วมงาน (X_{23}) สถานภาพสมรส : โสด สถานภาพสมรส : คู่ (X_5) ระดับชั้นตำแหน่ง : ผู้บริหารระดับสูง (X_{11}) รายได้ (X_{10}) เพศหญิง (X_2) ระดับการศึกษา : สูงกว่าปริญญาตรี (X_8) ระดับการศึกษา : ต่ำกว่าปริญญาตรี (X_6) ระดับชั้นตำแหน่ง : ผู้ปฏิบัติการ (X_{13}) ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี(X_7) เพศชาย (X_1) ลักษณะงาน : ไม่เหมาะสม (X_{16}) ระดับชั้นตำแหน่ง : ผู้บริหารระดับกลาง (X_{12}) สถานภาพสมรส : โสด (X_4) บุคลิกภาพ (X_{20}) ลักษณะงาน : ปานกลาง (X_{15})

4. ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ ความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป คลองเตย กรุงเทพมหานคร.อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเรียงลำดับจากตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลมากที่สุดไปยังตัวแปรที่ส่งผลน้อยที่สุด มีตัวแปร 2 ตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจใน

การทำงาน (X_{18}) ความรับผิดชอบ (X_{17}) โดยตัวแปรทั้ง 2 ตัว ร่วมกันพยากรณ์ความรอบคอบในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 17.3

5. สมการณ์พยากรณ์ ความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร เขียนได้ดังนี้

5.1 สมการพยากรณ์ ความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป คลองเตย กรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนดิบ

$$\hat{Y} = .24.059 + .298\ X_{18} + .282\ X_{17}$$

5.2 สมการพยากรณ์ ความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป คลองเตย กรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนมาตรฐาน

$$Z = .272\ X_{18}) + .227\ (X_{17})$$

VARIABLES RELATED TO TASKS CURCUMSPECTION OF SPC GROUP COMPANY LIMITED, SALESMANS AT KLONGTOEY BANGKOK

AN ABSTTACT

BY

MISS CHONLAKARN YUNGNOO

Presented in partial fullillment of the requirements

for the Master of Education degree in Educational Psychology

at Srinakharinwirot University

Octoberber 2004

Chonlakarn Yungnoo.(2004). Variables related to tasks circumspection of SPC Group Co.,ltd. Salesmans At Klongtoey Bangkok. Master Project. M. Ed. (Educational Phychology). Bangkok : Graduate School,Srinakharinwirot University. Project Advisor : Vethani Krithong

The propose of this research to study about Variables related to task curcumspection of SPC Group company limited, Salesmans at Klongtoey Bangkok in years 2004.All of 180 samples groups are the employees from SPC Group Co.,ltd, Salesmans at Klongtoey Bangkok.The instruments were the Variables related to task curcumspection of SPC Group company limited, Salesmans at Klongtoey Bangkok. The tools for this research are questionnaires which are able to effect with task circumspection of SPC Group company limited, Salesmans at Klongtoey Bangkok..The data was analyzed by The Pearson Product Moment Correlation Coefficient and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The results were as follow :

1. There were significantly positive correlation among 4 variables ; working satisfaction (X_{18}) , working responsibility (X_{17}) , interpersonal relationship between the SPC Group company limited, Salesmans at Klongtoey Bangkok and commander (X_{22}) , job quantity : appropriate (X_{14}) at 0.1 and .05 level , respectively

2. There were significantly negative correlation among 1 variables ; mental health (X19)at 0.1 level , respectively

3. There were no significantly correlation among 18 variables ; working experience (X_9) , Environment (X_{21}), interpersonal relationship between the SPC Group company limited, Salesmans at Klongtoey Bangkok and subordinate (X_{23}) , status : couple (X_5) , position level : sperior commander (X_{11}) , income (X_{10}), female (X_2), upper bachelor degree of educational level (X_8) , under bachelor degree of educational level (X_6), position level : officer (X_{13}), bachelor degree of educational level (X_7), male (X_1) , job quantity : unappropriate (X_{16}), position level : middle commander (X_{12}) , status : single (X_4), Personality (X 20), job quantity : middle (X_{15})at .01 and .05 level , respectively

4. There were 2 variables significantly effected with task curcumspection of SPC Group company limited, Salesmans at Klongtoey Bangkok at level .01 level. These

variables related to task curcumspection from most to the least were working satisfaction (X_{19}) , responsibility (X_{18}) at .01 level , respectively ,then both varialbles have predicted equation of curcumspection of SPC Group company limited,Salesmans at Klongtoey Bangkok were 17.3 %

5. An algebraic equation to forcast of curcumspection of SPC Group company limited, Salesmans at Klongtoey Bangkok at level .05 level,namely :

5.1 An algebraic equation to forcast of curcumspection of SPC Group company limited, Salesmans at Klongtoey Bangkok In term of raw scores were :

$$\hat{Y} = .24.059 + .298\ X_{18} + .282\ X_{17}$$

5.2 An algebraic equation to forcast of curcumspection of SPC Group company limited, Salesmans at Klongtoey Bangkok In term of standard scores were :

$$Z = .272\ X_{18} + .227\ X_{17}$$

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(รองศาสตราจารย์ เวธนี กรีทอง)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(รองศาสตราจารย์ เวธนี กรีทอง)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ เวธนี กรีทอง)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรหมธิดา แสนคำเครือ)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร. พาสนา จุลรัตน์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร ฉัตรศุภกุล)

วันที่ 15 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูปการ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์เวธนี กรีทอง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรหมธิดา แสนคำเครือ และ อาจารย์ ดร.พาสนา จุลรัตน์กรรมการที่ได้รับแต่งตั้งเพิ่มเติมเพื่อสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ซึ่งให้ความรัก ความเมตตาแก่ศิษย์ พร้อมทั้งกรุณาให้คำปรึกษา แนวคิด และ ข้อเสนอแนะรวมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอชื่นชม และรู้สึกซาบซึ้งในพระคุณของท่านอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง ที่ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ สมบูรณ์เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอกราบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรหมธิดา แสนคำเครือ อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา อาจารย์ดร.พาสนา จุลรัตน์ ที่ให้ความกรุณาแก่ศิษย์ ในการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตลอดจนให้คำแนะนำ แนวคิด ข้อเสนอแนะ และชี้ข้อบกพร่องต่าง ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัยยิ่ง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณปานจิตร ประยงค์เพ็ชรผู้จัดการฝ่ายการตลาด บริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด และพนักงานฝ่ายขายบริษัทเอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด ที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการวิจัยให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณลัดดา มัจฉิมา เลขานุการผู้จัดการฝ่ายการตลาด บริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด และพนักงานฝ่ายขายบริษัทเอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด ที่ได้ให้ความร่วมมือในการให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวมรวมข้อมูล ซึ่งเป็นผลให้เครื่องมือวิจัยมีความสมบูรณ์และเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ภาควิชาการแนะแนว และจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทุกท่านที่ได้เมตตาให้ความรู้และกำลังใจ และขอขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ จิตวิทยาการศึกษาทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือในทุกด้าน

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง และขอน้อมระลึกคุณบิดา มารดา และผู้ปกครองที่ให้การสนับสนุนการเรียน และให้ทุนทรัพย์ ตลอดจนให้ความรัก ความห่วงใยและให้กำลังใจผู้วิจัยด้วยดีเสมอมาตลอดระยะเวลาที่ศึกษาและทำงานวิจัย

ผลความดีและประโยชน์ทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากการวิจัยครั้งนี้ขอมอบแด่ บิดามารดาและบูรพาคณาจารย์ในภาควิชาแนะแนว และจิตวิทยาการศึกษาทุก ๆ ท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนและปลูกฝังคุณธรรมความดี ตลอดจนประสิทธิ์ประสาทความรู้แก่ผู้วิจัย ตั้งแต่ต้นจนถึงปัจจุบัน ด้วยความดีตลอดมา พร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือในทุก ๆ สิ่งทั้งด้านกำลังกาย และด้านกำลังใจอย่างมิสามารถหาสิ่งใดมาทดแทนได้

ชลกานต์ ยูงหนู

สารบัญ

บทที่ หน้า

1 บทนำ

ภูมิหลัง..... 1

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า..... 4

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า..... 4

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า..... 4

การกำหนดประชากรและการเลือกสุ่มตัวอย่าง..... 4

ตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า..... 5

นิยามศัพท์เฉพาะ..... 5

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า..... 8

สมมติฐานสของการศึกษาค้นคว้า..... 8

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรอบคอบในการปฏิบัติงาน..... 9

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า..... 21

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด..... 62

3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง..... 63

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า..... 63

การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 77

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล..... 78

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาค้นคว้า

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 79

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 82

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ หน้า

5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า..... 89

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า..... 91

อภิปรายผล..... 92

ข้อเสนอแนะ..... 110

บรรณานุกรม..... 113

ภาคผนวก..... 118

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์..... 140

บัญชีตาราง

ตาราง หน้า

1. แสดงจำนวนและร้อยละ ของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และลักษณะงาน..... 82
2. แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตราฐานของความรอบคอบในการปฏิบัติงาน อายุ ประสบการณ์การทำงาน รายได้ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สุขภาพจิต บุคลิกภาพ ระดับชั้นตำแหน่ง ลักษณะทางกายภาพ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับเพื่อนร่วมงาน ความรอบคอบในการปฏิบัติงาน..... 84
3. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ส่งผลต่อความรอบคอบในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ระดับรายได้ ความรับผิดาชอบในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สุขภาพจิต บุคลิกภาพ ระดับชั้นตำแหน่ง ลักษณะงาน ลักษณะทางกายภาพ สัมพันธพันภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธพันภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับเพื่อนร่วมงาน..... 86
4. แสดงการวิเคราะห์การถดถอยของพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานครเป็นเกณฑ์ โดยใช้การวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ..... 87
5. แสดงตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความรอบคอบในการปฏิบัติงานของ พนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีถดถอยพหุคูณ..... 88
6. แสดงค่าอำนาจเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน 133
7. แสดงค่าอำนาจเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 134
8. แสดงค่าอำนาจเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามบุคลิกภาพ 135
9. แสดงค่าอำนาจเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพ..... 136
10. แสดงค่าอำนาจเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่าง พนักงานฝ่ายขายกับผู้บังคับบัญชา..... 137

ตาราง หน้า

11. แสดงค่าอำนาจเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่าง
พนักงานฝ่ายขายกับเพื่อนร่วมงาน..... 138
12. แสดงค่าอำนาจเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความรอบคอบในการปฏิบัติงาน.. 139

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

ภาคองค์กรธุรกิจถือว่าเป็นเป็นหน่วย ๆ หนึ่งที่ความสำคัญต่อเศรษฐกิจเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นภาคอุตสาหกรรม ภาคการเงินและธนาคาร และภาคเกษตรกรรม คือ ทำให้เกิดการจ้างแรงงาน มีการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ กระจายรายได้อย่างทั่วถึง แต่ภาคธุรกิจหลายด้านที่ต้องล้มละลาย เลิกกิจการไปหรือถูกควบกิจการ เพราะเกิดวิกฤติทางเศรษฐกิจขึ้นในปี 2540 เพราะไม่มีการวางแผนป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น ขาดความรอบคอบระมัดระวังในการวางแผน และการดำเนินการทุกขั้นตอน จึงก่อให้เกิดปัญหาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจและวิกฤติการณ์ในที่สุด
(พระราชดำรัสเนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา ๒๓ ธันวาคม ๒๕๔๒)

เนื่องจากผู้วิจัยเป็นพนักงานจัดซื้อต่างประเทศ มีระยะเวลาการทำงาน เป็นเวลา 1 ปี 8 เดือน ซึ่งในตำแหน่งที่ทำนั้น จะต้องได้รับการมอบหมายงาน จากแผนกต่าง ๆ และส่งมอบงานให้แผนกอื่น ๆ ต่อไป จนส่งลูกค้า เนื่องจากมีกระบวนการติดตามและแจ้งปัญหาในองค์การ จึงทำให้ได้เห็นปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ที่ส่งผลไปยอดขายของบริษัทของบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาปัญหาดังกล่าว บริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด เป็นบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่เป็นส่วนหนึ่งในภาคธุรกิจเช่นเดียวกัน โดยบริษัทได้มีการขยายบริษัทออกไป ทั้งหมด 2 บริษัท ได้แก่ บริษัทเอ็น วายน์ ไซน์ จำกัด และบริษัทรีเนาน์ เทคนิคอล แต่เนื่องจากเกิดประสบกับปัญหายอดขายไม่เป็นไปตามที่ตั้งไว้เท่าที่ควร ในแต่ละบริษัทที่ได้แยกตัวออกไปดำเนินการเองแล้ว จึงทำให้ต้องนำ แผนกบางแผนก กลับมารวมเป็นบริษัทเดียวกันเหมือนเดิม โดยจดทะเบียนใหม่เป็นบริษัท เอส พี ซี โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัดในปี 2547 เนื่องจากบริษัท ฯ เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าจากต่างประเทศ เช่นอุปกรณ์วิทยาศาสตร์ อุปกรณ์การแพทย์ ซึ่งสินค้าทั้งหมดต้องดำเนินการสั่งและนำเข้าจากต่างประเทศเป็นสิ่งที่ยากในการดำเนินการ เพราะสินค้าแต่ละประเภทนั้น มีคุณสมบัติที่เฉพาะและพิเศษ จึงต้องใช้บุคลากรที่มีทั้งความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและความรอบคอบอย่างสูงควบคู่กันไป ตั้งแต่การรับใบสั่งซื้อหรือสัญญาซื้อขายมากจากลูกค้า จนถึงการนำเข้าจากต่างประเทศจนส่งถึงลูกค้า จะต้องตรวจสอบรายละเอียดของสินค้าแต่ละชนิดอย่างรอบคอบที่สุด เพราะถ้าเกิดความผิดพลาดอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว จะมีผลทำให้เกิดความเสียหายให้กับบริษัท ฯ เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่เป็นราชการ 90 เปอร์เซ็นต์ และลูกค้าเอกชน 10 % ในการทำธุรกรรมซื้อขายทุกครั้งต้องทำการทำสัญญา ซึ่งในสัญญานั้นได้มีการระบุ ชนิด ปริมาณ กำหนดวันส่งมอบ บ่อยครั้งที่บริษัทไม่สามารถส่งมอบสินค้าได้ตามกำหนด ส่งสินค้าผิดสเป็ด จึงทำให้ต้องเสียค่าปรับเป็นเงินจำนวนมาก ทางบริษัทได้ทำการวิเคราะห์ความเสียหาย ในปี 2546 ไว้คือ จำนวนใบสั่งซื้อที่เกินกำหนดการส่งมอบเป็นจำนวนมาก ซึ่งแต่ละฝ่ายมีหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายมีดังนี้

1. ฝ่ายขาย มีหน้าที่ ในการหาความต้องการของตลาด จัดหาผลิตภัณฑ์ตามความต้องการของลูกค้า ทำใบเสนอราคาผลิตภัณฑ์และกำหนดวันส่งมอบ ตามที่ลูกค้าต้องการ รับใบสั่งซื้อ หรือทำสัญญาซื้อขายกับลูกค้า เปิดใบสั่งขาย

2. ฝ่ายวิศวกรรมบริการ มีหน้าที่ซ่อมและติดตั้งเครื่องให้กับลูกค้า

3. ฝ่ายบริหารใบสั่งขายและจัดส่ง มีหน้าที่รับใบสั่งขายจากฝ่ายขายเพื่อเปิดใบขอสั่งซื้อและรวบรวมสินค้า ส่งให้กับลูกค้า

4.ฝ่ายจัดซื้อ มีหน้าที่รับใบขอสั่งซื้อจากฝ่ายบริหารใบสั่งขาย เพื่อนำมาเปิดใบสั่งซื้อและจัดซื้อสินค้าให้ได้ตามคุณลักษณะ เวลาที่ต้องการ ตามที่ระบุในใบขอสั่งซื้อ

5.ฝ่ายบัญชี มีหน้าที่คิดต้นทุนสินค้าและเปิดใบกำกับภาษีเพื่อเก็บเงินกับลูกค้า

จากหน้าที่กระบวนการรับผิดชอบด้านบนนี้สรุปได้ว่า จุดประสงค์หลักของการทำงานก็คือ" การส่งมอบสินค้าที่ถูกต้องและได้ตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนดไว้เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ดังนโยบายคุณภาพของบริษัทกล่าวว่า มุ่นมั่นเป็นผู้นำในตลาดอุตสาหกรรมยา เวชภัณฑ์ ชีวภัณฑ์ การแพทย์และไบโอเทคโนโลยี โดยตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้าอย่างยิ่งยวด ทั้งในแง่สินค้า บริการหลังการขาย และพัฒนาคุณภาพของบุคลากร เพื่อให้องค์กรเติบโตอย่างต่อเนื่องและมั่นคง (เอกสารการฝึกอบรมบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด. 2547 : 52) ซึ่งดังจะเห็นได้ว่า รายละเอียดของงานทั้งหมดนั้นฝ่ายขายจะเป็นจุดเริ่มต้นและรวบรวมรายละเอียดต่าง ๆ ส่งไปยังฝ่ายต่างเพื่อนำรายละเอียดของงานนั้นไปดำเนินต่อจนสำเร็จส่งให้ถึงลูกค้า ดังนั้นรายละเอียดของงานฝ่ายขายจึงจำเป็นต้องส่งรายละเอียดมาอย่างถูกต้อง ชัดเจน และทุกฝ่ายสามารถนำไปดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพจนถึงลูกค้า ในทางตรงข้ามถ้าฝ่ายขายไม่ทำหน้าที่หรือปฏิบัติงานของตนอย่างถูกต้องและปราศจากการตรวจสอบอย่างชัดเจนแล้ว ก็จะทำให้เกิดปัญหาหรือการติดขัดในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่ง และส่งผลทำให้ไม่สามารถดำเนินการส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าได้ถูกต้องและตรงตามกำหนดระยะเวลาได้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ในศึกษาปัญหาที่ไม่สามารถส่งมอบสินค้าได้ถูกต้องและตรงตามกำหนดเวลา ซึ่งส่งผลให้บริษัทในเครือที่แยกไปบริหารเอง ได้ประสบกับทำให้ไม่ได้ยอดขายเท่าที่ตั้งเป้าหมายไว้ ส่งผลให้ต้องยุบแผนกบางแผนกกลับมาบริหารที่บริษัท เอส พี ซี โฮลดิ้ง จำกัด โดยตรวจสอบใบร้องเรียนขอดำเนินการแก้ไข (เอกสารภายในบริษัทเอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด. 2546) จากทุกฝ่ายทั้งหมดในปี 2546 จำนวน 487 พบว่าฝ่ายขายเป็นฝ่ายที่ได้รับใบร้องเรียนให้ทำการแก้ไขมากที่สุดเป็นจำนวน 454 ใบ รองลงมาเป็นฝ่ายบริหารใบสั่งขายและจัดส่ง 11 ใบ ฝ่ายวิศวกรรมบริการ 4 ใบ ฝ่าย จัดซื้อ 12 ใบ และฝ่ายบัญชี 6 ใบ

ผู้วิจัยจึงขอสรุปผลว่า ปัญหาส่วนใหญ่นั้นมาจากฝ่ายขายมากที่สุด เนื่องจากได้รับใบร้องเรียนเป็นจำนวนมากที่สุด โดยผู้วิจัยได้ทำการแจกแจงปัญหาที่ได้ถูกร้องเรียนจากผลการสำรวจปัญหาเบื้องต้นสรุปได้ว่า พนักงานขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด มีปัญหาด้านความรับผิดชอบ 1

ข้อ ได้แก่ ละเลยไม่ทำการแก้ไขปัญหาตามใบร้องเรียน เป็นจำนวน 61 ใบ คิดเป็นร้อยละ 13.44 และมีปัญหาด้านความไม่รอบคอบ 9 ข้อ ได้แก่ กำหนดระยะเวลาการส่งมอบผิดพลาดไม่สามารถนำส่งให้ลูกค้าได้ทันตามกำหนดเวลา เป็นจำนวน 112 ใบ คิดเป็นร้อยละ 24.67 เขียนรหัสสินค้าในใบขอสั่งซื้อไม่ตรงกับใบสั่งขาย เป็นจำนวน 67 ใบ คิดเป็นร้อยละ 14.76 4.) เสนอราคาให้ลูกค้าผิด เป็นจำนวน 52 ใบ คิดเป็นร้อยละ 11.45 ไม่สามารถจัดหาสินค้าให้ตรงตามสเป็คที่ลูกค้าระบุมาได้เนื่องจากพนักงานขายไม่ตรวจสอบก่อนทำสัญญา เป็นจำนวน 42 ใบ คิดเป็นร้อยละ 9.25 เปิดใบสั่งขายโดยใส่สินค้าไม่ครบตามจำนวนในสัญญาซื้อขาย เป็นจำนวน 36 ใบ คิดเป็นร้อยละ 7.93 ไม่แนบสเป็คสินค้ากับใบขอสั่งซื้อเพื่อให้ฝ่ายจัดซื้อดำเนินการสั่งสินค้า เป็นจำนวน 30 ใบ คิดเป็นร้อยละ 6.61 ให้รายละเอียดชื่อ ที่อยู่ของลูกค้าไม่ถูกต้อง เป็นจำนวน 28 ใบ คิดเป็นร้อยละ 6.17 เปิดใบสั่งขายโดยพิมพ์รหัสสินค้าไม่ตรงกับสัญญาซื้อขาย 23 ใบ คิดเป็นร้อย 5.07

ดังนั้นพนักงานขายบริษัท เอส ซี พี โฮลดิ้ง จำกัดน่าจะมีปัญหาด้านความรอบคอบ ดังที่เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2539 : 143-144) กล่าวไว้ว่า " สิ่งที่เลวร้ายมากกว่าอาชญากรรมคือความผิดพลาด" พนักงานขายเครื่องมือแพทย์คนหนึ่ง เป็นคนที่มีความสามารถในการขายสูงและเป็นผู้ที่มีบุคลิกและมนุษยสัมพันธ์ดี ทำให้เขาได้รับการคัดเลือกให้เป็นพนักงานขายดีเด่นติดต่อกันหลายเดือน แต่ลักษณะนิสัยของเขาอย่างหนึ่งคือ เป็นคนที่ตัดสินใจเร็วแต่ขาดการพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบ แทบทุกงานจะต้องมีการลืมดำเนินการสิ่งนั้นสิ่งนี้เป็นประจำ แต่ไม่ร้ายแรงมากนักทำให้เขาไม่ได้ตระหนักถึงการเรียนอนุมัติสั่งผลิตสินค้าหลังจากที่ลูกค้ารับปากทางโทรศัพท์แล้วซึ่งตามกฎของบริษัทจะต้องส่งเอกสารเซ็นสัญญาให้เรียบร้อย ปรากฏว่าเมื่องานเสร็จออกมา ลูกค้าเกิดเปลี่ยนใจไม่รับงาน โดยอ้างว่าผู้จัดกรยังไม่ได้เซ็นสัญญาตกลงกันเลย พนักงานคนนั้นต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมด ซึ่งคิดแล้วมูลค่าหลายแสนบาท สาเหตุเพราะความไม่รอบคอบเพียงเล็ก ๆ น้อย ๆ เท่านั้นเอง

ในการทำงานหรือในการดำเนินชีวิตแต่ละวันเราอาจกระทำความผิดพลาดบางอย่างลงไปได้ อาจเกิดขึ้นด้วยความรู้เท่าไม่ถึงการณ์โดยความประมาท หรือขาดความรอบคอบ หากเราเป็นพนักงานขายคนนั้น เราจะเป็นอย่างไรต่อไป คงรู้สึกเสียใจ หรือเสียดายเงินที่ต้องจ่ายไปเพื่อรับผิดชอบ หรือเราจะใช้ความผิดพลาดนั้นเป็นบทเรียนอันเกิดจากความประมาทเลินเล่อที่ราคาสูงดังที่เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2539 : 137) กล่าวว่า "คนจำนวนมากล้มเหลวในการดำเนินชีวิตอย่างน่าเสียดาย เพียงเพราะ "ขาดความรอบคอบ" ในการตัดสินใจ คนในสังคมไทยก็เช่นเดียวกัน จากพื้นฐานของลักษณะนิสัยอันเปรียบเสมือนเอกลักษณ์ของคนไทย หลายประการกลายเป็นอุปสรรคต่อการตัดสินใจอย่างรอบคอบ จากพื้นฐานทางสังคมที่มีผลต่อการตัดสินใจต่อไปนี้ เราลองพิจารณาว่า เราเป็นบุคคลหนึ่งที่มีค่านิยมของสังคมเช่นนี้ด้วยหรือไม่

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด เขตคลองเตย กรุงเทพฯ

ความมุ่งหมายในการศึกษา

ในการทำวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านส่วนตัวและตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานกับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายบริษัทพนักงานขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด เขต คลองเตย กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านส่วนตัวและตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายพนักงานขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะช่วยให้ทราบว่ามีตัวแปรใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด เขต คลองเตย กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการหาแนวทางให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ฝ่ายจัดสรรบุคลากร ฝ่ายจัดอบรมบุคลากร ใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการเสียค่าปรับจากการส่งสินค้าไม่ตรงกำหนด จนถึงปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและพัฒนาศักยภาพของพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นพนักงานขาย บริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 160 คน เป็นชาย 44 คน และเป็นหญิง 116 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้ง นี้เป็นพนักงานฝ่ายขาย บริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด เขตคลองเตย กรุงเทพมหานครจำนวนทั้งหมด 160 คน เป็นชาย 44 คน และเป็นหญิง 116 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระได้แก่

3.1.1 ตัวแปรด้านส่วนตัว ได้แก่

3.1.1.1 เพศ

3.1.1.2 อายุ

3.1.1.3 สถานภาพสมรส

3.1.1.4 วุฒิการศึกษา

3.1.1.5 ประสบการณ์การทำงาน

3.1.1.6 ระดับรายได้

3.1.1.7 ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

3.1.1.8 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.1.1.9 สุขภาพจิต

3.1.1.10 บุคลิกภาพ

3.1.1.11 ระดับชั้นตำแหน่ง

3.1.1.12 ลักษณะงาน

3.1.2 ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

3.1.2.1 ลักษณะทางกายภาพ

3.1.2.2 สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา

3.1.2.3 สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความรอบคอบในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถของพนักงาน ในการพิจารณาสิ่งต่าง ได้อย่างถ้วนถี่ คาดการณ์เหตุการณ์หรือผลที่จะเกิดข้างหน้าและหลังเสมอ ไม่เผลอเลอในการปฏิบัติงานที่จะทำให้เกิดผลเสียต่อตนเอง และส่วนรวมที่ไม่สามารถจะเรียกกลับคืนมาได้ อันจะเป็นประโยชน์ให้สามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้สูงสุด

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรอบคอบ หมายถึงสิ่งที่ส่งผลต่อความรอบคอบของพนักงานฝ่ายขายในการปฏิบัติงานกับ พนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ ด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ รายได้ ความรับผิดชอบ ความพึงพอใจ สุขภาพจิต บุคลิกภาพ ระดับชั้นตำแหน่ง และตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมด้านการทำงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 ตัวแปรด้านส่วนตัว ได้แก่

2.1.1 เพศ ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง

2.1.2 อายุ หมายถึงอายุจริงของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด นับจากวันที่เกิดจนถึงปัจจุบันที่ปฏิบัติงาน

2.1.3 สถานภาพสมรส ได้แก่ โสด สมรส หม้าย

2.1.4 วุฒิการศึกษา ได่แก่ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับสูงกว่าปริญญาตรี

2.1.5 ประสบการณ์ทำงาน หมายถึง ระยะเวลาพนักงานฝ่ายขายปฏิบัติงานกับพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร
ตั้งแต่เริ่มบรรจุเข้าทำงาน จนถึงปีปัจจุบัน นับเป็นปี

2.1.6 รายได้ หมายถึง จำนวนเงินที่ได้เป็นบาทต่อเดือน

2.1.7 ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน หมายถึง หน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายมา โดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ทำอย่างดีที่สุด และสุดกำลังความสามารถ เอาจริงเอาจัง แจะขยันขันแข็งไม่ทิ้งงานกลางคัน ถึงแม้ว่าจะเป็นงานที่ตนไม่ชอบ และไม่ว่าจะต้องเผชิญกับอุปสรรคมากมายเพียงใด ทำงานเสร็จและทันเวลาที่กำหนด โดยที่ไม่ต้องมีผู้อื่นมาควบคุม กล้ารับทั้งในส่วนที่ผิดและส่วนที่ชอบของตน และหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ ซึ่งจักถือในทางปฏิบัติต่อไปและสามารถติดตามผลได้อย่างสม่ำเสมอ

2.1.8 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกที่ดีของคนที่มีต่องานและสภาพแวดล้อมในงาน อันเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งความรู้สึกนี้จะจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรักและรับผิดชอบงาน พยายามที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดอันจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

2.1.9 สุขภาพจิต หมายถึง ภาวะความสมบูรณ์ทางจิตใจของของพนักงานฝ่ายขายพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อตนเองและผู้อื่น โดยสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันได้ ตลอดจนสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข วัดได้โดยแบบคัดกรองสุขภาพจิต (Thai General Health Questionnare 60)

2.1.10 บุคลิกภาพ หมายถึงการแสดงออกของพนักงานฝ่ายขายพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี จำกัด เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ในการดำรงชีวิต ทำให้พนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร มีลักษณะเฉพาะของตนเองโดยแบ่งออกเป็น 2 แบบคือ

2.1.10.1 บุคลิกภาพแบบ เอ ได้แก่ พนักงานฝ่ายขายพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี จำกัด เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีบุคลิกภาพเร่งรีบ ชอบแข่งขัน ชอบ

ทำงานให้ได้มาก ๆ ในเวลาน้อย ๆ ชอบฟันฝ่าอุปสรรคที่ท้าทาย มีความรู้สึกว่าเวลาผ่านไปรวดเร็ว มีความมานะอดทนพยายามมากในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีความต้องการพักผ่อนน้อยกว่าตนอื่นและถูกกระตุ้นให้โกรธและก้าวร้าวได้ง่าย

2.1.10.2 บุคลิกภาพแบบ บี ได้แก่ พนักงานฝ่ายขาย พนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี จำกัด เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีบุคลิกภาพที่มีความผ่อนคลาย ไม่รีบร้อนและไม่ก้าวร้าว มีลักษณะเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ ชอบการพักผ่อนและดำเนินชีวิตแบบง่าย ๆ ไม่ชอบฟันฝ่าอุปสรรค ใด ๆ และไม่ชอบที่จะต้องทำงานเวลาที่รีบด่วน

2.1.11 ระดับชั้นตำแหน่ง ได้แก่ ผู้บริหารชั้นสูง ผู้บริหารชั้นกลาง ผู้ปฏิบัติงาน

2.1.12 ลักษณะงาน ได้แก่ ความเหมาะสมระหว่างปริมาณงานต่อพนักงานหนึ่งคนความเหมาะสมในเรื่องความรู้ความสามารถและทักษะเฉพาะด้านของพนักงานฝ่ายพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

2.2 ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่

2.2.1 ลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมของที่ทำงานด้านความปลอดภัย ความสะดวก รวมทั้งเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆที่อำนวยความสะดวกในการทำงาน

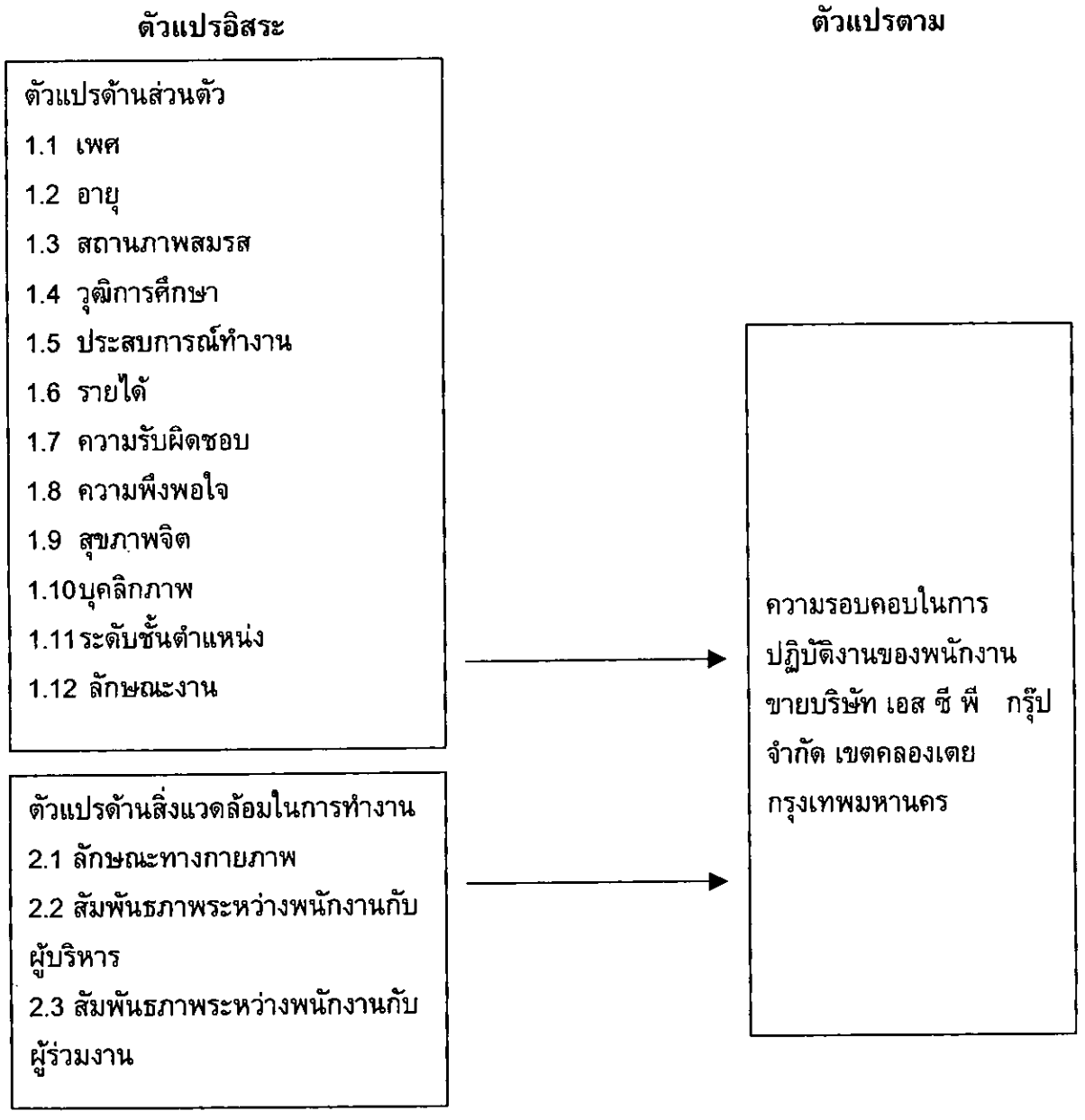
2.2.2 สัมพันธภาพระหว่าง พนักงานฝ่ายขายกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การปฏิบัติตนของพนักงานขายที่มีต่อผู้บังคับบัญชา และการปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ปฏิบัติการ เพื่อให้ให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.2.2.1 การปฏิบัติตนของพนักงานฝ่ายขายพนักงานฝ่ายขาย ปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาบริษัท เอส พี ซี จำกัด กรุ๊ป เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การให้ความเคารพนับถือ การปฏิบัติหน้าที่ให้ลุล่วงตามคำสั่งและสามารถตรวจสอบได้เสมอ ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของผู้บังคับบัญชาบริษัท

2.2.2.2 การปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การเอาใจใส่ในเรื่องงานที่มอบหมายไปรวมทั้งความเป็นอยู่ สนับสนุนที่จะให้ความรู้และแนะนำวิธีการทำงานและส่วนตัวแก่พนักงาน และการให้ความสนิทสนมเป็นกันเอง

2.2.3 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขาย กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การปฏิบัติตนของพนักงานผ่ายขายที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีความสนิทสนมกลมเกลียว การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการประสานงานที่ดี

กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า



สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1.ตัวแปรด้านส่วนตัวและตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

2. ตัวแปรด้านส่วนตัวและตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรอบคอบในการปฏิบัติงาน
   1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความรอบคอบในการปฏิบัติงาน
   1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรอบคอบในการปฏิบัติงาน
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า
   2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า
   2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัท บริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรอบคอบในการปฏิบัติงาน

1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความรอบคอบในการปฏิบัติงาน

1.1.1 ความหมายของความรอบคอบ

พจนานุกรม ราชบัณฑิตสถาน (98/4/2) ให้ความหมายคำว่า ทั่ว ถ้วนถี่ ระวังเหตุการณ์ข้างหน้าหลังเสมอ ไม่เผอเรอ

เกรียงศักดิ์ วงศ์เจริญศักดิ์ (2539 : 147) สรุปไว้ว่า ความรอบคอบ เป็นลักษณะชีวิตที่มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าองค์ประกอบลักษณะชีวิตอื่น ๆ การงานใด ที่กระทำด้วยผีมือของผู้ที่มีความรอบคอบ การงานนั้นก็มีคุณค่า มีคุณภาพ งานวิชาการที่นักวิชาการค้นคว้าวิจัยอย่างละเอียดเพื่อเก็บข้อมูลอย่างครบถ้วน งานวิจัยนั้นก็มีคุณค่าควรแก่การอ้างอิงและการนำไปใช้ประโยชน์สู่คนรุ่นต่อๆ ไป ความรอบคอบจะนำพาเราไปบนถนนสายแห่งความสำเร็จที่เรารู้ว่ามีเครื่องกีดขวางอยู่ตรงไหน

1.1.2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความรอบคอบ

1.1.2.1 ความรอบคอบทางตรงสู่ความสำเร็จ (เกรียงศักดิ์ วงศ์เจริญศักดิ์. 2539 : 136-137) "คำว่า รู้เท่าไม่ถึงการณ์" เขามักใช้เป็นติเตียนกันว่าเป็นความบกพร่อง เพราะฉะนั้นควรจะพิจารณาดูว่าความรู้เท่าถึงการนั้น แปลว่ากระไร? แปลว่า "รู้จักประกอบกิจการให้เป็นด้วยประการทั้งปวง" ที่จะเป็นเช่นนี้ได้ต้องเป็นผู้ที่รู้จักเลือกว่าจะปฏิบัติการอย่างไร จึงจะเหมาะแก่เวลาและที่ให้สมเหตุสมผลจึงจะเป็นประโยชน์ดีที่สุด อันความคิดทางการใด ๆ ถึงแม้ว่าจะดีปานใด

ก็ตาม แต่ถ้าใช่ไม่เหมาะแก่เวลาคือ ทำก่อนที่ถึงเวลาอันควร หรือภายหลังเวลาอันควรก็อาจที่จะไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรได้รับ หรือกลับกลายเป็นผลร้ายไปก็ได้"

1.1.2.2 พระบาทสมเด็จพระมงกฎเกล้าเจ้าอยู่หัว

"ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์" ดังที่พระราชนิพนธ์ของพระบาทสมเด็จพระมงกฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ได้สอนเราให้เรียนรู้ถึงความจำเป็นของความรอบคอบและรู้จักคิดและเลือกปฏิบัติในทางที่ดีที่สุด ความรอบคอบเป็นลักษณะชีวิตสำคัญ ที่เป็นต้นเหตุให้เราสามารถเดินข้ามขุนเขาเบื้องหน้าไปถึงจุดหมายได้ โดยไม่ต้องกลัวตกเหว ไม่หวั่นเกรงต่อสัตว์ร้ายและภยันตรายในป่า เป็นเพราะเราได้สำรวจเส้นทางแล้วอย่างดี ทั้งจากแผนที่ภาพถ่ายทางอากาศ จากผู้ที่เคยเดินทางและจากชาวบ้านภูมิอากาศว่าควรเดินทางเวลาไหน ต้องระมัดระวังตัวอย่างไร เตรียมพร้อมในทุกสิ่ง แม้กระทั่งสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เราอาจต้องเผชิญ

ลองคิดดูว่า หากเราตัดสินใจโดยคิดว่าคงไม่มีอะไรมาก จึงไม่ได้เตรียมพร้อม ไม่ได้มานั่งคิดให้รอบคอบว่าเมื่อเข้าป่าไปแล้วจะต้องพบกับอะไรบ้าง เขาอาจต้องไปผจญกับอากาศหนาวเหน็บโดยไม่มีเสื้อกันเพียงพอ อาจหลงทางเพราะคิดว่าตนเองรู้จักทาง ต้องพบกับอุปสรรคหลายอย่างที่สามารถคิดเตรียมพร้อม ได้ล่วงหน้า ความไม่รอบคอบนี้เอง อาจทำให้เขาหลงอยู่ในป่าและไม่มีวันได้กลับออกมาอีกเลย

ความไม่รอบคอบมีความหมายเช่นเดียวกับความประมาท เลินเล่อ ซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งความล้มเหลวของคนมากมายมาแล้ว ความไม่รอบคอบนอกจากจะทำให้เราต้องเสียเวลา เกิดความเสียหายแล้ว ยังทำให้เป้าหมายแผนการชีวิตของเราล้มเหลวอีกด้วย อาจก่อให้เกิดความร้ายแรงมหันต์ได้ ในยามสงครามหากผู้ยัญชาการรบขาดความรอบคอบในการประเมินสถานการณ์ ประเมินศักยภาพของศัตรู ประเมินยุทธวิธีที่จะใช้อย่างรอบคอบ แล้วสั่งการออกไปด้วยความประมาท หายนะอันใหญ่หลวงอาจตกอยู่กับประเทศนั้นได้

ในทางตรงข้าม หากเราต้องการเป็นผู้ที่ปฏิเสธความล้มเหลวและมุ่งหน้าสู่ความสำเร็จที่มั่งคงในชีวิต เราต้องปฏิเสธลักษณะนิสัยแห่งความประมาทออกไป สร้างนิสัยใหม่แห่งความรอบคอบให้เกิดขึ้นในตัวเรา ดังข้อความในสติ๊กเกอร์ของทางราชการชิ้นหนึ่งที่ควรคำแก่การจดจำที่ว่า "อุบัติเหตุไม่ใช่เคราะห์กรรม แต่เป็นการกระทำโดยประมาท" ในการดำเนินชีวิตเราควรมีความรอบคอบเสมอ

1.1.2.3 ความรอบคอบเริ่มจากทัศนคติที่ถูกต้องก่อนตัดสินใจ (เกรียงศักดิ์ วงเจริญศักดิ์. 2539 : 136-139)

"อย่าใจเร็วด่วนได้ เห็นแก่ผลประโยชน์เล็ก ๆ น้อย ๆ ยิ่งใจร้อน อยากได้ ก็ยิ่งไม่บรรลุเป้าหมาย ยิ่งเห็นแก่ผลประโยชน์เล็ก ๆ น้อย ๆ ก็ยิ่งไม่สามารถบรรลุงานใหญ่"

คนจำนวนมากล้มเหลวในการดำเนินชีวิตอย่างน่าเสียดาย เพียงเพราะ "ขาดความรอบคอบ" ในการตัดสินใจ คนในสังคมไทยก็เช่นเดียวกัน จากพื้นฐานของลักษณะนิสัยอันเปรียบเสมือนเอก

ลักษณ์ของคนไทย หลายประการกลายเป็นอุปสรรคต่อการตัดสินใจอย่างรอบคอบ จากพื้นฐานทางสังคมที่มีผลต่อการตัดสินใจต่อไปนี้ เราลองพิจารณาว่า เราเป็นบุคคลหนึ่งที่มีค่านิยมของสังคมเช่นนี้ด้วยหรือไม่

ก. ตัดสินเรื่องต่าง ๆ โดยยึดเอาตัวบุคคล (Personalism) มากกว่าหลักการเหตุผล (Rationalism) ยึดความสัมพันธ์กับบุคคลผู้เป็นที่เคารพมากกว่ายึดถือเหาตุผลตามระบบที่มองไม่เห็น

ข. ตัดสินใจบนพื้นฐานเงินและวัตถุ (Materialism) มากกว่าเรื่องชีวิตจริง เพราะเห็นว่าเงินสามารถทำให้ได้มาซึ่งอำนาจและตำแหน่งความมีหน้ามีตา ความรัก ความเคารพ ฯลฯ

ค. ตัดสินใจบนพื้นฐานความประนีประนอม นิยมความราบรื่นในการเจรจา ไม่โต้แย้งด้วยการนำเอาเหตุผลข้อเท็จจริงมาอภิปรายหักล้างกัน หลายครั้งยอมเสียเปรียบเพราะไม่กล้าตัดสินใจแตกหักในเรื่องสำคัญ ๆ ทำให้เกิดผลเสียหายตามมา

