

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน บริษัทวรนนท์ อินโฟเทค จำกัด  
เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์  
ของ  
ศิริรัตน์ ศิริพันธ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา

มีนาคม 2552

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน บริษัทวรนนท์ อินโฟเทค จำกัด  
เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์

ของ

ศิริรัตน์ ศิริพันธ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา

มีนาคม 2552

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน บริษัทวรนนท์ อินโฟเทค จำกัด  
เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ  
ของ  
ศิริรัตน์ ศิริพันธ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา  
มีนาคม 2552

ศิริรัตน์ ศิริพันธ์.(2552). *องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา).กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์เวณี กรีทอง.

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ตามองค์ประกอบด้านส่วนตัว และองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน องค์ประกอบด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน บุคลิกภาพ และความผูกพันในองค์กร องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้รับบริการ

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า

1. องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 6 องค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพ( $X_8$ ) ความผูกพันในองค์กร( $X_9$ ) ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน ( $X_{10}$ ) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้บังคับบัญชา( $X_{11}$ ) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับเพื่อนร่วมงาน( $X_{12}$ ) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้รับบริการ( $X_{13}$ )
2. องค์ประกอบที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร มี 7 องค์ประกอบ ได้แก่ เพศชาย( $X_1$ ) เพศหญิง( $X_2$ ) อายุ( $X_3$ ) สถานภาพสมรสโสด( $X_4$ ) สถานภาพสมรสคู่( $X_5$ ) สถานภาพสมรสหม้าย( $X_6$ ) และ ประสบการณ์ในการทำงาน( $X_7$ )

3. องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 2 องค์ประกอบ โดยเรียงลำดับจากองค์ประกอบที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปน้อยที่สุด คือ สัมพันธภาพระหว่างพนักงาน บริษัทฯ กับเพื่อนร่วมงาน ( $X_{12}$ ) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้บังคับบัญชา ( $X_{11}$ ) ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 2 ตัวนี้สามารถร่วมอธิบายความแปรปรวนของการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 27.0

4. สมการที่สามารถพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่

4.1 สมการพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ในรูปคะแนนดิบ ได้แก่

$$\hat{Y} = 24.337 + .302 X_{12} + .289 X_{11}$$

4.2 สมการพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้แก่

$$Z = .351 X_{12} + .323 X_{11}$$

FACTORS AFFECTING TO TASK ADJUSTMENT OF THE OFFICERS AT WORANAN  
INFOTECH COMPANY LIMITED IN WANGTONGLANG DISTRICT, BANGKOK

AN ABSTRACT  
BY  
SIRIRAT SIRIPUNT

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

March 2009

Sirirat Siripunt.(2552). *Factors Affecting to Task Adjustment of the Officers at Woranan Infotech Company Limited in Wangtonglang District, Bangkok*. Master project (Education Psychology). Bangkok : Graduate school, Srinakharinwirot University.  
Project Advisor : Assoc. Prof. Waythanee Greethong.

The purposes of this research were to investigate Factors Affecting to task Adjustment of the Officers at Woranan Infotech Company Limited in Wangtonglang District, Bangkok. The Factors were divided into 2 dimensions, first of them were personal factors : gender, age, marital status, working experience, personality, relationship, second of them was working environment : physical working environment, interpersonal relationship between Officers and their directors, interpersonal relationship between Officers and their peers group, interpersonal relationship between Officers and their customer.

The 125 samples were the officers at Woranan Infotech Company Limited in Wangtonglang District, Bangkok. The research instrument was factors affecting to task adjustment the officers questionnaires. The data was analyzed by using The Pearson Product Moment Correlation Coefficient and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The results were as follows :