ง. ตัดสินใจบนพื้นฐานความเสี่ยงและความสบาย เพราะตุต้องการได้สิ่งต่าง ๆ อย่างง่าย ๆสบาย ๆ ตามคำอวยพรของผู้เฒ่าผู้แก่ในสังคมไทยที่ว่า "โตขึ้นขอให้ได้เป็นเจ้าคนนายคน" เห็นความสบายเป็นสิ่งที่ดี แต่เห็นว่าการทำงานหนักนั้นเป็นสิ่งที่น่าอาย

การตัดสินใจบนพื้นฐานข้างต้น ทำให้เราตัดสินใจอย่างรวดเร็วในเรื่องสำคัญ ๆ ของชีวิต เช่น การใช้ชีวิตคู่ การเลือกสถานที่เรียนการประกอบอาชีพ โดยพิจารณาเพียงค่านิยมผิวเผินของสังคมดังกล่าวอันเป็นการตัดสินใจที่ขาดความถูกต้อง รอบคอบและราบถ้วนถึงผลปลายทางที่อาจเกิดขึ้นแก่ชีวิต เมื่อถึงเวลานั้นก็ไม่สามารหาหนทางแก้ไขได้ นอกจากเก็บสะสม "ความเศร้าเสียใจ" ที่ไม่มีวันลืมเลือน

เราเห็นความล้มเหลวของชีวิตครอบครัวจากสถิติการหย่าร้างจากการสำรวจสถิติการหย่าร้างของครอบครัวไทย พบว่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากจำนวน 62 รายต่อการแต่งงาน 1,000 ราย ในปี พ.ศ. 2520 เป็น 85 รายในปี พ.ศ. 2532 และเพิ่มเป็น 96 รายในปี พ.ศ. 2536 หรือคิดเป็นเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.6 การหย่าร้างได้เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยในปี พ.ศ. 2537 จากจำนวนคู่สมรสทั้งประเทศ 435,425 คู่ พบว่ามีการหย่าร้างถึง 46,903 คู่ หรือคิดเป็นร้อยละ 10.77 สถิติดังกล่าวนี้วัดได้เฉพาะคู่สมรสที่จดทะเบียนเท่านั้น ซึ่งคาดว่าหากนับจำนวนการหย่าร้างของคู่สมรส ที่ไม่ได้จดทะเบียนจะเพิ่มขึ้นมากกว่าหนึ่งเท่าตัวทีเดียวจากสถิติดังกล่าวหลายครั้งเรามักจะโทษสถานการณ์รอบข้างเป็นเหตุ อันได้แก่ สภาพเศรษฐกิจสังคมที่มีการแข่งขันกันมาก ไม่มีเวลาให้แก่กัน คู่สมรสขาดความรับผิดชอบ เป็นต้น แต่จะมีสักกี่คนที่คิดว่าสาเหตุนั้นเกิดจากการขาดความรอบคอบในการพิจารณาก่อนตัดสินใจเราใช้เพียงแรงผลักดันเบื้องหลังในการตัดสินใจตามอารมณ์ ความรู้สึกหรือผลประโยชน์เฉพาะหน้า ที่คาดว่าจะได้รับ ดังนั้นหากเราใช้เท่านี้ในการตัดสินใจ โอกาสล้มเหลวในชีวิตของเราจะเพิ่มขึ้นอย่างน่ากลัว

เราควรตระหนักร่วมกันว่า การตัดสินใจผิดพลาดเพียงครั้งเดียวอาจส่งผลร้ายตลอดชีวิตที่ไม่สามารถเรียกคืนได้ แต่การตัดสินใจอย่างรอบคอบทุก ๆ วัน แม้ดูเหมือนเสียเวลา เสียผลประโยชน์ของเราไปบ้าง แต่สิ่งนั้นคือการดำรงไว้ซึ่งความถูกต้องและวิถีชีวิตแห่งความสำเร็จในชีวิตเสมอ

1.1.2.4 ความรอบคอบโดยยึดมั่นต่อการตัดสินใจที่รอบคอบแล้วเสมอ (เกรียงศักดิ์ วงศ์เจริญศักดิ์. 2539 : 139-141)

พึงระลึกอยู่เสมอว่าในการตัดสินใจเรื่องใด ๆ นั้น เราจะไม่เอาอารมณ์ ความพอใจ และความรู้สึกส่วนตัวเป็นที่ตั้ง โดยไม่ได้พิจารณาถึงความเป็นจริงว่าเป็นไปได้หรือไม่ ต้องไม่ใช้อารมณ์ชั่วครู่ชั่วยาม เราควรเรียนรู้ที่จะแยกข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ความเป็นไปได้ และการเกิดผลดีสูงสุดต่อชีวิตเราออกมาอย่างชัดเจน แล้วจึงเลือกตามนั้น ซึ่งอาจขัดแย้งกับความรู้สึกและความปรารถนาของตนเองตอนนั้น แต่เราต้องเรียนรู้ที่จะบังคับตนเองด้วย

ฯพณฯ นายชวนหลีกภัย อดีตนากรัฐมนตรีและหัวหน้าพรรคประชาธิปัตย์ ท่านเป็นผู้ที่มีลักษณะชีวิตแห่งความรอบคอบที่ผสมผสาน อยู่บนพื้นฐานของการตัดสินใจแน่วแน่ มั่นคงและยึดมั่นในอุดมการณ์การทำงานของตนเองมาโดยตลอด จากประวัติชีวิตของท่าน ตั้งแต่เริ่มต้นตัดสินใจเข้าสู่เส้นทางการเมือง โดยการเดินเข้าไปสมัครยื่นความจำนงสมัครเป็นสมาชิกพรรคประชาธิปัตย์ด้วยตนเองด้วยอุดมการณ์มุ่นมั่นในแนวทางประชาธิปไตย และยึดมั่นในอุดมการณ์ร่วมกับพรรคการเมือง ชีวิตท่านไม่เคยด่างพร้อยต่อการตัดสินใจที่คล้อยตามผลประโยชน์หรือทรัพย์สินเงินของ ครั้งหนึ่งท่านเคยให้สัมภาษณ์กับคุณณัฐกานต์ ลิ้มสถาพร ในนิตยสารไฮคลาสว่า "เวลาอายัดทรัพย์นักการเมืองแล้วจะรู้เลยว่า ความซื่อสัตย์สุจริตนี่มันมีความสำคัญ ผมเคยอยู่ทั้งสองกระทรวงแต่ไม่เคยนึกถึงผลประโยชน์แม้สลึงเดียว ทีจะหาผลประโยชน์จากตำแหน่งเล่านั้น เพราะว่าปนิธานที่เล่นการเมืองก็คือ ตั้งใจจะทำให้กับประชาชนประเทศชาติโดยส่วนรวม ประกอบกับไม่ได้คิดจะเล่นการเมืองตามสถานการณ์บ้านเมืองหลังจากสถานการณ์บ้านเมืองเรียบร้อยแล้ว ผมมาเล่นการเมืองเมื่อยี่สินกว่าปีที่แล้ว ในขณะที่อนาคตประชาธิปไตย อนาคตนักการเมืองมืดมน เป็นยุคเผด็จการโดยสิ้นเชิง แต่เราตัดสินใจมาตั้งแต่ตอนนั้น เพราะฉะนั้นการตัดสินใจตอนต้น ไม่ใช่เพราะจังหวะตอนนี้สามารถเป็นนายก ฯ ได้แล้ว เพราะเป็นรัฐมนตรีได้แล้ว คิดในขณะที่ไม่ได้มีความหวัง มันก็เด็ดเดี่ยว ก็ไม่เป็นส่วนที่ทำให้เราหวั่นไหวจริง ๆ เมื่อเข้าไปรับตำแหน่งเหล่านี้ อย่าว่าแต่การกระทำเลยนะ ความคิดที่จะไปหาผลประโยชน์บาทเดียวผมก็ไม่คิดเลย"

ความรอบคอบในการติดสินใจของตนเองเช่นนี้ ท่านจึงเป็นอดีตนายกรัฐมนตรี และหัวหน้าพรรคฝ่ายค้านในปัจจุบันที่มีความคิดและการตัดสินใจที่เป็นแบบอย่างในความรอบคอบและยึดมั่นในความถูกต้องและอุดมการณ์พื้นฐานของชีวิตการเมืองตั้งแต่เริ่มต้นมาโดยตลอด

1.1.2.5 ความรอบคอบต้องผสมผสานกับการมีวิสัยทัศน์ (เกรียงศักดิ์ วงศ์เจริญศักดิ์. 2539 : 141-142) เบนจามิน แฟรงคลิน ช่างพิมพ์ นักคิด นักวิทยาศาสตร์ และนักอักษรศาสตร์ ผู้สร้างความเจริญอย่างมากมายให้กับประเทศสหรัฐอเมริกา เขามีลักษณะชีวิตที่เกื้อกูล

ความสำเร็จของเขาอย่างมากมาย ในประวัติศาสตร์บันทึกไว้ว่า เขาเริ่มต้นจากการเป็นคนงานในโรงพิมพ์ ทำงานด้วยความขยันขันแข็ง รับผิดชอบ เป็นคนที่รักการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีความคิดสร้างสรรค์สูงมาก เป็นผู้ที่มีความถ่อมใจและอีกคุณลักษณะหนึ่งที่ค่อนข้างโดดเด่นได้แก่ ลักษณะนิสัยของผู้มีวิสัยทัศน์มองการณ์ไกลระยะยาว จึงเกิดนิสัยแห่งความรอบคอบขึ้น โดยมีการวางกรอบเริ่มแรกก่อนตัดสินใจทุกครั้ง ได้มีการบันทึกไว้ว่าการ่วมหุ้นทำการค้าของเบนจามิน แฟรงคลินและเพื่อน ๆ มักประสบความสำเร็จเสมอ เพราะทุกคนร่วมงานกันด้วยความสามัคคีปรองดอง เริ่มต้นด้วยดี และลงเอยด้วยดี เบนจามินได้กล่าวว่า"ผมคิดว่าทั้งนี้คงจะเป็นเพราะก่อนร่วมงานกัน เรามีความละเอียดรอบคอบ นำสิ่งที่หุ้นส่วนแต่ละคนต้องทำ ตลอดจนงานที่อยากให้พวกเจาทำเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรอันแจ่มชัดในสัญญา เพราะฉะนั้นจึงไม่มีอะไรที่จะถกเถียงกันในภายหลัง" วิสัยทัศน์ที่กว้างไกลเป็นส่วนสำคัญของความคิดริเริ่มเพื่อวางแผนการอย่างรอบคอบ ดังนั้นหากเราเป็นคนที่มีวิสัยทัศน์ที่รอบคอบจะเป็นตัวสนับสนุนความสำเร็จได้เป็นอย่างดี จะไม่ทำให้เราล้มเหลวผิดหวังระหว่างทาง

1.1.2.6 ความรอบโดยการเก็บข้อมูลให้ครบถ้วน (เกรียงศักดิ์ วงศ์เจริญศักดิ์. 2539 : 142-143) คุณชุมพล ศิลปอาชา น้องชาย ท่านบรรหาร ศิลปอาชา อดีตนายกรัฐมนตรี เคยให้สัมภาษณ์ด้านบุคลิกลักษณะเด่นของท่านว่า "ลักษณะคุณธรรมของคุณบรรหารอย่างหนึ่งคือ เวลาจะตัดสินใจทำอะไรเนี่ย ไม่ได้ฟังข้อมูล ข้อเท็จจริงแห่งเดียว จุดเดียว สต็อกเดียวไม่ใช่ จะพยายามฟังหลาย ๆ อย่างมาจากทางโน้นทางนี้ เวลาผมพูดความเห็น แสดงความเห็นไป แกก็อาจจะเอาความเห็นไปเช็คกับคนโน้นคนนี้ เพื่อความรอบคอบ.....การตัดสินใจค่อนข้างจะรอบคอบ ระวังตัวพอสมควร แล้วก็มอง ส่วนมากจะมอบข้างหน้าไม่ให้มันเกิดตุการณ์อะไรกระทบกระทั่งขึ้นมา"

เพื่อให้เราสามารถตัดสินใจได้อย่างบดีเลิศในการกระทำการใด ๆ เราจำเป็นต้องมีข้อมูลครบถ้วนทุกด้าน ทั้งข้อมูลทานด้านเอกสารและข้อมูลจากการปรึกษาหารือกับผู้อื่น นอกจากนี้เราควรต้องมีความถ่อมใจเมื่อมีใครแนะนำหรือเตือนสติว่าไม่ควรทำอย่างนั้น หรือควรเปลี่ยนแปลงอย่างนี้ เราก็ควรที่จะรับฟัง ไม่ควรแสดงความเย่อหยิ่งมุทะลุและยึดเอาความคิดเป็นของตนเองเป็นจุดศูนย์กลาง จะช่วยเพิ่มความรอบคอบในการตัดสินใจกระทำสิ่งต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี และช่วยให้เราปลอดภัยในการดำเนินชีวิต นอกจากนี้ เราควรติดตามผลการดำเนินงานของเราอย่างรอบคอบทุกระยะ มีการประเมินผลเพื่อปรับปรุงสิ่งที่ทำให้เกิดผลดียิ่งขึ้น

1.1.2.7 ความรอบคอบโดยการเรียนรู้จากความผิดพลาด (เกรียงศักดิ์ วงศ์เจริญศักดิ์. 2539 : 143-145) โจเซพ โฟเช่ ผู้บัญชาการกองทัพของผรั่งเศส ภายใต้การปกครองของนโปเลียน ได้กล่าวไว้ในข้อเขียนของเขาที่ชื่อว่า "Many are mistaken,tew are blame worthy." ข้อความหนึ่งที่น่าสนใจบันทึกไว้ว่า "สิ่งที่เลวร้ายมากกว่าอาชญากรรมคือความผิดพลาด (It is worse than a crime : it is a mistake.) พนักงานขายเครื่องวิทยาศาสตร์คนหนึ่งซึ่งมีวุฒิเป็น วิศวกรรม

เคมี เป็นคนที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านนี้โดยตรง สามารถในการเสาะหาสินค้าให้กับลูกค้าได้อย่างดี ทำให้เขาได้รับการค่าตอบแทนในรูปของ คอมมิชชั่นจากบริษัทเป็นจำนวนเงินที่สูงที่สุดในบริษัทในรอบปีที่ผ่านมาก แต่ลักษณะนิสัยของเขาอย่างหนึ่งคือ เป็นคนที่ทำงานโดยไม่ตรวจสอบและไม่เหมาะสมกับเวลา สินค้าใกล้จะส่งจึงค่อยมาสั่งและมารีบทีหลัง งานส่วนใหญ่จะต้องมีปัญหาผิดพลาดให้ผู้ร่วมงานคอยตามให้แก้ไขอยู่ตลอดเวลา แต่ที่ผ่านผู้ร่วมงานคอยติดตามและตรวจสอบอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากไม่มีความไว้วางใจในตัวเธอเลย จนเมื่อมีลูกค้ารายใหญ่ได้มีการสั่งสินค้าเป็นเครื่องหมักไวน์ ซึ่งมีส่วนประกอบต่างของเครื่องนี้มากมาย ปรากฏว่าเมื่องานเสร็จออกมา ลูกค้าไม่ยอมเซ็นใบรับของ โดยอ้างว่าพนักงานขายสั่งสินค้าเสป็คไม่ถูกต้องตามที่ทำสัญญาไว้ สินค้าจึงต้องถูกคืนกลับมาที่บริษัท เป็นผลให้พนักงานคนนั้นต้องเสียโอกาสในการได้รับค่าคอมมิชชั่นเป็นจำนวนสูง และต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมด ซึ่งคิดแล้วมูลค่าประมาณ เกือบ 5 ล้านกว่าบาท เพราะความพนักงานขายคนนี้ไม่เคยตรวจสอบงานก่อนทุกครั้ง จึงกล่าวได้ว่ามีความรู้แต่ไม่มีความรอบคอบ

แนวทางแก้ไขที่ถูกต้องถึงระลึก เสมอว่า เราไม่ควรให้สิ่งนั้นกลายเป็นบทปรักปรำความพ่ายแพ้ของตนเอง ควรนำข้อผิดพลาดนั้นมาเป็นครูเพื่อการเรียนรู้ของเราในก้าวต่อไป ที่จะไม่ทำความผิดอีกโดยยึดหลักที่ว่า เมื่อเรากระทำความผิดพลาดนั้น ครั้งแรกเพื่อการเรียนรู้และเป็นผิด "ครั้งเดียวพอ" ที่เราอนุญาตให้เกิดขึ้น แต่ครั้งที่สองหากเรายังกระทำความผิดพลาดเหมือนเดิมอีก นั่นแสดงว่า "เราเป็นคนโง่ คนที่ฉลาดควรอนุญาตให้ความผิดเกิดเพียงครั้งเดียว เพื่อสอนให้เรามีความรอบคอบมากยิ่งขึ้นและไม่เกิดความผิดครั้งที่สองครั้งที่สามในลักษณะเดียวกันอีกต่อไป

ดังนั้นในภาคปฏิบัติจริงเพื่อการพัฒนาตนเองให้มีความรอบคอบมากยิ่งขึ้น เราควรเริ่มต้นด้วยการคิดอย่างสมเหตุสมต่อเรื่องที่เราจะกระทำนั้น โดยใช้หลักการของการตอบคำถาม ว่าสิ่งที่จะทำนั้นเกี่ยวข้องกับใคร อะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ ทำไม และอย่างไร โดยการหาคำตอบต่อคำถามต่าง ๆ ให้ครอบคลุมเกี่ยวกับเรื่องนั้นอย่างไม่ขาดตกบกพร่อง หลังจากนั้นให้เราเขียนข้อดีข้อเสียเปรียบเทียบอย่างชัดเจนเอาข้อดีข้อเสียมาชั่งน้ำหนัก จากนั้นเขียนทางเลือกออกมาเป็นข้อ ๆ เรียงลำดับแล้วพิจารณาว่ามีข้อดีและข้อเสียอย่างไร

ถ้าหากว่าแม้เรารอบคอบแล้วแต่บังเอิญเกิดความผิดพลาดขึ้นเราควรตั้งใจเรียนรู้ในความผิดพลาดนั้นอย่างจริงจัง ด้วยการยอมรับความผิดทันทีด้วยความกล้าหาญ ไม่ต้องแก้ตัว ไม่ต้องโทษผู้อื่นและไม่กลัวการถูกลงโทษหรือการตำหนิติเตียน โดยเริ่มต้นจากการหาต้นตอของความผิดพลาดให้พบ ว่าเป็นใครทำ สาเหตุเกิดจากอะไร ต้องให้เกิดความตระหนักว่า ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดนั้นรุนแรงขนาดไหน เพื่อที่จะมีการวางแผนป้องกันไม่เกิดเหตุการณ์เช่นนี้อีกโดยการจดบันทึกไว้ในคู่มือการทำงานว่าควรมีขั้นตอนอย่างไรบ้าง เมื่อเราตัดสินใจไม่ผิดพลาด เราก็ไม่ต้องเสียใจกับผลแห่งการกระทำที่เกิดขึ้น

1.1.2.8 เราจำเป็นต้องรักษานิสัยแห่งความรอบคอบตลอดชีวิต (เกรียงศักดิ์ วงศ์เจริญศักดิ์. 2539 : 146-147) ม.ร.ว คึกฤทธิ์ ปราโมช ได้วิเคราะห์ถึงลักษณะนิสัยคนไทยไว้ในหนังสือ "เบ้งเฮ็ก" ว่า "นิสัยคนไทยที่พอจะพูดได้ว่าบกพร่องนั้นก็เห็นจะเป็นในข้อที่ว่า เราพอใจง่ายเกินไปและเร็วเกินไป ด้วนนิสัยอันนี้คนไทยเราจึงเป็นคนที่แข้.แรงอดทนในเวลาทีทุกข์ แต่พอมีสุขเข้าแล้วชักจะเหลิง เกิดความประมาทได้ง่าย ด้วยนิสัยอันนี้เองในยามศึกสงครามไทยจึงเป็นผู้ที่แพ้เป็น แต่ชนะไม่เป็น และเมื่อชนะแล้วก็ไม่รู้จะใช้ชัยชนะนั้นให้เป็นประโยชน์อย่างไรได้ ถ้าเราพิจารณาดูประวัติศาสตร์ไทย จะเป็นลักษณะนี้ได้ชัด กรุงศรีอยุธยานั้นหากเราพ่ายแพ้แก่ข้าศึกต้องสูญเสียเอกราชครั้งใด ความมุมานะจะต้องเกิดขึ้นแก่คนทั้งชาติ เราต้องรบ เราต้องสู่เพื่อเอาเอกราชคืนมาให้จงได้ และเราก็ได้คืนมาทุกครั้ง เพราะเราเป็นคนแข็งเมื่อทุกข์ แต่พอได้เอกราชคืนมาเราก็เริ่มสุข เราก็ชักเหลิงในความสุขนั้น หาความสุขสบายกันไปวันหนึ่ง ๆ จนในที่สุดเราก็อ่อนแอลงไป และความพ่ายแพ้ก็เวียนมาอีกกรุงศรีอยุธยาจึงต้องสูญเสียไป"

คำกล่าวข้างต้น ทำให้เราต้องมาคิดอย่างยิ่งว่าหากนิสัยแห่งความรอบคอบไม่ได้รับการสร้างขึ้นเป็นชีวิตของเราจริง ๆ เมื่อเราคิดว่าประสบความสำเร็จแล้ว สักพักหนึ่งเราก็จะกระสิ่งต่าง ๆ ตามใจปราถนาของเราได้ ยากตัวอย่างเช่น นักมวยคนหนึ่ง ในอดีตขณะที่ยังไม่ได้แชมเปี้ยนโลกครอบครัวอยากจนขัดสน เขาก็เรียนรู้ที่จะรอบคอบในการใช้จ่ายเงิน ดังนั้นแม้ว่าจะยากจนแต่ก็ไม่เคยขัดสนหรือหยิบยืมเงินเพื่อนฝูง แต่ปรากฏว่าเมื่อเขาร่ำรวยขึ้นจากการรับตำแหน่งแชมป์โลกและการชกชนะคู่ต่อสู่นับสิบ ๆ ครั้ง เขาสามารถมีเงินเกือบร้อยล้าน แต่ทว่าเยงไม่นานหลังจากเขาตัดสินใจแขวนนวม เขาก็ใช้ทรัพย์นั้นอย่างสุรุ่ยสุร่าย ไม่เคยคิดวางแผนการนำเงินไปลงทุนอย่างรองคอบ เกิดความประมาท เพราะคิดว่าใช้ได้อย่างเหลือเฟือ ทำให้เขาต้องพบจุดจบที่ไม่สมควรในบั้นปลายของชีวิต คือความยกจนข้นแค้น และการเป็นหนี้สินล้นพ้นตัว ชีวิตเขาเต็มไปด้วยความเศร้าสลดเพราะขาดเยงสิ่งเดียวคือ "ความรอบคอบ"

เราจึงควรตระหนักให้ดีในการดำเนินชีวิตแต่ล่ะย่างก้าวนั้นต้องพยายามรักษาความมั่นคงไว้ให้ถึงวันที่สุดปลายแห่งชีวิต ความรอบคอบทุกเรื่อง โดยไม่ขึ้นกับการเปลี่ยนแปลงของสถนการณ์จะช่วยธำรงรักษาความสำเร็จเราให้ยั่งยืน

1.1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความรอบคอบSufficiency Economy theory หรือแปลว่าเศรษฐกิจพอเพียง (พระราชดำรัสเนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา ๒๓ ธันวาคม ๒๕๔๒)

"เศรษฐกิจพอเพียงแปลว่า Sufficiency Economy คำว่า Sufficiency Economy นี้ ไม่มีในตำราเศรษฐกิจ. จะมีได้อย่างไร เพราะว่าเป็นทฤษฎีใหม่ Sufficiency Economy นั้น ไม่มีในตำรา เพราะหมายความว่าเรามีความคิดใหม่...และโดยที่ท่านผู้เชี่ยวชาญสนใจ ก็หมายความว่าเราก็สามารถที่จะไปปรับปรุง หรือไปใช้หลักการ เพื่อที่จะให้เศรษฐกิจของประเทศและของโลกพัฒนาดีขึ้น"

1.1.3.1 ความหมายเชิงทฤษฎีของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

(นายอานันท์ ปันยารชุน. 2542) เศรษฐกิจพอเพียงเป็นปรัชญาชี้ถึงแนวการดำรงอยู่และปฏิบัติตนของประชาชนในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับครอบครัว ระดับชุมชนจนถึงระดับรัฐ ทั้งในการพัฒนาและบริหารประเทศให้ดำเนินไปในทาง สายกลาง โดยเฉพาะการพัฒนาเศรษฐกิจเพื่อให้ก้าวทันต่อโลกยุคโลกาภิวัตน์ ความพอเพียงหมายถึงความพอประมาณ ความมีเหตุผล รวมถึงความจำเป็นที่จะต้องมีระบบภูมิคุ้มกันในตัวที่ดีพอสมควรต่อการมีผลกระทบใด ๆ อันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทั้งภายนอกและภายใน ทั้งนี้จะต้องอาศัยความรอบรู้ ความรอบคอบ และความระมัดระวังอย่างยิ่งในการนำวิชาการต่าง ๆ มาใช้ในการวางแผน และการดำเนินการทุกขั้นตอน และขณะเดียวกันจะต้องเสริมสร้างพื้นฐานจิตใจของคนในชาติ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของรัฐ นักทฤษฎี และนักธุรกิจในทุกระดับ ให้มีสำนึกในคุณธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต และให้มีความรอบรู้ที่เหมาะสม ดำเนินชีวิตด้วยความอดทน ความเพียร มีสติปัญญา และความรอบคอบ เพื่อให้สมดุลและพร้อมต่อการรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และกว้างขวางทั้งด้านวัตถุ สังคม สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมจากโลกภายนอกได้เป็นอย่างดี"ถ้าท่านได้พิจารณาปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างละเอียด ก็จะเห็นได้ว่ามีความลึกซึ้งอย่างมาก แท้จริงแล้วพระองค์ท่านพระราชทานแนวความคิดด้าน "เศรษฐกิจพอเพียง" มาตั้งแต่เมื่อ ๒๕ ปีที่แล้ว เพียงแต่มิได้ทรงใช้คำว่า "เศรษฐกิจพอเพียง" ผมคิดว่าพระองค์ท่านใช้คำว่า "พอเพียง" โดยเติมคำว่า "เศรษฐกิจ" เข้าไป เพราะบริบทในการพระราชดำรัสในครั้งล่าสุดเมื่อ ๒ ปีที่ผ่านมานี้ คือวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจ ซึ่งเกิดจากภาวะความไม่พอเพียง ไม่พอใจ และสำคัญที่สุด คือไม่พอประมาณ จนก่อให้เกิดปัญหาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ และวิกฤติการณ์ในที่สุดในปี ๒๕๑๗ ช่วงที่สังคมไทยอยู่ในภาวะหัวเลี้ยวหัวต่อทางการเมือง และสังคมไทยมีปัญหาการกระจายรายได้ พระองค์ท่านทรงเน้นในพระราชดำรัส เนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษาว่า คนอื่นจะว่าเมืองไทยล้าสมัย เชย ไม่มีสิ่งที่ทันสมัย ก็ช่างเขา แต่ "เราอยู่พอมีพอกิน" และพระองค์ท่านได้ทรงทดลองโครงการและทฤษฎีต่าง ๆ เพื่อความพอมีพอกินของพสกนิกรเสมอมา เป็นที่น่าสังเกตว่าทรงเน้นคำว่า "พอ" มาโดยตลอด "พอมีพอกิน" "พอเพียง" และในกระแสพระราชดำรัสเกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียง ในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษาปี ๒๕๔๑ ก็ทรงเสริมคำว่า "พอดี" เพราะเมื่อเรารู้ว่าจุดใดคือ "พอ" เมื่อนั้นเราก็จะเกิดความพอใจ เมื่อรู้จักพอใจก็จะรู้จักความพอประมาณ เมื่อรู้จักพอประมาณก็จะรู้จักให้ เมื่อรู้จักให้ก็เริ่มเกิดการแบ่งปันเกื้อกูลกัน เกิดความสงบในสังคม เกิดความเข้มแข็งในชุมชน เกิดศักยภาพ และท้ายที่สุด จะเกิดความมั่นคงและยั่งยืนเมื่อพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มีพระราชดำรัสเกี่ยวกับทฤษฎีใหม่ครั้งแรกในปี ๒๕๓๗ และมีพระราชดำรัสเรื่องเศรษฐกิจพอเพียงในอีก ๓ ปีต่อมา มีหลายฝ่ายโยงเศรษฐกิจพอเพียงเข้ากับภาคการเกษตรเป็นหลัก อันที่จริงเศรษฐกิจพอเพียง เป็นปรัชญาการดำเนินชีวิตที่ปรับใช้ได้กับทุกภาคเศรษฐกิจ เช่น ภาคอุตสาหกรรม ภาคการเงินการธนาคาร เป็นต้น โดยให้การดำรงอยู่และการปฏิบัติตนมีพื้นฐานอยู่บนความพอดี อยู่ในทางสายกลาง การตัดสินใจอย่างมีเหตุมี

ผล มีความเข้มแข็ง มั่นคงและยั่งยืน พร้อมปรับสภาพให้รับมือกับความไม่แน่นอน และความผันผวนจากภายนอกประเทศ โดยอาศัยความรอบคอบ รอบรู้ ความร่วมมือ ความสุจริต และความเพียรในการพิจารณาทางเลือก ประเมินและบริหารความเสี่ยง ตลอดจนพิจารณาข้อจำกัดในการตัดสินใจ เมื่อได้หลักพื้นฐานของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเช่นนี้แล้ว ก็เป็นที่แน่ชัดว่า ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสามารถนำไปปฏิบัติใช้เป็นยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศได้ในทุกภาค ในภาคสังคม ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงก็นำไปเป็นหลักได้ การกระจายรายได้ให้เกิดความพอเพียงระหว่างคนที่มีมากกว่ากับคนที่มีน้อยกว่า การกระจายอำนาจในการปกครอง ส่งเสริมให้ครอบครัวและชุมชนเข้มแข็ง มีความสม่ำเสมอ มีสติ มีเหตุผลในการตัดสินใจ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นกรอบในการพัฒนาประเทศ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาในภาคเศรษฐกิจและสังคมใด หากมีความ "พอเพียง" เป็นหลักยึดให้เกิดความพอดีแล้ว การปรับตัวสำหรับอนาคตก็จะทำได้โดยง่าย การก้าวต่อไปข้างหน้าก็จะรอบคอบ ระมัดระวังประเด็นหนึ่ง ที่ผมคิดว่าสำคัญมากก็คือ แม้ว่าคำในพระราชดำรัสจะติดปากพวกเราอยู่ว่า "เศรษฐกิจพอเพียง" องค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งไม่ใช่ระบบเศรษฐกิจ แต่อยู่ที่ "วิถีชีวิต" วิถีการดำรงชีวิตของคนไทย ที่ตัดขวางสังคมในทุกระดับ ทั้งระดับบุคคล ครอบครัว ชุมชน และประเทศ ผมคิดว่าเราคุ้นกับการโทษปัจจัยภายนอกในการมองหาสาเหตุของสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ที่มักได้ยินเสมอก็คือ การเข้าใจประเด็นบุญทำกรรมแต่งแต่เพียงผิวเผิน อะไรเกิดขึ้นก็โทษกรรม ถือเป็นปัจจัยภายนอกที่พ้นตัว ทั้งที่ในทางพุทธศาสนา กรรมก็คือการกระทำ การกระทำของใคร ก็การกระทำของเราแต่ละบุคคล ผมคิดว่า คนไทยต้องเปลี่ยนทัศนคติการมองหาสาเหตุจากปัจจัยภายนอกให้ได้ ก่อนที่จะโทษคนอื่นหรือพึ่งคนอื่น ควรจะต้องกลับมาดูตัวเองว่าทุกอย่างอยู่ที่เราเกิดจากเรา เราจึงต้องพึ่งตัวเอง ดังกระแสรับสั่งของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่ว่า อย่ายืมจมูกคนอื่นหายใจ อย่ายืนบนขาของคนอื่น ถัดจากการไม่ยืนบนขาของคนอื่นก็คือการเรียนรู้ที่จะยืนบนขาของตัวเอง นอกจากจะไม่พึ่งคนอื่นแล้ว ต้องเปลี่ยนทัศนคติไม่ตามคนอื่นจนเกินพอดีด้วย ไม่ใช่เห็นใครมีอะไรหรือทำอะไรก็ตาโตไปกับเขาหมดโดยขาดสติ ใครลงทุนอะไรก็ทำตามหมด อันนี้ในทุกระดับนะครับ ทั้งระดับบุคคลและระดับระบบ ควรหันกลับมาถามตัวเอง มากำหนดที่ตัวเองมากกว่า ดังที่พระธรรมปิฎกหรือท่านประยุทธ์ ปยุตโต ได้เขียนไว้ในหนังสือ "ทางออกจากระบบเศรษฐกิจที่ครอบงำสังคมไทย" ตั้งแต่ปี ๒๕๓๒ ว่าการเข้าถึงเศรษฐศาสตร์ก็โดยธรรม ธรรมะในที่นี้ไม่ใช่จริยธรรม แต่คือสัจธรรมตามธรรมชาติ ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงคือ ธรรมชาติตามความจริงที่เราควรพิจารณาให้ถ่องแท้ แยกแยะองค์ประกอบต่าง ๆ ให้ทั่วถึง เพื่อหาทางออกจากวิกฤติและดำรงชีวิต ตลอดจนปฏิบัติตนในแนวที่แตกต่างจากเดิม ที่กล่าวมานี้ ก็เพื่อจะโยงให้เห็นว่า ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเป็นปรัชญาที่ว่าด้วยแก่น ว่าด้วยคุณค่า เช่นสติ ความรอบคอบ พอดี และทางสายกลาง และว่าด้วยสติปัญญา เป็นแนวทางที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงทดลองแล้ว ในโครงการในพระราชดำริต่าง ๆ ของพระองค์ จนทรงเห็นจริงว่าสามารถใช้ได้ เมื่อเราเข้าใจถึงแก่น

เช่นนี้ การพัฒนากรอบและเครื่องมือที่เหมาะสมกับสภาพของโลกปัจจุบัน ก็เป็นข้อท้าทายของเราทุกคน

1.1.3.2 ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มีหลักพิจารณาอยู่ด้วยกัน ๕ ส่วน ดังนี้ (พระราชดำรัสเนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา ๒๓ ธันวาคม ๒๕๔๒)

1.1.3.2.1 กรอบแนวคิด เป็นปรัชญาที่ชี้แนะแนวทางการดำรงอยู่และปฏิบัติตนในทางที่ควรจะเป็น โดยมีพื้นฐานมาจากวิถีชีวิตดั้งเดิมของสังคมไทย สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ตลอดเวลาและเป็นการมองโลกเชิงระบบที่มีลักษณะพลวัตร มุ่งเน้นการรอดพ้นจากภัยและวิกฤต เพื่อความมั่นคงและความยั่งยืนของการพัฒนา

1.1.3.2.2 คุณลักษณะ เศรษฐกิจพอเพียงสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติตนได้ในทุกระดับ โดยเน้นการปฏิบัติบนทางสายกลาง และการพัฒนา อย่างเป็นขั้นตอน 3. คำนิยาม ความพอเพียง (Sufficiency)จะต้องประกอบด้วย ๓ คุณลักษณะ พร้อมๆ กัน ดังนี้

1.1.3.2.3 ความพอประมาณ หมายถึง ความพอดี ที่ไม่น้อยเกินไปและไม่มากเกินไปโดยไม่เบียดเบียนตนเองและผู้อื่น เช่น การผลิตและการบริโภค ที่อยู่ในระดับพอประมาณ

1.1.3.2.4 ความมีเหตุผล หมายถึง การตัดสินใจเกี่ยวกับระดับของความพอเพียงนั้น จะต้องเป็นไปอย่างมีเหตุผล โดยพิจารณาจากเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนคำนึงถึงผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการกระทำนั้นๆอย่างรอบคอบ

1.1.3.2.5 การมีภูมิคุ้มกันที่ดีในตัว หมายถึง การเตรียมตัวให้พร้อมรับผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น โดยคำนึงถึงความเป็นไปได้ของสถานการณ์ต่างๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตทั้งใกล้และไกล

1.1.3.2.6 เงื่อนไข (Conditions of Sufficiency Actions) ทั้งนี้ ต้องอาศัยความรอบรู้ ความรอบคอบ และความระมัดระวังอย่างยิ่งในการวางแผนและการดำเนินการทุกขั้นตอน ขณะเดียวกัน ต้องเสริมสร้างพื้นฐานจิตใจของคนในชาติ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของรัฐ นักทฤษฎี และนักธุรกิจในทุกระดับ ให้มีสำนึกคุณธรรมความซื่อสัตย์ สุจริตและให้มีความรอบรู้ที่เหมาะสม ดำเนินชีวิตด้วยความอดทน ความเพียร มีสติ ปัญญา และความรอบคอบ

1.1.3.3 ความหมาย

1.1.3.3.1 เงื่อนไขกรอบความรู้ (Set of knowledge) ที่จะนำไปสู่การตัดสินใจในการประกอบกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่อยู่ในระดับพอเพียง ต้องอาศัย ปัจจัยดังต่อไปนี้

ก) ความรอบรู้ คือ มีความรู้ (Stock of all relevant knowledge) ความรอบรู้เกี่ยวกับวิชาการต่าง ๆ อย่างรอบด้าน โดยครอบคลุมเนื้อหาของเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการนำไปใช้ในโอกาสและเวลาต่าง ๆ

ข) ความรอบคอบ คือ ความสามารถที่จะนำความรู้และหลักวิชาต่าง ๆ เหล่านั้น มาพิจารณาให้เชื่อมโยงสัมพันธ์กัน (Connectivity of all acquired knowledge) ประกอบแผนการ ก่อนที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติทุกขั้นตอน

ค) ความระมัดระวัง คือ ความมีสติ ในการนำแผนปฏิบัติที่ตั้งอยู่บนหลักวิชาต่าง ๆ เหล่านั้นไปใช้ในทางปฏิบัติ (Utilization of knowledge at any point of time with carefulness and attentiveness) เพราะในความเป็นจริงแล้ว สถานการณ์เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้นการนำความรู้และความรอบคอบมาใช้จึงต้องอาศัยความระมัดระวังให้รู่เท่าทันเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย

1.1.3.3.2 เงื่อนไขคุณธรรม (Ethical Qualifications) ที่จะต้องเสริมสร้างใน 2 ด้าน ได้แก่

ก) ด้านจิตใจ/ปัญญา โดยเน้นความรู้คู่คุณธรรม กล่าวคือ ตระหนักในคุณธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีความรอบรู่ที่เหมาะสม

ข) ด้านการกระทำ หรือแนวทางการดำเนินชีวิต โดยเน้น ความอดทน ความเพียร สติ ปัญญา และความรอบคอบ ทั้งนี้มีกลุ่มเป้าหมายที่เน้นเป็นพิเศษในการเสริมสร้างเงื่อนไข 2 ด้านข้างต้น คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นักทฤษฎี และนักธุรกิจในทุกระดับ เนื่องจากการกระทำใด ๆ ของคนกลุ่มนี้สามารถก่อให้เกิดผลกระอบในสังคมวงกว้างได้ แนวทางปฏิบัติ/ผลที่คาดว่าจะได้รับ จากการนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ คือการพัฒนาที่สมดุลและสามารถพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ในทุกด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และ ความรู้และเทคโนโลยี "ถ้าไม่มีเศรษฐกิจพอเพียงเวลาไฟดับ...จะพังหมดจะทำอย่างไร. ที่ที่ต้องใช้ไฟฟ้าก็ต้องแย่ไป....หากมีเศรษฐกิจพอเพียงแบบไม่เต็มที่ ถ้าเรามีเครื่องปั่นไฟ ก็ใช้ปั่นไฟ หรือถ้าขั้นโบราณกว่า มีดก็จุดเทียน คือมีทางแก้ไขปัญหาเสมอ...ฉะนั้น เศรษฐกิจพอเพียงนี้ ก็มีเป็นขั้นๆ แต่จะบอกว่าเศรษฐกิจพอเพียงนี้ ให้พอเพียงเฉพาะตัวเองร้อยเปอร์เซ็นต์ นี่เป็นสิ่งที่ทำไม่ได้ จะต้องมีการแลกเปลี่ยน ต้องมีการช่วยกันพอเพียงในทฤษฎีในหลวงนี้ คือให้สามารถที่ดำเนินงานได้"

1.1.3.4 หลักแนวคิดของเศรษฐกิจพอเพียง

การพัฒนาตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง คือ การพัฒนาที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของทางสายกลางและความไม่ประมาท โดยคำนึงถึง ความพอประมาณ ความมีเหตุผล การสร้างภูมิคุ้มกันที่ดีในตัว ตลอดจนใช้ความรู้ ความรอบคอบ และคุณธรรม ประกอบการตัดสินใจ และการกระทำ "ถ้าพอมีพอกิน คือพอมีพอกินของตัวเองนั้น ไม่ใช่เศรษฐกิจพอเพียง เป็นเศรษฐกิจสมัยหิน. สมัยหินนั้นเป็นเศรษฐกิจพอเพียงเหมือนกันแต่ว่าค่อยๆพัฒนาขึ้นมา ต้องมีการแลกเปลี่ยนกันมีการช่วยระหว่างหมู่บ้านหรือระหว่างจะเรียกว่าอำเภอ จังหวัด ประเทศจะต้องมีการแลกเปลี่ยน มีการไม่พอเพียง จึงบอกว่าถ้ามีเศรษฐกิจพอเพียงเพียงเศษหนึ่งส่วนสี่ก็จะพอแล้ว จะใช้ได้."

1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรอบคอบ

เนื่องจากผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากหลาย ๆ แหล่งข้อมูล พบว่ายังไม่เคยมีผู้ใดทำการวิจัยเกี่ยวกับความรอบคอบมาก่อน ดังนั้นผู้วิจัยของเสนองานวิจัยที่มีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า "ความรอบคอบ" คือ ความประมาท ดังที่ ดังที่พระราชนิพนธ์ของพระบาทสมเด็จพระมงกฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ได้สอนไว้ว่า ความไม่รอบคอบมีความหมายเช่นเดียวกับความประมาทเลินเล่อ ซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งความล้มเหลวของคนมากมายมาแล้ว ความไม่รอบคอบนอกจากจะทำให้เราต้องเสียเวลา เกิดความเสียหายแล้ว ยังทำให้เป้าหมายแผนการชีวิตของเราล้มเหลวอีกด้วย อาจก่อให้เกิดความร้ายแรงมหันต์ได้ ในยามสงครามหากผู้ยัญชาการรบขาดความรอบคอบในการประเมินสถานการณ์ ประเมินศักยภาพของศัตรู ประเมินยุทธวิธีที่จะใช้อย่างรอบคอบ แล้วสั่งการออกไปด้วยความประมาท หายนะอันใหญ่หลวงอาจตกอยู่กับประเทศนั้นได้

ในทางตรงข้าม หากเราต้องการเป็นผู้ที่ปฏิเสธความล้มเหลวและมุ่งหน้าสู่ความสำเร็จที่มั่งคงในชีวิต เราต้องปฏิเสธลักษณะนิสัยแห่งความประมาทออกไป สร้างนิสัยใหม่แห่งความรอบคอบให้เกิดขึ้นในตัวเรา ดังข้อความในสติ๊กเกอร์ของทางราชการชิ้นหนึ่งที่ควรคำแก่การจดจำที่ว่า "อุบัติเหตุไม่ใช่เคราะห์กรรม แต่เป็นการกระทำโดยประมาท" ในการดำเนินชีวิตเราควรมีความรอบคอบเสมอ

บัญญัติ วรรณบุตร (2530 : 70 – 78) สร้างแบบทดสอบวัดจริยธรรมด้านความไม่ประมาท สำหรับชั้นมะยมศึกษาปีที่ 1 จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่าค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบคำนวณโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.881 ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบทดสอบ หาโดยวิธีเทคนิคเทียบกลุ่มรู้ชัดพบว่า มีค่าสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความเที่ยงตรงตามสภาพของแบบทดสอบ ที่หาโดยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างคะแนนที่ได้จากแบบทดสอบกับคะแนนที่ได้จากครูและเพื่อนมีค่าสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสหสัมพันธ์ภายในของแบบทดสอบมีค่าเป็นบวก และสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วลัยลักษณ์ ภักดีพล (2533 : 36 – 37) ได้ศึกษาผลของการใช้ชุดแนะที่มีต่อความไม่ประมาทในการเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนวิจิตรวิทยากรุงเทพมหานคร พบว่า นักเรียนที่ได้รับการสอนโดยใช้ชุดแนะแนวมีความไม่ประมาทในการเรียนสูงกว่านักเรียนกลุ่มควบคุม ที่ได้รับการสอนแบบปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

หทัยกาญจน์ ทองดี (2537 : 34-35) ได้ศึกษาผลของการใช้สถานการณ์จำลองเพื่อลดความประมาทในการเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนชุมชนบ้านห้วยกระบอก อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี พบว่า นักเรียนที่ได้รับในการใช้สถานการณ์จำลองเพื่อลดความประมาทในการเรียน มีผลการเรียนสูงกว่านักเรียนกลุ่มควบคุม ที่ได้รับการสอนแบบปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากเอกสารงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น พบว่า งานวิจัยด้านความรอบคอบ ยังไม่เคยมีผู้ใดเคยทำการวิจัยมาก่อน ผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาเรื่องความรอบคอบในการปฏิบัติงานนั้นเป็นเรื่องที่สำคัญ ดังที่เกรียงศักดิ์ วงศ์เจริญศักดิ์ (2539 : 147) สรุปไว้ว่า ความรอบคอบ เป็นลักษณะชีวิตที่มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าองค์ประกอบลักษณะชีวิตอื่น ๆ การงานใด ที่กระทำด้วยผีมือของผู้ที่มีความรอบคอบ การงานนั้นก็มีคุณค่า มีคุณภาพ งานวิชาการที่นักวิชาการค้นคว้าวิจัยอย่างละเอียดเพื่อเก็บข้อมูลอย่างครบถ้วน งานวิจัยนั้นก็มีคุณค่าควรแก่การอ้างอิงและการนำไปใช้ประโยชน์สู่คนรุ่นต่อๆ ไป ความรอบคอบจะนำพาเราไปบนถนนสายแห่งความสำเร็จที่เรารู้ว่ามีเครื่องกีดขวางอยู่ตรงไหน

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า

2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านส่วนตัว

2.1.1 ความหมายของตัวแปรด้านส่วนตัว เตือนใจ ขันติสิทธ์ (2535 : 6) ได้ให้ความหมายของตัวแปรด้านส่วนตัวว่า เป็นองค์ประกอบที่เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน

สุชาดา ปภาพจน์ (2539 : 25) ได้ให้ความหมายของคุณลักษณะด้านชีวสังคมหรือตัวแปรด้านส่วนตัวไว้ว่า เป็นลักษณะต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับตัวบุคคลทั้งที่ติดตัวมาแต่กำเนิดและที่ได้รับเพิ่มเติมในภายหลัง อันได้แก่ เพศ อายุราชการ ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ ตำแหน่งในหน้าที่การงาน เป็นต้น

2.1.1.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเพศ

จากการศึกษาของ วีเฟอร์ (Weaver. 1974 : 373-375), ชาเปอร์ และ สเตอร์น (Shapiro and Stern.1975 : 388-389) พบว่าในบรรดาพนักงานระดับที่ต้องใช้วิชาชีพในการปฏิบัติงานนั้น จำนวนพนักงานชายมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานหญิงสอดคล้องกับแนวคิดของฮรีบินิแอค และอลัตโต (Hrebiniak and Alutto : 1972 : 555-573) และ การ์เซีย (Garcia : 1989 : 3661) จากการศึกษาของ ฮูลิน และ สมิท (Hulin and Smith. 1965 : 209-216) ก็พบว่า ในบรรดาพนักงานระดับที่ไม่ใช้วิชาชีพก็มีลักษณะเดียวกัน จากนั้น จากการศึกษาของ ฟอร์กูน และ เพคเตอร์ (Forgionne and Pecters) (อ้างในอำนาจ ศรีพูนสุข : 2528 : 26) ก็ได้พบว่าบรรดา ผู้จัดการเพศชาย มีระดับความพึงพอใจในงาน โดยทั่วไปสูงกว่าผู้จัดการเพศหญิง ส่วน ไมเออร์ (Maier . 1946 : 268) ได้ศึกษาคนงานกลุ่มต่างๆ พบว่า คนงานหญิงให้ความสำคัญแก่สภาพแวดล้อมในการทำงานมากกว่าคนงานชาย ในเรื่องโอกาสก้าวหน้าในการทำงานนั้นมีความสำคัญต่อคนงานหญิงที่ทำงานในโรงงานน้อยมากในขณะที่มันเป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับคนงานหญิงที่ทำงานในสำนักงาน (white collar) ในห้างสรรพสินค้า และองค์การเอกชนงานที่มั่นคง (Steady Work) เป็นสิ่งที่คนงานทุกระดับ และทุกอาชีพต้องการในระดับสูง (ฮรีบินิแอค และอลัตโต. Hrebiniak and

h258465 ๙.๖

Alutto : 1972 :557)พบว่าความสำคัญต่อความมั่นคงในการทำงานเนื่องจากผู้ชายและผู้หญิงจะมีการรับรู้เกี่ยวกับการสูญเสียรายได้ การลงทุนหรือการสูญเสียหากจะคงอยู่ หรือออกจากองค์การต่างกัน หมายถึงผู้หญิงจะเห็นว่าการออกจากองค์การ เพื่อหางานทำใหม่เป็นการเสี่ยงมากกว่าผู้ชาย ดังนั้นจึงมีแนวโน้มว่าผู้หญิงจะเปลี่ยนงานน้อยกว่าผู้ชาย

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า เพศ มีอิทธิพลต่อความรอบคอบในการทำงานของพนักงาน

2.1.1.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอายุ

อายุมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย บุคคลที่มีอายุน้อยจะมีความเหนื่อยหน่ายมากกว่าบุคคลที่มีอายุมาก ทั้งนี้เนื่องจากอายุสะท้อนให้เห็นถึงประสบการณ์ของบุคคล บุคคลที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์มาก มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สุขุมรอบคอบ สามารถปรับตัวให้เข้ากับชีวิตที่เป็นจริงได้ดีกว่าบุคคลที่อายุน้อย (พิณทิพย์ สีนุ้ย. 2545 : 16)

ไรท์ (Wire.1977 : 60) กล่าวว่ากลุ่มอายุที่มีความเสี่ยงสูงต่อการเกิดความเครียดมากที่สุดคือช่วงอายุ 35-60 เนื่องจากภาวะร่างกายเริ่มมีการเสื่อมถอย อีกทั้งเรื่องอาชีพและ ฐานะ เข้ามาร ท้าทายให้เขาต้องกระทำให้ถึงจุดมุ่งหมาย ซึ่งสอดคล้องกับประพาพรัตน์ บุรีรัตน์ (2535 : 69) กล่าวว่าในผู้ใหญ่วัยกลางคนเป็นช่วงของการเกิดความเครียดมากกว่าบุคคลในวัยอื่น จากการไม่ได้รับในสิ่งที่คาดหวัง การขาดเงินทองจับจ่าย ความด้อยในเกียรติยศ ความรับผิดชอบในงานและครอบครัว รวมทั้งการแสวงหาโอกาสแห่งความสำเร็จในชีวิต

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่าอายุมีอิทธิพลต่อความรอบคอบในการปฏิบัติของพนักงานฝ่ายขาย

2.1.1.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพการสมรส

เราเห็นความล้มเหลวของชีวิตครอบครัวจากสถิติการหย่าร้างจากการสำรวจสถิติการหย่าร้างของครอบครัวไทย พบว่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากจำนวน 62 รายต่อการแต่งงาน 1,000 ราย ในปี พ.ศ. 2520 เป็น 85 รายในปี พ.ศ. 2532 และเพิ่มเป็น 96 รายในปี พ.ศ. 2536 หรือคิดเป็นเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.6 การหย่าร้างได้เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยในปี พ.ศ. 2537 จากจำนวนคู่สมรสทั้งประเทศ 435,425 คู่ พบว่ามีการหย่าร้างถึง 46,903 คู่ หรือคิดเป็นร้อยละ 10.77 สถิติดังกล่าวนี้วัดได้เฉพาะคู่สมรสที่จดทะเบียนเท่านั้น ซึ่งคาดว่าหากนับจำนวนการหย่าร้างของคู่สมรส ที่ไม่ได้จดทะเบียนจะเพิ่มขึ้นมากกว่าหนึ่งเท่าตัวทีเดียว จากสถิติดังกล่าวหลายครั้งเรามักจะโทษสถานการณ์รอบข้างเป็นเหตุ อันได้แก่ สภาพเศรษฐกิจสังคมที่มีการแข่งขันกันมาก ไม่มีเวลาให้แก่กัน คู่สมรสขาดความรับผิดชอบ เป็นต้นแต่จะมีสักกี่คนที่คิดว่าสาเหตุนั้นเกิดจากการขาดความรอบคอบในการพิจารณาก่อนตัดสินใจเราใช้เพียงแรงผลักดันเบื้องหลังในการตัดสินใจตามอารมณ์ ความรู้สึกหรือผลประโยชน์เฉพาะหน้า ที่คาดว่าจะได้รับ ดังนั้นหากเราใช้เท่านี้ในการตัดสินใจ โอกาสล้มเหลวในชีวิตของเราจะเพิ่มขึ้นอย่างน่ากลัว เราควรตระหนักร่วมกันว่า การตัดสินใจผิดพลาดเพียงครั้งเดียวอาจส่งผลร้ายตลอดชีวิตที่ไม่สามารถเรียกคืนได้ แต่การตัดสินใจอย่างรอบคอบทุก

ๆ วัน แม้ดูเหมือนเสียเวลา เสียผลประโยชน์ของเราไปบ้าง แต่สิ่งนั้นคือการดำรงไว้ซึ่งความถูกต้องและวิถีชีวิตแห่งความสำเร็จในชีวิตเสมอ (เกรียงศักดิ์ วงศ์เจริญศักดิ์. 2539 : 136-139)

ครอบครัวเป็นแหล่งของความรักความเข้าใจแต่ในขณะเดียวกันก็อาจเป็นแหล่งของปัญหาได้เช่นกัน (Dubrin. : 1990 : 177) แต่แมสแลส (Maslach.1986 : 60-61) กล่าวว่า ผู้ที่สมรสแล้วมีความเหนื่อยหน่ายน้อยกว่าคนโสด เพราะครอบครัวเป็นสถาบันที่มีความสำคัญมาก คู่สมรสที่สัมพันธ์ที่ดีต่อกันจะมีความรักความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจห่วงใยซึ่งกันและกัน และยังมีส่วมร่วมในการช่วยเหลือตัดสินใจ ช่วยพิจารณาแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ฮรีบินิแอค และอลัตโต (Hrebiniak & Alutto. 1972 : 557) พบว่า หากนำตัวแปรสถานภาพการสมรสมาควบคู่กันจะยิ่งพบว่า ผู้หญิงที่เป็นโสดมีแนวโน้มเปลี่ยนงานง่ายกว่าผู้ที่เป็นหม้ายหรือที่แต่งงานแล้ว ซึ่งกลุ่มหลังจะมองการเปลี่ยนงานจะก่อให้เกิดความสูญเสียอย่างมากและจะมีผลกระทบต่อความมั่นคงในชีวิต ดังนั้นจึงมีแนวโน้มที่จะปฏิเสธการเปลี่ยนงาน แม้ว่าจะมีทางเลือกให้ทำเช่นนั้นก็ตาม

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า สถานภาพการสมรส มีอิทธิพลต่อความรอบคอบในการทำงานของพนักงาน

2.1.1.4 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับการศึกษา

ไคล์ และ เมอร์ (Klein & Maher. 1966 : 19,196-208) พบว่า คนที่มีสติปัญญามากเกินสำหรับงานที่ตัวเขารับผิดชอบจะทำให้รู้สึกว่างานที่ทำนั้นไม่ท้าทายทำให้เกิดความเบื่อหน่ายได้ง่ายและก่อให้เกิดภาวะความไม่พอใจในทางตรงกันข้ามพนักงานที่อยู่ในตำแหน่งที่ต้องใช้ความสามารถหรือสติปัญญาสูงกว่าสติปัญญา หรือความสามารถที่ตัวมีจะทำให้เกิดความคับข้องใจ ไม่สามารถทำงานได้ตามต้องการ นอกจากนี้หากไม่นำเรื่องระดับตำแหน่งมาพิจารณาแล้ว คนที่มีระดับการศึกษาสูงย่อมมีความพอใจในงานน้อยลง

ระดับการศึกษาของบุคคลมีผลต่อการรับรู้ข้อมูล การแปรข้อมูลและการวิเคราะห์ปัญหา โดยเรียนรู้จากประสบการณ์และพฤติกรรมที่เคยประสบความสำเร็จมาแล้ว แม้ว่าบุคคลจะมีการศึกษาสูงหรือได้รับการฝึกอบรม จะสามารถคิดหาแนวทางแก้ปัญหาได้ดีกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ แต่ก็อาจเกิดความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน (Maslach. 1982) บุคคลที่จบการศึกษาสูงจะมีความคาดหวังในชีวิตและสิ่งที่เขาทำสูง ถ้าหากบุคคลไม่ได้เตรียมความพร้อมในการรับรู้สภาพการณ์จริงไว้ให้ดี เมื่อความจริงนั้นชัดแย้งกับอุดมคติ ก็อาจจะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่าระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อความรอบคอบในการทำงานของพนักงาน

2.1.1.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ในการทำงาน

ปรียาพร วงค์อนุตรโรจน์ (2535 : 67) กล่าวว่า เป็นเพราะประสบการณ์จากสิ่งที่พบเห็นที่แตกต่างกัน บางคนได้รับความกดดันจากประสบการณ์อย่างหนึ่งก็มีผลต่อการรับรู้ ความเชื่อของ

บุคคลนั้น และใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินเรื่องต่างๆ ต่อไป คนที่มีประสบการณ์ในการทำงานนั้นย่อมมีความชำนาญและมีความผูกพันต่ออาชีพและองค์การต่อไปด้วย

พยาบาลที่จบการศึกษาใหม่มักมีความกระตือรือร้นในการทำงานและมีความคาดหวังในปฏิบัติงานสูง แต่เนื่องจากประสบการณ์ยังไม่เพียงพอ ขาดทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมทั้งขาดแนวทางในการปรับตัวตามบทบาทของตน เมื่อต้องประสบกับสถานการณ์ที่ความขัดแย้งและต้องแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า จึงไม่สามารถแก้ไขหรือขจัดความคับข้องใจได้

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่าประสบการณ์ในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความรอบคอบในการทำงานของพนักงาน 2.1.1.6 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรายได้

รายได้ หมายถึง เงินเดือนหรือค่าตอบแทนจากการทำงานต่อเดือนถือเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่จูงใจบุคคลปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างละเอียดถี่ถ้วน ถูกต้องและสมบูรณ์ โดยผู้ที่มีรายได้สูงมักมีความขยันคล่องตัวในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อย อีกทั้งผู้ที่มีรายได้สูงมักจะมีเวลาให้กับงานมากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อยอีกด้วย (พิณทิพย์ สีนุ้ย. 2545 : 33)

สุพจน์ แก้วจรัสฉายแสง (2536 : 62-66) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับรายได้มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่กระทรวงสาธารณสุขในระดับตำบล จ. ลพบุรี ผลการศึกษาพบว่ารายได้มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานเนื่องจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลคิดว่า ค่าตอบแทนที่ได้ไม่เพียงพอกับค่าสครองชีพในการดำรงชีวิตเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ต้องรับ

รายได้เป็นสิ่งที่องค์การตอบแทนให้แก่บุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์การ ซึ่งบุคคลที่ปฏิบัติงานนั่นก็ย่อมที่จะหวังต่อสิ่งตอบแทนเหล่านี้ โดยสามารถที่จะบ่งบอกเป็นตัวเลขที่วัดและเปรียบเทียบกับคนในองค์การอื่นที่ปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันกับตน ผลที่เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบจึงสามารถเป็นได้ทั้งกำลังใจและความท้อใจสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงาน (ประเทือง จันทร์สุข. 2540: 36)

ปัญหาคนยากจน สศช. ได้กำหนดเกณฑ์ความยากจน คือ มีรายได้ไม่เกินคนละ 922 บาท/คน/เดือน และตามเกณฑ์ จปฐ. รายได้ไม่เกิน 20,000 บาท/คน/ปี ตามหลักเกณฑ์พบว่า

ปี	2541	มีคนยากจน	79	ล้านคน	(13.0% ของประชากรทั้งประเทศ)
ปี	2542	มีคนยากจน	9.9	ล้านคน	(15.9%)
ปี	2543	มีคนยากจน	8.9	ล้านคน	(14.2%)
ปี	2544	มีคนยากจน	8.1	ล้านคน	(12.5%)

ช่วงปี 2541-2543 พบว่ารายได้ที่แท้จริงของประชาชนลดลงจากเดือนละ 9,775 บาท/ครัวเรือนเหลือเดือนละ 9,332 บาท/ครัวเรือน ที่มีรายได้ต่ำกว่าเกณฑ์ จปฐ. 3.9 ล้านครัวเรือน สาเหตุ

ความยากจนมาจากหลายสาเหตุ เช่น ไม่มีที่ดินทำกิน/ขาดแคลนทรัพย์สิน/สภาพความเป็น อยู่แร้นแค้น/การศึกษาต่ำ/ขาดความรู้ประกอบอาชีพ ปัจจุบันรัฐบาลได้มีนโยบายแก้ไขปัญหาสังคมและความยากจนเชิงบูรณาการ โดยมีการจัดทำทะเบียนคนจนใน 7 กลุ่มปัญหา คือ ที่ดินทำกิน/คนเร่ร่อน/ผู้ประกอบอาชีพผิดกฎหมาย/ การหลอกลวงประชาชน/การประกอบอาชีพไม่เหมาะสม/การปรับโครงสร้างหนี้ภาคประชาชน/ที่อยู่อาศัย ซึ่งจะจัดทำทะเบียนกลุ่มคนยากจนให้แล้วเสร็จทั่วประเทศภายในเดือนมีนาคม2547

สภาพปัญหา

ปัญหาคนยากจน นอกจากขาดแคลนรายได้และปัจจัยสี่ ยังขาดโอกาสทางการศึกษา การรักษาพยาบาล การเข้าไม่ถึงบริการของรัฐ ปัจจัยสำคัญของความยากจน อาชีพของ ครัวเรือน คนยากจนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพที่ไม่มั่นคง หรือมีรายได้น้อย ไม่พอเพียงกับการครองชีพ ขาดความรู้และทักษะในด้านการบริหารจัดการทั้งการผลิตและการลงทุน การศึกษาของสมาชิกครัวเรือน คนยากจนจำนวนมากจะได้รับการศึกษาน้อย ทั้งการศึกษาในโรงเรียนและการเรียนรู้ การคันคิดหาวิธีที่จะทำให้วิถีชีวิตของตนเองและครอบครัวดีขึ้นการขาดที่ทำกินการเข้าไม่ถึงบริการพื้นฐาน http://oppp.opp.go.th/situation.php

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่ารายได้มีอิทธิพลต่อความรอบคอบในการทำงานของพนักงาน

2.1.1.7 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

2.1.1.7.1 ความหมายของความรับผิดชอบ

พจนานุกรม ราชบัณฑิตสถาน (2526 : 696) ให้ความหมายคำว่า "รับผิดชอบ" หมายถึง ยอมรับตามผลที่ดีหรือไม่ดีในกิจการที่ได้กระทำไป

คณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ (2526 : 26) ให้ความหมายคำว่า "ความรับผิดชอบ" คือ มีความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ การงานให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ยอมรับผลการกระทำและพยายามปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น โดยการปฏิบัติหน้าที่การงานให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ยอมรับผลการกระทำด้วยความมานะพากเพียร ไม่ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรคใด ๆ รู้จักวางแผนและดำเนินการอย่างเป็นระบบระเบียบ คำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานนั้น และยอมรับผลการกระทำนั้น แสวงหาแนวทางเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ

เกียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2539 : 83-95) กล่าวว่า คนที่มีความรับผิดชอบมีลักษณะดังนี้คือ ทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุดและสุดกำลังความสามารถ ไม่ว่าจะเผชิญอุปสรรคมากมายเพียงใด ทำงานเสร็จและทันเวลาที่กำหนด โดยไม่ต้องให้ผู้อื่นมาควบคุม กล้ารับทั้งในส่วนที่เป็นความผิดและชอบของตน เอาจริงเอาจังและขันขันแข็งไม่ทิ้งงานไปกลางคัน ถึงแม้ว่าจะเป็นงานที่

ตนไม่ชอบ ไม่ผัดวันประกันพรุ่งหรือทิ้งปัญหาไว้ ไม่โทษผู้อื่นหากงานนั้นไม่สำเร็จหรือเกิดความเสียหาย และตรงต่อเวลาในการทำงานหรือนัดหมาย

ดนัย งามมานะ (2518 : 5) ให้นิยามความรับผิดชอบว่า หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่แสดงถึงความเอาใจใส่จดจ่อและรับเป็นภาระต่อหน้าที่การงาน การดำเนินชีวิต ความเป็นอยู่ของตน และผู้อยู่ในการดูแลตลอดจนสังคม พยายามทำหน้าที่ต่าง ๆ อย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค

ชำนาญ นิสารัตน์ (2524 : 53) ให้ความหมายของความรับผิดชอบคือ การยอมรับรู้และสำนึกในการกระทำของตน การยอมรับผลของการกระทำของตนด้วยความเต็มใจ ไม่ว่าจะเป็นผลดีหรือผลร้าย ไม่ว่าจะกระทำผิดหรือถูก ไม่ปัดความรับผิดชอบให้ผู้อื่นและพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

ยุพา อานันทสิทธิ์ (2515 : 28) ได้ให้นิยามปฏิบัติการของความรู้สึกรับผิดชอบ คือ บุคลิกลักษณะอย่างหนึ่งของสังคม ซึ่งเมื่อปะทะสัมพันธ์กับสถานการณ์ หรือบุคคล จะแสดงพฤติกรรมออกมารวม ๆกันด้วย การทำงานแข็งขัน บากบั่นไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค เป็นที่ไว้ใจได้ มีความปรารถนาที่จะทำให้ดีกว่าเดิม ควบคุมตัวเองได้ มีวินัยในตนเอง เชื่อมั่นในตนเอง ถือศักดิ์ศรียึดมั่นกฎเกณฑ์

ชม ภูมิภาค (2519 : 9) กล่าวถึงลักษณะความรู้สึกรับผิดชอบว่า หมายถึง การปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปตามเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย ความรับผิดชอบนี้มีความหมายรวมไปถึง ความซื่อสัตย์ สุจริต การตรงต่อเวลา

นิคม ตังคะพิภพ (2516 : 15) ให้คำนิยามของความรับผิดชอบว่าเป็นผู้รับผิดชอบสูง คือ บุคคลที่เชื่อถือได้ มีหิริ-โอ ตัปปะ เป็นผู้ที่ชอบวางแผนก่อนลงมือทำงาน ละเอียดรอบคอบ รักความก้าวหน้าและพึ่งตนเอง

ละเมียด ลิมอักษร (2517 : 8) ให้ความหมายของความรับผิดชอบไว้ว่า หมายถึงการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและขยันขันแข็ง เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ไม่ถือเอาความชอบใจหรืออารมณ์เป็นใหญ่ ใช้ความพยายามแก้ไขอุปสรรคต่าง ๆ ความรับผิดชอบจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งในการปฏิบัติงาน

พจนานุกรม ภาษาอังกฤษ (Oxford Advanced Learner's Encyclopedic Dictionary. 1993) ให้ความหมายคำว่า "ความรับผิดชอบ (Responsibility)" ไว้ดังนี้

ความรับผิดชอบ หมายถึง การยอมรับผลที่เกิดขึ้น ไม่ว่าผลที่เกิดขึ้นจะเป็นอย่างไรก็มีส่วนรับผิดชอบ

ความรับผิดชอบ หมายถึง ความรับผิดชอบต่อคนหรือสิ่งของในการทำหน้าที่เกิดขึ้นจะเป็นอย่างไรก็มีส่วนรับผิดชอบ

ฟังค์ และแวดแนลส์ (Funk and Wagnalls. 1966 : 2095) กล่าวว่าความรับผิดชอบคือ การแสดงออกถึงความรับผิดชอบการกระทำของตน มีความซื่อสัตย์ไว้ใจได้ สามารถจัดการเงินและทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังสามารถสนองต่อหน้าที่หรือข้อตกลงที่ตั้งใจไว้ตามอุดมคติกฎของศีลธรรมและหลักธรรมอีกด้วย

แคทเทล (Cattell. 1963 : 145) กล่าวถึงบุคคลที่มีความสามารถในความรับผิดชอบไว้ว่า คือ บุคคลที่รับผิดชอบในหน้าที่ มีความบากบั่นพากเพียร ถือศักดิ์ศรี ยึดมั่นในกฎเกณฑ์ลักษณะผู้มีความรับผิดชอบน้อย คือคนที่ถือสะดวกเป็นเกณฑ์ หลีกเลี่ยงข้อบังคับ

ลอว์ชี (Lawsshe. 1986 : 143) กล่าวถึงความรับผิดชอบไว้ว่า เป็นลักษณะของการค้นหาอุปนิสัย อารมณ์ของบุคคลว่ามีความรอบ รับผิดชอบ และเป็นที่ไว้วางใจได้มากน้อยแค่ไหน

ฟลิปโป (Flippo. 1966 : 122) ได้สรุปความหมายของความรับผิดชอบไว้ว่า เป็นความผูกพันที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ และความสำเร็จนี้เกี่ยวข้องกับปัจจัย 3 ประการ คือ พันธะผูกพัน หน้าที่การงานและวัตถุประสงค์

กอร์ดอน (Gordon. 1963) อธิบายลักษณะความรับผิดชอบได้แก่ ลักษณะพฤติกรรมที่มีความพากเพียรพยายามและตั้งใจปฏิบัติงาน จดจ่อกับงานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จ หรือมุ่นมั่นในงานที่กระทำ แม้จะมีอุปสรรค เป็นคนที่ไว้วางใจได้ เป็นที่พึ่งพาอาศัยได้ รับผิดชอบงานอย่างจริงจัง

เฮอร์เบิร์ต สไปโร (Herbert J. Spiro. 1953) ได้มีมุมมองความหมายของความรับผิดชอบเป็น 3 ลักษณะใหญ่ ๆ

1. พิจารณาแง่ของเหตุผลและหลักฐานที่ตรวจสอบได้ (Accountability) เป็นความรับผิดชอบที่ชัดเจนที่เสนอรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

2. พิจารณาแง่ของต้นเหตุที่ก่อ (Cause) ให้เกิดผล คือ ถือว่าผู้กระทำที่รับผิดชอบมีฐานะเป็นต้นตอของการกระทำของตนด้วย ในที่นี้ถือว่าการตัดสินใจดำเนินการเรื่องใดที่มีองค์ประกอบสามประการอยู่พร้อมกัน ได้แก่ ทรัพยากร ความรอบรู้และขีดความสามารถ บุคคลผู้กระทำจะมีความรับผิดชอบในเชิงเป็นต้นตอที่ก่อให้เกิดผลโดยชัดเจน แต่ถ้าบังเอิญมีองค์ประกอบข้อหนึ่งข้อใดหมายไป ก็ถือว่าเป็ความรับผิดชอบเชิงเหตุผล

3. เรื่องของพันธกิจ (Obligation) หมายความว่า ผู้ปฏิบัติควรยึดถือมาตรฐาน กระบวนการปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมาย กระทำการเต็มขีดความสามารถ เพื่อให้มีความรับผิดชอบโดยตรงในเชิงเหตุผล ในสิ่งที่ตนได้รับมอบหมาย เพื่อดำเนินการเรื่องที่ตนได้รับผิดชอบให้บรรลุผลตามเป้าหมาย

2.1.1.7.1 ประเภทของความรับผิดชอบ

จินตนา ธนวิบูลย์ชัย (2540 : 12-13) ได้นิยามความรับผิดชอบว่า หมายถึงความสนใจความตั้งใจที่จะทำงานและติดตามผลงาน ที่ได้ทำไปแล้ว เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ยอมรับในสิ่งที่ตนเองกระทำลงไปทั้งในด้านที่เป็นผลดีและผลเสีย โดยแสดงออกในรูปการปฏิบัติ

งานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ ปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังอย่างมีจุดหมาย เพื่อให้บรรลุผลตามที่ได้รับมอบหมาย โดยจำแนกออกเป็นความรับผิดชอบ 4 ด้านดังนี้

1. ความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่การงานของตนด้วยความเอาใจใส่ ขยันหมั่นเพียรอดทนต่อสู้อุปสรรค ไม่ย่อท้อ มีความละเอียดรอบคอบ ซื่อสัตย์ตรงต่อเวลา ไม่ละเลยทอดทิ้งหรือหลีกเลี่ยง พยายามปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น รู้จักวางแผนระบบงานและป้องกันความบกพร่องเสื่อมเสียในงานที่รับผิดชอบ

2. ความผิดชอบในการกระทำของตนเอง หมายถึง การยอมรับผลการกระทำของตนทั้งที่เป็นผลดีและผลเสีย ไม่ปัดความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองให้ผู้อื่น และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ได้ผลดียิ่งขึ้น ไตร่ตรองให้รอบคอบว่าสิ่งที่ตนทำลงไปนั้นจะเกิดผลเสียขึ้นหรือไม่ ปฏิบัติแต่สิ่งที่จะทำให้เกิดผลดี และกล้าเผชิญต่อความจริง

3.ความรับผิดชอบต่อตนเอง หมายถึง การรักษาป้องกันตนเองให้ปลอดภัยจากอันตรายโรคภัยไข้เจ็บ รักษาร่างการให้แข็งแรง บังคับควบคุมจิตใจไม่ให้ตกเป็นทาสของกิเลสประพฤติตนอยู่ในศีลธรรม ละเว้นความชั่ว รู้จักประมาณการใช้จ่ายสมควรแก่ฐานะ จัดหาเครื่องอุปโภคและบริโภคที่เหมาะสม และหมั่นศึกษาเล่าเรียนจนประสบผลสำเร็จ

4. ความรับผิดชอบต่อส่วนรวม การปฏิบัติกิจการของหมู่คณะ ครอบครัว โรงเรียน ชุมชนอย่างเต็มกำลังความสามารถ ร่วมแก้ปัญหาต่างที่เกิดขึ้น ประพฤติ และปฏิบัติตามกฎหมาย งดเว้นการกระทำอันเป็นผลเสียแก่ส่วนรวม ดูแลทรัพย์สมบัติสาธารณะ และสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าแก่ส่วนรวม

2.1.1.7.2 ความสำคัญของความรับผิดชอบ

ความรับผิดชอบเป็นลักษณะของความเป็นพลเมืองที่สำคัญยิ่ง เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้สังคมมีระเบียบและสงบสุข การที่สังคมขาดความสงบ กล่าวได้ว่า เกิดจากบุคคลกลุ่มหนึ่งขาดคุณสมบัติ 5 ประการ คือ ความรับผิดชอบ ความสม่ำเสมอ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความซื่อสัตย์ และความพยามพึ่งตนเอง สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2514 : 55 – 57)

ดังนั้น ความรับผิดชอบจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยลดปัญหาต่าง ๆ ให้สังคมได้ นอกจากนี้แผนการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2520 มีวัตถุประสงค์ระบุไว้ข้อหนึ่งว่า มุ่งหวังให้นักเรียนเป็นคนดี มีวินัย มีความรับผิดชอบ มีความเสียสละ ซื่อสัตย์ อดทน คิดเป็น ทำเป็น และแก้ไขปัญหาเป็น

กระทรวงศึกษาธิการ (2520 : 12) ซึ่งถ้าจะกล่าวถึงความรับผิดชอบแล้ว อาจกล่าวได้ว่า หากบุคคลมีความรับผิดชอบจะมีผลดีต่อไปนี้คือ

1.คนมีความรับผิดชอบย่อมจะทำงานทุกอย่างสำเร็จตามเป้าหมายอันเวลา

2.คนมีความรับผิดชอบย่อมได้รับการสรรเสริญและเป็นคุณประโยชน์ทั้งต่อตนเองและสังคม

3.ความรับผิดชอบเป็นสิ่งเกื้อหนุนให้บุคคลปฏิบัติงานสอดคล้องกับกฎ จริยธรรมและหลักเกณฑ์ของสังคม โดยไม่ต้องมีอื่นมาบังคับ

4.ไม่เป็นต้นเหตุของความเสื่อมและความเสียหายแก่ส่วนรวม

5.ทำให้เกิดความก้าวหน้า สงบสุข เรียบร้อยแก่สังคม

2.1.1.7.3 ลักษณะของบุคคลที่มีความรับผิดชอบ

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2514 : 77) กล่าวว่าบุคคลที่ความรับผิดชอบจะประกอบด้วยความขยันหมั่นเพียรและความละเอียดรอบคอบ และ นิคม ตังคพิภพ (2516 : 28) กล่าวเพิ่มเติมว่า ผู้ที่มีความรับผิดชอบจะต้องรักความก้าวหน้าและพึ่งตนเองได้ ส่วนเคทท์เทล (Cattell) กล่าวว่า บุคคลที่มีความรับผิดชอบสูงจะต้องมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความบากบั่นพากเพียร อภิสิทธิ์ วงษา (2517 : 6 ; อ้างอิงมาจาก Cattle. 1963 : 145)

อรทัย จันทวิชานุวงษ์ (2523 : 7) กล่าวว่า บุคคลที่มีความรับผิดชอบสูงย่อมเอาใจใส่ต่อหน้าที่ ทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับตนเองและผู้อื่น ส่วนบุคคลที่มีความรับผิดชอบต่ำย่อมไม่สนใจหน้าที่ของตน ทำสิ่งใดก็ปล่อยปละละเลย ก่อให้ตนเองและสังคมเกิดความเสียหาย นอกจากนี้ นิภา วิจิตรศิริ (2525 : 7) กล่าวอีกว่า ความรับผิดชอบประกอบด้วยลักษณะพฤติกรรมดังต่อไปนี้

1. เอาใจใส่การทำงาน เพื่อผลของงานนั้น
2. มีความเพียรพยายาม
3. ใช้ความสามารถเต็มที่
4. กล้าเผชิญความจริง ยอมรับการกระทำของตน
5. ช่วยเหลืองานส่วนรวมด้วยความเต็มใจ
6.รู้จักหน้าที่และกระทำตามหน้าที่อย่างดี
7. ไม่ละเมิดสิทธิและหน้าที่ผู้อื่น
8. มีความไว้วางใจได้
9. ตรงต่อเวลา
10. เคารพต่อระเบียบกฎเกณฑ์
11. มีความละเอียดรอบคอบ
12. ดูแลรักษาของส่วนรวมเสมือนของตนเอง
13. ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี
14. ปรับปรุงงานในหน้าที่ที่มีต่อตนเอง และที่มีต่อสังคมให้ดี

2.1.1.7.4 องค์ประกอบของความรับผิดชอบ

จากรายละเอียดต่าง ๆที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด ข้างต้น ทำให้ทราบความหมายของความรับผิดชอบ ขอบเขตเนื้อหาทั่วไปของความรับผิดชอบ และเพื่อให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจะ

พิจารณาในเรื่อง องค์ประกอบของความผิดชอบซึ่งมี 3 ประการดังนี้ จอร์ด เอ เกรแฮม (George A. Graham : 1959 457-458)

1. สรรถนะ หรือขีดความสามารถในลักษณะที่จะใช้ตุลพินิจหรือวิจารณญาณตามอำนาจหน้าที่ (Autrority)

2. การยอมรับนับถือข้อผูกพัน (Commitment) ที่จะต้องตนอบสนองความต้องการบางประการ ซึ่งเหนือกว่าความต้องการส่วนบุคคล รวมทั้งปฏิบัติการตามาตรฐานที่ทั้งอยู่ภายนอกตัวของเขาเองและอยู่เหนือวิสัยที่เขาจะควบคุมได้ เช่น การยอมรับความสำคัญของประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน

3. การคำนึงถึงผลของการกระทำที่จะติดตามมา (Impact) กล่าวคือ การกระทำที่รับผิดชอบนั้นประกอบด้วยหลักเหตุผล และความระมัดระวังครอบคอบพอสมควร และมีการคาดคะเนไตร่ตรองอย่างเป็นระบบ มองการไกลไม่คิดสั้น ให้ความสำคัญกับอนาคตกาลไม่แพ้ปัจจุบัน

บราวเน (Browne. 1958 : 59) สรุปองค์ประกอบของความรับผิดชอบไว้ดังนี้ คือ

1. ความไว้วางใจ
2. ความคิดริเริ่ม
3. ความไม่ท้อถอยต่ออุปสรรค
4. ทำงานแข็งขัน
5. มีความเชื่อมั่นในตนเอง
6. มีความปรารถนาที่จะทำให้ดีกว่าเดิม

2.1.1.7.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบ

Reality Therapy Theory

วิลเลียม กลาสเซอร์ (William Glasser) จิตแพทย์ชาวอเมริกันเป็นผู้ริเริ่มวิธีการให้บริการปรึกษาแบบเผชิญความจริง (Reality Approach to Counseling) กลาสเซอร์เกิดเมื่อ ค.ศ. 1925 ในสหรัฐอเมริกา จบปริญญาตรีทางวิศวกรรมเคมี ปริญญาโททางจิตวิทยาคลินิก และได้รับปริญญาแพทยศาสตร์บัณฑิต เขามีประสบการณ์ในการทำงานด้านจิตเวชที่โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในสหรัฐอเมริกา ซึ่งขณะนั้นนิยมใช้วิธีการทางจิตวิเคราะห์ในการบำบัดรักษาคนไข้ กลาสเซอร์พิจารณาว่าประสิทธิภาพของวิธีการแบบดั้งเดิมที่นิยมใช้รักษาคนไข้กันอยู่นั้น ยังไม่มีประสิทธิภาพพอ จึงเริ่มคิดหาทางพัฒนาวิธีการบำบัดรักษาแบบใหม่ขึ้น

ในปี ค.ศ. 1957 กลาสเซอร์ได้รับตำแหน่งหัวหน้าจิตแพทย์ประจำสถาบันยุวอาชญากรในรัฐแคลิฟอร์เนีย ได้พัฒนาวิธีการช่วยเหลือยุอาชญากรเหล่านั้นด้วยวิธีการของเขาเอง โดยเน้นการฝึกให้เด็กมีความรับผิดชอบ ให้เด็กวางโครงการที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเอง และสัญญาว่าจะดำเนินการตามโครงการนั้น เขาจะไม่ยอมรับข้อแก้ตัวใดๆ ทั้งสิ้นของเด็กถ้าเด็กไม่ปฏิบัติตามสัญญา แต่พยายามหลีกเลี่ยงการลงโทษเด็ก ผลปรากฏว่า วิธีการนี้ได้ผลดี อัตรา ความไม่เข็ด

หลาบของเด็กลดลงถึงร้อยละ 20 โครงการของกลาสเซอร์ได้รับความสนับสนุนและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี เขาได้ไปช่วยวางโครงการบำบัดแบบเผชิญความจริง ให้แก่โรงพยาบาลจิตเวชที่เขาเคยทำงานอยู่ ซึ่งได้ผลดีและอัตราการหวนกลับมาโรงพยาบาลอีกของคนไข้ลดลงมาก

ในปี ค.ศ. 1961 กลาสเซอร์ได้พิมพ์ตำราเล่มแรกเผยแพร่ คือ ตำราเรื่อง "Mental Health or Mental Illness" และในปี ค.ศ. 1965 เขาได้พิมพ์ตำราอีกเล่มหนึ่งคือ "Reality Therapy : A New Approach to Psychiatry" และปีเดียวกันนี้กลาสเซอร์ได้จัดตั้งสถาบันจิตบำบัดแบบเผชิญความจริงขึ้นเพื่อฝึกหัดการใช้วิธีที่เขาคิดค้นนี้

สถาบันการศึกษาต่างๆ ให้ความสนใจกับวิธีการนี้ และได้เชิญเขาไปเป็นที่ปรึกษา กลาสเซอร์ได้ปรับปรุงกลวิธีให้เหมาะกับการนำไปใช้ในสถาบันการศึกษา และแต่งตำราชื่อ "Schools Without Failure" ในปี ค.ศ. 1969 นอกจากนั้นได้ก่อตั้ง "ศูนย์อบรมนักการศึกษา" ขึ้น เพื่อฝึกหัดครูในเรื่องการใช้วิธีเผชิญความจริงเพื่อช่วยเหลือเด็ก การให้บริการปรึกษาแบบนี้ไม่จำเป็นต้องดำเนินการในห้องแนะแนว แต่ผู้ให้บริการปรึกษาอาจจะออกไปเล่นกับเด็กหรือทำหน้าที่เป็นครูของเด็กซึ่งเท่ากับเป็นตัวแบบของการเป็นคนที่มีความรับผิดชอบให้เด็กเห็น วิธีการของกลาสเซอร์เป็นที่สนใจของนักการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา เนื่องจากเป็นวิธีการที่สามารถป้องกันปัญหาพฤติกรรมของเด็กได้เป็นอย่างดี และยังส่งเสริมให้เด็กมีความรับผิดชอบและฝึกทักษะในการคิดหาเหตุผล (รองศาสตราจารย์ วัชรี ทรัพย์มี. 2533 : 179-183)

Reality Therapy เป็นการให้คำปรึกษาโดยเน้นถึงพฤติกรรมปัจจุบันผู้ให้คำปรึกษาอาจทำหน้าที่เป็นครู หรือเป็นแบบแผนโดยพยายามหาทางช่วยให้ผู้รับคำปรึกษากล้าเผชิญกับความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในชีวิต และหาวิธีการเพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาได้ประสบกับความต้องการขั้นพื้นฐานในชีวิตโดยไม่ใช่วิธีการก้าวร้าวต่อตนเองและไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน หัวใจสำคัญของ Reality Therapy ก็คือ การพยายามให้บุคคลปฏิบัติตนเพื่อได้ชื่อว่าเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ (Responsibility Person) ซึ่งในความหมายโดยทั่วไปนั้นหมายถึงการเป็นผู้มีสุขภาพจิตดี (Mental Health) Reality Therepy ได้อธิบายถึงกฎและกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้ช่วยให้คนเราสามารถประสบความสำเร็จในชีวิต วิธีการของ Thereapy สามารถประยุกต์ใช้ได้โดยทั่วไปกับกระบวนการของจิตบำบัด (Phychotherapy) การให้คำปรึกษา (Couseling) การเรียน การสอน การทำงานกลุ่ม การให้คำปรึกษาแก่คู่สมส และในองค์การบริหารต่าง ๆ เพราะ Reality Therapy เป็นรูปแบบหนึ่งของการปรับพฤติกรรมของมนุษย์ (Behavior Modification) ในองค์การ (ผศ.พงษ์พันธ์ พงษ์สภา. 2544 : 123)

แนวคิดที่สำคัญของ Reality Therapy นั้น Glasser มีความเชื่อเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ว่า ชีวิตของคนเรา มีความต้องการทางจิตใจที่สำคัญอยู่ประการหนึ่งคือ ความต้องการที่จะแสวงหา

เอกลักษณ์ (Identity) ของตนเองให้สำเร็จ ความต้องการดังกล่าว จะเป็นกลไกให้พฤติกรรมต่างๆ แสดงออกมา ความต้องการของคนเราสามารถจำแนกออกได้เป็น 2 ลักษณะใหญ่ๆ คือ

1. ความต้องการเกี่ยวกับทางด้านความรัก
   (Need to love and to be loved)
2. ความต้องการที่จะเป็นผู้มีคุณค่าทั้งต่อตนเองและสังคม
   (Need to feel worthwhile to ourselves and others)

ผู้ที่ศึกษาทฤษฎี Reality Therapy นี้จะได้ประโยชน์อย่างมาก ถ้าเริ่มต้นพิจารณาถึงคำว่า เอกลักษณ์ (Identity) ก่อน โดยเฉพาะในลักษณะของเอกลักษณ์ที่มีความสำเร็จ (Success Identity) และเอกลักษณ์ที่ล้มเหลว (Failure Identity) สำหรับเอกลักษณ์ของคนเราโดยทั่วไปนั้นได้พัฒนา ขึ้นมาจากการที่คนเราได้ปะทะสังสรรค์กับบุคคลอื่น ซึ่งจะช่วยให้คนเราเสริมสร้างมโนภาพ แห่งตน (Self Concept) ขึ้นมา การที่คนเราจะทราบได้ว่าเอกลักษณ์ของตนจะสำเร็จหรือล้มเหลวนั้นบุคคลอื่นนับว่ามีบทบาทเข้ามาเกี่ยวข้องมิใช่น้อยโดยเฉพาะในการเป็นกระจกเพื่อที่จะสะท้อนให้เราได้เข้าใจถึงเอกลักษณ์ของตนเองให้กระจ่างชัด สำหรับความต้องการเกี่ยวกับความรัก และการยอมรับนั้นนับว่ามีความสัมพันธ์โดยตรงกับการสร้างเอกลักษณ์ (Identity) เป็นอย่างมาก บุคคลที่รู้สึกตัวเองว่าต้องการที่จะรักผู้อื่นและให้ผู้อื่นมารัก มีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น เอื้ออาทรต่อผู้อื่น อีกทั้งรู้อยู่แก่ใจ ตนเองว่าเป็นผู้ที่มีคุณค่า สามารถสร้างสรรค์ประโยชน์ ให้แก่ตนเองและสังคม เราเรียกบุคคลเช่นนี้ว่า มีเอกลักษณ์ที่ประสบผลสำเร็จ (Success Identity) Glasser ยังมีความเชื่ออีกว่าในธรรมชาติของมนุษย์จะมีพลังแห่งความสามารถอยู่ด้วย พลังดังกล่าวจะเป็นตัวกระตุ้นให้คนเราพยายามต่อสู้ฟันฝ่าอุปสรรคให้ได้ เพื่อให้บรรลุถึงจุดหมายปลายทาง ของชีวิตที่สุขสบายและเริงร่ากับความสำเร็จแห่งชีวิตตนเอง แต่มนุษย์มีความสามารถที่จะสนองตอบความต้องการของตนเองได้ไม่เท่ากัน จึงทำให้บางคนต้องมีเอกลักษณ์ที่ไม่ประสบ ความสำเร็จหรือเป็นเอกลักษณ์ที่ล้มเหลว (Failure Identity) ซึ่งมีสาเหตุอันเนื่องมาจากบุคคลนั้นขาดความรักและขาดการยอมรับมาเป็นพื้นฐานตามธรรมชาติ จึงต้องพยายามหาช่องทางสนองความต้องการของตนเอง บุคคลเหล่านี้จะมีความทรมาน มีความเจ็บปวดรวดร้าวที่จะต้องเผชิญกับความจริง จึงต้องหาทางออกอื่นๆ ที่คิดว่าจะสนองความต้องการของตนเองได้แต่เมื่อเขามี พฤติกรรมที่สนองตอบไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริงแล้ว พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมีลักษณะเป็นพฤติกรรมที่สนองตอบไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริงแล้ว พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมีลักษณะเป็นพฤติกรรมที่ขาดการรับผิดชอบ (Irresponsible Behavior) ซึ่งอาจออกมาในลักษณะที่ชอบครุ่นคิด เพ้อฝัน ถ้าในรายที่รุนแรงก็อาจเป็นโรคจิตได้ บางรายจะมีลักษณะชอบเก็บกดอารมณ์ แยกตัวเอง ก็ยิ่งจะทำให้เกิดความว้าเหว่เพิ่มมากขึ้น บางรายจะมีอาการเช่นปวดศีรษะ หรือมี พฤติกรรมที่ประหลาด เป็นต้น บุคคลเหล่านี้ ถ้าพบกับความล้มเหลวในชีวิตบ่อยๆ ก็อาจหา ทางออกให้แก่ชีวิตโดยหันไปพึ่งสุรา หรือยาเสพติด จนกลายเป็นพวกติดเหล้า

ความรู้สึกที่เจ็บปวดรวดร้าวของคนเรานั้น อาจเปลี่ยนแปลงได้ หากเอกลักษณ์ (Identity) เปลี่ยนไป Glasser มีความเห็นว่าถ้าคนเราสามารถเปลี่ยนแปลงชีวิตที่เป็นอยู่ สิ่งที่เคยกระทำ เคยรู้สึกได้ เขาก็สามารถเปลี่ยนแปลงเป้าหมายในชีวิตของเขาได้ ถ้าจะว่ากันไปแล้ว Reality Therapy เชื่อว่าการเปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยม และเอกลักษณ์ก็ขึ้นอยู่กับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนั่นเอง ซึ่งหมายความว่าถ้าพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงแล้วต่อไปทัศนคติก็เปลี่ยนตาม

ปรัชญาของ Reality Therapy นั้นมิได้ขึ้นกับหลักเกณฑ์ที่ว่า ผู้ให้คำปรึกษาเป็นผู้กำหนดทุกสิ่งทุกอย่างมาให้โดยตายตัว แต่ขึ้นอยู่กับพื้นฐานที่ว่า บุคคลสามารถตัดสินใจด้วยตนเองได้ โดยตัดสินใจว่าอะไรถูกอะไรผิด หรือพิจารณาถึงสิ่งนั้นว่ามีค่านิยมอย่างไรควรแก่การยอมรับมากน้อยเพียงใด และรับผิดชอบต่อพฤติกรรมของตนเอง โดยบุคคลนั้นจะเลือกเป็นอะไรก็ได้ตามที่ได้ตัดสินใจลงไป (ผศ.พงษ์พันธ์ พงษ์สภา. 2544 : 124-127)

2.1.1.7.6 งานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบ

อารี เศรษฐชัย. (2520 : 47-48) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ความรู้สึกรับผิดชอบ และความเชื่อมั่นในตนเองของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. พบว่า ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ความรู้สึกรับผิดขอบและความเชื่อมั่นในตนเองมีความสัมพันธ์ต่อกันในทางบวก

ทัศนีย์ กิติวินิต (2539 : ฆ) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด มหาชน พบว่า พนักงานธนาคารนครหลวงไทย มีความรับผิดขอบในการทำงานค่อนข้างสูง ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และอาจุของพนักงานมีอิทธิพลต่อความรีบผิดขอบในการทำงาน เฉพาะพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและตำแหน่งงานมีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบในการทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สภาพการทำงาน สถานภาพสมรส และอายุการทำงาน มีอิทธิพลต่อความรับขอบในการทำงานในเขตปริมณฑล

พินทิพย์ กาญจนภูมินทร์ (2544. : 9) กล่าวโดยสรุปว่า แนวคิดการบริหารแบบสมบูรณ์แบบ TQM (Total Quanlity Management) ส่งผลทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่สามารถเปลี่ยนทัศนคติและปรับพฤติกรรมการทำงานให้มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อองค์การ และสังคม ปัจจัยที่ส่งเสริมกระบวนการบริหารคุณภาพ สามารถเปลี่ยนทัศนคติและปรับพฤติกรรมการทำงานให้มีความรับผิดชอบยิ่งขึ้น

กมลรัตน์ ทวิชชาติวิทยากุล (2531. : 3) การวิเคราะห์องค์ประกอบของความรับผิดชอบของนิสิตปริญญาตรีสาขาสังคมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กล่าวว่า การพัฒนาและปลูกฝังความ

รับผิดชอบควรเริ่มตั้งแต่เด็ก เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการคำนึงถึงส่วนรวม และมีพฤติกรรมที่ดีต่อการอยู่ร่วมกันในสังคมตั้งแต่เยาว์วัย ซึ่งมีผลต่อความรับผิดชอบในหน้าที่การงานเมื่อเป็นผู้ใหญ่

2.1.1.7.7 งานวิจัยต่างประเทศประเทศที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบ

เพค(Peck. 1958 : 347 – 350) พบว่า ความรับผิดชอบขึ้นอยู่กับการฝึกวินัย และการฝึกวินัยโดยอาศัยความนั้นจะทำให้เด็กมีพัฒนาการด้านความรับผิดชอบสูง ด้วยสอดคล้องกับผลการศึกษาของเชียร์ และเสวิน ซึ่งได้สัมภาษณ์พ่อแม่ของเด็กอนุบาลจำนวน 379 คน เกี่ยวกับการฝึกอบรมเด็ก พบว่า การให้ความรักและการยอมรับลูกในฐานะเป็นสมาชิกของครอบครัวและฝึกวินัยโดยใช้เหตุผลจะช่วยให้เด็กทำตามที่พ่อแม่ต้องการ และทำให้เด็กมีพัฒนาการด้านความรับผิดชอบสูงขึ้น

วิกกินส์ (Wiggins. 1971 : 289) กล่าวถึงการศึกษาของกอฟ (Gough) เกี่ยวกับการควบคุมตนเองผู้ที่มีปัญหาทางความประพฤติว่า ผู้ที่มีระดับวินัยแห่งตนสูงจะมีความรับผิดชอบสง ไม่มีความวิตกกังวล มีความอดทนสูง มีเหตุผลที่ดีเป็นของตนเอง และมีความยืดหยุ่นในความคิดและพฤติกรรมทางสังคมที่เหมาะสม

ฟลาเฮอร์ดี้ และรุสเซล (Flaherty and Reutzuel. 1965 : 411) ศึกษาเพื่อหาลักษณะบุคลิกภาพของนักเรียนสูงและนักเรียนที่ประสบผลสำเร็จในการเรียนต่ำ พบว่า ผู้ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ได้คะแนนบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบสูงกว่าผู้ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางเรียนต่ำและแมคแคลแลนด์ (Mc Clelland. 1953 : 10) ได้ศึกษาลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงพบว่าบุคคลนั้นมีความรับผิดขอบสูงด้วย

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขาย

2.1.1.8 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อองค์กร

2.1.1.8.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการทำงาน มีความหมายเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ขวัญ ทัศนคติ ค่านิยมและแรงจูงใจเป็นอันมาก มีนักวิชาการในสาขาจิตวิทยาองค์การ พฤติกรรมองค์การ การจัดการและบริหารองค์การ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ หลายท่าน ซึ่งส่วนใหญ่คล้ายคลึงกัน แต่มีรายละเอียดบางส่วนที่แตกต่างกัน ดังนี้

จีราภรณ์ โนราช (2537 : 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีที่พอใจความรู้สึกแห่งการยอมรับในการปฏิบัติภาระหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสอนงความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ถ้าบุคคลใดมีความรู้สึกดีต่องาน ก็หมายถึงว่ามีความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนในทางตรงกันข้าม หากมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยหรือไม่เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น

ธีรวุฒิ บุญยโสภณ (2538 : 45) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นผลสืบเนื่องมาจากทัศนคติด้านต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่องานที่เขาต้องทำ ซึ่งรวมทั้งองค์ประกอบอื่น ๆ ที่สัมพันธ์กับงานที่ทำ เช่น สวัสดิการ มีความมั่นคง มีโอกาสก้าวหน้า ค่าจ้างสูง เพื่อนร่วมงานดีผู้บังคับบัญชาดี งานที่ทำท้าทายความสามารถ เป็นต้น

พรรณราย ทรัพยะประภา (2529 : 76) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติหลาย ๆประการที่คนงานมีต่องานของเขา และต่อองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับงาน และต่อชีวิตของเขาเองโดยทั่วไป ๆ

อรนิตย์ ญาณศิริ (2539 : 16) ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลต่อคุณภาพและสภาพของงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ ความพึงพอใจจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความรัก และมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานนั้นจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ และได้รับผลตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

กิลเมอร์ (กิติมา ปรีดีดิลก. 2529 : 321; อ้างอิงจาก Gilmer. n.d.) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง ผลของทัศนคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ รู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

วอลเลอร์สเตน (Wallerstein. 1971 : 266) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย และอธิบายว่าความพึงพอใจ เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่สามารถคาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มี จากการสังเกตพฤติกรรมของคนเท่านั้น การที่จะทำให้คนเกิดความพึงพอใจจะต้องศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุแห่งความพึงพอใจนั้น

กูด (Good. 1973 : 320) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลต่อกิจกรรม

เฟลด์แมน และอาร์โนลด์ (Feldman and Arnold. 1983 : 192) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน คือสิ่งที่แสดงออก หรือความรู้สึกในทางบวกที่มีอยู่ทั้งหมดที่บุคคลมีต่องานที่เขาปฏิบัติอยู่

นิวสตรอม และเดวิส (Newstorm and Davis. 1989 : 83) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติที่ชอบหรือไม่ชอบของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานที่ทำ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีข้อผูกพันหรือข้อตกลงระหว่างความคาดหวังจากงานของผู้ปฏิบัติกับผลตอบแทนที่จะได้รับจากงาน

วิดชิโอ (Vecchio. 1991 : 53) สรุปความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นผลรวมของความคิด ความรู้สึก แนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ความพึงพอใจในงานของบุคคลเกิดขึ้นและมีความแตกต่างกันตามลักษณะประสบการณ์จากการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ ความพึงพอใจในงานเกี่ยวข้องกับความคาดหวังเกี่ยวกับงานของบุคคลเพราะระดับ

ความคาดหวังเกี่ยวกับงานมีผลต่อการประเมินคุณค่าผลการปฏิบัติ อันจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในงาน

กรีนเบอร์ก และบารอน (Greenberg and Baron. 1993 : 149) นิยามความพึงพอใจในงานไว้ว่า เป็นปฏิกิริยาตอบสนองทางด้านความคิดทางอารมณ์ในเชิงประเมินต่องาน ลักษณะความพึงพอใจในงานประกอบด้วยองค์ประกอบความพึงพอใจในงานแต่ละด้าน ซึ่งอาจจะสอดคล้องหรือแตกต่างกันก็ได้ เช่น บุคคลอาจมีความพึงพอใจค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงาน แต่ไม่พึงพอใจหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานก็ได้ สภาวะความพึงพอใจในงานของบุคคลมีลักษณะค่อนข้างคงที่ตามประสบการณ์ในการทำงานและความคาดหวังของบุคคล

จากนิยามที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกที่มีต่องานที่ทำในปัจจุบันและสิ่งที่ผ่านมาในอดีต เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการทำงาน ซึ่งเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ทำให้มีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานอย่างเต็มที่ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน อันจะส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

2.1.1.8.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

งานไม่ใช่ตัวแปรอย่างเดียวที่ทำให้คนพอใจในการทำงาน ยังมีตัวแปรอื่นอีกมากมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ทั้งความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ สิ่งตอบแทน ตลอดจนการให้รางวัล การที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ทัศนคติที่มีต่องาน จึงมีความจำเป็นต้องวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญขั้นต้นในการทำงานเสียก่อน จากการรวบรวมผลงานวิจัยและการสำรวจของนักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่าน สามารถสรุปปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้ดังนี้

เสถียร เหลืองอร่าม (2527 : 94) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำประกอบด้วย

1. ค่าจ้างแรงงาน คนจะพอใจในงานที่ทำก็ต่อเมื่อได้ค่าตอบแทนพอสมควรคุ้มค่ากับความเหนื่อยและความคิดที่คนให้แก่นายจ้าง

2. ลักษณะงานที่ทำ ลักษณะของงานที่ทำย่อมสำคัญกว่าเงิน เพราะงานบางอย่างอาจสกปรก ใช้แรงงานมาก หรือสถานที่ทำงานไม่เหมาะสม งานบางอย่างอาจจะสบายแต่รายได้น้อย

3. เพื่อนร่วมงาน หากมีเพื่อนร่วมที่ถูกใจ แม้ค่าจ้าง สภาพการทำงานหรือสิ่งอื่น ๆ ไม่ค่อยดี แต่ก็ทำให้ที่ทำงานน่าอยู่ยิ่งขึ้น

4. หัวหน้างานหรือฝ่ายจัดการ ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้าง ย่อมมีอิทธิพลต่อคนงานเพราะเป็นผู้มีอำนาจ เป็นผู้กำนโยบาย ถ้าหัวหน้างานหรือฝ่ายจัดการยุติธรรมมีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยไมตรีที่ดีแล้ว ผู้ใต้บังคับบัญชาก็สบายใจ ทำงานอย่างมีความสุข

5. ความมั่นคงในงาน ถ้าลักษณะงานที่ทำมั่นคง คนก็จะตั้งใจทำงานเพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

6. โอกาสที่จะก้าวหน้า เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะคนฉลาดที่มีการศึกษาดี หากรู้ว่าเขาไม่มีโอกาสจะก้าวหน้าแล้ว ก็ย่อมทำให้ไม่บังเกิดความพึงพอใจที่จะทำงานนั้นต่อไป

7. มีความเป็นประชาธิปไตย ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานโดยทั่วไป ไม่ชอบการบังคับกดขี่ ขอบการให้เกียรติ มีการปรึกษาหารือ มีสิทธิและเสรีภาพในการทำงาน ต้องการมีส่วนร่วมในงานที่ทำ

8. ความมีระเบียบวินัย หมายถึง องค์การมีระเบียบดงเส้นดงวา หัวหน้าหรือคนงานทุกคนทำงานไปตามระเบียบที่วางไว้ ผิดก็ทำโทษ ทำดีก็ชม เป็นต้น

9.สภาพของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะของทำเลที่ตั้ง อาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อมทางวัตถุ เช่น สี แสงไฟ ความร้อน ความเย็น รวมทั้งเครื่องมือเครื่องใช้ ชั่วโมงการทำงาน ก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนมีความพึงพอใจในการทำงาน หรือไม่พึงพอใจก็ได้ ทำงาน

กิเซลลี่ และบราว (กอบเกียรติ สง่าสงเคราะห์. 2539 : 44 ; อ้างอิงจาก Ghiselli and Brown. 1955 : 340) ให้ทัศนะว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สำคัญมีอยู่ 5 ประการ คือ

1.ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพนั้นอยู่สถานภาพสูงเป็นที่ยอมรับนับถือจากคนทั่วไป ก็จะเกิดความพึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

2.สภาพการทำงานต้องมีลักษณะที่สะดวกสบายเหมาะสมในการปฏิบัติงาน

3. อายุ ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 25 – 35 ปี และ 45 – 58 ปี จะมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ

4.รายได้ ได้แก่ รายได้ประจำ และรายได้พิเศษ จะต้องเป็นธรรม

5.คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและคนงาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน

กิลเมอร์ และคณะ (Gilmer and others. 1971 : 280 – 283) ได้สรุปองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้จัดการ

2.โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ช่น การได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น มีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของตน

3. บริษัทและฝ่ายจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพึงพอใจในชื่อเสียงของที่ทำงาน และพอใจในการจัดการของฝ่ายจัดการ

4. ค่าจ้าง (Wages) คนงานชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญยิ่งกว่าคนงานหญิงและผู้ทำงานในโรงงานจะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขายิ่งกว่าผู้ทำงานในสำนักงานหรือหน่วยรัฐบาล

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ขึ้นกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ หากทำงานตามที่ถนัดก็จะพอใจ

6.การนิเทศงาน (Supervision)

7.ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) ถ้างานใดผู้ปฏิบัติสามารถทำร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข เขาก็จะพอใจในงานนั้น

8. การคมนาคมและการติดต่อสื่อสาร (Communication)

9. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น

10. สิ่งตอบแทน (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จบำนาญเมื่อออกจากงาน การรักษาพยาบาล ที่อยู่อาศัย เป็นต้น

กิลฟอร์ด และเกรย์ (Guilford and Gray. 1970 : 171) ได้เสนอองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ ดังนี้

1. ความมั่นคง
2.โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
3. เป็นงานที่สังคมยอมรับนับถือ
4. ความสนใจในลักษณะงานที่ทำ
5. สภาพการทำงาน
6.การยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา
7. องค์การและการบริหารงาน
8. ปริมาณงาน
9.ค่าจ้าง
10. การนิเทศงาน
11. การติดต่อสื่อสาร
12. ชั่วโมงในการทำงาน
13. เป็นงานที่ไม่ยุ่งยาก
14. สิทธิและผลประโยชน์ต่าง ๆ

ล็อค (Locke. 1979 : 1297-1349) ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่เขาได้ศึกษารวบรวมไว้ในปี ค.ศ.1976 ดังนี้คือ

1.ตัวงาน (Work) งานจะเป็นองค์ประกอบอันดับแรก ที่จะทำให้คนพอใจหรือ

ไม่พอใจ หมายถึงว่าคนนั้นชองทำงานหรือเปล่า ถ้าชอบและมีความสนใจอยู่ด้วย ก็จะมีความพอใจในงานสูงเป็นทุนอยู่แล้ว นอกจากนี้ ลักษณะงานก็มีหลายอย่างที่ท้าทาย ถ้าเกิดความสนใจในงานทำให้มีโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ งานจะต้องมีระดับความยกง่ายเหมาะสมกับคนทำด้วย ไม่ใช่ยากหรือง่ายเกินไป จำนวนงานหรือปริมาณงานควรพอดีกับความสามารถและเวลาของแต่ละบุคคล ไม่ใช่ปริมาณมากเกินไป แต่ให้ทำในเวลาอันจำกัดมาก งานนั้นจะส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสประสบความสำเร็จ ผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการและสถิติการทำงานของตนเองได้ และพัฒนาได้

2. เงินเดือนและค่าจ้าง (Payment) ค่าจ้างอาจเป็นเงินหรืออย่างอื่นที่ลูกจ้างจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสมยุติธรรมและเท่าเทียมกันในบรรดาคนงาน หรือลูกจ้างประเภทเดียวกันที่มีคุณสมบัติอย่างเดียวกันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจ วิธีจ่ายค่าแรงเป็นอีกวิธีหนึ่งที่มีส่วนทำให้ลูกจ้างหรือคนงานพอใจหรือไม่พอใจ เช่น การจ่ายเป็นรายเดือน รายปักษ์ รายวัน หรือจ่ายเป็นราย ๆ หรือจ่ายจากจำนวนผลผลิต เป็นต้น

3.การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) คือ โอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป เพราะในการปฏิบัติงานทุกคนก็ตั้งความคาดหวังว่าจะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปได้ และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรม และเป็นเกณฑ์ที่ยอมรับ

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน ทำให้บุคคลที่ทำงานเกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จ ควรจะได้รับการยกย่องและประกาศเกียรติคุณสรรเสริญ ให้ความเชื่อถือกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรจะให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถและทำให้งานสำเร็จลงด้วยดี

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการปฏิบัติงานหรือคาดหวังไว้ว่าจะได้รับที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักผ่อนประจำปี โบนัสประจำปี เป็นต้น

6.สภาพการทำงาน (Working Condition) สภาพการทำงาน รวมถึงสภาพแวดล้อม โดยเฉพาะทางกายภาพ (Physical Environment) รวมถึงอุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง ตลอดจนการจัดสภาพในห้องทำงาน การทำงาน ที่ตั้งขององค์การหรือโรงงาน ระยะเวลาทำงาน การหยุดพักในระหว่างทำงาน เป็นต้น

7. การบังคับบัญชา (Supervision) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงาน หรือไม่มีความพึงพอใจ หัวหน้าแบบต่าง ๆ นั้นมี

อิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีทักษะในการบริหารงานมากน้อยแค่ไหน รู้หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงไร และเมื่อมีปัญหาในการทำงาน หัวหน้ามีความสามารถที่จะให้คำแนะนำได้มากน้อยเพียงไร

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) เพื่อนร่วมงานจะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจเฮอร์และแครมเมอร์ (Herr and Cramer. 1992 : 76) สรุปว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวข้องโดยตรงกับระดับของสิ่งต่อไปนี้

1.เกียรติในการทำงาน

2.ความมีอิสระในการทำงาน

3.ความผูกพันของกลุ่มที่ทำงานด้วย

4.ความท้าทายและความหลากหลายของงาน

5.นายจ้างให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการตัดสินใจ

6.พนักงานต้องการมีส่วนที่จะได้รับการพัฒนาสิ่งต่าง ๆ ตามลำดับความชำนาญ ลำดับตำแหน่งหน้าที่ และโครงสร้างขององค์การที่งานนั้นดำเนินอยู่

7.การเปรียบเทียบค่าจ้างกับงานที่มีลักษณะเดียวกัน

8.สภาพการทำงานที่ทำให้พึงพอใจ

9.งานที่มีความมั่นคง

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน จึงขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้ ลักษณะงานที่ทำ เงินเดือนค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน องค์กรและการบริหาร ฯลฯ ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดี และบรรลุผลสำเร็จตามที่องค์กรต้องการในที่สุด

2.1.1.8.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

2.1.1.8.2.1 มัมฟอร์ด (สมชาติ คงพิกุล. 2537 : 29 ; อ้างอิงจาก Mumford. 1972 : 4-5)

ได้จำแนกแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานจากผลการวิจัย ออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The Psychological Needs School) กลุ่มนี้ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) ลิเคิร์ท (Likert) โดยมองความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2.กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership) มองความพึงพอใจในงานจากรูปแบบและการปฏิบัติงานของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ เบลค (Blake) มูตัน (Mouton) ฟิตเลอร์(Fidler)

3.กลุ่มความพยายามต่อรองรางวัล (Effort – Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในงานจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4.กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการ (Management Ideology School) มองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารขององค์การ ได้แก่ โครซิเอร์ และโกลเนย์ (Crozier and Gouldner)

5.กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) ความพึงพอใจในงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวความคิดนี้ได้แก่ จากสถาบันทาวิสตอค(Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

กรีน และคราฟ (สมชาติ คงพิกุล. 2537 : 30 ; อ้างอิงจาก Green and Craft. 1979 : 270) ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน พบว่า มีแนวความคิด 3 แนว คือ

1.ความพึงพอใจทำให้เกิดการปฏิบัติงาน (Satisfaction Causes Performance) กลุ่มนี้มีความเชื่อว่า ผู้ที่มีความสุขจากการทำงานจะมีผลผลิตจากงาน ซึ่งได้แก่ แนวคิดของวรูม(Vroom. 1964)

2.การปฏิบัติงานทำให้เกิดความพึงพอใจ (Performance Causes Satisfaction) ผลงานที่ดีจะสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคล ได้แก่ แนวความคิดของพอร์เตอร์ และลอเลอร์ (Porter and Lawier. 1968)

3.รางวัลเป็นปัจจัยของความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน (Reward as a Causal Factor) แนวความคิดนี้มองรางวัลหรือสิ่งที่ได้รับ ซึ่งเป็นตัวแปรเกิดจากตัวแปรต้น คือ ความพึงพอใจและคุณลักษณะของงาน กลุ่มนี้ได้แก่ ผลงานของเบรฟิลด์ และครอกเคท (Brayfield andCrockett. 1955)

ความพึงพอใจในงานมีความเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ และการจูงใจโดยตรง ซึ่งมีผู้ศึกษาค้นคว้าไว้มากมาย ในที่นี้จะขอนำหลักการและทฤษฎีที่สำคัญ ๆ ดังนี้

2.1.1.8.2.2 ทฤษฎีมาสโลว์ (Maslow)

สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2538 : 90 ; อ้างอิงจาก Maslow 1954 : 80) ได้เสนอทฤษฎีแรงจูงใจของมนุษย์ในลักษณะลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs) โดยแยกออกเป็นลำดับขั้นที่สำคัญ 5 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกายหรือทางสรีรวิทยา (Bodily Needs or Physiological Needs) เป็นความต้องการที่มาสโลว์และนักจิตวิทยาเห็นว่า เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานหรือความต้องการระดับแรกสุดของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำดื่ม เพื่อบรรเทาความหิว ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการทางเพศ เป็นต้น

ขั้นที่ 2 ความต้องการได้รับความปลอดภัย (Safety Needs) จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นที่ 1 ได้รับการตอบสนองแล้ว เป็นความต้องการให้ตนเองปลอดภัยจากอันตรายทุกด้าน มนุษย์จะเสาะแสวงหาความมั่นคง ความต้องการความมั่นคงในการทำงาน ตลอดจนความมั่นคงทางฐานะและเศรษฐกิจ การป้องกันภัยอันตรายต่าง ๆ ถ้าหากไม่ได้รับการสนองตอบ คนเราอาจหาทางหลบหนีไปจากสภาพการณ์นั้นก็ได้

ขั้นที่ 3 ความต้องการความรักและการเข้าเป็นสมาชิกในกลุ่มหรือความต้องการทางสังคม (Love and Belonging Needs or Social Needs) เป็นความต้องการที่จะให้ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น เพราะว่าต้องการได้รับความอบอุ่นการยอมรับจากสมาชิกหรือเพื่อน ๆ ในกลุ่มต้องการ ทราบว่าตนเองมีฐานะอย่างไรในกลุ่มนั้น

ขั้นที่ 4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงหรือฐานะทางสังคม (Self – Esteem Needs) ซึ่งหมายถึงลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการได้รับความเคารพ ความเชื่อมั่นอื่น ๆ ต้องการที่จะมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป ต้องการเป็นตัวของตัวเอง มีอิสระในการตัดสินใจ เป็นต้น

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดหรือความต้องการได้กระทำตนตามความสามารถที่เป็นจริง (Self – Actualization of Self – Realization) เป็นขั้นสุดท้ายของความต้องการและเป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล เพื่อแสดงถึงสิ่งที่เขามีความสามารถและศักยภาพที่จะกระทำได้

2.1.1.8.2.3 ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Acquired – Needs Theory)

ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลแลนด์ เป็นทฤษฎีที่เสนอแนะว่าความต้องการที่จะแสวงหาการเรียนรู้โดยอาศัยชีวิต และการที่บุคคลมุ่งที่ความต้องการเฉพาะอย่างมากกว่าความต้องการอื่น ๆ จำแนกความต้องการพื้นฐานของบุคคลเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการอำนาจ (Power Needs) คนที่มีความต้องการอำนาจสูง มักชอบที่จะเป็นผู้ควบคุมดูแลคนอื่น หรือทำตัวมีอิทธิพลเหนือคนอื่น ๆ บุคคลเหล่านี้จะพยายามใฝ่หาตำแหน่งต่าง ๆ เช่น เป็นหัวหน้าและบุคคลพวกนี้มักจะเป็นคนคุยเก่งมีข้อโต้แย้งบ่อย ๆ มีบุคลิกภาพเข้มแข็ง เป็นคนเปิดเผยพูดตรงไปตรงมา พูดจริงทำจริง เอาการเอางาน ชอบที่จะสอนคนอื่นและชอบพูดในที่ชุมชน

2. ความต้องการความผูกพัน (Affiliation Needs) บุคคลที่มีความต้องการผูกพันสูงมักจะพอใจที่จะได้รับความอบอุ่นจากผู้อื่น และพยายามที่จะหลบเลี่ยงความเจ็บปวดหรือการถูกกลุ่มไม่ยอมรับตน บุคคลเหล่านี้ชอบที่จะรักษาสัมพันธภาพอันดีกับคนอื่น ๆ อยากที่จะมีความคุ้นเคยสนิทสนม และมีความเข้าใจดีกับคนอื่น ๆ พร้อมที่จะปลอบใจและช่วยเหลือผู้อื่นที่ได้รับความลำบาก และชอบที่จะคบหาสมาคมหรือพบปะคนอื่น ๆ

3. ความต้องการความสำเร็จ (Achievement Needs) คนที่มีความต้องการได้รับความสำเร็จสูง มักจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะได้รับความสำเร็จเท่า ๆ กับที่กลัวอย่างมากต่อความล้มเหลว ชอบงานที่ท้าทาย ตั้งเป้าหมายให้ตัวเองสูง กล้าต่อการเสี่ยง แต่มักจะไม่ชอบเป็นนักการพนัน ชอบให้บอกผลการทำงานอย่างตรงไปตรงมาและทันที เป็นคนไม่ชอบอยู่นิ่ง ๆ ทำงานแทบไม่มีเวลาหยุดพัก ชอบทำงานหนักและถ้าเกิดความล้มเหลวขึ้น ก็ไม่ถือเป็นเรื่องวิตกกังวล และชอบที่จะดูแลกำกับการด้วยตนเอง

2.1.1.8.2.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two Factors Theory)

เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจที่ได้รับความสนใจและเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย ในนามทฤษฎีการจูงใจ – ค้ำจุน (The Motivation – Hygiene Theory) เฮอร์ซเบอร์ก (Herberg. 1959 : 45 - 49) ได้สร้างทฤษฎีขึ้นจากการศึกษาถึงสาเหตุของความพอใจในงานและความไม่พอใจในงานของวิศวกรและพนักงานบัญชี จำนวน 200 คน ในเมืองพิทสเบอร์ก มลรัฐเพนซิลวาเนีย โดยวิธีการสัมภาษณ์ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน พบว่าความต้องการทางด้านงานของบุคคล สามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ (Job Content) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน หรือเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานโดยตรง ได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาและบุคคลอื่นโดยทั่วไป ซึ่งการยอมรับนับถือนี้บางครั้งอาจจะแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย

1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม สร้างความท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กร แต่ในกรณีที่บุคคลย้ายตำแหน่งจากแผนกหนึ่งไปอีกแผนกหนึ่งขององค์กร โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงสถานะ ถือเป็นเพียงการเพิ่มโอกาสให้มีความรับผิดชอบมากขึ้น เรียกได้ว่าเป็นการเพิ่มความรับผิดชอบ แต่ไม่ใช่ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานอย่างแท้จริง

2.ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอกของงาน (Job Context) เป็นปัจจัยที่ลดความไม่พอใจในงาน อันจะทำให้คนทำงานได้เป็นปกติในองค์กรเป็นเวลานาน ปัจจัยเหล่านี้ไม่ถือว่าเป็นสิ่งจูงใจให้คนทำงานมากขึ้น แต่มีส่วนช่วยให้การทำงานสุขสบายมากขึ้น ป้องกันไม่ให้คนผละออกจากงาน ถ้าปัจจัยนี้ไม่มีงานหรือจัดไว้ไม่ดี จะทำให้ขวัญของคนทำงานไม่ดี ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง ความพึงพอใจในเงินเดือน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth)นอกจากจะหมายถึงโอกาสที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งภายในหน่วยงานหรือองค์กรและยังหมายถึงการที่บุคคลมีโอกาสพัฒนาทักษะ และได้รับสิ่งใหม่ เพื่อเพิ่มพูนทักษะที่จะเอื้อต่อวิชาชีพของเขา

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Supervisor)หมายถึง การพบปะสนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้งานจากผู้บังคับบัญชา การช่วยเหลือเกื้อกูลจากผู้บังคับบัญชา ความซื่อสัตย์ ความเต็มใจรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกน้อง ความเชื่อถือไว้วางใจลูกน้องของผู้บังคับบัญชา

2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Peers)หมายถึง การพบปะสนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้งานในกลุ่มและความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ((Interpersonal Relation Subordinates)หมายถึง การพบปะสนทนา และปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.6 ถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง องค์ประกอบของสถานะอาชีพที่ทำใหบุคคลรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง การมีอภิสิทธิ์ต่าง ๆ

2.7 นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Adminstration) หมายถึง การจัดและการบริหารงานขององค์กร การให้อำนาจแก่บุคคลในการให้เขาดำเนินงานได้สำเร็จ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารในองค์กร เช่น การที่บุคคลจะต้องทราบว่าเขาทำงานให้ใคร นั่นคือนโยบายขององค์กรจะต้องแน่ชัด เพื่อให้บุคคลดำเนินงานให้ถูกต้อง

2.8 สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น แสง เสียง อากาศ เครื่องมือ อุปกรณ์และอื่น ๆ รวมทั้งปริมาณงานที่รับผิดชอบ

2.9 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors in Personal Life) หมายถึง สถานการณ์หรือลักษณะบางประการของงานที่ส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอย่างใดอย่างหนึ่งต่องานของเขา เช่น ถ้าองค์กรต้องการให้บุคคลย้ายที่ทำงานใหม่ อาจจะไกลและทำให้ครอบครัวต้องลำบาก เป็นต้น

2.10 ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความมั่นคงขององค์กร

2.11 การปกครองบังคับบัญชา (Supervisor – Technical) หมายถึงความรู้สึก ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการบริหารงานตลอดจนความเต็มใจหรือไม่เต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการให้คำแนะนำ หรือมอบหมายความรับผิดชอบต่าง ๆ ให้แก่ลูกน้อง

2.1.1.8.2.5 ทฤษฎี X และ Y แมคเกร์เกอร์ (MaGregor.1960 :)

ศาสตราจารย์ Douglas MaGregor แห่ง M.I.T. สหรัฐอเมริกาได้ชีเห็นว่า ปัญหาการจูงใจนั้น ส่วนมากอุปสรรคมักจะเป็นมาจากตัวผู้บริหารเอง การจูงใจจะเกิดขึ้นได้หรือเป็นไปในทางใดย่อมขึ้นอยู่กับผู้นำที่มีต่อผู้ตับบังคับบัญชาเป็นสำคัญ ถ้าผู้บริหารมองถึงความต้องการของลูกน้องว่ามีอะไรบ้าง และมีแรงจูงใจไปในทางใดแล้วผู้บริหารนั้น ๆ ก็จะทำการจูงใจลูกน้องไปทางดังกล่าว การจูงใจเพื่อให้คนทำงานถึงพอใจนั้น ขึ้นกับทัศนคติของหัวหน้างาน ซึ่งได้แยกทัศนคติของหัวหน้างานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 มองว่าโดยพื้นฐานแล้วคนจะมีลักษณะเกียจคร้านและหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นจะต้องมีการบังคับให้ทำงาน ผู้บริหารกลุ่มนี้จะจูงใจบุคลากรด้วยการควบคม ตอบแทนด้วยเงินและควบคุมด้วยการลงโทษ เรียกว่ามีทัศนคติตามทฤษฎี X

กลุ่มที่ 2 มองว่าโดยพื้นฐานแล้วคนมีความพร้อมที่จะให้ความร่วมมือสนับสนุน มีความขยันหมั่นเพียรและมีความรับผิดชอบ ผู้บริหารกลุ่มนี้จะจูงใจบุคลากรด้วยการให้บุคลากรควบคุมตนเอง จูงใจด้วยการชมเชย ให้โอกาสก้าวหน้าสมหวังในชีวิต เรียกว่ามีทัศนคติตามทฤษฎี Y (พินทิพย์ กาญจนภิมินทร์. 2544 : 25)

จากแนวคิดทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y จะเห็นได้ว่าผู้นำที่มีทัศนคติตามทฤษฎี Y มีแนวโน้มที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรได้มากกว่าผู้นำตามทฤษฎี X ดังนั้นทัศนคติของผู้นำนำมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างคงวามพึงพอใจ และส่งเสริมให้เกิดความรับผิดชอบของบุคลากร (ทัศนีย์ กิติวินิต. 2540 : 22)

2.1.1.8.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อองค์กร

2.1.1.8.3.1 งานวิจัยในประเทศ

กมล รักสงวน (2523 : 75 – 76) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครูภาคเหนือ พบว่า ปัจจัยที่ผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์เรียงจากอันดับ 1 – 9 ได้แก่ ลักษณะของงาน ความเจริญก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการ

ทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และนักศึกษา รายได้สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทน การได้รับการยอมรับนักถือ สภาพของการทำงาน และการปฏิบัติในการบริหารของผู้บังคับบัญชา

คำนึง นกแก้ว (พงษ์สวัสดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร. 2537) : 81 ; อ้างอิงจาก คำนึงนกแก้ว. 2533) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 3 โดยอาศัยแนวทฤษฎีของเฮอรซ์เบอร์ก พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ การยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบและลักษณะของงานที่จะปฏิบัติ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้ครูอาจารย์เกิดความไม่พอใจ ได้แก่ สภาพการทำงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร ผลประโยชน์เกื้อกูล และความก้าวหน้า

โสภาพรรณ นิ่มมณี (2540 : 38) ศึกษาปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจในงานของ ลูกจ้างโรงงานอุตสาหกรรมอาหารกระป๋องในจังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจในงานของลูกจ้างทั้ง 11 ด้าน พบว่ามีความพึงพอใจมาก 8 ด้าน เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้คือ ด้านความรับผิดชอบ (3.95 คะแนน) ด้านความสำเร็จในการทำงาน (3.82 คะแนน) ด้านความมั่นคงในการทำงาน (3.71 คะแนน) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (3.67 คะแนน) ด้านนโยบายและบริหารงาน (3.56 คะแนน) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (3.53 คะแนน) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (3.46 คะแนน)

พีรพรต หุ่นเจริญ (2525) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้าราชการจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส และประสบการณ์การทำงาน พบว่าไม่แตกต่างกัน ส่วนการจำแนกความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ตามสายงาน วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งและลักษณะหน่วยงาน มีความแตกต่างกัน

ปทุม เมตะนันท์ (2536) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง 200 คน พบว่า

1.บุคลากรในกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมาเป็นอันดับแรก ส่วนความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต มาเป็นอันดับสุดท้าย

2.บุคลากรในกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่ จำแนกตามลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด เปรียบเทียบในแต่ละคุณลักษณะดังนี้ เพศ ได้

แก่ เพศชาย อายุ ได้แก่ อายุมากกว่า 35 ปี สถานภาพสมรส ได้แก่ สถานภาพสมรสหม้าย ระดับการศึกษา ได้แก่ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ตำแหน่ง ได้แก่ ตำแหน่งหัวหน้างาน และประสบการณ์การทำงาน ได้แก่ ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี

กนกวรรณ แสงหาญ (2538) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานออมสิน กรณีศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในภาค 1 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานโดยแยกตามเพศ อายุ การสมรส การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่ง สมาชิกในครอบครัว และระยะทางจากบ้านถึงที่ทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามเพศ และจำนวนสมาชิกในครอบครัวมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมจินตนา ภู่ระหงษ์ (2539 : 91 – 101) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของครูช่างอุตสาหกรรม ในสถานศึกษาสังกัดกองการศึกษาอาชีพ กรมอาชีวศึกษา
โดยนำแนวคิดจากทฤษฎีของเฮอร์ซเบอร์กมาเป็นกรอบในการวิจัย ผลการศึกษาโดยสรุป พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากเพียง 1 ด้านคือ ด้านฐานะอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง 12 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดอบ ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง และด้านเงินเดือนรายได้ ส่วนด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต อยู่ในระดับน้อย

2.เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม พบว่าระดับการศึกษา และประเภทสถานศึกษาไม่ส่งผลให้มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนตัวแปรที่ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ตำแหน่งในสถานศึกษา กลุ่มอายุสถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ธีรยล แสงอำนาจเจริญ (บทคัดย่อ : 2541) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและครูอาสาสมัคร ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในภาคตะวันออก พบว่า ข้าราชการและครูอาสาสมัคร ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในภาคตะวันออก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและด้านปัจจัยจูงใจ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง ข้าราชการและครูอาสาสมัครที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน ข้าราชการและครูอาสาสมัครที่มีอายุ สถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง รายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.1.1.8.3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

บลัทท์ และ สเตน (Blatt and Stien. 1957 : 406) ได้ศึกษากับกลุ่มนิสิตปริญญาเอกทางอุตสาหกรรม จำนวน 12 คน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีความคิดสร้างสรรค์สูง ต่ำ ด้วยวิธีจัดอันดับ พบว่า กลุ่มที่มีความคิดสร้างสรรค์สูง มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง มีความพยายามเอาใจใส่จดจ่ออยู่กับงานมากกว่าเพื่อนนิสิตด้วยกัน ดังนั้นพอจะกล่าวได้ว่า บุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ค์สูงน่าจะมีความรับผิดชอบสูงสูง ทั้งนี้เนื่องจากมีความเชื่อมั่นในตนเองความพยายามเอาใจใส่จดจ่ออยู่กับงาน เป็นลักษณะหนึ่งของบุคคลที่มีความรับผิดชอบ

มูลเลอร์ (Mueller, 1969 : 495) ได้ศึกษาถึงความแตกต่างความรู้สึกรับผิดชอบทางสังคมแตกต่างกัน และนิสิตในมหาวิทยาลัยอิลลินอยส์ พบว่า กลุ่มนิสิตเข้าใหม่ และนิสิตเก่า มีความรู้สึกรับผิดชอบไม่แตกต่างกัน และนิสิตที่ได้ทุนทั้งเพศชายและเพศหญิง ทำคะแนนความรู้สึกรับผิดชอบสูงกว่านิสิตที่ไม่ได้ทุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และกลุ่มคนที่เป็นพวกอนุรักษ์นิยม มักมีแนวโน้มไปในทางความรู้สึกรับผิดชอบต่อสังคมพอกัน การฝึกในมหาวิยาลัยไม่มีผลทางความรูสึกรับผิดของสูงขึ้นมากนัก และนิสติที่เรียนดีจะมีความรู้สึกผิดชอบสูงกว่านิสิตที่เรียนไม่ดี กลุ่มนิสิตที่ยึดมั่นในกฎเกณฑ์ถือศักดิ์ศรี และรักษาประเพณีเก่าจะมีดยามรู้สึกรับผิดชอบสูง

เวเลซ (Valez. 1972 : 997 – A) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในองค์ประกอบภายในและองค์ประกอบภายนอกของงาน โดยใช้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยโคลัมเบีย องค์ประกอบภายในได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือในผลงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบในงานและความเจริญก้าวหน้า ส่วนองค์ประกอบภายนอกของงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล สถานภาพของงาน การบริหารและการควบคุมงานความมั่นคงในงาน นโยบายของการบริหาร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งผลการวิจัย พบว่า

1.ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจในองค์ประกอบภายนอกของงาน ซึ่งได้แก่ เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายการบริหาร ส่วนองค์ประกอบภายในที่พอใจน้อยที่สุดได้แก่ ความเจริญก้าวหน้า

2. ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจมหาวิทยาลัยเอกชนอิสระมากกว่ามหาวิทยาลัยของรัฐ

3.ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน มีส่วนทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

แจ็คสัน (Jackson. 1974 : 7560 – A) แห่งมหาวิทยาลัยนอร์เธิร์น อิลลินอยส์ (Northern Illinois University) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ของแนวคิดผู้บริหารมหาวิทยาลัยต่อองค์ประกอบทฤษฎีกระตุ้น และค้ำจุนของเฮอร์ซเบอร์ก โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 422 คน และรองประธานกรรมการบริหาร จำนวน 337 คน การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อจะเปรียบเทียบแนวคิดของผู้บริหารระดับกลาง และแนวคิดของรองประธานกรรมการบริหารต่อปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนตามระดับงานของเขา ผลการศึกษาในเรื่องนี้พบ

ว่า ผู้บริหารระดับกลางและรองประธานกรรมการบริหารเลือกปัจจัยกระตุ้นมากกว่าปัจจัยค้ำจุนซึ่งเป็นเครื่องยืนยันได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานพอใจในปัจจัยกระตุ้นมากกว่าปัจจัยค้ำจุน อย่างไรก็ตามปัจจัยค้ำจุนก็เป็นปัจจัยจำเป็นที่มีส่วนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

บอร์ควิสท์ (Borquist. 1987 : 260 – A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารในโรงเรียนรัฐบาลที่ซุปเปอร์เบน พบว่า แหล่งที่มาของความพึงพอใจ จะเกี่ยวข้องกับลักษณะของงาน ความสำเร็จ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยเฉพาะการได้รับการยอมรับเป็นที่มาของความพึงพอใจมากที่สุด และพบว่า แหล่งที่มาของความไม่พึงพอใจ เช่น ปริมาณงาน การถูกบีบบังคับนโยบายการบริหาร

นาเกิล (Nagle. 1987 : 33 – A) ได้วิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารในวิทยาลัยมินิสโซต้า พบว่า ตัวแปรด้านชีวสังคมบางตัวมีความเกี่ยวพันกับความพึงพอใจ ดังนี้

1.คนโสดมีความพึงพอใจน้อยกว่าคนแต่งงาน

2.เพศหญิงมีความพึงพอใจน้อยกว่าเพศชาย

3.ผู้บริหารที่มีอาวุโสกว่า มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า มีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริหารที่อายุการทำงานน้อยกว่า

4.ระดับการศึกษากับความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์ในทางลบ

5. ระดับเงินเดือนกับความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์ทางลบ นอกจากนี้ ยังพบว่าทั้งปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมาก

มัวร์เฮด (Moorehead. 1979 : 635 – A) ได้ทำการวิเคราะห์เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในวิทยาลัยชุมชน และวิทยาลัยเทคนิคแห่งรัฐคอนเนตติกัล โดยมีจุดมุ่งหมายคือ ต้องการทดสอบทฤษฎีปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนของเฮอร์ซเบอร์ก และเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนตัว ปัจจัยจูงใจและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์โดยส่วนรวม ผลการวิจัยพบว่า

1. อาจารย์ในวิทยาลัยชุมชน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าอาจารย์ในวิทยาลัยเทคนิค องค์ประกอบการบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร เป็นตัวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่ออาจารย์ทั้ง 2 แห่ง ในขณะที่องค์ประกอบตัวงาน เป็นตัวที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และอาจารย์ในวิทยาลัยเทคนิคมีความปราถนาในการยอมรับนับถือ มากกว่าอาจารย์ในวิทยาลัยชุมชน

2.ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3.ในบรรดาสถานภาพส่วนตัว มีเพียงภูมิหลังเกี่ยวกับเชื้อชาติเท่านั้นที่พบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

ชมิดท์ (Schmidt. 1975 : 7583 – A) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยให้ทฤษฎีของเฮอร์ซเบอร์ก พบว่า องค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้น ส่วน

มากทำให้ผู้บริหารเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และผู้บริหารจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงในด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือและความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงาน แต่ไม่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และนโยบายการบริหารงาน

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขาย

2.1.1.9 สุขภาพจิต

2.1.1.9.1 ความหมายของสุขภาพจิต

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ (2524 : 2) ให้ความหมายของสุขภาพจิตไว้ว่า สุขภาพจิตหมายถึง ความสมบูรณ์ของจิตใจที่ปราศจากอาการผิดปกติต่าง ๆ ทางจิต เช่น โรคจิต โรคประสาท ฯลฯ มีความมั่นคงทางจิตใจ สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมในสังคมโดยไม่มีข้อขัดแย้งภายในจิตใจ

สุรางค์ จันทร์เอม (2527 : 2) ให้ความหมายของสุขภาพจิตไว้ว่า สุขภาพจิตหมายถึง สมรรถภาพในการปรับปรุงตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดี มีความคิดถูกต้องแก้ปัญหาในการดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข และสามารถทำประโยชน์ให้แก่ตนเองและสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรมการแพทย์ (2529 : 3) ให้ความหมายของสุขภาพจิตไว้ว่า สุขภาพจิตหมายถึง สภาพของจิตใจของบุคคลที่สามารถแก้ปัญหา สามารถปรับตัวและปรับจิตใจได้อย่างเหมาะสมกับสังคมและสภาพแวดล้อมที่เป็นจริง สามารถดำรงชีวิตได้อย่างสุขสบายตามอัตภาพและปราศจากอาการโรคจิต โรคประสาท

2.1.1.9.2 ความสำคัญของสุขภาพจิต

อัจฉรา สุขารมณ์ (2529 : 2) กล่าวว่า ประเทศที่เจริญจะต้องประกอบด้วยทรัพยากร คือ บุคคลที่มีสุขภาพจิตดี โดยที่ประชากรจะต้องเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ครอบครัว สังคม และประเทศชาติ การรับผิดชอบย่อมแตกต่างไปตามวัย วัยเด็กมีหน้าที่รับผิดชอบด้านศึกษาเล่าเรียน ช่วยเหลือพ่อแม่พี่น้อง เพื่อนร่วมโรงเรียน พอเติบโตเป็นผู้ใหญ่ ก็จะต้องมีความรับผิดชอบต่อครอบครัว ต่อหน้าที่การงานของตน และต่อสังคมรอบข้าง รู้จักที่จะปรับตัวให้เข้ากับบุคลและสิ่งแวดล้อมรอบด้านด้วยข้อน่าคิดอีกอย่างหนึ่งคือ เวลาญาติพี่น้องเจ็บป่วยทางกาย เราก็พากันทะนุถนอมกันอย่างดีทีเดียว แต่ครั้นเมื่อบุคคลเหล่านี้เจ็บป่วยทางใจ หรือพูดง่าย ๆ ว่าเป็นโรคจิตนั่นเอง เราพากันเมินหน้าหนี ไม่อยากเข้าใกล้ มีความรังเกียจ ทั้ง ๆ ที่ความจริงแล้วโรคจิตก็เหมือนกับอาการไข้เช่นโรคทางกายอื่น เช่น ปอดบวม ปวดท้อง เป็นต้น จะเห็นได้ว่า สุขภาพจิตนั้นมีความสำคัญเท่ากับสุขภาพทางกาย เพราะกายกับจิตนั้นย่อมอยู่คู่กันเสมอ

2.1.1.9.3 ลักษณะของผู้ที่มีสุขภาพจิตดี

กรมการแพทย์ได้เสนอแนวทางพิจารณาลักษณะของบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีคือ(กรมการแพทย์. 2529 : 3)

1.ไม่มีโรคทางกายและจิตใจ

2. มีความสามารถสร้างความสัมพันธ์และอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้
3. มีความสามารถที่จะปรับตัวในสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา
4. สามารถทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อตนเองและชุมชนแวดล้อมได้ตามสถานภาพของตนเอง
5. สามารถปรับตัวปรับใจให้เกิดความพึงพอใจ และมีความมั่นคงต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

รอเจอร์ส (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2530 : 66; อ้างอิงจาก Rogers. n.d.) กล่าวว่าบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีคือ บุคคลที่

1. สามารถยอมรับตนเองตามสภาพความเป็นจริง
2. สามารถรับรู้ข้อมูลส่วนใหญ่หรือประสบการณ์ต่าง ๆ อย่างรู้ตัวไม่บิดเบือน
3. มีความเป็นตัวของตัวเอง โดยปราศจากความกลัว
4. สามารถพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มที่ โดยเปิดตนเองให้กับประสบการณ์ มีชีวิตหรือใช้ชีวิตอย่างเต็มที่ ขณะเดียวกันก็เชื่อในการตัดสินใจและการเลือกของตนเอง โดยขึ้นอยู่กับความเห็นชอบหรือไม่เห็นชอบจากบุคคลอื่นน้อยมาก

เอกเบิร์ท (Egbert. 1980 : 11) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะของผู้ที่มีสุขภาพจิตดี ได้แก่

1.รู้จักตนเอง สามารถพัฒนาผสมผสานบุคลิกภาพได้เหมาะสมกับความเป็นจริง
2.เป็นผู้ที่ตั้งความหวังไปในทางที่เป็นจริงได้
3.เป็นผู้ที่เข้าใจในชีวิตและจุดมุ่งหมายในชีวิต
4.เป็นผู้ที่มีหลักในการดำรงชีวิต สามารถก่อให้เกิดความหวังของชีวิต
5.มีความสามารถในการปรับความคิด พฤติกรรม ตามสถานการณ์ของชีวิตแต่ละช่วงได้
6.สามารถเปิดเผยตนเอง สร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า สุขภาพจิตมีอิทธิพลต่อความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขาย

2.1.1.10 บุคลิกภาพ

2.1.1.10.1 ความหมายและความสำคัญของบุคลิกภาพ

เบอร์นาด (Bernard. 1970 : 110) ได้สรุปความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่าบุคลิกภาพเป็นภาพรวมทั้งหมดของลักษณะทางกายภาพ พฤติกรรม แนวโน้มการกระทำความสามารถซึ่งอยู่ภายในและที่แสดงออกให้เห็น

ฮิลการ์และแอทคินสัน (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2530 : 41 ; อ้างอิงมาจาก(Hilgard and Atkinson. 1967 : 462 กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะรวมของบุคคล และวิธีการแสดงออกของพฤติกรรมของเขา

สุรางค์ โค้วตระกูล (2541 : 31) กล่าวว่า ความหมายหรือคำจำกัดความของบุคลิกภาพที่เป็นที่ยอมรับดดยทั่วไปในหมู่นักจิตวิทยาคือ คุณลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลแสดง

ออก โดยพฤติกรรมที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งแวดล้อมที่ตนกำลังเผชิญอยู่ และพฤติกรรมนี้จะคงเส้นคงวาพอสมควร

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2544 : 5) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่าง ๆ ทั้งส่วนภายนอกและส่วนภายใน ส่วนภายนอกคือ ส่วนที่มองเห็นชัดเจน เช่นรูปร่างหน้าตา กิริยามารยาท การแต่งตัว วิธีพูดจา การนั่ง การยืน เป็นต้น และส่วนภายใน คือส่วนที่มองเห็นได้ยาก แต่อาจทราบได้โดยการอนุมาน เช่น สติปัญญา ความถนัด ลักษณะอารมณ์ประจำตัว ความใฝ่ฝันปรารถนา ปรัชญาชีวิต ค่านิยม ความสนใจ เป็นต้น

อารี พันธ์มณี (2546 : 67) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมของบุคคลซึ่งเป็นลักษณะเอกลักษณ์ที่แสดงออกทั้งทางด้านความคิด ความรู้สึก ความสนใจ สติปัญญา รวมทั้งด้านสรีระ บุคลิกภาพภายนอกและภายใน ทำให้สามารถแยกแยะความแตกต่างของบุคคลได้ บุคลิกภาพของบุคคลเป็นผลมาจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม บุคลิกภาพเป็นลักษณะที่สำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งในด้านการดำเนินชีวิต การงานและสังคม ซึ่งมีผลต่อความก้าวหน้า คุณประโยชน์และความสำเร็จของบุคคล ดังนี้

1) ความมั่นใจ บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่ดีจะมีความรู้สึกมั่นใจในการแสดงออกมากขึ้น กล้าแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกและการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ อันส่งผลให้บุคคลนั้นสามารถทำสิ่งต่าง ๆ ได้ดีอีกด้วย ทำให้ผู้พบเห็น ผู้ที่เกี่ยวข้องให้ความสนใจและเกิดความเชื่อมั่นต่อบุคคลนั้น

2) ความสำเร็จ บุคคลที่มีบุคลิกภาพดี สามารถสร้างความศรัทธา เชื่อถือแก่ผู้พบเห็น ประกอบกับมีความเชื่อมั่นในตนเอง จึงสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเรียกความศรัทธาให้ผู้พบเห็นและร่วมงานให้ความร่วมมือ จึงทำให้ได้รับความสะดวกพร้อมเพรียงและปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ดี

3) ความเป็นตัวของตัวเอง บุคคลที่มีบุคลิกภาพดีจะมีลักษณะเอกลักษณ์เฉพาะตัวและเป็นตัวของตัวเอง จึงสามารถแสดงตนได้อย่างเต็มศักยภาพ ทั้งด้านการแสดงความคิดเห็นการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น

4) การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล บุคคลที่มีบุคลิกภาพดี จะตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งไม่เหมือนใครและแสดงลักษณะของตนองทั้งในด้านรูปร่าง นิสัยสติปัญญา จึงทำให้ผู้พบเห็นยอมรับความแตกต่างของบุคคลได้ ช่วยให้สามารถรู้จักและเข้าใจบุคคลแต่ละคนได้

5) การปรับตัว บุคคลที่มีบุคลิกภาพดี มีความเป็นตัวของตัวเอง ตระหนักถึงความแตกต่างสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลที่แวดล้อมและเกี่ยวข้องได้

6) การยอมรับของกลุ่ม บุคคลที่มีบุคลิกภาพดีย่อมเป็นที่ต้องตา ต้องใจ นิยมชมชอบศรัทธาเชื่อมั่นและได้รับการยอมรับจากกลุ่มเป็นอย่างดี ทำให้รู้สึกพอใจ ยินดีและมีความมั่นคงทางด้านจิตใจ

7) การคาดหมายจากพฤติกรรม บุคคลที่มีบุคลิกภาพดีแตกต่างกัน ทำให้สามารถทำนายพฤติกรรมของบุคคลนั้นได้ เช่น บุคคลที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มักเป็นคนที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นต้น

2.1.1.10.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2530 : 41 - 44) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพประกอบด้วย พันธุกรรม สิ่งแวดล้อม และช่วงเวลาในชีวิตของบุคคล กล่าวคือ

1)พันธุกรรม สิ่งที่ถ่ายทอดทางพันธุกรรม ส่วนมากนั้นเป็นลักษณะทางกาย เช่น ความสูงต่ำ ลักษณะเส้นผม สีของผิว ชนิดของโลหิต โรคภัยไข้เจ็บบางชนิด และข้อบกพร่องทางร่างกายบางชนิด เช่น ตาบอดสี ศีรษะล้าน นิ้วเกิน มือติดกัน ฯลฯ ซึ่งลักษณะทางกายเหล่านี้ เป็นอิทธิพลของพันธุกรรมที่มีต่อบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลทั้งสิ้น

2) สิ่งแวดล้อม สิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อพัฒนาการของมนุษย์ ทั้งพัฒนาการทางกาย ทางจิตและบุคลิกภาพ คือ บุคคลอื่น ๆ รอบตัวเรา ครอบครัว กลุ่มคนและวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมที่เป็นมนุษย์คนอื่น ๆ นี้ จะมีอิทธิพลอย่างมากต่อการพัฒนาทางบุคลิกภาพ ทัศนคติและพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์3) ช่วงเวลาในชีวิตของบุคคล แสดงถึงระดับพัฒนาการทางร่างกายและจิตใจอันเกิดจากอิทธิพลร่วมระหว่างพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และแม้ระยะสำคัญของพัฒนาการของมนุษย์ส่วนมากจะอยู่ในช่วงชีวิตเด็กเป็นส่วนมาก

กาญจนา คำสุวรรณ (2524 : 194 – 195) กล่าวว่า ประสบการณ์ที่เกิดจากการเรียนรู้ทางสังคมและส่งผลต่อบุคลิกภาพนั้น แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1) ประสบการณ์ร่วมทางวัฒนธรรม เป็นประสบการณ์ที่บุคคลได้รับเหมือนกันหรือต่างกัน มีผลให้บุคคลมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันตามความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยม ประเพณีและคำสอนของสังคมนั้น ๆ

2) ประสบการณ์เฉพาะตัว เป็นอิทธิพลที่ได้รับจากการอบรมเลี้ยงดูของบิดา มารดา ผู้ปกครอง ที่แตกต่างกัน มีผลให้แต่ละคนได้รับการหล่อหลอมบุคลิกภาพไม่เหมือนกันผู้ที่ได้รับการเลี้ยงดูที่เหมาะสม ได้รับความรัก เอาใจใส่ดูแล ให้กำลังใจ ก็จะพัฒนาบุคลิกภาพไปในทิศทางเหมาะสม มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีเหตุผลและมองโลกในแง่ดี ในขณะที่ผู้ที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบปล่อยปละละเลยหรือเข้มงวด จะมีบุคลิกภาพไปในทิศทางตรงกันข้าม มีความก้าวร้าว ไม่ไว้ใจคน หวาดระแวง และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสังคม

2.1.1.10.3 ประวัติความเป็นมาของการศึกษาบุคลิกภาพแบบเอ และบุคลิกภาพแบบบี

บุคลิกภาพแบบเอ เป็นบุคลิกภาพที่ค้นพบในราวปี ค.ศ.1960 อันเนื่องจากนายแพทย์โรเสนแมน (Rosenman) ได้เริ่มสังเกตผู้ป่วยโรคหัวใจว่า มีบุคลิกภาพบางอย่างที่แปลกไปจากผู้ป่วยอื่น ๆ จากการสังเกตเหตุการณ์บางอย่างในคลินิกโรคหัวใจของเขา พบว่า เก้าอี้ที่ผู้ป่วยโรคหัวใจมานั่ง

ตรวจจะมีรอยลึกเฉพาะตรงขอบเก้าอี้เท่านั้น แสดงว่า คนไข้ส่วนใหญ่ของเขาจะนั่งแต่ตรงขอบเก้าอี้ ซึ่งทำให้เขาคิดว่าตนเช่นนี้จะต้องเป็นคนรีบร้อน เพราะคนที่ทำอะไรรีบร้อนรีบเร่ง มักนั่งเก้าอี้แค่ตรงขอบเก้าอี้ จะได้ลุกขึ้นได้รวดเร็ว น่าจะมีบุคลิกภาพบางอย่างที่เป็นปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดโรคหัวใจ ซึ่งสอดคล้องกับการสังเกตของเขาอีกว่า ผู้ป่วยโรคหัวใจบางคนนั้นไม่มีปัจจัยเสี่ยง (Risk Factor) ที่เคยเชื่อกันว่าเป็นสาเหตุสำคัญของการเกิดโรคหัวใจเลย แต่เดิมนั้นพบว่า การมีโคเลสเตอรอลสูง ความดันโลหิตสูง การสูบบุหรี่ การเป็นเบาหวาน และความอ้วนเป็นปัจจัยที่เสี่ยงต่อการเกิดโรคหัวใจ และในที่สุดก็พบว่าบุคลิกภาพชนิดหนึ่งที่เราใช้ชื่อว่าบุคลิกภาพแบบเอ และบุคคลที่มีบุคลิกภาพตรงกันข้ามเรียกว่า บุคลิกภาพแบบบี การค้นพบบุคลิกภาพแบบเอนั้น ถือว่าเป็นการค้นพบที่สำคัญเพราะบุคลิกภาพแบบเอ เป็นปัจจัยที่เสี่ยงกว่าปัจจัยทางกายภาพทุกตัว ถ้าเปรียบเทียบระหว่างผู้ป่วยโรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง หรือโรคไขมันในหลอดเลือดสูง กับคนที่มีบุคลิกภาพแบบเอแล้ว คนที่มีบุคลิกภาพแบบเอ จะถือว่าเป็นปัจจัยที่เสี่ยงที่สุดของการเกิดโรคหัวใจ (จรรยา เกษศรีสังข์. 2537 : 14 ; อ้างอิงจาก รังสิต หริมระฤก. 2532 : 10)

จากประวัติความเป็นมาของการศึกษาบุคลิกภาพแบบเอ และบุคลิกภาพแบบบีฟรีดแมนและโรสแมน (จรรยา เกษศรีสังข์. 2537 : 14 ; อ้างอิงจาก Friedman and Roseman.1974 : 164) สรุปลักษณะของบุคลิกภาพแบบเอ และบุคลิกภาพแบบดี ได้ดังนี้

บุคลิกภาพแบบเอ (Type A Behavior Pattern Personality) หมายถึง บุคคลที่มีบุคลิกภาพรีบร้อน ชอบแข่งขันและก้าวร้าว ชอบทำงานให้ได้มาก ๆ ในเวลาน้อย ๆ มีความรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว มีความมานะพยายามมากในการทำงาน ชอบฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อประสบความสำเร็จ ชอบทำงานด้วยความรวดเร็ว ทนไม่ได้กับงานที่ล่าช้า มีความต้องการพักผ่อนน้อยกว่าคนอื่น และถูกกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกโกรธและก้าวร้าวได้ง่าย

บุคลิกภาพแบบบี (Type B Behavior Pattern Personality) หมายถึง บุคคลที่มีบุคลิกภาพไม่รีบร้อน และไม่ก้าวร้าว มีลักษณะเรื่อย ๆ เนือย ๆ ชอบการพักผ่อนและดำเนินชีวิตแบบง่าย ๆ ไม่ชอบฟันฝ่าอุปสรรคในการทำงาน และไม่ชอบการที่ต้องทำงานในเวลาอันรีบด่วน

2.1.1.10.4 การวัดบุคลิกภาพแบบเอ และบุคลิกภาพแบบบี บุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี แบบที่ใช้วัดในปัจจุบันมี 3 แบบ (จรรยา เกษศรีสังข์.2537 : 14 ; อ้างอิงจาก Friedman and Roseman.1974 : 164) ดังนี้

1) แบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง (Structured Interview : SI) ประกอบด้วย

ข้อคำถาม 25 ข้อ เป็นการถามโดยให้ผู้ตอบรายงานพฤติกรรมตนเองในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ทำให้คนที่มีบุคลิกภาพแบบเอ ไม่สามารถทนได้ เช่น สถานการณ์ที่ทำให้เกิดความโกรธ สถานการณ์ที่มีการแข่งขันอย่างมาก แบบสัมภาษณ์เป็นการวัดการแสดงออกทางด้านกายภาพ

2) มาตรวัดลักษณะบุคลิกภาพแบบเอ ของเฟรมมิ่งแฮม (Framingham Type A Scale : FTAS) เป็นแบบวัดรายงานตนเองเช่นเดียวกับแบบที่หนึ่ง ประกอบด้วยข้อคำถาม 10 ข้อวัดทางด้านแรงขับมุ่งสัมฤทธิ์ การมีความรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว และการรับรู้ว่ามีความกดดันในการทำงาน

3) แบบสำรวจการกระทำกิจกรรมของเจนกินส์ (Jenkins Activity Survey : JAS) เป็นแบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อคำถาม 20 ข้อ บุคคลที่ได้คะแนนจากแบบวัดนี้สูงเป็นบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเอ โดยกลุ่มบุคคลนี้รายงานว่า มีความรู้สึกว่าเวลาผ่านไปรวดเร็ว ทำงานด้วยความรีบเร่ง ไม่ลดละต่อความอ่อนล้าหรือการทำงานที่ประสบความล้มเหลวนอกจากนี้ยังรายงานว่าตนเองทำงานหนักและมีความต้องการผลลัพธ์มากกว่า โดยเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่รายงานว่า ตนเองทำงานหนักและมีความก้าวหน้าในอาชีพ มีความตั้งใจเพิ่มสถานภาพอาชีพให้สูงขึ้น รับรู้ว่าได้รับแรงเสริมจากการทำงานมากกว่า อีกทั้งยังมีระดับการศึกษาสูงกว่า นอกจากนี้ สตรูปและคนอื่น ๆ (Strube ; et al. 1987) ได้ให้ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับแบบสำรวจกิจกรรมของเจนกินส์ว่า เป็นแบบวัดบุคลิกภาพแบบเอ โดยให้ผู้ตอบรายงานพฤติกรรมตนเองว่า มีการแสดงออกอย่างไร และได้ศึกษาพบว่า คนที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเอมีความเชื่อถือในความสำเร็จของงานมากกว่าความล้มเหลว มีแรงขับในการแข่งขันสูง มุ่งสัมฤทธิ์และมีความรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่าบุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขาย

2.1.1.11 เอกสารเกี่ยวกับระดับชั้นตำแหน่ง

กลุ่มชั้นในสังคม ที่ได้มีการแบ่งสมาชิกออกเป็นระดับ โดยแบ่งตามสถานะโดยอาศัยเกณฑ์ต่าง ๆ สมาชิกในชั้นเดียวกันจะมีลักษณะไม่ต่างกัน แต่จะแตกต่างกันอยู่ที่ว่าสูงหรือต่ำกว่า โดยจัดตาม เศรษฐกิจ ยศ อาชีพ และการศึกษา (http://tulip.bu.ac.th/~sasiprapa.c/7)ในที่นี้จะขอกล่าวการแบ่งระดับชั้นในด้านของ อาชีพของพนักงานบริษัทเอกชน โดยตำแหน่งที่ผู้วิจัยได้จำแนกดังนี้

ผู้บริหารระดับสูง
ผู้บริหารระดับกลาง
ผู้ปฏิบัติงาน

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่าระดับชั้นตำแหน่งมีอิทธิพลต่อความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขาย

กมลรัตน์ ทองสมัคร (2541. : 8) ได้แก่ ความเหมาะสมระหว่างปริมาณงานต่อพนักงาน 1 คน ความเหมาะสมในเรื่องความรู้ความสามารถ และทักษะเฉพาะด้านของพนักงานแต่ละคน รวมทั้งการปฏิบัติงานที่ มีความเสี่ยงทางธุรกิจ

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่าลักษณะงาน มีอิทธิพลต่อความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขาย

2.1.1.13 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

มูส์ (Moos. 1974 : 56-60) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในที่ทำงานออกเป็น 10 ด้านดังนี้

1.ความเกี่ยวข้องในการทำงาน (Involvement) เป็นลักษณะของความต้องการมีส่วนร่วม มีโอกาสเสนอแนะ การได้รับการยอมรับด้านความคิดเห็นทำให้รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ และมีความเดรพในตนเองมากขึ้น

2.การได้รับการสนับสนุน(Support) ทั้งจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพอใจในการทำงานของบุคคลที่มีต่องาน

3.การได้รับการกระตุ้นให้ได้แสดงออก(Spontaneity)ผู้บังคับบัญชาจะต้องเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความรู้สึกและความคิดเห็นได้เต็มที่

4.ความเป็นอิสระในการทำงาน(Autonomy)เป็นลักษณะที่พนักงานมีอิสระที่จะใช้ความคิดริเริ่มของตนเอง มีความรับผิดชอบในการทำงาน และงานชิ้นนั้นจะสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับตัวพนักงานเอง

5.การได้รับการแนะนำในเรื่องการทำงาน(Practical Orientation)ลักษณะของการให้คำแนะนำในเรื่องการทำงานเป็นการพัฒนาบุคคลโดยจัดให้มีการแนะนำและฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้พนักงานได้มีการปรับปรุงทักษะในการทำงาน

6.การได้รับคำแนะนำเรื่องปัญหาส่วนบุคคล(Personal Problem Orientation) ลักษณะของการให้คำแนะนำเป็นการส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา

7.การแสดงความโกรธและก้าวร้าว (Angry and Aggression)

8.การสั่งการและระเบียบในองค์การ(Order and Organization) ซึ่งเป็นผลต่อความท้อถอยและคับข้องใจของพนักงาน

9. ความชัดเจนในการปฏิบัติงาน(Problem Clarity) ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงาน เช่น พนักงานมีบทบาทที่คลุมเครือ มีขอบเขตความรับผิดชอบของงานไม่ชัดเจน หรือหัวหน้างานไม่แน่ใจเกี่ยวกับขอบเขตในการปฏิบัติงานของตนเอง และความรับผิดชอบในการวบคุมบังคับบัญชาผู้อื่น

10. การควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา (Staff Control) ซึ่งจะมีผลต่อความท้อถอยของผู้ใต้บังคับ บัญชาได้ชัยพร วิชชาวุธ (2530 : 69) สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์โต้ตอบระหว่างบุคคล มนุษย์อยู่เป็นสังคม การกระทำของมนุษย์แต่ละคนจึงมีความสัมพันธ์กับการ

กระทำของคนอื่นๆ ในสังคม และเกิดขึ้นทันทีเมื่อการกระทำหนึ่งมีผลกระทบต่อกรรมที่อีกคนหนึ่งจะได้รับ

ซึ่งสอดคล้องกับ ซาราสัน และ คนอื่นๆ (Sarason and Others. 1987 : 813-831) กล่าวว่าการสนับสนุนทางสังคมไม่ว่าจะมาจากเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ครอบครัว หรือจากชุมชน เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเองมีที่พึ่ง ที่ปรึกษา หรือมีผู้เห็นความสำคัญของตนเอง ทำให้เกิดกำลังใจที่จะปฏิบัติงานต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับชวาป (Russel and others. 1987 : 269; Citing Schweb. 1984 Higher Education) สรุปว่าการสนับสนุนทางสังคมในระดับสูงจะทำให้ระดับความเครียด และความท้อถอยในการทำงานลดต่ำลง นอกจากนั้นการสนับสนุนทางสังคมยังทำให้บุคคลไม่รู้สึกโดดเดี่ยวเมื่อต้องเผชิญกับแรงกดดันด้านต่างๆ ที่ทำให้เกิดความเครียดและความท้อถอย 33

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่าตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มีอิทธิพลต่อความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขาย

2.1.1.14 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับผู้บังคับบัญชา

การบริหาร หมายถึง ศิลปะในการทำให้สิ่งต่าง ๆ ได้รับการกระทำจนเป็น ผลสำเร็จ กล่าวคือ ผู้บริหารไม่ใช้เป็นผู้ปฏิบัติแต่เป็นผู้ใช้ศิลปะทำให้ผู้ปฏิบัติทำงานจนสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ผู้บริหารตัดสินใจเลือกแล้ว (Simon) การบริหาร คือ กระบวนการทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (Sergiovanni) การบริหาร คือ การทำงานของคณะบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่รวมปฏิบัติการให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน (Barnard) การบริหารเป็นกระบวนการทางสังคมที่สามารถมองเห็นได้ 3 ทางคือ ทางโครงสร้าง เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ตามลำดับขั้นตอนของสายการบังคับบัญชา

1.ทางหน้าที่ เป็นขั้นตอนของหน่วยงานที่ระบุหน้าที่ บทบาท ความรับผิดชอบและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้สำเร็จเป้าหมาย

2.ทางปฏิบัติ เป็นกระบวนการที่บุคคลและบุคคลต้องการร่วมทำปฏิกิริยาซึ่งกันและกัน (Getzals & Guba)

ดังนั้นกระบวนการที่สำคัญหนึ่งทางสังคมก็คือความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ตามลำดับขั้นตอนของสายการบังคับบัญชา ผู้บริหารจึงเป็นตัวแปรด้านหนึ่งที่จะทำให้นโยบายของบริษัทนั้นไปสู่จุดมุ่งหมาย ดังนั้นหน้าที่ของผู้บริหารจะต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้

2.1.1.14.1 หลักการบริหารที่มีประสิทธิภาพ (Edgar Morphet)

1.การบริหารที่มีผู้บริหารเพียงคนเดียวในองค์การ (Division Of Labor)

2.มีการกำหนดมาตรฐานทำงานที่ชัดเจน (Srandardization)

3.มีเอกภาพในการบังคับบัญชา (Untity of command)

4.มีการกระจายอำนาจและความรับผิดชอบให้แก่ผู้ร่วมงาน (Delegation of Authority and Responsibility)

5.มีการแบ่งฝ่ายงานและบุคลากรผู้รับผิดชอบให้แก่ผู้ร่วมงานให้เฉพาะเจาะจงขึ้น (Division of Labor)

6.มีการกำหนดมาตรฐานการทำงาน ที่ชัดเจน (Span of control)

7.มีการมอบหมายการควบคุมดูแลที่เหมาะสม (Stability)

8.เปิดโอกาสให้มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ในองค์การได้ (Flexibility)

9.สามารถทำให้คนในองค์การเกิดความรู้สึกอบอุ่นและปลอดภัย (Security)

10.มีการยอมรับนโยบายส่วนบุคคลที่มีความสามารถ (Personnel Policy)

11. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งส่วนบุคคลและองค์การ (Evaluation)

2.1.1.14.2 บทบาทและสมรรถภาพของผู้บริหาร (Spepgen J . Knezevich แห่ง USC 1984)

1. เป็นผู้กำหนดทิศทางการบริหาร (Direction Setter) เช่น รู้เทคนิคต่าง ๆ ของการบริหาร PPBS .MBO QCC เป็นต้น
2. มีความสามารถกระตุ้นคน (Leader Catalyst)
3. ต้องเป็นนักวางแผน (Planner)
4. ต้องเป็นผู้มีความสามารถในการตัดสินใจ (Decision Maker)
5. ต้องมีความสามารถในการจัดองค์การ (Oraganizer)
6. ต้องเป็นผู้ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลง (Change Manager)
7. ต้องเป็นผู้ให้ความร่วมมือ (Coordinator)
8. ต้องเป็นผู้ติดต่อสื่อสารที่ดี(Communicatior)
9. ต้องเป็นผู้แก้ปัญหาขัดแย้งในองค์การได้ (Conflict Manager)
10. ต้องสามารถบริหารปัญหาต่าง ๆ ได้(Preblem Manager)
11. ต้องรู้จักวิเคราะห์และจัดระบบงาน (System Manager)
12. ต้องมีความสามารถในด้านวิชาการทั้งการเรียนและการสอน(Instructional Manager)
13. ต้องมีความสามรถในการบริหารบุคคล (Personnel Managr)
14. ต้องมีความสามารถในการบริหารทรัพยากร (Resource Manager)
15. ต้องมีความสามารถในการประเมินผลงาน (Appraiser)
16. ต้องมีความสามารถในการประชาสัมพันธ์ (Public Relator)
17. ต้องสามารถเป็นผู้นำในสังคมได้ (Ceremonial Head)

ไม่ใช่เรื่องง่ายที่ผู้บริหารสามารถจูงใจให้ทุกฝ่ายปฏิบัติเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ คือต้องสามารถควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา มีสัมพันธภาพที่ดี ให้พนักงานมีทัศนคติที่ และพร้อมยินดีปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาด้วยความเต็มใจ

2.1.1.14.3 สาเหตุทำให้บริหารล้มเหลว

ผู้บริหารบางคนประสบความล้มเหลวในการบริหาร ในการบริหาร หรือ หากไม่ล้มเหลวก็ไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ความล้มเหลวย่อมต้องมีสาเหตุ ซึ่งอาจแยกได้ดังนี้

1.ความล้มเหลวทางด้านความรู้(Knowledge Failurds) ความล้มเหลวในเรื่องต่าง ๆทั้งทางด้านนโยบายและวิธีการปฏิบัติ ความรู้ทางเนื้อหาวิชาที่จำเป็นต้องศึกษาไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของการศึกษาตลอดจนขาดความรู้ทางด้านกฎหมาย ระเบียบกฎเกณฑ์ต่าง ๆ

2. ความล้มเหลวทางด้านส่วนบุคคล (Personality Faliures) ความล้มเหลวทางด้านบุคลิกภาพส่วนบุคคลมีความสำคัญพอ ๆ กับความล้มเหลวทางด้านความรู้ ความล้มเหลวทางด้านบุคลิกภาพมีสาเหตุมาจากขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ทำให้ไม่มีความสามารถในการตัดสินใจ เพราะเกิดความกลัวว่าจะเกิดความผิดพลาด ผู้บริหารบางคนขาดความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ไม่กระจายความรับผิดชอบให้กับผู้ร่วมงานและไม่สามารถวิเคาระห์และประเมินผู้ร่วมงานได้

2.1.1.14.4 ปัญหาของผู้บริหาร

ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลในองค์การไม่เพียงแต่จะเป็นผลต่อบุคคลข้างเดียงแล้ว และชุมชนด้วยปัญหาเหล่านี้ได้แก่

1.ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างของบุคลในองค์การ (Typical Problem)

2.ปัญหาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานในองค์การ(TheProblemof interelationship)

3.ปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร ทั้งด้านเอกสารและคำพูดของบุคคลในองค์การ (The Problem of conmmunication)

4.ปัญหาด้านการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ (The Problem of Change)

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่าด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขาย

2.1.1.15เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับร่วมงาน

ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ประกอบไปด้วยฝ่าย ต่าง ๆ จะไม่มีทางสำเร็จไปได้ ถ้าบุคลากรแต่ละบุคคลไม่ประสานงานกันอย่างราบรื่น และไม่มีทางที่งานนั้นจะสำเร็จโดยเพียงแค่ฝ่ายใด ฝ่ายหนึ่งเท่านั้น ไม่มีผู้ใดการนำงานเป็นทีมมักจะพบเห็นกันอยู่ทั่วไปที่เริ่มตั้งแต่ในครอบครัวหรือหน่วยงานของเอกชน รัฐบาล รัฐวิสาหกิจ ทีมงานที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นการสร้างทีม จึงจำเป็นสิ่งที่สมาชิกในทีมจะต้องเรียนรู้ถึงว่า ทำอย่างไรจะทำงานร่วมกันได้อย่างดีนั้น รวมทั้งนักบริการสามารถสร้างความพร้อมของการทำงาน

เป็นที่ให้เกิดขึ้นหน่วยงานได้อย่างไรซึ่งย่อมจะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

2.1.1.15.1 ความหมายและความสำคัญในการสร้างทีม ทีมงาน หมายถึง กลุ่มคนที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน A team may be simply definde as any group of people who mast significant by relte with each other the order to accomplish shared ofjectives ในเรื่องทีม Hall ให้ข้อคิดเกี่ยวกับเรื่องกลุ่มว่า กลุ่มนั้นมีส่วนประกอบ 2 ทาง

1. กลุ่มได้ช่วยเหลือสมาชิกกันเองในการแก้ปัญหาต่าง ๆ สมาชิกเองก็ช่วยเหลือกันและกัน ในการสร้างและรักษาไว้ซึ่งโครงสร้างขององค์การ Edgar Schrin ให้ความหมายของกลุ่มหรือกลุ่มไว้ว่า จำนวนใด ๆ ของคนที่

ก เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น

ข มีความตระหนักทางด้านจิตใจถึงบุคคลอื่น

ครับรู้เกี่ยวกับพวกเขาว่าเป็นกลุ่มๆหนึ่ง

อาจกล่าวโดยสรุป ทีม คือ กลุ่มของบุคคลที่มีการเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่แน่นอน การสร้างทีมงานในหน่วยงาน หมายถึง การปรับความสัมพันธ์ต่าง ๆ ในการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งความสัมพันธ์เหล่านี้จะมีผลโดยตรงต่อการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ความสำคัญในการสร้างทีมมีดังนี้

2.1.1.15.2 ลักษณะของทีมที่มีประสิทธิภาพ

ลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพตามทัศนะของ เสนอแนวความคิดว่า การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องประกอบคุณลักษณะดังต่อไปนี้

1. ความกระจ่างชัดในวัตถุประสงค์ และเห็นด้วยกับเป้าหมาย (Clear Objectives and agreed goals) สมาชิกทุกคนของทีมจะต้องมีความเข้าใจในเป้าหมายอย่างเด่นชัด และเต็มใจที่จะผูกพัน เพื่อให้เกิดความสำเร็จในเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. การเปิดเผยและการเผชิญหน้ากัน (Openess and confrontation) สมาชิกในทีมงานมีความสัมพันธ์กันอย่างเปิดเผย ซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมา กล้าเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหาการทำงานร่วมกัน

3. การสนับสนุนและการจริงใจต่อกัน (Support and trust) สมาชิกในทีมช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างงานของตนกับเองของผู้อื่น และพร้อมที่จะรับและให้ความช่วยเหลือด้วยความจริงใจ

4. ความร่วมมือและความขัดแย้ง (Co-operation and conflict) สมาชิกในทีมงานอุทิศตนในการปฏิบัติงานให้เสร็จไปด้วยดี จะมีการประสานประโยชน์ในเรื่องของความรู้ความสามารถ ตลอดจนความแตกต่างของแต่ละบุคคลให้ได้ผลร่วมกันอย่างสูงสุด และเป็นลักษณะที่เปิดโอกาสให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในการทำงาน ซึ่งอาจมีการขัดแย้งเกิดขึ้นภายในทีม ก็จะเป็นในทางสร้างสรรค์

5.การปฏิบัติงานที่ชัดเจน (Sound procedure) สมาชิกในทีมจะอาศัยข้อเท็จจริงเป็นหลัก และการตัดสินใจจากข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด ซึ่งมาจาการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน มีการพูด การเขียน และการทำงานในสิ่งที่ถูกต้องในการแก้ปัญหาจะทำให้ทีมงานมีประสิทธิภาพได้

6. ภาวะที่เหมาะสม (Appropriate leadership) หัวหน้าทีมจะต้องมีบทบาทผู้นำที่ดี เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติทุกอย่าง ไม่ผูกขาดเป็นผู้นำคนเดียวของกลุ่ม แต่ภาวะผู้นำจะกระจายไปทั่วกลุ่ม ตามสถานการณ์ที่เหมาะสม

7.ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Regular review) ทีมงานจะต้องใช้เวลาในการประเมินพฤติกรรม และเรียนรู้ถึงการผิดพลาดในการทำงาน ของกลุ่มซึ่งจะทบทวนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้แก้ไขข้อบกพร่องในการทำงาน อาจทบทวนระหว่างการทำงานหรือหลังจากทำงานเสร็จแล้ว

8.การพัฒนาบุคคล (Individual development) สมาชิกในกลุ่มจะได้รับการพัฒนาอย่างที่แผนตามความ ชำนาญของแต่ละบุคคล ซึ่งจะให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

9.สัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่ดี (Sound intergroup ralations) นอกเหนือจากความสัมพันธ์อันดีระหว่างกลุ่มแล้วจะต้องให้กลุ่มอื่นเข้าใจและยอมรับ ตลอดจนยื่นมือเข้าช่วยเหลือเมื่อจำเป็น ด้วยความเข้าใจ และปราศจาการแข่ง

2.1.1.15.3 ลักษณะทีมงานที่มีประสิทธิภาพยังอาจมองเห็นได้จากลักษณะดังต่อไปนี้

- ได้ผลงานสำเร็จตามเป้าหมาย
- สามารถบริหารและจัดการเองได้ภายในทีม
- มีการพัฒนาประสิทธิภาพของกลุ่มอยู่เสมอ
- ทุกคนในกลุ่มมีส่วนร่วม

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่าด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขาย

3.เอกสารที่เกี่ยวกับ บริษัท เอส พี ซี โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร

บริษัท เอส พี ซี โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด (SPC Group) จัดตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2519 โดยดำเนินธุรกิจในด้านจัดจำหน่ายเครื่องแก้ว และ สารเคมี ต่อมาอีก 4 ปี บริษัทฯ ขยายงานในด้านการนำเข้าและจัดจำหน่ายเครื่องมือ และอุปกรณ์วิทยาศาสตร์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ วิจัย และทดสอบ คุณภาพสินค้าต่าง ๆ เช่น เครื่องชั่ง เครื่องกลั่นและเครื่องย่อย เตาเผาอุณหภูมิสูง ฯลฯ ปัจจุบัน บริษัทฯ เป็นตัวแทนจำหน่ายแต่ผู้เดียวให้แก่บริษัทผู้ผลิตเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์ทั้งในทวีปยุโรป และสหรัฐอเมริกา ซึ่งมีแผนผังองค์กรดังนี้

1. กรรมการผู้จัดการ
2. QMR
3. เลขานุการกรรมการผู้จัดการ
4. ฝ่ายการตลาด
5. ผ่ายจัดซื้อและบริหารใบสั่งขาย
6. ฝ่ายบริหารงานส่วนกลาง
7. ฝ่ายบริการหลังการขาย
8. ฝ่ายบัญชีและการเงิน
9. แผนกทรัพยากรมนุษย์

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นพนักงานขาย บริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 160 คน เป็นชาย 44 คน และเป็นหญิง 116 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้ง นี้เป็นพนักงานฝ่ายขาย บริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด เขตคลองเตย กรุงเทพมหานครจำนวนทั้งหมด 160 คน เป็นชาย 44 คน และเป็นหญิง 116 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรอบคอบของพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ปจำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 9 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบทดสอบข้อมูลด้านส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบได้แก่ เพศ อายุ บุคลิกภาพ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ระดับรายได้ ระดับชั้นตำแหน่ง และลักษณะงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 แบบคัดกรองสุขภาพจิต

ตอนที่ 5 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

ตอนที่ 6 แบบสอบถามด้านลักษณะทางกายภาพ

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับเพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 9 แบบสอบถามความรอบคอบในการปฏิบัติงาน

วิธีการสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

<u>ตอนที่ 1</u> แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) ที่ตรงกับลักษณะเฉพาะของท่านตามความเป็นจริงในปัจจุบัน

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ .....ปี

3. สถานภาพสมรส

( ) โสด

( ) คู่

( ) หม้าย

4. วุฒิการศึกษา

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี

( ) ปริญญาตรี

( ) ปริญญาโท

5. ประสบการณ์ในการทำงานใน บริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด ..... ปี

6. รายได้ที่ได้รับต่อเดือนจากบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด

รายได้.....ต่อเดือน

7. ระดับชั้นตำแหน่ง

( ) ผู้บริหารระดับสูง

( ) ผู้บริหารระดับกลาง

( ) ผู้ปฏิบัติงาน

8 ลักษณะงาน

( ) ปริมาณงานต่อพนักงาน 1 คนเหมาะสม

( ) ปริมาณงานต่อพนักงาน 1 คนปานกลาง

( ) ปริมาณงานต่อพนักงาน 1 คนไม่เหมาะสม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

2.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และนำมาสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ของ ชุลีพร ตั้งเขื่อนขันธ์ (2539 : 92)

2.3 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานโดยใช้แนวคิดจากข้อ 2.1 และ 2.2 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ ลิเคอรท์ (Likert scale type)

ตัวอย่าง แบบสอบถามความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานฝ่ายขายพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่ง ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงในสถานที่ทำงานของท่านมากที่สุดดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านตรงบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างเล็กน้อย

ลำดับ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1.	ท่านพอใจที่ต้องมารับผิดชอบงานขาย					
2.	ท่านเตรียมงานขายของท่านได้อย่างเรียบร้อยสม่ำเสมอ					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมาย (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 9)

คะแนนเฉลี่ย	3.67-5.00	หมายถึง	มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.34-3.66	หมายถึง	มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.00-2.33	หมายถึง	มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานน้อย

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.1 ผู้วิจัยศึกษา เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และนำมาสร้างเป็นนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามความพึงพอใจในกาปฏิบัติงานของ ชุลีกร ตั้งเขื่อนขันธ์ (2540. : 87 – 90) และ อัศวิน จักษุสุวรรณ (2540 : 69 – 71)

3.3 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขาย โดยใช้แนวคิดจากข้อ 3.1 และ 3.2 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคอรท์ (Likert scale type)

ตัวอย่าง แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามบุคลิกภาพฉบับนี้ ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับกิจกรรมในชีวิตประจำวัน ขอให้ท่านพิจารณาว่าข้อความนั้นเป็นจริงหรือตรงกับการกระทำที่ท่านปฏิบัติอยู่มากน้อยเพียงใด แล้วตอบโดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ต้องการเพียงข้อละเครื่องหมายเดียวดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านตรงบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างเล็กน้อย

ลำดับ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1.	ท่านรู้สึกมีความเป็นส่วนตัวในการทำงานของท่าน					
2.	ท่านพอใจที่ปฏิบัติงานของท่านอยู่เสมอ					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมาย (วิเชียร เกตุสิงห์ . 2538 : 9)

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก

2.34 – 3.66 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

1.00 – 2.33 มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับน้อย

ตอนที่ 4 แบบคัดกรองสุขภาพจิตไทย จี เอช คิวเอ (Thai GHQ 60) ของเดวิด โกลด์เบอร์ก และพอล ลิวเลียมส์ (David Goldberg and Paul Williams, 1988) แปลเป็นภาษาไทยโดย นายแพทย์ธนา นิลชัยโกวิทย์ และคณะภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทย์ศาสตร์ รามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล แบบสอบถามไทย จี เอช คิว 60 (Thai GHQ = Thai General Health Questionnaire 60) ประกอบด้วยคำถาม 60 ข้อ เป็นแบบคัดกรองปัญหาสุขภาพจิต เบื้องต้น ไม่สามารถวินิจฉัยโรคได้

คำชี้แจง สุขภาพโดยทั่วไปของท่านในระยะ 2 – 3 สัปดาห์ที่ผ่านมาเป็นอย่างไร กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ที่ใกล้เคียงกับสุขภาพของท่านในปัจจุบันหรือในช่วง 2 – 3 สัปดาห์ที่ผ่านมามากที่สุด โดยไม่รวมถึงปัญหาที่ท่านเคยมีในอดีต และกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ข้อที่ 1. รู้สึกสบายและมีสุขภาพดี

( ) ดีกว่าปกติ ( ) เหมือนปกติ ( ) แย่กว่าปกติ ( ) แย่กว่าปกติมาก

ข้อ 2. รู้สึกต้องการยาบำรุงให้มีกำลังวังชา

( ) ไม่เลย ( ) ไม่มากกว่าปกติ ( ) ค่อนข้างมากกว่าปกติ ( ) มากกว่าปกติมาก

ข้อ 3. รู้สึกทรุดโทรมและสุขภาพไม่ดี

( ) ไม่เลย ( ) ไม่มากกว่าปกติ ( ) ค่อนข้างมากกว่าปกติ ( ) มากกว่าปกติมาก

เกณฑ์การให้คะแนน

การให้คะแนนใช้การคิดแบบ GHQ – Score คือ 0-0-1-1

ตอบ 2 ข้อแรก ให้คะแนน 0 คะแนน

ตอบ 2 ข้อหลัง ให้คะแนน 1 คะแนน

เกณฑ์การจัดแบ่งระดับสุขภาพจิต (ธนา นิลชัยโกวิทย์และคณะ 2539 : 1 –17)

ได้คะแนน 0 – 11 คะแนน ถือว่าสุขภาพจิตดี

ได้คะแนน 12 คะแนนขึ้นไป ถือว่าบกพร่องทางสุขภาพจิต

ตอนที่ 5 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

5.1 ผู้วิจัยศึกษา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพ และนำมาสร้างนิยามศัพท์ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

5.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามบุคลิกภาพ ของ รัชนี สังข์สุวรรณ (2547 : 151-152)

5.3ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามบุคลิกภาพโดยใช้แนวคิดจากข้อ5.1 และ 5.2 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ ลิเคอรท์ (Likert scale type)

ตัวอย่าง แบบสอบถามบุคลิกภาพ

คำชี้แจง แบบสอบถามบุคลิกภาพฉบับนี้ ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับกิจกรรมในชีวิตประจำวัน ขอให้ท่านพิจารณาว่าข้อความนั้นเป็นจริงหรือตรงกับการกระทำที่ท่านปฏิบัติอยู่มากน้อยพียงใด แล้วตอบโดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ต้องการเพียงข้อละเครื่องหมายเดียวดังนี้

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

จริง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก

จริงบ้าง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านตรงบ้างไม่ตรงบ้าง

จริงน้อย หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง

จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างเล็กน้อย

ลำดับ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1.	เมื่อท่านมีนัดท่านมักไปถึงที่นัดหมายก่อนเวลา					
2.	ท่านรู้สึกโมโห ถ้ามีคนมาขัดจังหวะเวลาที่ท่านไม่สามารถทำสิ่งที่ท่านตั้งใจได้					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมาย (อัจฉรา วงศ์วัฒนมงคล 2533 : 57-58)

ผู้ที่ได้รับคะแนน 51- 100 มีบุคลิกภาพแบบ เอ

ผู้ที่ได้รับคะแนน 20 – 50 มีบุคลิกภาพแบบ บี

ตอนที่ 6 แบบสอบถามด้านลักษณะทางกายภาพ

6.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพ และนำมาสร้างเป็นนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

6.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพ ของสุมาลี สุวรรณภักดี (2541 :140-141) และของสุดใจ ผาแก้วมณี (2542 :191-193)

6.3 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพ โดยใช้ข้าแนวคิดจากข้อ 6.1 และ 6.2 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ ลิเคอรท์ (Likert scale type)

ตัวอย่าง แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของที่ทำงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่ง ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงในสถานที่ทำงานของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านตรงบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างเล็กน้อย

ลำดับ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1.	พื้นที่ใช้สอยในการทำงานมีไม่เพียงพอให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก					
2.	บริษัทมีสถานที่พักผ่อนสังสรรค์ให้พนักงานอย่างเพียงพอ					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมาย (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 9)

คะแนนเฉลี่ย 3.67-5.00 หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการทำงานมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.34-3.66 หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการทำงานดีพอใช้

คะแนนเฉลี่ย 1.00-2.33 หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการทำงานน้อย

<u>ตอนที่ 7</u> แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับผู้บังคับบัญชา

7.1ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับผู้บังคับบัญชา และนำสร้างเป็นนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

7.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับผู้บังคับบัญชา ของ ชิดหทัย ผลานันท์ (2541 : 96-97)

7.3ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับผู้บังคับบัญชา โดยใช้แนวคิดจาก 7.1 และ 7.2 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ ลิเคอรท์ (Likert scale type)

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่ง ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงในสถานที่ทำงานของท่านมากที่สุดดังนี้

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านตรงบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง
จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างเล็กน้อย

ลำดับ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1.	ผู้บังคับบัญชาไม่ส่งเสริมผลงานของท่าน					
2.	ผู้บังคับบังคับบัญชาให้กำลังใจท่านในการปฏิบัติงาน					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมาย (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 9)

คะแนนเฉลี่ย 3.67 - 5.00 หมายถึง มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชามาก

คะแนนเฉลี่ย 2.34 - 3.66 หมายถึง มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาน้อย

<u>ตอนที่ 8</u> แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับเพื่อนร่วมงาน

8.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับเพื่อนร่วมงาน และนำมาสร้างเป็นนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

8.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับเพื่อนร่วมงาน ของ ชิด หทัย ผลานันท์ (2541 : 48)

8.3 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับเพื่อนร่วมงาน โดยใช้แนวคิด จากข้อ 8.1 และ 8.2 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ ลิเคอรท์ (Likert scale type)

ตัวอย่าง แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัดกับเพื่อนร่วมงาน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่ง ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงในสถานที่ทำงานของท่านมากที่สุดดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านตรงบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างเล็กน้อย

ลำดับ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1.	ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานทุกคนด้วยความเต็มใจ					
2.	ท่านมีอุปสรรคในการประสานกับเพื่อนร่วมงานในบริษัท					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมาย (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 9)

คะแนนเฉลี่ย 3.67-5.00 หมายถึง มีสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.34-3.66 หมายถึง มีสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.00-2.33 หมายถึง มีสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานน้อย

ตอนที่ 9 แบบสอบถามความรอบคอบการปฏิบัติงาน

9.1 ผู้วิจัยศึกษา เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรอบคอบในการปฏิบัติงาน และนำมาสร้างเป็นนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

9.2 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร โดยใช้แนวคิดจากข้อ 9.1 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ ลิเคอรท์ (Likert scale)

ตัวอย่าง แบบสอบถามความรอบคอบในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามบุคลิกภาพฉบับนี้ ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับกิจกรรมในชีวิตประจำวัน ขอให้ท่านพิจารณาว่าข้อความนั้นเป็นจริงหรือตรงกับการกระทำที่ท่านปฏิบัติอยู่มากน้อยเพียงใด แล้วตอบโดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ต้องการเพียงข้อละเครื่องหมายเดียวดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านตรงบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างเล็กน้อย

ลำดับ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1.	ท่านมักจะทำงาน เมื่องานนั้นใกล้ถึงกำหนดเสร็จเสมอ					
2.	ท่านไม่ถ้วนถี่ในการตรวจสเป็คสินค้าในแต่ละใบสั่งขาย					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมาย (วิเชียร เกตุสิงห์ . 2538 : 9

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

2.34 – 3.66 มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

1.00 – 2.33 มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย

การหาคุณภาพเครื่องมือ

1. หาค่าความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยนำไปใช้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คนท่านอาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา ผ.ศ.พรมธิดา แสนคำเครือ และ อาจารย์ ดร.พาสนา จุลรัตน์ ตรวจสอบหาความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหา ข้อคำถามและภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้

2. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานฝ่ายขาย บริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง – กลุ่มต่ำ แล้วทดสอบด้วย t – test โดยเลือกเฉพาะข้อที่มีค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาเป็นแบบสอบถามในการวิจัย ได้ผลดังนี้

2.1 แบบสอบถามความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน จำนวน 8 ข้อ มีค่า t อยู่ที่ระหว่าง 2.179 – 5.288

2.2 แบบทดสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 8 ข้อ มีค่า t อยู่ที่ระหว่าง 2.179 – 3.878

2.3 แบบทดสอบบุคลิกภาพมีจำนวน 20 ข้อ แบ่งตามแบบสำรวจการกระทำกิจกรรมของเจนกินส์ (Jenkins Activity Survey) โดยแบ่งเป็น 2 แบบคือ แบบเอ และ แบบบี มีค่า t อยู่ที่ระหว่าง 2.179 - 6.062

2.4 แบบสอบถามด้านลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน จำนวน 6 ข้อ มีค่า t อยู่ที่ระหว่าง 2.179 – 5.983

2.5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา จำนวน 12 ข้อ มีค่า t อยู่ที่ระหว่าง 2.179 – 4.249

2.6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่าง กับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 11 ข้อ มีค่า t อยู่ที่ระหว่าง 2.453 – 8.600

2.7 แบบสอบถามความรอบคอบในการปฏิบัติงาน จำนวน 10 ข้อ มีค่า t อยู่ที่ระหว่าง 2.179 – 4.536

3.หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้เฉพาะข้อที่คัดเลือกแล้วในข้อ 2 ไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

3.1 แบบสอบถามความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน จำนวน 8 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .5644

3.2 แบบทดสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 8 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7048

3.3 แบบสอบถามบุคลิกภาพ เป็นแบบสำรวจบุคลิกภาพ แบ่งตามแบบสำรวจการกระทำกิจกรรมของเจนกินส์ (Jenkins Activity Survey) โดยแบ่งเป็น 2 แบบคือ แบบเอ และ แบบบี มีจำนวน 20 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8048

3.4 แบบสอบถามด้านลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน จำนวน 6 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .6842

3.5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา จำนวน 12 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8883

3.6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่าง กับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 11 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8582

3.7 แบบสอบถามความรอบคอบในการปฏิบัติงาน จำนวน 10 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .6393

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำไปขออนุญาตจากนายแพทย์ธนา นิลชัยโกวิทย์ คณะภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทย์ศาสตร์ รามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ในการใช้แบบคัดกรองสุขภาพจิต ไทย จี เอช คิว 60 (Thai GHQ = Thai General Health Questionnaire 60)

2.ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำไปขออนุญาตเก็บข้อมูลจากพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด

3.ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเก็บข้อมูลด้วยตนเองเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือ ในการทำวิจัยครั้งนี้และเก็บรวบรวมข้อมูลที่ตอบเสร็จแล้วคืนภายใน 3 สัปดาห์

4.ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยตนเอง โดยคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ คือตอบครบทุกข้อปรากฏว่าแบบสอบถามทุกฉบับตอบได้อย่างสมบูรณ์ จึงนำตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จากนั้นนำข้อมูลมาเคราะห์ทางสถิติ เพื่อทดสอบสมมติฐานต่อไป

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานกับความรอบคอบในการทำงาน

3. วิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความรอบคอบในการปฏิบัติงานของ พนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อของแบบสอบถาม โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง – กลุ่มต่ำ แล้วทดสอบด้วย t – test

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า

(α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

3. สถิติสำหรับทดสอบสมมาตรฐาน

3.1 วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของ พนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

3.2 วิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความรอบคอบในการปฏิบัติงานของ พนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Repression Analysis)

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายและการแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน
β	แทน	ค่าถดถอยมาตรฐานของตัวแปรมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
df	แทน	ขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedome)
p	แทน	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ในการตัดสินใจ
X_1	แทน	เพศชาย
X_2	แทน	เพศหญิง
X_3	แทน	อายุ
X_4	แทน	สถานภาพสมรส โสด
X_5	แทน	สถานภาพสมรส คู่
X_6	แทน	วุฒิการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี
X_7	แทน	วุฒิการศึกษา ปริญญาตรี
X_8	แทน	วุฒิการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี
X_9	แทน	ประสบการณ์ในการทำงาน
X_{10}	แทน	รายได้
X_{11}	แทน	ระดับชั้นตำแหน่ง : ผู้บริหารระดับสูง
X_{12}	แทน	ระดับชั้นตำแหน่ง : ผู้บริหารระดับกลาง
X_{13}	แทน	ระดับชั้นตำแหน่ง : ผู้ปฏิบัติงาน
X_{14}	แทน	ลักษณะงาน : ปริมาณงานต่อพนักงาน 1 คน เหมาะสม
X_{15}	แทน	ลักษณะงาน : ปริมาณงานต่อพนักงาน 1 คน ปานกลาง
X_{16}	แทน	ลักษณะงาน : ปริมาณงานต่อพนักงาน 1 คน ไม่เหมาะสม

X_{17} แทน ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

X_{18} แทน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

X_{19} แทน สุขภาพจิต

X_{20} แทน บุคลิกภาพ

X_{21} แทน ลักษณะทางกายภาพ

X_{22} แทน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

X_{23} แทน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

R แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหูพจน์

R^2 แทน สัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์

R^2 change แทน สัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปจากการเพิ่มตัวพยากรณ์ทีละตัว

F change แทน ค่าสถิติ (F) ที่ใช้ทดสอบความมีนัยสำคัญของการเพิ่มตัวพยากรณ์เข้าไปครั้งละ 1 ตัว

a แทน ค่าคงที่ของการพยากรณ์

b แทน สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ ซึ่งพยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบ

B แทน สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ ซึ่งพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐาน

Y แทน ผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขาย

$\hat{Y}$ แทน สมการพยากรณ์ ความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป คลองเตย กรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนดิบ

Z แทน สมการพยากรณ์ ความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป คลองเตย กรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1 ข้อมูลทั่วไป คิดค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2 วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานโดยใช้สถิติวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficiint)

3 วิเคราะห์ตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อความรอบคอบในการทำงาน ของพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Annlysis)

การเสนอผลการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเสนอผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด จำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับชั้นตำแหน่ง และลักษณะงาน

ตอนที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร ได้แก่ ความรอบคอบในการปฏิบัติงาน อายุ ประสบการณ์การทำงาน รายได้ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สุขภาพจิต บุคลิกภาพ ระดับชั้นตำแหน่ง ลักษณะทางกายภาพ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับเพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัว ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานกับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด จำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับชั้นตำแหน่ง และลักษณะงานดังแสดงใน ตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด จำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับชั้นตำแหน่ง และลักษณะงาน

ตัวแปรที่ศึกษา		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	29	26.6
	หญิง	80	73.4
	รวม	109	100.00
วุฒิการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	13.8
	ปริญญาตรี	84	77.1
	สูงกว่าปริญญาตรี	10	9.2
	รวม	109	100.00
สถานภาพสมรส	โสด	85	78.00
	คู่	24	22.00
	รวม	109	100.00
ระดับชั้นตำแหน่ง	ผู้บริหารระดับสูง	5	4.6
	ผู้บริหารระดับกลาง	6	5.5
	ผู้ปฏิบัติงาน	98	89.9
	รวม	109	100
ลักษณะงาน	เหมาะสม	46	42.2
	ปานกลาง	40	36.7
	ไม่เหมาะสม	23	21.1
	รวม	109	100

จากตาราง 1 ปัจจัยด้านส่วนตัว เมื่อจำแนกตาม เพศ และ ระดับการศึกษา พบว่า เพศหญิง มีจำนวนมากที่สุด คือร้อยละ 73.4 ส่วนเพศชายคิดเป็นร้อยละ 26.6 และส่วนใหญ่จบการศึกษาใน

ระดับปริญญาตรี โดยคิดเป็นร้อยละ 77.1 รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 13.8 และสูงกว่าปริญญาตรีอีกเล็กน้อย เพียงร้อยละ 9.2

พนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัดส่วนใหญ่ มีสถานภาพการสมรสเป็นโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยลละ 78 เป็นคู่อีกร้อยละ 22

พนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัดส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 89.9 เป็นผู้บริหารระดับกลาง คิดเป็นร้อยละ 5.5 และเป็นผู้บริหารระดับสูง คิดเป่นร้อยละ 4.6

พนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด มีลักษณะงานโดย มีปริมาณงานต่อพนักงาน 1 คนเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 42.2 มีปริมาณงานต่อพนักงาน 1 คนปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 36.7 มีปริมาณงานต่อพนักงาน 1 คนไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 21.1

ตอนที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ อายุ ประสบการณ์การทำงาน รายได้ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สุขภาพจิต บุคลิกภาพ ลักษณะทางกายภาพ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับเพื่อนร่วมงาน ความรอบคอบในการปฏิบัติงาน ดังแสดงในตาราง 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ อายุ ประสบการณ์การทำงาน รายได้ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สุขภาพจิต บุคลิกภาพ ลักษณะทางกายภาพ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับเพื่อนร่วมงาน ความรอบคอบในการปฏิบัติงาน

ปัจจัย	$\overline{X}$	S	การแปลผล
1. อายุ (x_3)	28.22	5.191	น้อย
2. ประสบการณ์การทำงาน (X_9)	3.49	2.922	น้อย
3. ระดับรายได้ (X_{10})	17,250.0	11,936	น้อย
4. ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน(X_{17})	0	.439	ปานกลาง
5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน(X_{18})	27.37	4.086	ปานกลาง
6. สุขภาพจิต (X_{19})	27.84	4.645	ดี
7. บุคลิกภาพ (X_{20})	8.87	10.871	แบบเอ
8. ลักษณะทางกายภาพ (X_{21})	70.24	13.538	ดีพอใช้
9. สัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับผู้บังคับบัญชา (X_{22})	18.41	4.204	ดีพอใช้
10.สัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับเพื่อนร่วมงาน(X_{23})	29.47	5.313	ดีพอใช้
11.ความรอบคอบในการปฏิบัติงาน (Y)	35.61	6.473	ดีพอใช้
	40.08	5.087	

จากตาราง 2 พบว่า พนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด มีค่าเฉลี่ยของ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลักษณะทางกายภาพ สัมพันธพันภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธพันภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับเพื่อนร่วมงาน และความรอบคอบในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับดีพอใช้ อายุ ประสบการณ์การ ระดับรายได้ อยู่ในระดับน้อย และพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด มีบุคลิกภาพแบบ เอ

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ระดับรายได้ ความรับผิดาขอบในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สุขภาพจิต บุคลิกภาพ ระดับชั้นตำแหน่ง ลักษณะงาน ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ สัมพันธพันภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธพันภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับเพื่อนร่วมงาน กับความรอบคอบในการปฏิบัติงานพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ดังแสดงในตาราง 3

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ระดับรายได้ ความรับผิดาขอบในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สุขภาพจิต บุคลิกภาพ ระดับชั้นตำแหน่ง ลักษณะงาน ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ สัมพันธพันภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธพันภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับเพื่อนร่วมงาน กับความรอบคอบในการปฏิบัติงานพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	Y
X1	1.00	-187	-001	-.022	-.087	-087	.095	-.111	-129	-050	-011	-084	-055	.017	.014	.069	.002	.094	,032	-.118	.035	-.023	-.032	-.030
X2		1.00	.052	.024	.014	.034	-.082	-104	.131	.042	.031	.062	-.049	-.012	-.005	-.080	-.007	-.098	-.028		-.039		.158	.030
X3			1.00	-.084	-.130	-.268	.204	.234	.245	.220	.865	.145	-.191	.056	.061	.163	.218	.221	.053	.141	.170	.094	-.101	.146
X5					1.00	.064	-.041	-.864	-.028	-.164	-.196	.068	-.039	-.036	-.022	-.014	-.159	-.145	-.101	.158	-.192	-.149	.179	.092
X6						1.00	-.875	-.034	-.189	-.043	-.225	-.204	.255	.016	-.103	.050	-.141	-.302	-.306	-.101	-.150	-.196	.121	.015
X7							1.00	.059	-.272	-.029	.165	.195	-.234	-.005	.063	-.038	.119	.296	.012	-.031	.150	.138	-.017	-.026
X8								1.00	-.034	.212	.275	-.085	.049	.070	.045	.023	.188	.192	.064	.179	.236	.171	.127	.020
X9									1.00	.026	.187	.020	-.014	-005	.111	-.054	.052	-.003	.039	.121	-.016	.090	.089	.168
X10										1.00	.250	-.026	.062	-.038	-061	.025	.021	-.069	-.018	-.017	.160	.078	-.087	.068
X11											1.00	.098	-.154	.043	-.036	-146	.198	.182	.004	.127	.158	.066	-.048	.092
X12												1.00	.625	-.597	.082	-.048	-051	.102	-.049	.089	-.039	.017	-085	-.091
X13													1.00	-.222	-.065	.110	-.025	-113	.084	-.087	.060	-.031	.082	.005
X14														1.00	-.026	.047	.066	-.038	-039	-.048	-.031	-.016	.388	.221*
X15															1.00	-.127	-.089	-.001	-.184	-085	-.091	.117	.331	-.163
X16																1.00	.125	.132	.113	.082	.050	.021	.110	-0.75
X17																	1.00	.502	.192	.388	.483	.243	-.118	.331**
X18																		1.00	.167	.331	.462	.370		.360**
X19																			1.00	.216	.217	.101	.141	-.295**
X20																				1.00	.394	.148	.101	-.133
X21																					1.00	.321	.167	.137
X22																						1.00	.221	2.85**
X23																							.136	.135
Y																								1.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 3 พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่าย บริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป คลองเตย กรุงเทพมหานคร. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 มี 4 ตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน (X_{18}) ความรับผิดชอบ (X_{17}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับผู้บังคับบัญชา (X_{22}) ลักษณะงาน : ปริมาณงานต่อพนักงาน 1 คน เหมาะสม (X_{14})

ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบ กับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป คลองเตย กรุงเทพมหานคร. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 1 ตัวแปร ได้แก่ สุขภาพจิต (X_{19})

ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์ กับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป คลองเตย กรุงเทพมหานคร. มี 18 ตัวแปร ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน (X_9) อายุ (X_3) ลักษณะทางกายภาพ (X_{21}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับเพื่อนร่วมงาน (X 23) สถานภาพสมรส : โสด สถานภาพสมรส : คู่ (X_5) ระดับชั้นตำแหน่ง : ผู้บริหารระดับสูง (X_{11}) รายได้ (X_{10}) เพศหญิง (X_2) ระดับการศึกษา : สูงกว่าปริญญาตรี (X_8) ระดับการศึกษา : ต่ำกว่าปริญญาตรี (X_6) ระดับชั้นตำแหน่ง : ผู้ปฏิบัติการ (X_{13}) ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี(X_7) เพศชาย (X_1) ลักษณะงาน : ไม่เหมาะสม (X_{16}) ระดับชั้นตำแหน่ง : ผู้บริหารระดับกลาง (X_{12}) สถานภาพสมรส : โสด (X_4) บุคลิกภาพ (X_{20}) ลักษณะงาน : ปานกลาง (X_{15})

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป คลองเตย กรุงเทพมหานคร. โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) ดังแสดงในตาราง 4-5

ตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยของพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป คลองเตย กรุงเทพมหานครเป็นเกณฑ์ โดยใช้การวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	2	483.386	241.693	11.086**
Residual	106	2,310.871	21.801	
Total	108	2,794.257		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4 พบว่า มี 2 ตัวแปร ที่ส่งผลต่อความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป คลองเตย กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังรายละเอียด ในตาราง 5

ตาราง 5 แสดงตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป คลองเตย กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ตัวแปร	b	SE_b	β	R	R^2	F
X_{18}	.298	.105	.272	.360	.129	15.883**
X_{18} X_{17}	.282	.119	.227	.416	.173	11.086**

$R = .416$

$R^2 = .173$

$SE = 4.669$

$a = 24.059$

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 5 ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ ความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป คลองเตย กรุงเทพมหานคร. โดยเรียงลำดับจากตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด มีตัวแปร 2 ตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน (X_{18}) ความรับผิดชอบ (X_{17})อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้ง 2 ตัว ร่วมกันพยากรณ์ความรอบคอบในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 17.3

สมการพยากรณ์ ความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป คลองเตย กรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนดิบ

$$\hat{Y} = .24.059 + .298\ X_{18} + .282\ X_{17}$$

สมการพยากรณ์ ความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป คลองเตย กรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนมาตรฐาน

$$Z = .272\ X_{18} + .227\ X_{17}$$

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายในการศึกษา

ในการทำวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านส่วนตัวและตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานกับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายบริษัทพนักงานขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด เขต คลองเตย กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านส่วนตัวและตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายพนักงานขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะช่วยให้ทราบว่ามีตัวแปรใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด เขต คลองเตย กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการหาแนวทางให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ฝ่ายจัดสรรบุคลากร ฝ่ายจัดอบรมบุคลากร ใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการเสียค่าปรับจากการส่งสินค้าไม่ตรงกำหนด จนถึงปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและพัฒนาศักยภาพของพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นพนักงานขาย บริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัดเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 160 คน เป็นชาย 44 คน และเป็นหญิง 116 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้ง นี้เป็นพนักงานฝ่ายขาย บริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด เขตคลองเตย กรุงเทพมหานครจำนวนทั้งหมด 160 คน เป็นชาย 44 คน และเป็นหญิง 116 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรอบคอบของพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ปจำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 9 ขั้นตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบทดสอบข้อมูลด้านส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบได้แก่ เพศ อายุ บุคลิกภาพ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ระดับรายได้ และระดับชั้นตำแหน่ง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 8 ข้อ มีค่า t อยู่ที่ระหว่าง 2.179 – 5.288 ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .5.644

ตอนที่ 3 แบบทดสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 8 ข้อ มีค่า t อยู่ที่ระหว่าง 2.179 – 3.878 ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7048

ตอนที่ 4 แบบคัดกรองสุขภาพจิต เป็นแบบสอบถามไทย จี เอช คิว (Thai GHQ = General Health Questionaire 60) ของเดวิด โกลด์เบอร์ก และพอลวิลเลียมส์ (David Goldberg and Pual Williams. 1988) แปลเป็นไทยโดย นายแพทย์ธนา นิลชัยโกวิทย์ ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทย์ศาสตร์รามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ประกอบด้วยคำถาม 60 ข้อ เป็นแบบคัดกรองปัญหาสุขภาพจิตเบื้องต้น ไม่สามารถวินิจฉัยโรคได้

ตอนที่ 5 แบบสอบถามบุคลิกภาพ เป็นแบบสำรวจบุคลิกภาพ แบ่งตามแบบสำรวจการกระทำกิจกรรมของเจนกินส์ (Jenkins Activity Survey) โดยแบ่งเป็น 2 แบบคือ แบบเอ และ แบบบี มีจำนวน 20 ข้อ มีค่า t อยู่ที่ระหว่าง 2.179 - 6.062 มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .8048

ตอนที่ 6 แบบสอบถามด้านลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 6 ข้อ มีค่า t อยู่ที่ระหว่าง 2.179 – 5.983 ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .6842

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 12 ข้อ มีค่า t อยู่ที่ระหว่าง 2.179 – 4.249 ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8883

ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่าง กับเพื่อนร่วมงาน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 11 ข้อ มีค่า t อยู่ที่ระหว่าง 2.453 – 8.600 ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8582

ตอนที่ 9 แบบสอบถามความรอบคอบในการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 10 ข้อ มีค่า t อยู่ที่ระหว่าง 2.179 – 4.536 ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .6393

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำไปขออนุญาตจากนายแพทย์ธนา นิลชัยโกวิทย์ คณะภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทย์ศาสตร์ รามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ในการใช้แบบคัดกรองสุขภาพจิต ไทย จี เอช คิว 60 (Thai GHQ = Thai General Health Questionnaire 60)

2. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำไปขออนุญาตเก็บข้อมูลจากพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด

3.ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเก็บข้อมูลด้วยตนเองเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือ ในการทำวิจัยครั้งนี้และเก็บรวบรวมข้อมูลที่ตอบเสร็จแล้วคืนภายใน 3 สัปดาห์

4.ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ คือตอบครบทุกข้อ ปรากฏว่าแบบสอบถามทุกฉบับตอบได้อย่างสมบูรณ์ จึงนำตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จากนั้นนำข้อมูลมาเคราะห์ทางสถิติ เพื่อทดสอบสมมุติฐานต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานกับความรอบคอบในการทำงาน
3. วิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความรอบคอบในการปฏิบัติงานของ พนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1.ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป คลองเตย กรุงเทพมหานคร. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 มี 4 ตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน (X_{18}) ความรับผิดชอบ (X_{17}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับผู้บังคับบัญชา (X_{22}) ลักษณะงาน : ปริมาณงานต่อพนักงาน 1 คนเหมาะสม (X_{14})

2. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบ กับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป คลองเตย กรุงเทพมหานคร. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 1 ตัวแปร ได้แก่ สุขภาพจิต (X_{19})

3. ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์ กับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป คลองเตย กรุงเทพมหานคร. มี 18 ตัวแปร ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน(X_9) อายุ

(X_3) ลักษณะทางกายภาพ (X_{21}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับเพื่อนร่วมงาน (X_{23}) สถานภาพสมรส : โสด สถานภาพสมรส : คู่ (X_5) ระดับชั้นตำแหน่ง : ผู้บริหารระดับสูง (X_{11}) รายได้ (X_{10}) เพศหญิง (X_2) ระดับการศึกษา : สูงกว่าปริญญาตรี (X_8) ระดับการศึกษา : ต่ำกว่าปริญญาตรี (X_6) ระดับชั้นตำแหน่ง : ผู้ปฏิบัติการ (X_{13}) ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี(X_7) เพศชาย (X 1) ลักษณะงาน : ไม่เหมาะสม (X_{16}) ระดับชั้นตำแหน่ง : ผู้บริหารระดับกลาง (X_{12}) สถานภาพสมรส : โสด (X_4) บุคลิกภาพ (X_{20}) และ ลักษณะงาน : ปานกลาง

4. ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ ความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป คลองเตย กรุงเทพมหานคร. โดยเรียงลำดับจากตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลมากที่สุดไปยังตัวแปรที่ส่งผลน้อยที่สุด มีตัวแปร 2 ตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน (X_{18}) ความรับผิดชอบ (X_{17}) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้ง 2 ตัว ร่วมกันพยากรณ์ความรอบคอบในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 17.3

สมการพยากรณ์ ความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป คลองเตย กรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนดิบ

$$\hat{Y} = .24.059 + .298\ X_{18} + .282\ X_{17}$$

สมการพยากรณ์ ความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป คลองเตย กรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนมาตรฐาน

$$Z = .272\ X_{18} + .227\ X_{17}$$

การอภิปรายผล

1.ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 มี 4 ตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน (X_{18}) ความรับผิดชอบ (X_{17}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับผู้บังคับบัญชา (X_{22}) ลักษณะงาน : ปริมาณงาน ต่อพนักงาน 1 คน เหมาะสม (X_{14}) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ผู้วิจัยอภิปรายผลดังนี้

1.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงาน บริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะ งานที่ปฏิบัตินั้น มีความซับซ้อนมาก เนื่องจากงานส่วนใหญ่เป็นการขายให้กับข้าราชการ ต้องแก้ไข

ปัญหาเฉพาะหน้าอยู่เสมอ ดังนั้น พนักงานฝ่ายขายจึงต้องมีความรู้สึกที่ดีต่องานและ สภาพแวดล้อมในงาน อันเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ คือ พนักงานขายได้รับค่าตอบแทน ได้แก่ เงินเดือน รวมถึงค่าคอมมิชชั่น ค่าใช้จ่ายต่าง ค่าน้ำมัน ค่าเบี้ยเลี้ยง อย่างเพียงพอ รวมถึงกำลังใจที่ได้จากผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือในการทำงาน อย่างมาก ซึ่งความรู้สึกนี้จะจูงใจให้พนักงานฝ่ายขายเกิดความรักและรับผิดชอบงาน พยายามที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดอันจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับ กูด (Good. 1973 : 320) ให้ความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลต่อกิจกรรม ซึ่งสรุปได้ว่า ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ แล้ว ก็จะสามารถทำงานอย่างตั้งใจและมีผลงานออกมาอย่างมีคุณภาพ ซึ่งการจะทำงานใด ๆ ให้มีคุณภาพที่ดีได้นั้น ย่อมทำด้วยความรอบรู้และความรอบคอบควบคู่ไปด้วย

1.2 ความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมากนคร ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานมาก มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะ เมื่อพนักงานฝ่ายขายได้ทำหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายมา โดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ทำอย่างดีที่สุดและสุดกำลังความสามารถ เอาจริงเอาจังแจะขยันขันแข็งไม่ทิ้งงานกลางคัน ถึงแม้ว่าจะเป็นงานที่ตนไม่ชอบ และไม่ว่าจะต้องเผชิญกับอุปสรรคมากมายเพียงใด ทำงานเสร็จและทันเวลาที่กำหนดโดยที่ไม่ต้องมีผู้อื่นมาควบคุม กล้ารับทั้งในส่วนที่ผิดและส่วนที่ชอบของตน และหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ ซึ่งจักถือในทางปฏิบัติต่อไปและสามารถติดตามผลได้อย่างสม่ำเสมอแล้ว ย่อมทำให้การทำปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายมีความรอบคอบในการปฏิบัติงานมาก ดังที่ เกรียงศักดิ์ วงศ์เจริญศักดิ์ (2539 : 143-145) กล่าวไว้ว่า ถ้าหากว่าแม้เรารอบคอบแล้วแต่บังเอิญเกิดความผิดพลาดขึ้นเราควรตั้งใจเรียนรู้ในความผิดพลาดนั้น อย่างจริงจังด้วยการยอมรับความผิดทันที่ด้วยความกล้าหาญ ไม่ต้องแก้ตัว ไม่ต้องโทษผู้อื่นและไม่กลัวการถูกลงโทษหรือการตำหนิติเตียน โดยเริ่มต้นจากการหาต้นตอของความผิดพลาดให้พบ ว่าเป็นใครทำสาเหตุเกิดจากอะไร ต้องให้เกิดความตระหนักว่า ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดนั้นรุนแรงขนาดไหน เพื่อที่จะมีการวางแผนป้องกันไม่เกิดเหตุการณ์ เช่นนี้อีกโดยการจดบันทึกไว้ในคู่มือการทำงานว่าควรมีขั้นตอนอย่างไรบ้าง เมื่อเราตัดสินใจไม่ผิดพลาด เราก็ไม่ต้องเสียใจกับผลแห่งการกระทำที่เกิดขึ้น ดังนั้นเมื่อพนักงานมีความรับผิดชอบดังกล่าวแล้ว ก็จะใส่ใจในงานไม่ปล่อยปละละเลย คอยระมัดระวังไม่ให้เกิดความเสียหายกับงานได้ และเมื่อทำผิดพลาดไปก็ควรรับผิดชอบที่แก้ไขไม่ให้เกิดความเสียหายเกิดขึ้น หรือให้เกิดได้น้อยที่สุด และไม่ควรให้เกิดขึ้นซ้ำได้อีก เช่น การเสียค่าปรับจากการส่งสินค้าล่าช้าเป็นต้น

1.3 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีสัมพันธภาพดีมากกับผู้บังคับบัญชา มีความรอบคอบในการทำงานมาก ทั้งนี้เพราะ เมื่อพนักงานขายมีการปฏิบัติตนต่อผู้บังคับบัญชาโดย การให้ความเคารพนับถือ การปฏิบัติหน้าที่ให้ลุล่วงตามคำสั่งและสามารถตรวจสอบได้เสมอ ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของผู้บังคับบัญชาบริษัท และผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อพนักงานฝ่ายขายโดยการเอาใจใส่ในเรื่องงานที่มอบหมายไปรวมทั้งความเป็นอยู่ สนับสนุนที่จะให้ความรู้และแนะนำวิธีการทำงานและส่วนตัวแก่พนักงาน และการให้ความสนิทสนมเป็นกันเอง ย่อมทำให้พนักงานฝ่ายขายมีความรอบคอบในการปฏิงานมากเช่นกันเพราะตามหลักการปฏิบัติงานนั้น งานในระดับผู้ปฏิบัติการ ต้องมีการรับนโยบายมาปฏิบัติและตรวจสอบ จนถึงขั้นตอนการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชา ดังนั้น ถ้าพนักงานฝ่ายขายไม่มีสัมพันธภาพที่ดี ต่อผู้บังคับบัญชาแล้ว อาจทำให้เกิดความขัดแย้ง และขาดการตรวจสอบอย่างละเอียดถี่ถ้วน และอาจทำให้ผู้บังคับบัญชาเกิดความละเลยในการตรวจดังกล่าว ซึ่งสรุปได้ว่า พนักงานควรมีสัมพันธภาพอันดีต่อผู้บังคับบัญชา จะส่งผลให้เกิดความราบรื่นในการปฏิบัติงาน และทำงานนั้นมีความถูกต้อง เกิดความผิดพลาดน้อยลง และทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จได้ ยกตัวอย่างการสัมภาษณ์พนักงานฝ่ายขายท่านหนึ่ง ในกรณีมีสัมพันธภาพดีต่อผู้บังคับบัญชา ดังนี้ "ในเรื่องงานได้ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ คือ ถ้ามีปัญหาด้านงานที่แก้ไขยาก จะสามารถเข้าขอคำแนะนำโดยผู้จัดการจะใช้ประสบการณ์ที่ตนมี มาแนะนำว่าควรจะทำอย่างไร และเมื่อได้คำแนะนำแล้ว ทำให้มีแนวคิดในการแก้ปัญหาต่อไป ซึ่งตรงนี้ทำให้มีกำลังใจ ไปปฏิบัติโดยงานนั้นจะประสบความสำเร็จ ได้ยอดขายตามที่ตั้งไว้ และวสามารถลดค่าปรับจากการส่งสินค้าล่าช้าได้น้อยลง เนื่องจากได้วางแผนการทำงานอย่างละเอียดถี่ถ้วน นำประสบการณ์ที่ผิดพลาดของผู้จัดการ มาป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดขึ้นได้"

1.4 ลักษณะงาน : เหมาะสม มีความสัมพันธ์ทางบวกความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า พนักงานบริษัท เอส พี ซี จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานครที่มีลักษณะงานเหมาะสม มีความรอบคอบในการทำงานมาก ทั้งนี้เพราะ เมื่อพนักงานฝ่ายขายมี มีเขตขายและพื้นที่ขายเหมาะสมกับความสามารถและเวลาในการปฏิบัติงานที่จะปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะงานของพนักงานขายนั้น จะต้องมีขั้นตอนในการตกลงซื้อขายโดยมีกระบวนการหลายขั้นตอน และในแต่ละเขตนั้นประกอบไปด้วยจำนวนลูกค้าจำนวนมาก ในการติดต่อแต่ละครั้งจำเป็นต้องเข้าไปติดต่อกับลูกค้าเอง เพราะสินค้าเป็นสินค้าแบบพิเศษ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์วิทยาศาสตร์ เครื่องมือแพทย์ เป็นต้น ต้องใช้ความละเอียดถี่ถ้วนในการเตรียมการขายจนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการ คือ สินค้าถึงมือลูกค้า จึงส่งผลให้พนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานครที่มี

ลักษณะงานเหมาะสม มีความรอบคอบในการทำงานดี ซึ่งสอดคล้องกับล็อค (Locke. 1979 : 1297-1349) ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่เขาได้ศึกษารอบรวมไว้ในปี ค.ศ.1976 ในเรื่อง ตัวงาน (Work) งานจะเป็นองค์ประกอบอันดับแรก ที่จะทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หมายถึงว่าคนนั้นชอบทำงานหรือเปล่า ถ้าชอบและมีความสนใจอยู่ด้วย ก็จะมีความพอใจในงานสูงเป็นทุนอยู่แล้ว นอกจากนี้ ลักษณะงานก็มีหลายอย่างที่ท้าทาย ถ้าเกิดความสนใจในงาน ทำให้มีโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ งานจะต้องมีระดับความยากง่ายเหมาะสมกับคน ทำด้วย ไม่ใช่ยากหรือง่ายเกินไป จำนวนงานหรือปริมาณงานควรพอดีกับความสามารถและเวลาของแต่ละบุคคล ไม่ใช่ปริมาณมากเกินไป แต่ให้ทำในเวลาอันอันจำกัดมาก งานนั้นจะส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสประสบความสำเร็จ ผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการและสถิติการทำงานของตนเองได้ และพัฒนาได้ ย่อมทำให้พนักงานฝ่ายขายนั้น มีความรอบคอบในการปฏิบัติมากด้วยเช่นกัน

2. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบ กับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป คลองเตย กรุงเทพมหานคร. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 1 ตัวแปร ได้แก่ สุขภาพจิต (X_{19}) ซึ่งเป็นไปตามสมมุฐานข้อที่ 2 ผู้วิจัยอภิปรายผลดังนี้

2.1 สุขภาพจิต มีความสัมพันธ์ทางลบ กับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีสุขภาพจิตดี (ซึ่งมีคะแนนน้อย) มีความรอบคอบในปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะ เมื่อพนักงานฝ่ายขายมีภาวะความสมบูรณ์ทางจิตใจ ที่มีต่อตนเองและผู้อื่น โดยสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันได้ ซึ่งโดยหน้าที่ และลักษณะของงานที่ปฏิบัติแล้ว ต้องมีความละเอียดรอบคอบเป็นอย่างสูงเนื่องจากสินค้าที่ขายนั้น มีความเฉพาะในด้านรายละเอียดสูง และยังต้องขายให้กับลูกค้าที่เป็นราชการ ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการซับซ้อนหลายขั้นตอน ต้องแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นจึงต้องมีการรับรู้ การเข้าใจ ใช้การแก้ไขปัญหาอย่างถูกวิธี ตลอดจนสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข ดังนั้น พนักงานที่มีสุขภาพจิตดี ซึ่งมีคะแนนน้อย จึงมีความรอบคอบในการปฏิบัติมากเช่นกัน

3. ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์ กับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป คลองเตย กรุงเทพมหานคร. มี 18 ตัวแปร ได้แก่ ประสบการณ์การในการทำงาน (X_9) อายุ (X_3) ลักษณะทางกายภาพ (X_{21}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับเพื่อนร่วมงาน (X_{23}) สถานภาพสมรส : คู่ (X_5) ระดับชั้นตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง (X_{11}) รายได้ (X_{10}) เพศหญิง (X_2) Iระดับการศึกษา : สูงกว่าปริญญาตรี (X_8) ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี(X_7) เพศชาย (X_1) ลักษณะงาน : ไม่เหมาะสม (X_{16}) ระดับชั้นตำแหน่ง : ผู้บริหารระดับกลาง (X_{12}) สถานภาพสมรส :

โสด (X_4) บุคลิกภาพ (X_{20}) ลักษณะงาน : ปานกลาง (X_{15}) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ผู้วิจัยจึงอภิปรายผลดังนี้

3.1 ประสบการณ์การทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร แสดงว่า พนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่ประสบการณ์การทำงานมากบางคน มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะ พนักงานฝ่ายขายที่มีประสบการณ์ทำงานมาก จะมีประสบการณ์ที่ผ่านมาทั้งผิดพลาดและประสบความสำเร็จ มาช่วยในการตัดสินใจ และการวางแผนในการปฏิบัติได้ และเมื่อมีความอาวุโสแล้ว ในการปฏิบัติงานของฝ่ายขายนั้น มีกระบวนการฝึกฝนพนักงานขายใหม่อยู่เสมอ จึงเป็นการทบทวนกระบวนการไปอีกครั้งหนึ่ง และต้องปฏิบัติเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับพนักงานฝ่ายขายรายใหม่ด้วย

พนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ทำงานมากบางคน มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เพราะ พนักงานฝ่ายขายที่มีประสบการณ์ทำงานมากบางคน คิดว่าตนมีความชำนาญมากแล้ว จึงทำงานแบบก้าวกระโดด ไม่เป็นไปตามกระบวนการปฏิบัติจริง เช่น ทำใบเสนอราคาให้ลูกค้า โดยไม่ตรวจราคาจากรายการราคาของสินค้าบริษัท อีกครั้งหนึ่ง จึงทำให้เสนอราคาต่ำกว่าราคาจริง เกิดการขาดทุนในรายการสินค้า นั้น ๆ

ดังนั้นพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่ประสบการณ์มาก จึงไม่มีความสัมพันธ์กับความรอบคอบในการปฏิบัติงาน

3.2 อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร แสดงว่า พนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานครที่มีอายุมากบางคน มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะ บุคคลที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์มาก มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สุขุมรอบคอบ สามารถปรับตัวให้เข้ากับชีวิตที่เป็นจริงได้ดีกว่าบุคคลที่อายุน้อย ยกตัวอย่างจากการสัมภาษณ์พนักงานฝ่ายขายที่มีอายุมากท่านหนึ่ง กล่าวว่า เมื่อมีอายุมากขึ้น จะทำให้มีความไตร่ตรอง และควบคุมอารมณ์ได้มากกว่าตอนที่มีอายุไม่มากนัก เช่น ลูกค้ามีการเร่งด่วนในการสั่งซื้อหรือการติเตียนจากลูกค้า ก็จะมีการควบคุมอารมณ์ในการพูด และเจรจากับลูกค้าได้ดีขึ้นมากกว่าตอนที่มีอายุน้อย

พนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุมากบางคน มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เพราะ บุคคลที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์มาก ดังที่ ไรท์ (Wire.1977 : 60) กล่าวว่ากลุ่มอายุสูงที่มีความเสี่ยงสูงต่อการเกิดความเครียดมากที่สุด คือช่วงอายุ 35-60 เนื่องจากภาวะร่างกายเริ่มมีการเสื่อมถอย ย่อมส่งผลถึงงานที่ปฏิบัตินั้น มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานน้อยลง ยกตัวอย่างการสัมภาษณ์พนักงานท่านหนึ่งที่มีอายุมาก 52 ปี สรุปได้ว่า ยังต้องรับผิดชอบในครอบครัวอยู่ เช่นการปลูกบ้าน การผ่อนรถ และเลี้ยง

หลาน ยังประสบกับโรคต่าง ๆ มากมาย ทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานถดถอยลง งานใดที่ต้องการความละเอียดมาก ๆ ไม่สามารถทุ่มเทได้เหมือนเดิม

ดังนั้นพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่อายุมาก จึงไม่มีความสัมพันธ์กับความรอบคอบในการปฏิบัติงาน

3.3 ลักษณะทางกายภาพดี ไม่มีความสัมพันธ์กับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพหมานคร แสดงว่า พนักงานขาย บริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางกายภาพดีบางคน มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะ เมื่อพนักงานฝ่ายขายได้รับ สภาพแวดล้อมของที่ทำงานด้านความปลอดภัย ความสะดวก รวมทั้งเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆที่อำนวยความสะดวกในการทำงาน ย่อมทำให้มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานมาก เช่นบริษัทมีอาคารสำนักงานที่กว้างขวางแข็งแรงมั่นคง มีอุปกรณ์เครื่อใช้ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องโทรสาร ซึ่งทางบริษัทฯ มีให้อย่างเพียงพอ กล่าวคือ พนักงานมีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวใช้ครบทุกคน ในกรณีของพนักงานขายมีเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา (Note Book) ในกรณีใช้นอกสถานที่อย่างเพียงพอ เครื่องถ่ายเอกสารและเครื่องแฟ็กซ์ มีใช้แต่ละแผนกครบถ้วน จึงทำให้งานที่ปฏิบัติงานนั้นมีความรอบคอบมากเช่นกัน

พนักงานขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางกายภาพดีบางคน มีความรอบคอบในการทำงานน้อย ทั้งนี้เพราะ บริษัทมีการขยายหน่วยงานเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็วจึงทำให้อาจไม่มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า ทำให้ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานมีความไม่เหมาะสม สถานที่คับแคบ บรรยากาศไม่ดีวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการทำงาน ขาดสมาธิ ไม่มีความสุขในการทำงาน จึงส่งผลกับความรอบคอบในการปฏิบัติงานไม่ดี ยกตัวอย่างการสัมภาษณ์พนักงานขายท่านหนึ่ง สรุปได้ดังนี้ “เมื่อก่อนนี้ทำงานอย่างสะดวกสบาย ปฏิบัติงานอย่างไม่ติดขัด แต่เมื่อบริษัทมีการขยายงาน รับพนักงานขายใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นทำให้สถานที่คับแคบไม่มีความเป็นส่วนตัว ถึงจะไม่แคบจนเกินไป แต่ไม่สบายเหมือนแต่ก่อน เครื่องใช้สำนักงานก็ต้องรอคิวเป็นบางครั้ง ทำให้ทำงานผิดพลาดได้บ้าง เช่นจะถ่ายเอกสาร ยังไม่ถึงคิว ก็เอาไว้ก่อน จนลืมที่จะทำ จะพิมพ์ดีดก็ต้องรีบพิมพ์ เพราะบางครั้งมีคนมาต่อคิว ทำให้เร่งรีบจนพิมพ์ผิดประจำ

ดังนั้นพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางกายภาพดี จึงไม่มีความสัมพันธ์กับความรอบคอบในการปฏิบัติงาน

3.4 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับเพื่อนร่วมงานดี ไม่มีความสัมพันธ์กับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร แสดงว่า พนักงานฝ่ายขายที่มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับเพื่อนร่วมงานดี บางคน มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะ พนักงานฝ่ายขายที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดีต่อกัน สนิทสนมกลมเกลียว ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นที่ยอมรับของ

เพื่อนร่วมงาน รวมถึงการประสานงานที่ดี ย่อมทำให้มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานมากเช่นกัน กล่าวคือ ในขั้นตอนการปฏิบัติงานในบริษัทฯ มีความรีบเร่งอยู่ตลอดเวลา เพราะมีการแข่งขันในธุรกิจสูง ซึ่งอาจเกิดความผิดพลาดในการทำงานได้ ดังนั้นพนักงานแต่ละฝ่ายจึงจำเป็นต้องร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน ยกตัวอย่าง เช่น พนักงานขายได้รับใบสั่งซื้อจากลูกค้าแล้ว จึงเปิดใบสั่งขายให้พนักงานสินค้าคงคลังจัดสินค้าเพื่อส่งมอบให้ลูกค้า ถ้าพนักงานแต่ละฝ่ายมีความสัมพันธ์กันดี ก็จะส่งผล ให้งานที่จะส่งผ่านไปนั้นทำด้วยความละเอียดเรียบร้อย และเมื่อส่งฝ่ายไปยังอีกฝ่ายหนึ่งแล้ว อีกฝ่ายหนึ่งสามารถในไปปฏิบัติได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และถ้าเกิดปัญหาอย่างหนึ่งอย่างใดขึ้น ก็จะสามารถพูดคุยให้คำปรึกษาเพื่อแก้ไข ให้งานนี้มีความถูกต้องมากที่สุด

พนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มี มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับเพื่อนร่วมงานดีบางคน มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เพราะ เมื่อมีพนักงานมีความสนิทกันมาก และเกิดไว้วางใจกันมาก จนมองข้ามความผิดพลาดในการทำงานของแต่ละฝ่าย คือไม่ใครตรวจเช็คหรือเตือนใคร อาจทำให้งานนั้นเกิดผลเสียในภายหลัง ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียของบริษัทได้

ดังนั้นพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีมีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับเพื่อนร่วมงานดี จึงไม่มีความสัมพันธ์กับความรอบคอบในการปฏิบัติงาน

3.5 สถานภาพสมรส : คู่ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร แสดงว่า พนักงานฝ่ายขาย บริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานครบางคน ที่มีสถานภาพการสมรสคู่ มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะคู่สามี ภรรยาที่มีความรักใคร่ ซึ่งกันและกันมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน พยายามปรับตัวเข้าหากัน ร่วมมือร่วมใจช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ตลอดจนมีความรอบคอบในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ภายในครอบครัว และมีผลทำให้มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานของตน ซึ่งสอบคล้องกับแมสเลซ (Mastach. 1986 : 60) ที่กล่าวว่า คู่สมรสที่มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน จะมีความรักความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจซึ่งกันแบละกัน รู้จักให้อภัยกัน และยังมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการตัดสินใจ และแก้ปัญหาต่าง ๆ จึงทำให้พนักงานฝ่ายขาย ที่มีสถานภาพการสมรสคู่ มีความรอบคอบการทำงานมาก

พนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพการสมรสคู่ บางคนมีความรอบคอบในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เพราะต้องคอยดูและเอาใจใส่ในครอบครัวเพิ่มขึ้น และอาจมีสภาพจิตใจที่ไม่ดี อันเนื่องจากเป็นผลจากความไม่เข้าใจในชีวิตคู่ ทำให้ไม่มีอารมณ์อยากมาทำงาน ไม่มีจิตใจอยากทำอะไร และบางคู่ก็ทำงานในบริษัทเดียวกัน เกิดให้มีปัญหาจุกจิกวุ่นวาย เห็นสภาพความเป็นจริงกันมากเกินไป อาจจะแยกแยะไม่ถูกว่าอารมณ์ไหนเรื่องส่วนตัว อารมณ์ไหนเป็นเรื่องงาน ยกตัวอย่าง การสัมภาษณ์ พนักงานขาย ที่มีคู่ชีวิตในบริษัท

เดียวกันและไม่ใช่ในบริษัทเดียวกัน สรุปได้ดังนี้ พนักงานขาย ซึ่งต้องออกต่างจังหวัดตลอดเวลา และภรรยาที่ปฏิบัติงานบริษัทเดียวกัน ทำให้ต้องคอยระมัดระวังคำพูด ท่าทางในการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน อาจทำให้เกิดการเข้าใจผิด ไม่ไว้วางใจกัน จนไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ เพราะงานที่ปฏิบัตินั้นต้องติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน และลูกค้าอยู่บ่อย ๆ ส่งผลให้งานเกิดผิดพลาดอยู่หลายครั้ง ซึ่งทำให้โดนหักค่าคอมมิชชั่น เป็นเรื่องที่ลำบากใจมาก

ดังนั้นพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพการสมรสคู่ จึงไม่มีความสัมพันธ์กับความรอบคอบในการปฏิบัติงาน

3.6 ระดับชั้นตำแหน่ง : ผู้บริหารระดับสูง ไม่มีความสัมพันธ์กับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร แสดงว่าผู้บริหารระดับสูงบางคน มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะ ตามหลักการหน้าที่แล้วจำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีคุณวุฒิ และมีความรับผิดชอบสูงกว่าในทุก ๆ ระดับ เพราะจะเป็นผู้ที่รับผิดหรือรับชอบมากที่สุด ยกตัวอย่าง บริษัทมีนโยบายตั้งเป้าหมายประจำปี ผู้บริหารระดับสูงมีหน้าที่ตั้งเป้าและผลักดันฝ่ายงานต่าง ๆ ให้ปฏิบัติและบรรลุตามยอดขายที่วางไว้ ดังนั้นผู้บริหารต้องวางแผนงานโดยการคิดถึง เหตุการณ์ที่จะเกิดก่อนและหลัง จนถึงต้องมีแผนสำรองต่าง ๆ ไว้ ฉะนั้นไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะต้องมีความรับผิดชอบมากขนาดนี้ดังนี้จึงเป็นบุคคลที่มีความละเอียดรอบคอบดี ดังที่ นพพงษ์ บุญรจิตรดุลย์ (http://www.jobbees.com/lemonOnline/bees_poll/poll6.html) กล่าวถึงบทบาทและหน้าที่ของผู้นำไว้ว่า ผู้ปฏิบัติภาระกิจของกลุ่มให้บรรลุวัตถุประสงค์ (Objective attaniment) หมายถึง เขาจะต้องรับผิดชอบในกระบวนการวิธีการทำงานด้วยความรอบคอบและเข้าใจได้ และเขาจะต้องทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับ บาร์นาร์ด (Chester L.Varnard 1961 : 45) ได้ทำการศึกษาลักษณะผู้นำพบว่า ผู้นำที่ดีจะต้องมีความตื่นตัว มีความสามารถในการตัดสินใจอย่างรวดเร็วและถูกต้อง มีความสามารถในการจูงใจคนความรับผิดชอบ และมีความฉลาดรอบรู้ทันโลกทันเหตุการณ์อยู่เสมอบทบาทของหัวหน้าฝ่ายที่ผู้นำในฝ่ายงานต่าง ๆ เป็นนักบริหารระดับต้นที่จะใช้บทบาทของผู้นำในการบริหาร จึงควรมีพฤติกรรมแสดงออกให้ทันต่อเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงของสังคมในปัจจุบันและอนาคต โดยผู้นำในฐานะนักวางแผน บทบาทของผู้นำในฐานะนักวางแผน จะต้องเป็นผู้ที่มองการไกล (Vision) มองกว้างเป็นขั้นตอนของการบริหาร ซึ่งถือว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญก่อนขั้นตอนอื่น ๆ ของกระบวนการบริหาร ผู้วางแผนที่ดีจะต้องมองเห็นความสำคัญของการปรับปรุงประสิทธิภาพของหน่วยงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ

พนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับชั้นตำแหน่ง : ผู้บริหารระดับสูงบางคน มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เพราะ ผู้บริหารระดับสูงต้องเป็นตัวแทนในการตัดสินใจในหลายด้านทำให้ อาจไม่สามารถควบคุมดูแลงานได้อย่างทั่วถึง ทั้งส่วนตัวและเรื่องงานต่าง ๆ ด้วย ผู้บริหารบางคนประสบความล้มเหลวในการบริหาร ในการบริหาร หรือ หากไม่ล้มเหลวก็ไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ความล้มเหลวย่อมต้องมีสาเหตุ

ดังที่ พงษ์ บุญรจิตรดุลย์ (http://www.jobbees.com/lemonOnline/bees_poll/poll6.html) กล่าวว่า ความล้มเหลวของผู้บริหารแบ่งได้เป็น 2 ด้าน ได้แก่ ความล้มเหลวทางด้านความรู้(Knowledge Failurds) ความล้มเหลวในเรื่องต่าง ๆทั้งทางด้านนโยบายและวิธีการปฏิบัติ ความรู้ทางเนื้อหาวิชาที่จำเป็นต้องศึกษาไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของการศึกษาตลอดจนขาดความรู้ทางด้านกฎหมาย ระเบียบกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ความล้มเหลวทางด้านส่วนบุคคล (Personality Faliures) ความล้มเหลวทางด้านบุคลิกภาพส่วนบุคคลมีความสำคัญพอ ๆ กับความล้มเหลวทางด้านความรู้ ความล้มเหลวทางด้านบุคลิกภาพมีสาเหตุมาจากขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ทำให้ไม่มีความสามารถในการตัดสินใจ เพราะเกิดความกลัวว่าจะเกิดความผิดพลาด ผู้บริหารบางคนขาดความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นไม่กระจายความรับผิดชอบให้กับผู้ร่วมงานและไม่สามารถวิเคราะห์และประเมินผู้ร่วมงานได้

ดังนั้นพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับชั้นตำแหน่ง : ผู้บริหารระดับสูง จึงไม่มีความสัมพันธ์กับความรอบคอบในการปฏิบัติงาน

3.7 รายได้มาก ไม่มีความสัมพันธ์กับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร แสดงว่าพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานครบางคน ที่มีรายได้มาก มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะ รายได้ ถือเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่จูงใจบุคคลปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างละเอียดถี่ถ้วน ถูกต้องและสมบูรณ์ โดยผู้ที่มีรายได้สูงมักมีความขยันคล่องตัวในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อย อีกทั้งผู้ที่มีรายได้สูงมักจะมีเวลาให้กับงานมากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อยอีกด้วย ดังรายได้ของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร นั้น มีอยู่ในรูปของเงินเดือน และค่าเบี้ยเลี้ยงต่าง ๆ แต่สิ่งที่มีค่าตอบแทนมากที่สุดคือ ค่าคอมมิชชั่น ซึ่งถ้าพนักงานฝ่ายขายท่านใด หายอดขายได้มาก ก็จะได้ค่าคอมมิชชั่นมากตามเช่นกัน ดังนั้นพนักงานฝ่ายขายจึงต้องทำงานอย่างละเอียดรอบคอบเพื่อให้งานนั้นประสบความสำเร็จ และไม่ถูกหักหรือปรับจากลูกค้า

พนักงาฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้มากบางคน มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เพราะพนักงานฝ่ายขายที่มีรายได้มากเมื่อต้องใช้เวลาดูแลงานขายแต่ละงาน ซึ่งมีปริมาณมาก ๆ นั้น อาจก่อให้เกิดความผิดพลาดในแต่ละงานได้ เนื่องจากรับเขตุขายมากเกินไป ถึงมียอดขายสูงแต่งานที่ทำให้มีปัญหาตามมามากเช่นกัน ยกตัวอย่างพนักงานขายท่านหนึ่ง สรุปได้ว่า พนักงานขายท่านนี้ มีเขตขายที่มีลูกค้ามากกว่าพนักงานขายท่านอื่น และเมื่อคุยหรือรับใบสั่งซื้อจากลูกค้าแล้ว ก็จะรับปากทันทีหรือเปิดใบสั่งขายทันทีเพราะกลัวไม่ได้งานขายนั้น ๆ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหามากมายตามมา เช่น สั่งซื้อสินค้าไม่ทันตามกำหนด สินค้าไม่มีจำหน่ายแล้ว และสั่งสินค้าผิดพลาดอยู่บ่อย ๆ

ดังนั้น พนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้มาก จึงไม่มีความสัมพันธ์กับความรอบคอบในการปฏิบัติงาน

3.8 เพศหญิง ไม่มีความสัมพันธ์กับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร แสดงว่า พนักงานฝ่ายขาย เพศหญิงบางคน มีความรอบคอบในการทำงานมาก ทั้งนี้เพราะ เพศหญิงมีความละเอียดอ่อนในการทำงาน สามารถจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานดี จึงเหมาะกับงานได้ทุกด้านไม่แพ้ผู้ชาย อ้างได้จากแผนพัฒนาสตรีในช่วงแผนฯ 9 ที่กำหนดให้มีการเพิ่มจำนวนนักศึกษาหญิงในสาขาวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีวิศวกรรมศาสตร์ นิติศาสตร์ และสตรีศึกษาขึ้น 50%นับตั้งแต่ปี 2534 เป็นต้นมา จำนวนผู้หญิงที่ศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัย/สถาบันของรัฐ เพิ่มสูงกว่าผู้ชาย และผู้หญิงประสบความสำเร็จในการศึกษาระดับปริญญาตรีมากกว่าผู้ชายโดยมีสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเป็นแหล่งผลิตบัณฑิตที่สำคัญ สาขาวิชามีผู้หญิงเรียนในสัดส่วนต่ำคือวิศวกรรมศาสตร์สถาปัตยกรรมศาสตร์และนิติศาสตร์ http://ie.nesdb.go.th/mdg/2progress/2_3workshop/2_3c_th_sex_wk.htm) ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจจากเว็ปไซต์ ttp://ie.nesdb.go.th/mdg/2progress/2_3workshop/2_3c_th_sex_wk.htm ซึ่งระบุว่า สัดส่วนผู้หญิงในรัฐสภา และ สัดส่วนผู้หญิงในองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ราชการระดับสูง และสายงานตุลาการ (MDG Plus) พบว่า. ปัจจุบัน สัดส่วนผู้หญิงในรัฐสภา ในราชการระดับสูงและองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเพิ่มขึ้นโดยลำดับ แต่เป็นการเพิ่มที่ช้ามาก และสัดส่วนปัจจุบันก็ยังถือว่าต่ำมาก โดยเฉพาะในองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น สำหรับสายงานตุลาการ สัดส่วนผู้หญิงในระดับผู้พิพากษาศาลชั้นต้นไม่เปลี่ยนแปลง แต่ผู้หญิงมีโอกาสดีขึ้นในการเลื่อนระดับ แผนพัฒนาสตรีฉบับปัจจุบัน (2545-2549) สนับสนุนให้สตรีมีส่วนร่วมทางการเมือง อาทิ กำหนดให้เพิ่มสัดส่วนสตรีที่ลงสมัครรับเลือกตั้งในระดับต่างๆเป็น 1 ใน 3 ของผู้สมัครทั้งหมด ให้เพิ่มจำนวนสตรีในระดับตัดสินใจทางการเมืองและการบริหารทุกระดับอย่างน้อยเป็นสองเท่า และให้เพิ่มสัดส่วนสตรีในคณะกรรมการที่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายระดับชาติเป็น 50:50 จึงเห็นได้ว่า ผู้หญิงมีความสารมารถที่จะทำงานที่ละเอียดอ่อนได้ เช่น ผู้พิพากษา วิศวกร งานราชการชั้นสูง งานในรัฐสภา ล้วนแต่เป็นงานที่ใช้ความรอบคอบอย่างมาก รัฐบาลยังมีส่วนที่เขียนแผนพัฒนาสตรีอีกด้วย

พนักงานฝ่ายขาย เพศหญิงบางคน มีความรอบคอบในการทำงานน้อย ทั้งนี้เพราะเพศหญิงเป็นเพศที่ความอ่อนไหวทางด้านอารมณ์สูง รวมถึงต้องมีความรับผิดชอบทั้งเรื่องงาน และงานบ้าน ดูแลครอบครัว อาจส่งผลให้มีอารมณ์ไม่คงที่ และเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้ ทำให้ปฏิบัติงานอย่างไม่เต็มประสิทธิภาพ ส่งผลถึงความรอบคอบในการปฏิบัติงาน ดังจะเห็นได้จากผลสรุปของตารางการสำรวจลักษณะนิสัยของผู้ใต้บังคับบัญชาหรือลูกน้องที่ไม่ดีด้านล่างนี้ จะเห็นได้ว่าผู้หญิงมีเปอร์เซนต์การทำงานไม่ดีมากกว่าผู้ชาย รวมถึงความรอบคอบในการปฏิบัติงานด้วย โดยอ้างถึงสถิติการสำรวจลักษณะนิสัยของผู้ใต้บังคับบัญชาหรือลูกน้องที่ได้ดี ในเรื่องของ

"ไม่รอบคอบพลาดบ่อย ผลปรากฏว่า ผู้ชายมีความทำงานไม่รอบคอบพลาดบ่อย 16.42 % ผู้หญิงมีความทำงานไม่รอบคอบพลาดบ่อย21.22%
(http://www.jobbees.com/lemonOnline/bees_poll/poll6.html)

ดังนั้น พนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่เป็นเพศหญิง จึงไม่มีความสัมพันธ์กับความรอบคอบในการปฏิบัติงาน

3.9 วุฒิการศึกษา : สูงกว่าปริญญาตรี ไม่มีความสัมพันธ์ กับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร แสดงว่าพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีวุฒิการศึกษา : ที่สูงกว่าระดับปริญญาตรีมีความรอบคอบในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะ ในหลักสูตรการเรียนนั้น ได้เน้นให้รู้จักการค้นคว้าศึกษา และยังต้องเรียนแบบช่วยเหลือตัวเอง หูตาต้องกว้างไกล จึงส่งผลให้มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานสูง ยกตัวอย่าง การสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายขายท่านหนึ่ง สรุปได้ว่า การที่ได้มีโอกาสได้ไปศึกษาต่อในระดับปริญญาโท MBA ซึ่งได้นำหลักสูตรการบริหารนี้มาใช้ได้อย่างดีในการปฏิบัติ สามารถนำมาวางแผนการทำงานได้อย่างสำเร็จ ลดปัญหาและความผิดพลาดในการทำงานของตน และลูกน้องได้อย่างดี"

พนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานครบางคน ที่มีวุฒิการศึกษา : ที่สูงกว่าระดับปริญญาตรีมีความรอบคอบในการปฏิบัติงานน้อย ยกตัวอย่างการสัมภาษณ์ของผู้จัดการฝ่ายขายท่านหนึ่ง สรุปได้ว่า อาจเป็นเพราะโดยลักษณะงานที่ปฏิบัติหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย อาจต้องใช้ทักษะ ความรู้ความสามารถ รวมทั้งความรับผิดชอบในระดับที่สูงกว่าในระดับอื่น ซึ่งอาจได้รับมอบหมายงานในระดับที่มาก และรวมไปถึงในส่วนกลางเช่น งานด้านการหริหารคุณภาพ ISO ,Balance Scoll Crad, รวมทั้งความรับผิดชอบที่มากกว่าจึงทำให้ไม่มีเวลาทุ่มเทให้งานใดงานหนึ่งอย่างละเอียดถ้วนถี่ ซึ่งเรื่องความรับผิดชอบที่กล่าวมานั้น จึงสรุปได้" พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีความรอบคอบในการปฏิบัติงานไม่ดีเนื่องจากไม่สามารถรับผิดชอบงานได้อย่างทั่วถึง จึงไม่สามารถจะทำงานแต่ละอย่างได้อย่างละเอียดรอบคอบด้วยเช่นกัน

ดังนั้นพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีวุฒิการศึกษา : ที่สูงกว่าระดับปริญญาตรีไม่มีความสัมพันธ์กับความรอบคอบในการปฏิบัติงาน

3.10 วุฒิการศึกษา : ต่ำกว่าปริญญาตรีไม่มีความสัมพันธ์กับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร แสดงว่าพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด ที่มีวุฒิการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีบางคน มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานดี ทั้งนี้เพราะ ยังต้องปฏิบัติงานในระดับผู้ปฏิบัติการ เป็นงานซึ่งต้องได้รับการตัดสินใจจากหัวหน้างาน ไม่มีส่วนในการตัดสินใจได้เอง ดังนั้นยังมีความรอบคอบ ขยันขันแข็งและกระตือรือร้นให้หัวหน้างานเห็นผลงานอยู่เสมอ ยกตัวอย่างการสัมภาษณ์พนักงานขาย

ท่านหนึ่ง สรุปได้ว่า ได้เริ่มการทำงานในตำแหน่งธุรการฝ่ายขายหรือพนักงานฝ่ายขายในสำนักงาน ซึ่งมีหน้าที่ดูแลลูกค้า รับใบสั่งซื้อจากลูกค้า ซึ่งงานตรงนี้ต้องอาศัยทั้งความรวดเร็ว และความรอบคอบในการให้บริการ เพราะมิเช่นนั้นแล้ว จะส่งผลกระทบต่องานอย่างมาก

พนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด บางคน ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีบางคน มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เพราะอาจยังขาดทักษะในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านภาษา การจัดการซึ่งไม่สามารถจะจัดการได้เอง ส่งผลให้ขาดความละเอียดรอบคอบโดยไม่ได้ตั้งใจ จึงอาจทำให้มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานไม่ดี ดังที่ เพียเจต์ได้กล่าวไว้ว่า สติปัญญาความสามารถขึ้นอยู่กับการศึกษา เพราะสติปัญญาเกิดจากที่ตนนั้นได้ปะทะกับสังคมและสิ่งแวดล้อม พงพันษ์ พงษ์โสภา (จิตวิทยาการศึกษา. 2545 : 61) ยกตัวอย่างการสัมภาษณ์พนักงานฝ่ายขายท่านหนึ่ง สรุปได้ว่า "พนักงานท่านนี้มีความรู้สึกมีปมด้อยในการปฏิบัติ เนื่องจากงานที่ทำต้องอาศัยความรู้ทักษะด้าน ภาษา คอมพิวเตอร์ ความชำนาญเฉพาะทาง ซึ่งในหลักสูตร ปวส.นั้น ไม่มีการเน้นด้านภาษา จึงทำให้บางครั้งทำงานผิดพลาด เข้าใจไม่ถูกต้อง และบางครั้งต้องตัดสินใจอย่างเร่งด่วนไป งานก็เกิดความผิดพลาดขึ้น

ดังนั้น พนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่จึงมีวุฒิการศึกษา : ที่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีไม่มีความสัมพันธ์กับความรอบคอบในการปฏิบัติงาน

3.11 ระดับชั้นตำแหน่ง : ผู้ปฏิบัติการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานครบางคน แสดงว่า พนักงานฝ่ายขาย ที่มีระดับชั้นตำแหน่งเป็นผู้ปฏิบัติการบางคน มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะ การทำงานต้องขึ้นอยู่กับหัวหน้างานแต่ละฝ่าย (ผู้บริหารระดับกลาง) และยังต้องขึ้นอยู่กับผู้จัดการ (ผู้บริหารระดับสูง) ซึ่งต้องมีความรอบคอบในการปฏิบัติงานอย่างมาก เพราะต้องปฏิบัติงานตามที่หัวหน้าในระดับต่างสั่งการมา ถ้าทำงานไม่รอบคอบจนก่อให้เกิดความผิดพลาด จะทำให้เกิดความผิดและผลเสียแก่ตน ซึ่งในทางในตรงข้ามถ้าพนักงานที่มีระดับชั้นตำแหน่งในระดับปฏิบัติงาน ที่มีผลงานดี ไม่มีผลเสียใด ๆ เนื่องจากมีความรอบคอบในการปฏิบัติงานแล้วนั้น จะมีระดับชั้นตำแหน่งที่ก้าวหน้าขึ้นไป ดังนั้นจึงต้องทำงานอย่างสุดความสามารถ และแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ ซึ่งนอกจากความสามารถแล้วจึงต้องมีความรอบคอบในการปฏิบัติงานควบคู่ไปด้วย เพื่อให้ส่งผลดีอย่างจริงแท้

พนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับชั้นตำแหน่งเป็นผู้ปฏิบัติการบางคน มีความรอบคอบในการปฏิบัตินอย ทั้งนี้เพราะพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับชั้นตำแหน่งเป็นผู้ปฏิบัติการบางคน อาจท้อถอยจากการที่ต้องอยู่ในตำแหน่งนั้นนานเกินไป ไม่มีโอกาสได้เลื่อนขั้นตามที่หวังไว้ อาจเกิดจาก จำนวนพนักงานที่มีจำนวนมาก หรือการใช้เส้นสายในการเลื่อนขั้น เมื่อไม่มีโอกาสดังกล่าว อาจทำให้หมดหวังและทำงานแบบส่งไปที ไม่มีความรอบคอบในการปฏิบัติงาน ดังที่ล็อค

(Locke. 1979 : 1297-1349) ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่เขาได้ศึกษารวบรวมไว้ในปี ค.ศ.1976 ดังนี้คือ การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) คือ โอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป เพราะในการปฏิบัติงานทุกคนก็ตั้งความคาดหวังว่าจะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปได้ และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรม และเป็นเกณฑ์ที่การยอมรับ นับถือ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน ทำให้บุคคลที่ทำงานเกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จ ควรจะได้รับการยกย่องและประกาศเกียรติคุณสรรเสริญ ให้ความเชื่อถือกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรจะให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถและทำให้งานสำเร็จลงด้วยดี ดังนั้นเมื่อไม่สามารถได้รับการเลื่อนขัน จึงส่งผลให้ปฏิบัติอย่างไม่เต็มความสามารถ และไม่ละเอียดถี่ถ้วนตามมา

ดังนั้น พนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับชั้นตำแหน่งเป็นผู้ปฏิบัติการไม่มีความสัมพันธ์กับความรอบคอบในการปฏิบัติงาน

3.12 วุฒิการศึกษา : ปริญญาตรี ไม่มีความสัมพันธ์กับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร แสดงว่า พนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรีบางคน มีความรอบคอบในการปฏิบัติงามาก ทั้งนี้เพราะวุฒิทางการศึกษา ยังเป็นรอง ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จึงมีความรอบคอบในการปฏิบัติงานในการสร้างผลงานให้เกิดผลดี โดยไม่เห็นถึงความผิดพลาด เป็นที่ไว้วางใจได้ของผู้บริหารระดับสูง เพื่อยกระดับตำแหน่งการงานให้ไปสู่ในระดับหัวหน้างาน หรือ ผู้บริหารระดับกลาง ดังนั้นจึงต้องทำงานด้วยความรอบคอบอย่างถี่ถ้วน เพราะถ้าไม่มีความรอบคอบ นอกจากจะไม่มีผลงานแล้ว จะส่งผลให้ไม่มีโอกาสก้าวหน้าด้วยเช่นกัน ยกตัวอย่างการสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายขายท่านหนึ่ง สรุปได้ว่า “พนักงานท่านนี้จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี แต่ลูกน้องบางคนจบการศึกษาในระดับปริญญาโทจำนวนมาก และจากการที่ขึ้นมาอยู่ในตำแหน่งผู้จัดการนั้น เนื่องจากทำงานละเอียดรอบคอบ ไม่มีความผิดพลาดในการขาย เช่น ลูกค้ายกเลิกการซื้อสินค้า หรือโดนค่าปรับ เป็นที่ไว้วางใจของผู้บริหารระดับสูง และเป็นที่เชื่อใจได้รับความเคารพนับถือจากลูกน้อง

พนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานครบางคน ที่มีระดับชั้นตำแหน่งมีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความรอบคอบในการปฏิบัติน้อย ทั้งนี้เพราะ วุฒิทางการศึกษาตามปรัชญาทางการศึกษาได้จัดระบบไว้ว่า ประชาชนที่เรียนในระดับปริญญาตรีนั้นเป็นบุคคลที่พร้อมจะรับนโยบายเพื่อนำมาปฏิบัติงาน จึงอาจไม่มีหรือขาดโอกาสที่จะมีการวางแผน การวางแผนนั้นจะต้องรู้จักมีความรอบคอบในการคิดรูปแบบของงาน ทั้งผลที่จะเกิดก่อนและหลัง

และงานต่าง ๆ ยังต้องมีผู้คอยตรวจสอบก่อนนำไปปฏิบัติจริง จึงอาจทำให้มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานไม่ดี

ดังนั้นพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีวุฒิการศึกษา : ระดับปริญญาตรี ไม่มีความสัมพันธ์กับความรอบคอบในการปฏิบัติงาน

3.13 เพศชาย ไม่มีความสัมพันธ์ความสัมพันธ์กับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร แสดงว่า พนักงานชายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร บางคน มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานมาก เนื่องจาก เป็นเพศที่ต้องมีความรับผิดชอบต่อตนเองและครอบครัวมาก ดังนั้นจึงต้องมีความรอบคอบในการทำงานเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะทำหรือตัดสินใจใด ๆ ในเรื่องงานต้องคิดไตร่ตรองอย่างถ้วนถี่ เพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่และความมั่นคงของตนเองและครอบครัว ยกตัวอย่างการสัมภาษณ์พนักงานขายท่านหนึ่ง สรุปได้ว่า เนื่องจากเป็นหัวหน้าครอบครัว และได้ให้ภรรยาออกจากงานมาเลี้ยงลูก ซึ่งก่อนหน้านี้ยังมีรายได้สองคนช่วยกัน กลายเป็นต้องรับผิดชอบคนเดียว จากที่เคยทำงานอย่างสบาย ๆ ไม่ได้ยอดขายเพราะ ทำเสป็คผิดบ้าง เสนอราคาผิดบ้าง ไม่ติดตามลูกค้าบ้าง ตอนนี้ต้องพยายามทำงานละเอียดถี่ถ้วนขึ้น รอบคอบทุกครั้งที่จะทำ เพราะผมต้องการคอมมิชชั่นมากขึ้นจากเดิม เนื่องจากรายได้ต้องมากกว่าเดิม

พนักงานฝ่ายขายชาย บางคน มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เพราะพนักงานฝ่ายขายชายบางคน ไม่มีความถนัดทางด้านเอกสาร เนื่องจากงานขายอุปกรณ์วิทยาศาสตร์ และอุปกรณ์การแพทย์ เป็นงานที่ระเอียดซับซ้อน ยากแก่การจัดการ และยังต้องขายให้กับงานราชการทำการประมูลงานต่าง ๆ เป็นส่วนใหญ่ ทำให้มีงานด้านเอกสารเยอะ จึงทำให้เกิดความเบื่อหน่าย และไม่สามารถจะทำงานได้อย่างละเอียดถี่ถ้วนก่อให้เกิดความไม่รอบคอบในการปฏิบัติ ยกตัวอย่างการสัมภาษณ์พนักงานขายท่านหนึ่ง สรุปได้ว่า พนังงานขายท่านนี้ไม่ชอบทำงานด้านเอกสาร ขายให้กับราชการต้องทำเอกสารมาก ๆ และในเวลาอันรวดเร็ว เอกสารผิดพลาดอยู่เสมอ รู้สึกเบื่อหน่ายทุกครั้งที่ทำ และต้องแก้ไขแทบทุกครั้ง ไม่มีซักครั้งที่จะผ่านการอนุมัติจากลูกค้าโดยไม่มีแก้ไข

ดังนั้นพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่เป็นเพศชาย ไม่มีความสัมพันธ์กับความรอบคอบในการปฏิบัติงาน

3.14 ลักษณะงาน : ไม่เหมาะสม ไม่มีความสัมพันธ์กับความสัมพันธ์กับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร แสดงว่า พนักงานขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร บางคนที่มีลักษณะไม่เหมาะสม มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะ พนักงานฝ่ายขายบางคน เมื่อมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว ไม่ว่างานจะมากแค่ไหน ก็จะพยายามทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ และทำอย่างพิถีพิถันละเอียดรอบคอบและเต็มความสามารถ ดังที่ พงพันษ์ พงษ์โสภา (จิตวิทยาการ

ศึกษา. 2545 : 122) กล่าวว่า เมื่อบุคคลเกิดแรงจูงใจ ก็จะสามารถ ผลักพัน มีความพยายามทำให้สำเร็จ โดยความสารมารถที่มีอยู่นั้นจะเปลี่ยนไป โดยแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องคือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เมื่อเราสนใจสิ่งใดแล้ว ก็จะแรงจูงใจที่จะกระทำให้สำเร็จลุล่วง และพยายามให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ ให้งานนั้นมีผลออกมาดีที่สุดเท่าที่จะทำได้

พนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานครบางคน ที่ลักษณะงานไม่เหมาะสม มีความรอบคอบในการปฏิบัติน้อย ดังที่เกรียงศักดิ์ วงศ์เจริญศักดิ์ (2539 : 136-139) กล่าวไว้ว่า "อย่าใจเร็วด่วนได้ เห็นแก่ผลประโยชน์เล็ก ๆ น้อย ยิ่งใจร้อน อยากได้ ก็ยิ่งไม่บรรลุเป้าหมาย ยิ่งเห็นแก่ผลประโยชน์เล็ก ๆ น้อย ๆ ก็ยิ่งไม่บรรลุงานใหญ่ " กล่าวคือความรับผิดชอบในงานปริมาณใหญ่มาก ซึ่งสอดคล้องกับ ล็อค (Locke. 1979 : 1297-1349) ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่เขาได้ศึกษารวบรวมไว้ในปี ค.ศ.1976 ดังนี้ คือ ตัวงาน (Work) งานจะเป็นองค์ประกอบอันดับแรก ที่จะทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หมายถึงว่าคนนั้นชองทำงานหรือเปล่า ถ้าชอบและมีความสนใจอยู่ด้วย ก็จะมีความพอใจในงานสูงเป็นทุนอยู่แล้ว นอกจากนี้ ลักษณะงานก็มีหลายอย่างที่ท้าทาย ถ้าเกิดความสนใจในงาน ทำให้มีโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ งานจะต้องมีระดับความยกง่ายเหมาะสมกับคนทำด้วย ไม่ใช่ยากหรือง่ายเกินไป จำนวนงานหรือปริมาณงานควรพอดีกับความสามารถและเวลาของแต่ละบุคคล ไม่ใช่ปริมาณมากเกินไป แต่ให้ทำในเวลาอันจำกัดมาก งานนั้นจะส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสประสบความสำเร็จ ผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการและสถิติการทำงานของตนเองได้ และพัฒนาได้

ดังนั้นพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะงาน : ไม่เหมาะสม ไม่มีความสัมพันธ์กับความรอบคอบในการปฏิบัติงาน

3.15 ระดับชั้นตำแหน่ง : ผู้บริหารระดับกลาง ไม่มีความสัมพันธ์กับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร แสดงว่า พนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานครบางคน ที่มีระดับชั้นตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับกลาง มีความรอบคอบในการปฏิบัติการมาก ยกตัวอย่างการสัมภาษณ์เซลซูปเปอร์ไวเซอร์ท่านหนึ่ง สรุปได้ว่า "เนื่องจากมีความรับผิดชอบในงานของพนักงานระดับชั้นปฏิบัติงานอีกขั้นตอนหนึ่ง ต้องดูแลรับผิดชอบพนักงานที่อยู่ในฝ่ายของตน ดังนั้นถ้าลูกน้องทำงานผิดพลาด โดยที่ผู้บริหารระกลางไม่ตรวจทานอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว จะส่งผลเสียถึงผู้บริหารงานระดับกลางท่านนี้ คือถูกฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้องต่อว่า ทำให้หงุดหงิดในการทำงาน รวมถึงลูกน้องด้วย"

พนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับชั้นตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับกลางบางคน มีความรอบคอบในการปฏิบัติการน้อย ยกตัวอย่างการสัมภาษณ์ของผู้บริหารระดับกลางท่านหนึ่ง สรุปได้ว่า "เนื่องจากมีความรับผิดชอบในงานของพนักงานระดับชั้นปฏิบัติงานอีกขั้นตอนหนึ่ง ซึ่งต้องดูแลรับผิดชอบพนักงานที่อยู่ในฝ่ายของตน

มากเกินไป จนไม่สามารถดูแลอย่างทั่วถึง ดังนั้นถ้าลูกน้องทำงานผิดพลาดอาจไม่สามารถตรวจทานได้อย่างละเอียดถี่ถ้วน ทำให้งานของผู้บริหารระดับกลางท่านนี้ต้องผิดพลาดไปด้วย "

ดังนั้นพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับชั้นตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับกลางไม่มีความสัมพันธ์กับความรอบคอบในการปฏิบัติงาน

3.16 สถานภาพสมรส : โสด ไม่มีความสัมพันธ์กับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร. แสดงว่า พนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพโสดบางคน มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานมาก ยกตัวอย่างการสัมภาษณ์พนักงานขายท่านหนึ่ง สรุปได้ว่า "พนักงานฝ่ายขายที่มีสถานภาพโสดท่านนี้ สามารถมีเวลาที่จะอุทิศให้กับงานอย่างเต็มที่ เนื่องจากไม่มีภาระหน้าที่ทางครอบครัวต้องรับผิดชอบ ไม่พะวงหน้าพะวงหลัง ทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มกำลัง ถึงแม้ว่างานจะมีปริมาณมาก ยังสามารถทำงานล่วงเวลาได้ จึงอยากทำงานได้อย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อสร้างผลงานและมีค่าคอมมิชชั่นมาก ๆ

พนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพโสดบางคน มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานน้อย ทั้งนี้เพราะ อาจไม่มีภาระทางครอบครัวมากนัก จึงใช้เงินอย่างไม่ระมัดระวัง หรืออาจเป็นช่วงที่ต้องสร้างอนาคต เช่นการใช้วงเงินสินเชื่อ การใช้บัตรเครดิตเกินกำลังเงินเดือน ซึ่งทำให้เกิดภาวะตึงเครียดอย่างมาก อาจส่งผลให้ขาดสมาธิ ไม่มีจิตใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ ขาดความรอบคอบในการปฏิบัติงาน จึงไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ" ยกตัวอย่างการสัมภาษณ์พนักงานฝ่ายขายท่านหนึ่ง สรุปได้ว่า " การที่ทำทำบัตรเครดิตทำให้มีรายจ่ายมาอย่างมากจนกลายเป็นหนี้สินโดยไม่รู้ตัว เนื่องคิดว่าไม่ต้องรับผิดชอบอะไรนอกจากตัวเอง และบางครั้งยังสามารถขอความช่วยเหลือจากพ่อแม่ แถมผมยังเป็นคนชอบเที่ยวทุกวันศุกร์ ทำให้รู้สึกเครียดเมื่อนึกถึงเรื่องหนี้สินขึ้นมา จากมีเวลาทำงานมาก ๆ ก็จะคิดว่าจะทำอย่างไรจึงจะพอใช้จ่าย ให้เวลากับทำงานน้อยลง ทำให้งานตก ๆ หล่น ผิดพลาดทั้ง ๆ ไม่น่าจะผิด ไม่มีสมาธิทำงาน

ดังนั้นพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพโสด ไม่มีความสัมพันธ์กับความรอบคอบในการปฏิบัติงาน

3.17 บุคลิกภาพแบบ เอ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร. แสดงว่า พนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ บางคนมีความคอบในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะบุคคลที่มี พนักงานฝ่ายขายที่มีบุคลิกภาพแบบเอ จะมีความรีบร้อน ชอบแข่งขันและก้าวร้าว ชอบทำงานให้ได้มาก ๆ ในเวลาน้อย ๆ มีความรู้สึกว่า เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว มีความมานะพยายามมากในการทำงาน ชอบฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อประสบความสำเร็จ ชอบทำงานด้วยความรวดเร็ว ทนไม่ได้กับงานที่ล่าช้า มีความต้องการพักผ่อน

น้อยกว่าคนอื่น จึงทำให้การปฏิบัติงานมีความรอบคอบมากเช่นกัน (จรรยา เกษศรีสังข์. 2537 : 14 ; อ้างอิงจาก Friedman and Roseman.1974 : 164)

พนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานครบางคน ที่มีบุคลิกภาพ แบบ เอ มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานน้อย ดังที่เกรียงศักดิ์ วงศ์เจริญศักดิ์. (2539 : 136-139) กล่าวไว้ว่า "อย่าใจเร็วด่วนได้ เห็นแก่ผลประโยชน์เล็ก ๆ น้อย ๆ ยิ่งใจร้อน อยากได้ก็ยิ่งไม่บรรลุเป้าหมาย ยิ่งเห็นแก่ผลประโยชน์เล็ก ๆ น้อย ๆ ก็ยิ่งไม่สามารถบรรลุงานใหญ่" กล่าวคือเมื่อเร่งรีบทำอะไรแล้ว ย่อมทำให้ไม่มีการไตร่ตรองไว้ก่อน ทำให้แทนที่จะได้กลับเสียอย่างไม่มีทางกลับคืนได้

ดังนั้นพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีบุคลิกภาพแบบเอ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรอบคอบในการปฏิบัติงาน

3.18 ลักษณะงาน : ปานกลาง ไม่มีความสัมพันธ์กับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร. แสดงว่า พนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร.ที่มีลักษณะงานปานกลาง มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะปริมาณงานที่ได้รับ มีความพอดี ไม่มาก ไม่น้อยเกินไป สามารถปฏิบัติงานได้อย่างละเอียดอ่อนได้ในเวลาที่มีอยู่ ยกตัวอย่างการสัมภาษณ์พนักงานฝ่ายขายท่านหนึ่ง สรุปได้ว่า ปริมาณงานที่ได้รับในเกณฑ์ปานกลาง ไม่มาก ไม่น้อยเกินไป ทำให้ทำงานโดยไม่ต้องรีบเร่งทำงานสบาย ๆ มีเวลาตรวจทานงาน ทำให้งานมีคุณภาพตามไปด้วย งานก็มีความผิดพลาดน้อยลงด้วย

พนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร.ที่มีลักษณะงานปานกลางบางคน มีความรอบคอบในการปฏิบัติน้อย ทั้งนี้เพราะปริมาณงานที่ได้รับ มีความพอดี ในแง่ของงานขายนั้นพนักงานขายทุกคนต้องการเขตหรือพื้นที่ขายที่ตนต้องรับผิดชอบมาก ๆ เนื่องจากมีผลตอบแทนส่วนใหญ่เป็นค่าคอมมิชชั่น ถ้ามีลักษณะงานที่ปานกลางอาจส่งผลถึงความไม่พึงพอใจ ยกตัวอย่างการสัมภาษณ์พนักงานฝ่ายขายท่านหนึ่ง สรุปได้ว่า "งานที่ได้รับมอบหมายอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง คือจะยุ่งเป็นบางครั้ง จึงทำให้บางครั้งที่งานมาก ๆ ก็เกิดปัญหาทำเอกสารผิดพลาด จากที่เคยทำงานโดยไม่เคยมีตารางเวลา ทำให้บางครั้งเมื่อมีปริมาณงานเยอะมาก เช่น การเยี่ยมลูกค้าเพิ่มขึ้น ทำให้หลงลืม และเตรียมการขายไม่ไม่ดี ไม่มีวางแผนการขายก่อนไปพบลูกค้า

ดังนั้นพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะงาน : ปานกลาง ไม่มีความสัมพันธ์กับความรอบคอบในการปฏิบัติงาน

4. ตัวแปรด้านส่วนตัว และตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อม ที่สามารถพยากรณ์ความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป คลองเตย กรุงเทพมหานคร. อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .01 มี 2 ปัจจัย โดยเรียงจากตัวแปรที่ส่งผลมากไปถึงตัวแปรที่ส่งผลน้อย ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน (X_{18}) และ ความรับผิดชอบ (X_{17})

4.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถพยากรณ์ความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป คลองเตย กรุงเทพมหานคร เป็นอันดับแรก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงาน บริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร มี ความรอบคอบในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะ งานที่ปฏิบัตินั้น มีความซับซ้อนมาก เนื่องจากงานส่วนใหญ่เป็นการขายให้กับข้าราชการ ต้องแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอยู่เสมอ ดังนั้น พนักงานฝ่ายขายจึงต้องมีความรู้สึกที่ดีต่องานและ สภาพแวดล้อมในงาน อันเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ คือ พนักงานขายได้รับค่าตอบแทน ได้แก่ เงินเดือน รวมถึงค่าคอมมิชชั่น ค่าใช้จ่ายต่าง ค่าน้ำมัน ค่าเบี้ยเลี้ยง อย่างเพียงพอ รวมถึงกำลังใจที่ได้จากผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือในการทำงาน อย่างมาก ซึ่งความรู้สึกนี้จะจูงใจให้พนักงานฝ่ายขายเกิดความรักและรับผิดชอบงาน พยายามที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดอันจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับกูด (Good. 1973 : 320) ให้ความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลต่อกิจกรรม ซึ่งสรุปได้ว่า ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ แล้ว ก็จะสามารถทำงานอย่างตั้งใจและมีผลงานออกมาอย่างมีคุณภาพ ซึ่งการจะทำงานใด ๆ ให้มีคุณภาพที่ดีได้นั้น ย่อมทำด้วยความรอบรู้และความรอบคอบควบคู่ไปด้วย

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความรอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร.

4.2 ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน สามารถพยากรณ์ความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป คลองเตย กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นอันดับสุดท้าย อันดับที่สองอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร มี ความรอบคอบในการปฏิบัติงานมาก ทั้งนี้เพราะ เมื่อพนักงานฝ่ายขายได้ทำหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายมา โดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ทำอย่างดีที่สุด และสุดกำลังความสามารถ เอาจริงเอาจังแจะขยันขันแข็งไม่ทิ้งงานกลางคัน ถึงแม้ว่าจะเป็นงานที่ตนไม่ชอบ และไม่ว่าจะต้องเผชิญกับอุปสรรคมากมายเพียงใด ทำงานเสร็จและทันเวลาที่กำหนด โดยที่ไม่ต้องมีผู้อื่นมาควบคุม กล้ารับทั้งในส่วนที่ผิดและส่วนที่ชอบของตน และหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ ซึ่งจักถือในทางปฏิบัติต่อไปและสามารถติดตามผลได้อย่างสม่ำเสมอแล้วย่อมทำให้การทำปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายมีความรอบคอบในการปฏิบัติงานมาก ดังที่ อรทัย จันทวิชานุวงษ์ (2523 : 7) กล่าวว่า บุคคลที่มีความรับผิดชอบสูงย่อมเอาใจใส่ต่อหน้าที่ ทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับตนเองและผู้อื่น ส่วนบุคคลที่มีความรับผิดชอบต่ำย่อมไม่สนใจหน้าที่ของตน ทำสิ่งใดก็ปล่อยปละละเลย ก่อให้ตนเองและ

สังคมเกิดความเสียหาย นอกจากนี้ นิภา วิจิตรศิริ (2525 : 7) กล่าวอีกว่า ลักษณะพฤติกรรมมีความละเอียดรอบคอบ เป็นองค์ประกอบของบุคคลที่มีความรับผิดชอบอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ จอร์ด เอ เกรแฮม (George A. Graham : 1959 457-458) กล่าวถึงองค์ประกอบของความรับผิดชอบว่า "การคำนึงถึงผลของการกระทำที่จะติดตามมา (Impact) กล่าวคือ การกระทำที่รับผิดชอบนั้นประกอบด้วยหลักเหตุผล และความระมัดระวังครอบคอบพอสมควร และมีการคาดคะเนไตร่ตรองอย่างเป็นระบบ มองการไกลไม่คิดสั้น ให้ความสำคัญกับอนาคตกาลไม่แพ้ปัจจุบัน" ดังนั้น เมื่อพนักงานมีความรับผิดชอบดังกล่าวแล้ว ก็จะใส่ใจในงานไม่ปล่อยปละละเลย คอยระมัดระวังไม่ให้เกิดความเสียหายกับงานได้ และเมื่อทำผิดพลาดไปก็ควรรับผิดชอบที่แก้ไขไม่ให้เกิดความเสียหายเกิดขึ้น หรือให้เกิดได้น้อยที่สุด และไม่ควรให้เกิดขึ้นซ้ำได้อีก เช่น การเสียค่าปรับจากการส่งสินค้าล่าช้าเป็นต้น

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความรอบในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร.

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางนโยบาย และส่งเสริมกระบวนการในการทำงาน โดยสามารถพิจารณาจากตัวแปรที่ส่งผลต่อความรอบคอบจากมากถึงน้อย ในการปฏิบัติของพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร. ซึ่งได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน ความรับผิดชอบ โดยสามารถนำข้อมูลไปเป็นข้อมูลในการแก้ไขและส่งเสริม โดยแก้ไขและส่งเสริมในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายก่อน และจึงทำการแก้ไขและส่งเสริมความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขาย เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขและส่งเสริมให้พนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานครมีความรอบคอบในการปฏิบัติงานมาก ดังนี้

1.1.1 ควรส่งเสริมในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ให้พนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร. มีความพึงพอใจในทางบวกต่องานที่ทำและรับผิดชอบอยู่ทั้งนี้เพื่อให้การทำงาน มีประสิทธิภาพสูง เกิดความผิดพลาดน้อย ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายให้มากที่สุด อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้พนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานครประสบความสำเร็จในการทำงาน รวมถึงผลดีโดยรวมของบริษัทอีกด้วย เนื่องจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถพยากรณ์ความรอบคอบในการปฏิบัติงานได้ดีที่สุดบริษัทจึงควรสนับสนุนตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร เพื่อให้พนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจทางบวกในการปฏิบัติงานทาง

บวก ตลอดจนสร้างทัศนคติที่ดีในด้านต่าง ๆ ในองค์กร โดยการจัดการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างลักษณะต่าง ๆในการทำงาน เช่น อบรมคอมพิวเตอร์ ภาษาอังกฤษ การทำงานเป็นทีม แนวคิดแบบเชิงบวก และสอดแทรก กิจกรรมต่าง ๆ ที่สามารถ สร้างความพึงพอใจในการทำงาน

1.1.2 ควรส่งเสริมในด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ให้พนักงานฝ่ายขาย บริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร. มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานสามารถพยากรณ์ความรอบคอบในการปฏิบัติงานได้เป็นอันดับสอง โดยอาจนำหลักการปรับพฤติกรรม ได้แก่ การเสริมแรงทางบวก เช่น การให้รางวัลกับพนักงานขายที่สามารถปฏิบัติงานได้ยอดเยี่ยม คือ ขายโดยไม่มีค่าปรับใด ๆ และมีผลการประเมินจากความพึงพอใจจากลูกค้า ในด้าน การให้บริการ ติดตามงาน ดีที่สุด หลักการปรับพฤติกรรมอีกประเภทหนึ่ง คือ การเสริมแรงทางลบ เช่น ในกรณีพนักงานฝ่ายขายถูกปรับในงานขายงานใดงานหนึ่ง จะต้องถูกหักออกจากค่าคอมมิชชั่นที่ควรจะได้รับ และเพื่อให้มีประสิทธิภาพดีที่สุด ควรใช้การเสริมทางบวก และการเสริมแรงทางลบ ควบคู่กันไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ของพนักงานฝ่ายขาย อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร เช่น ลักษณะมุ่งอนาคต การควบคุมตัวเอง ทัศนคติการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2.2 ควรศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงาน ของพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด คลองเตย กรุงเทพมหานคร ในแต่ละฝ่ายงานที่ปฏิบัติ เช่น ฝ่ายผู้เชี่ยวชาญผลิตภัณฑ์ ฝ่ายบริหารใบสั่งขาย ฝ่ายบริการ โดยจัดทำเป็นการศึกษารายกรณีเนื่องจากกลุ่มประชากรในแต่ละแผนกของบริษัท มีจำนวนไม่เท่ากัน เป็นต้น

2.3 ควรทำการวิจัยเชิงทดลอง เพื่อพัฒนาความรอบคอบในปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายบริษัทเอกชน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานฝ่ายขายบริษัทเอกชนมีความรอบคอบในการปฏิบัติงานดี และปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้เทคนิคทางจิตวิทยา เช่น กลุ่มสัมพันธ์ และการปรับพฤติกรรม เป็นต้น

2.4 เนื่องจาก งานวิจัยเกี่ยวกับความรอบคอบในการปฏิบัติงาน ยังไม่มีผู้วิจัยมาก่อน ทางผู้วิจัยเองได้เห็นถึงความสำคัญของความรอบคอบในการปฏิบัติงาน จึงควรส่งเสริมให้มีการวิจัยความรอบคอบในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กมลรัตน์ ทวิชชาติวิทยากุล. (2531). **การวิเคราะห์องค์ประกอบของความรับผิดชอบของนิสิตปริญญาตรี สาขาสังคมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.** วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ : 3

กมลรัตน์ ทองสมัคร. (2541). **ตัวแปรที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความท้อแท้ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน.** วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ : 8

กรุงเทพ จำกัด มหาชน. ธนาคาร 50 ปีบัวหลวง. (2537). **จุลสารการฝึกอบรม. เล่มที่ 33 : 1 ;ม.ป.ป.**

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2539). **ลักษณะชีวิตสู่ความสำเร็จ 2.** กรุงเทพมหานคร. : ซัคเซสมีเดีย.

จุมจินต์ สลัดทุกข์. (2543) **ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวของนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1** ปริญญานิพนธ์ กศ.ม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ : 87

จินตนา ธนาวิบูลย์ชัย. (2540). **คุณสมบัติในการวัดและคุณภาพของมาตรวัดเจตคติเชิงจริยธรรมด้านความรับผิด ชอบ.** ปริญญานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ชม ภูมิภาค. (2519) **การปลูกฝังจริยธรรม ความรับผิดชอบ.** ศึกษาศาสตร์ : 9.

นิคม ตังคพิภพ. (2516). **การเปรียบเทียบบุคลิกภาพความเกรงใจและความคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนวัยรุ่นที่มาจากครอบครัวไทยจีน.** ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. วิทยาลัยอาชีวการศึกษา-ประสานมิตร : 15.

นิภา วิจิตศิริ. (2525). **ผลของใช้กิจกรรมที่มีต่อความรับผิดชอบของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปี ที่ 1 โรงเรียน หนองแคสรกิจพิทยา จังหวัดสระบุรี.** ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ : 7

นิภา วิจิตศิริ. (2525). **ผลของใช้กิจกรรมที่มีต่อความรับผิดชอบของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปี ที่ 1 โรงเรียนหนองแคสรกิจพิทยา จังหวัดสระบุรี.** ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ : 18-20

ชิดหทัย ผลานันต์. (2541). **ตัวแปรทีเกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษา สังกัด**

กรุงเทพมหานคร. ปริญญานิพนฑ์ กศ.ม.กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ชำนาญ นิสารัตน์. (2524). การปลูกฝังจริยธรรม **ความรับผิดชอบ. ศึกษาศาสตร์** : 9.

ชุลีกร ตั้งเขื่อนขันธ์. (2539). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูที่สอนสักเรียนที่มีความต้องการพิเศษเรียนร่วมกับเด็กปกติโรงเรียนประถมศึกษา .** ปริญญานิพนท์ กศ.ม. กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ : 87 – 97.

ดนัย งามมานะ. (2518). **ความรู้สึกรับผิดชอบ ความอยากรู้อยากเห็นและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ของนักเรียนที่ได้รับการอบรมเลี้ยดูแบบปล่อยปละละเลยกันแบบเอาใจใส่เกินไป.**ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :

เตือนใจ ขันติสิทธิ์. (2535). **ปัจจัยที่มีผลต่อความท้อถอยของวิทยาจารย์วิทยาลัยพยาบาลเขตภาคเหนือสังกัดกองงานวิทยาพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข.**ปริญญานิพนธ์ กศ.ม.กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ทัศนีย์ กิติวินิต. (2540). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบในการทำงานของพนักงาน. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์**

ธารา สุขเจริญ. (2540). **ความพึงพอใจในงานของรองสารวัตรสังกัดกองบังคับการอำนวยการสำนักงานแพทย์ใหญ่ กรมตำรวจ.** วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. กรุงเทพ ฯ .บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ธนา นิลชัยโกวิทย์ และคณะภาควิชาจิตเวชศาสตร์. (2539). **แบบสอบถามไทย จี เอช ดิว 60 (Thai GHQ = Thai General Health Questionnaire 60)** คณะแพทย์ศาสตร์ รามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. **: 1 – 17.**

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา,ผศ. (M.Ed Guidance & Counseling). (2544). **ทฤษฎีและเทคนิคการให้คำปรึกษา.** มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา,ผศ. (M.Ed Guidance & Counseling). (2544). จิตวิทยการศึกษา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร

พระบรมราโชวาทในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2519) ; 16 กรกฎาคม.

พระราชดำรัสเนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา .(2542) ; 23 ธันวาคม

พจนานุกรม ราชบัณฑิตสถาน. (2526) : 696.

พินทิพย์ กาญจนภูมินทร์. (2544). **การบริหารคุณภาพแบบ TQM กับการพัฒนาและปลูกฝังความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน กรณีศึกษา โรงพยาบาลสิงห์บุรี.** ภาคนิพนธ์. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต(การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.สถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร์.

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2545). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์ แนวทางใหม่.** กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริม เทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น)

ละเมียด ลิมอักษร. (2517). **ประชาธิปไตยในโรงเรียน ประชากรศึกษา** : 8

ยุพา อานันทสิทธิ์. (2515). **การศึกษาผลการสอนแบบสืบสวนในวิชาวิทยาศาสตร์ที่มีต่อความคิดแบบสอบสวน ความถนัดทางการเรียนและความรู้สึกรับผิดชอบ.** ปริญญานิพนธ์ กศ.บ กรุงเทพฯ : วิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร. : 28.

สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2514). การพัฒนาคุณภาพประชากรไทย. กรงเทพฯ : แพร่วิทยา

สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2517). การพัฒนาคุณภาพประชากรไทย. กรงเทพฯ : แพร่วิทยา

ศิริพร อรุณสิงคะ.(2544). **ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทยจำกัด(มหาชน)สังกัดสำนักงานใหญ่กรุงเทพมหานคร.** ปริญญานิพนธ์ กศ. ม. กรุงเทพฯ(จิตวิทยาการศึกษา) : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

วารสารแรงงานสัมพันธ์. (2546). เดือนกรกฎาคม – กันยายน : 25)

วัชรี ทรัพย์มี. M.A.(Psychology,Counseling and Guidance). (2533). **ทฤษฎีการให้บริการปรึกษา.** ทบวงมหาวิทยาลัย : 179 – 183.

วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). **ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย :** เรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้.

อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล. (2533). **ตัวแปรพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา.** ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

อภิสิทธิ์ วงษา. (2517). **ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบ การปรับตัวและลักษณะความเป็นผู้นำของ เด็กนักเรียนชั้น ป.7 และมศ.3 ในเขตเทศบางเมืองตาก.** ปริญญานิพนธ์ กศ.ม.กรุงเทพฯ : วิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร.

อัศวิน จักษุสุวรรณ. (2540). **ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเอเชียสุพรีมมาร์เกตติ้ง จำกัด.** ภาคนิพนธ์.มหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร์.

นายอานันท์ ปันยารชุน.(ประธานสภาสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย). (2542). **คำกล่าวเปิดงานสัมมนาวิชาการประจำปี ๒๕๔๒เรื่อง เศรษฐกิจพอเพียง.** ณ โรงแรมแอมบาสเดอร์ซิตี้ จอมเทียน ชลบุรี ; 18 ธันวาคม

อารี เศรษฐชัย. (2520). **ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ความรู้สึกรับผิดชอบ และความเชื่อมั่นในตนเองของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย.** ปริญญานิพนธ์ กศ.ม (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. : 47-48.

Browne, C.G. (1958). **The Study of Leadership. LIInois :** The interstate Printers and Publishers.

Cattell. Raymond. B. (1983). **Manual for the Jr. – Sr. High School personality Questionair "HSP" form A Illinois.** The Instiute for Personality and Ablity Testing.

Flipo,EdwinB. (1996). **A Behavioral Approach.** Allynand Bocan Booton.

Funk and Wagnalls. (1996). Involovement **in Role playing simulations A Denonstation with Studies on obedience.** Journal of personality and social psychology. 36 : 219-235

George A. Grahamm. (1959). **Essential of Responsibility**. Fritz Morstein Matx (ed), Elements Of Public Administration. Englewood Cilffs,N.J : 457 – 458.

Gilmer, J.I. (1971). **Industrial and Organizational Psychology**. .New York : McGraw-Hill.

Good, Carter V. (1973). **Dictionary of Education.** 3rd ed. New York : McGraw-Hill.

Greenberg, Jerald and Robert A. Baron. (1993). **Behaviors in Organizations.** 4th ed. Boston : Allyn Bacon.

Guilford, Joan and David E. Gray. (1970). **Motivation and Modern Management.** Massachusetts : Addison – Wesley Publishers.

Herr, E.L. and S.H. Cramer. (1992). **Career guidance and counseling Through the life span : systemetic Approaches**. 4th ed. New York : Harper collins publishers, Inc.,

Herzberg, Frederick, Bernard Mausner and Barbara B. Snyderman. (1959). **The Motivation to work.** New York : John wiley and Sons, Inc.

Herzberg, F. and B.B. Synderman. (1959). **The Motivation To Work**. New York : John wiley & Sons

Jackson. Dale R. (1974, October). **"A Study of University Adminstrations Perceptions Related to the Factors of Herzberg's Motivation Hygiene Theory,"** Dissertation Abstracts international. 3(5) : 7560 – A.

Koerner, Bevety L. (1981, January – February). **" Selected Correlated of Job Performance of Community Health Nurse,"** Nursing Research. 30.

Lawshe. C.H. (1986). **Principle of Personal Testing .** MaGrqw-Hill Bood co.

Moorehead, Roderick Emmanuel. Z1979, AugustX. **" An Analysis of Factulty Job Satisfaction in the Public Regional Community Colleges and State**

Technical Colleges of Connectict," Dissertation Abstracts International. (40) 2 : 635 - A

Nagle. Karen E. Oison. (1987, July). **"Job Satisfaction of Minnesota Community College Adminstrators."** Dissertation Abstracts International. 48 (1) : 33 – A.

Newstrom, John W. and Davis, Keith. (1989). **Organization Behavior Readingsand Exercises.**

Oxford University. (1993). **Oxford Advance Learner's Encyclopedic Dictionary.** Hong Kong : Pinder Graphics.

Peck, R.F. (1958). **Family Correlated with Adolescent personality structure.** Journal of Abnormal and social phychology.

Peck, R.F. and R.J. Havighurst. (1963). **child Development and personality.** New York, John Willey & Sons Inc.

Quitugua, Franklin Joseph. (1975). **"An Investigation of Factors Which Effect Teacher Satisfaction and Tenure".** Dissertation Abstracts International. 36 : 1224 – A.

Schmidt, Gene Lillard. (1975, August). **"Job – Satisfaction among Secondary School Administrators.,"** Dissertation Abstracts International. 35 (2) : 7583 – A.

SPC Holding Group,บริษัท. (2547) เอกสารการฝึกอบรมบริษัท SPC Holding Group จำกัด : 52

Schwartz, David D.; et al. (1986). **Influence of Personal and Universal on the Subsequent Performance of Persons with Type A Type B Behavior Patterns.** Journal of Personally and Social Psychology. 51(20) : 459 – 462.

Valez Gillermo V. (1972, September). **"A Study of Faculty Satisfaction Dissatisfaction With the Intrinsic and Extrinsic Job Factors in Colombian Universities,"** Dissertation Abstracts Internation. 33 (3) : 997 – A.

Vecchio, Robert P. (1991). **Organizational Behvior.** 2nd ed. Chicago : The Dryend Press.

Wagner, Betty jone. (1978) **The use of Role ,Resources in Education (ERIC).** 13 : 56

Wiggings, Jerry S. (1971). **The Phychogy of Personallity Readng.** Addison. Wesiey

(http://www.jobbees.com/lemonOnline/bees_poll/poll6.html)

(http://ie.nesdb.go.th/mdg/2progress/2_3workshop/2_3c_th_sex_wk.htm)

http://oppp.opp.go.th/situation.php

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือของความร่วมมือและแบบสอบถาม

ที่ ศธ 0519.12/7689

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

6 สิงหาคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายการตลาด บริษัท เอส พี ซี โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวชลกานต์ ยูงหนู นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร" โดยมี รองศาสตราจารย์เวธนี กรีทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานฝ่ายขาย จำนวน 130 คน ตอบแบบสอบถามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความรอบคอบในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายบริษัท เอส พี ซี โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนสิงหาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวชลกานต์ ยูงหนู ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-7121800 ต่อ 601

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) ที่ตรงกับลักษณะเฉพาะของท่านตามความเป็นจริงในปัจจุบัน

1.เพศ

( ) ชาย X_1 ( ) หญิง X_2

2. อายุ .....ปี X3

3. สถานภาพสมรส

( ) โสด X_4

( ) คู่ X_5

4 วุฒิการศึกษา

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี X_6

( ) ปริญญาตรี X_7

( ) ปริญญาโท X_8

5. ประสบการณ์ในการทำงานใน บริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด ..... ปี X_9

6. รายได้ที่ได้รับต่อเดือนจากบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด

รายได้.....ต่อเดือน X_{10}

7. ระดับชั้นตำแหน่ง

( ) ผู้บริหารระดับสูง X_{11}

( ) ผู้บริหารระดับกลาง X_{12}

( ) ผู้ปฏิบัติงาน X_{13}

8.ลักษณะงาน

( ) ปริมาณงานต่อพนักงาน 1 คน เหมาะสม X_{14}

( ) ปริมาณงานต่อพนักงาน 1 คน ปานกลาง X_{15}

( ) ปริมาณงานต่อพนักงาน 1 คน ไม่เหมาะสม X_{16}

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน X_{17}

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

จริง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก

จริงบ้าง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านตรงบ้างไม่ตรงบ้าง

จริงน้อย หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง

จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างเล็กน้อย

แบบสอบถามความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานฝ่ายขายพนักงานบริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่ง ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงในสถานที่ทำงานของท่านมากที่สุดดังนี้

ลำดับ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1.	ท่านพอใจที่ต้องมารับผิดชอบงานขาย					
2.	ท่านเตรียมงานขายของท่านได้อย่างเรียบร้อยสม่ำเสมอ					
3.	ท่านให้ความสำคัญกับงานขายของท่านเท่าเทียมกับตัวท่านเอง					
4.	การขายให้กับลูกค้าราชการทำให้ยุ่งยากมากขึ้นกว่าขายให้กับลูกค้าเอกชน					
5.	ท่านควรแบ่งงานขายหรือลูกค้าที่ยาก ๆ ให้กับผู้ขายรายอื่นบ้าง					
6.	การที่ท่านทำสเป็คให้ลูกค้าเป็นงานที่เสียเวลามาก ๆ					
7.	ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายที่ลูกค้าตามใบเสนอราคาจากท่าน					
8.	ท่านรู้สึกไม่พอใจที่มีเพื่อนร่วมงานต่อว่าท่านถ้าท่านเปิดใบสั่งขายไม่ถูกต้อง					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน X_{19}

คำชี้แจง แบบสอบถามบุคลิกภาพฉบับนี้ ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับกิจกรรมในชีวิตประจำวัน ขอให้ท่านพิจารณาว่าข้อความนั้นเป็นจริงหรือตรงกับการกระทำที่ท่านปฏิบัติอยู่มากน้อยเพียงใด แล้วตอบโดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ต้องการเพียงข้อละเครื่องหมายเดียวดังนี้

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านตรงบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง
จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างเล็กน้อย

ลำดับ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1.	ท่านรู้สึกมีความเป็นส่วนตัวในการทำงานของท่าน					
2.	ท่านพอใจที่ปฏิบัติงานของท่านอยู่เสมอ					
3.	ถ้าท่านมีโอกาสท่านอยากจะเปลี่ยนงานที่ท่านคิดว่าดีกว่างานขาย					
4.	ท่านรู้สึกไม่มีสมาธิในการทำงาน					
5.	ท่านคิดจะเปลี่ยนแผนกงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ถ้ามีโอกาส					
6.	ท่านสามารถขอคำปรึกษาปัญหาเรื่องงานกับผู้บังคับบัญชาอย่างราบรื่น					
7.	ท่านรู้สึกอึดอัดใจที่จะต้องเข้าประชุมกับแผนกอื่น ๆ					
8.	ท่านคิดว่านโยบายของบริษัทยังไม่มีประสิทธิภาพพอที่จะนำไปสู่ความสำเร็จได้					

ตอนที่ 4 แบบคัดกรองสุขภาพจิตไทย จี เอช คิวเอ (Thai GHQ 60) คำชี้แจง สุขภาพโดยทั่วไปของท่านในระยะ 2 – 3 สัปดาห์ที่ผ่านมาเป็นอย่างไร กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ที่ใกล้เคียงกับสุขภาพของท่านในปัจจุบันหรือในช่วง 2 – 3 สัปดาห์ที่ผ่านมามากที่สุด โดยไม่รวมถึงปัญหาที่ท่านเคยมีในอดีต และกรุณาตอบคำถามทุกข้อ X20

1. รู้สึกสบายและมีสุขภาพดี

( ) ดีกว่าปกติ ( ) เหมือนปกติ ( ) แย่กว่าปกติ ( ) แย่กว่าปกติมาก

2. รู้สึกต้องการยาบำรุงให้มีกำลังวังชา

( ) ไม่เลย ( ) ไม่มากกว่าปกติ ( ) ค่อนข้างมากกว่าปกติ ( ) มากกว่าปกติมาก

3. รู้สึกทรุดโทรมและสุขภาพไม่ดี

( ) ไม่เลย ( ) ไม่มากกว่าปกติ ( ) ค่อนข้างมากกว่าปกติ ( ) มากกว่าปกติมาก

4.รู้สึกไม่สบาย

( ) ไม่เลย ( ) ไม่มากกว่าปกติ ( ) ค่อนข้างมากกว่าปกติ ( ) มากกว่าปกติมาก

5.เจ็บหรือปวดบริเวณศีรษะ

( ) ไม่เลย ( ) ไม่มากกว่าปกติ ( ) ค่อนข้างมากกว่าปกติ ( ) มากกว่าปกติมาก

6. รู้สึกตึงหรือคล้ายมแรงกดที่ศีรษะ

( ) ไม่เลย ( ) ไม่มากกว่าปกติ ( ) ค่อนข้างมากกว่าปกติ ( ) มากกว่าปกติมาก

ตอนที่ 5 แบบสอบถามบุคลิกภาพ X_{21}

คำชี้แจง แบบสอบถามบุคลิกภาพฉบับนี้ ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับกิจกรรมในชีวิตประจำวัน ขอให้ท่านพิจารณาว่าข้อความนั้นเป็นจริงหรือตรงกับการกระทำที่ท่านปฏิบัติอยู่มากน้อยเพียงใด แล้วตอบโดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ต้องการเพียงข้อละเครื่องหมายเดียวดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านตรงบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างเล็กน้อย

ลำดับ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1.	เมื่อท่านมีนัดท่านมักไปถึงที่นัดหมายก่อนเวลา					
2.	ท่านรู้สึกโมโห ถ้ามีคนมาขัดจังหวะเวลาที่ท่านไม่สามารถทำสิ่งที่ท่านตั้งใจได้					
3.	ท่านรู้สึกว่าเวลาช่างผ่านไปรวดเร็วจนไม่สามารถทำสิ่งที่ท่านตั้งใจไว้ได้					
4.	ท่านรู้สึกเสียเวลาถ้าต้องไปซื้อของในร้านค้าที่มีลูกค้าแน่น					
5.	ท่านจะรู้สึกไม่สบายใจ ถ้างานของท่านดำเนินไปอย่างล่าช้า					
6.	ท่านเป็นคนที่เริ่มต้นทำสิ่งใดแล้วต้องทำให้เสร็จ					
7.	ท่านรู้สึกว่าต้องทำสิ่งต่าง ๆ อย่างรวดเร็วเพื่อแข่งกับเวลา					
8.	ท่านคิดคนรอบข้างทำงานไม่ถูกใจท่าน					

9.	ท่านรู้สึกอยากทำกิจธุระให้เสร็จโดยเร็วเท่าที่จะทำได้					
10.	ท่านรู้สึกหงุดหงิดที่ต้องรอคิวเข้ารับบริการ เช่นที่ธนาคาร หรือที่ทำการไปรษณีย์					
11.	ท่านไม่ชอบให้มีใคร หรืออะไรมาขัดจังหวะการทำงานของท่าน					
12.	ท่านรู้สึกทนไม่ได้ ถ้าต้องทำงานกับคนที่ทำงานขอไปที					
13.	เพื่อน ๆ ส่วนใหญ่เห็นว่าท่านเป็นคนจริงจังกับการทำงาน					
14.	ท่านเป็นคนที่ไม่ยอมเสียเวลา เพื่อฟังคนอื่นพูดเพ้อเจ้อ					
15.	ถ้าท่านต้องฟังคนพูดไม่จักจบ ท่านจะรู้สึกทนไม่ได้					
16.	ท่านชอบทำงานที่ตนเองรับผิดชอบให้เสร็จก่อนเวลา					
17.	เมื่อกำลังฟังคนอื่นพูดไร้สาระ ท่านจะรู้สึกเบื่อ และหาทางเลี่ยงออกมา					
18.	ท่านเป็นคนที่ทำกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยความรวดเร็วว่องไว					
19.	เมื่อท่านต้องทำสิ่งต่าง ๆ ที่ซ้ำซาก ท่านรู้สึกหงุดหงิด					
20.	ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน					

ตอนที่ 6 แบบสอบถามด้านลักษณะทางกายภาพ X_{22}

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านพอสมควร
จริงน้อย หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง
จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างเล็กน้อย

ลำดับ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1.	พื้นที่ใช้สอยในการทำงานมีไม่เพียงพอให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก					
2.	บริษัทมีสถานที่พักผ่อนสังสรรค์ให้พนักงานอย่างเพียงพอ					
3.	บรรยากาศในการทำงานวุ่นวาย ไม่มีความเป็นส่วนตัวในการทำงาน					
4.	เครื่องใช้สำนักงานของท่านไม่ทันสมัย และไม่สะดวกต่อการทำงานของท่าน					
5.	บรรยากาศในการทำงานวุ่นวาย ไม่มีความเป็นส่วนตัวในการทำงาน					
6.	เพื่อนร่วมงานมักจะยืมอุปกรณ์ของท่านอยู่เสมอ					

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา X23

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่ง ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงในสถานที่ทำงานของท่านมากที่สุดดังนี้

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

จริง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก

จริงบ้าง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านพอสมควร

จริงน้อย หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง

จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างเล็กน้อย

ลำดับ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1.	ผู้บังคับบัญชาไม่ส่งเสริมผลงานของท่าน					
2.	ผู้บังคับบังคับบัญชาให้กำลังใจท่านในการปฏิบัติงาน					
3.	ผู้บังคับบังคับบัญชาชี้แนะแนวทางในการปฏิบัติงานให้แก่ท่าน					
4.	ท่านไม่ได้รับพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรมจากผู้บังคับบังคับบัญชา					
5.	ผู้บังคับบังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นจากท่าน					
6.	ท่านไม่เห็นด้วยกับการบริหารของผู้บังคับบัญชา					
7.	ท่านไม่ใส่ใจในคำแนะนำของผู้บังคับบังคับบัญชา					
8.	ท่านชื่นชมการปฏิบัติงานของผู้บังคับบังคับบัญชา					

ตอนที่ 8 **แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน X_{24}**

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่ง ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงในสถานที่ทำงานของท่านมากที่สุดดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านตรงบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างเล็กน้อย

ลำดับ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1.	ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานทุกคนด้วยความเต็มใจ					
2.	ท่านมีอุปสรรคในการประสานกับเพื่อนร่วมงานในบริษัท					
3.	เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือท่านทุกเรื่อง					
4.	เพื่อนร่วมงานช่วยแก้ไขข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของท่านอย่างละม่อม					
5.	เพื่อนร่วมงานสนับสนุนให้ท่านมีความก้าวหน้าด้วยความจริงใจ					
6.	เพื่อนร่วมงานบางคนไม่มีความเป็นมิตรต่อท่าน					
7.	ท่านเห็นว่าในบริษัทมีการแบ่งพรรคแบ่งพวกกันอย่างเด่นชัด					
8.	ท่านรู้สึกว่าหมู่เพื่อนร่วมงานของท่านชิงดีชิงเด่น					
9.	เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นจากท่าน					

10.	ท่านรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานบางคนคอยซ้ำเติมเมื่อท่านทำงานผิดพลาด					
11.	ท่านสามารถพูดเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้ทุกคน					

ตอนที่ 9 แบบสอบถามความรอบคอบการปฏิบัติงาน (Y)

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่ง ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงในสถานที่ทำงานของท่านมากที่สุดดังนี้

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

จริง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก

จริงบ้าง หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านตรงบ้างไม่ตรงบ้าง

จริงน้อย หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง

จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างเล็กน้อย

ลำดับ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1.	ท่านมักจะทำงาน เมื่องานนั้นใกล้ถึงกำหนดเสร็จเสมอ					
2.	ท่านไม่ถ้วนถี่ในการตรวจสเป็คสินค้าในแต่ละใบสั่งขาย					
3.	ท่านเปิดใบสั่งขายโดยไม่ทวงถามใบสั่งซื้อจากลูกค้า					
4.	ท่านไม่เตรียมงานก่อนที่จะตกลงขายสินค้าให้กับลูกค้า					
5.	ท่านคิดว่า ความเฉลียวนั้นมีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าความฉลาดเลย					
6.	เมื่อท่านมีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในใบสั่งขาย ท่านจะแจ้งกับผู้ที่เกี่ยวข้องทันที					

7.	ท่านตรวจสอบรายละเอียดของสินค้ากับสเป็คของลูกค้าก่อนเปิดใบเสนอราคา					
8.	ท่านแนบสเป็คและรายละเอียดสินค้าในการเปิดใบขอสั่งซื้อทุกครั้ง					
9.	ท่านไม่สามารถประมูลงานขายเนื่องจากตรวจสอบรายละเอียดของลูกค้าไม่ถี่ถ้วน					
10.	ท่านจะประสบความสำเร็จในการทำงานได้ ถ้าท่านปฏิบัติอยู่บนความไม่ประมาท					

ภาคผนวก ข
ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือ

ตาราง 6 แสดงค่าอำนาจเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความรับผิดชอบใจในการปฏิบัติงาน

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	2.309	5	2.683
2	2.179	6	2.887
3	2.378	7	5.288
4	2.179	8	3.795

ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .5644

ตาราง 7 แสดงค่าอำนาจเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	3.878	5	3.564
2	2.372	6	3.252
3	2.179	7	2.810
4	3.167	8	2.698

ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .7048

ตาราง 8 แสดงค่าอำนาจเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามบุคลิกภาพ

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	3.081	11	6.062
2	3.976	12	2.848
3	3.695	13	2.179
4	2.803	14	2.179
5	2.248	15	2.279
6	5.734	16	2.179
7	3.892	17	2.479
8	2.973	18	3.284
9	2.431	19	2.725
10	5.284	20	2.460

ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .8048

ตาราง 9 แสดงค่าอำนาจเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพ

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	2.179	4	5.983
2	2.389	5	2.181
3	2.180	6	2.179

ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .6842

ตาราง 10 แสดงค่าอำนาจเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับผู้บังคับบัญชา

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	3.396	5	2.708
2	4.249	6	3.422
3	3.323	7	2.211
4	3.827	8	2.179

ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .8883

ตาราง 11 แสดงค่าอำนาจเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานฝ่ายขายกับเพื่อนร่วมงาน

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	3.533	6	5.651
2	2.980	7	2.453
3	4.572	8	3.408
4	8.600	9	4.866
5	5.225	10	6.320
		11	2.975

ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .8582

ตาราง 12 แสดงค่าอำนาจเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความรอบในการปฏิบัติงาน

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	2.179	6	4.536
2	2.608	7	2.181
3	2.179	8	2.180
4	3.105	9	2.179
5	2.961	10	2.180

ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .6393

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล : นางสาวชลกานต์ ยูงหนู
วัน เดือน ปีเกิด : 2 มิถุนายน 2519
สถานที่เกิด : อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
ตำแหน่งงานปัจจุบัน : เจ้าหน้าที่จัดซื้อต่างประเทศ
สถานที่ทำงาน : บริษัท เอส พี ซี กรุ๊ป จำกัด
สถานที่อยู่ปัจจุบัน : 65/38 ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองฯ จังหวัดสมุทรปราการ 10280 โทรศัพท์ 0-2389 3136

ประวัติการศึกษา :

พ.ศ. 2531 ประถมศึกษา โรงเรียนศรีวิทยา ต.ปากน้ำ อ.เมืองฯ จ.สมุทรปราการ

พ.ศ. 2534 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสตรีสมุทรปราการ อ.เมืองฯ จ.สมุทรปราการ

พ.ศ. 2537 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยพณิชยการบางนา บางนา กรุงเทพฯ

พ.ศ. 2539 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง วิทยาลัยพณิชยการบางนา บางนา กรุงเทพฯ

พ.ศ. 2541 ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (บธ.บ .) กล้วยน้ำไท กรุงเทพฯ

พ.ศ. 2547 ปริญญาโท การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (กศ.ม.) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพฯ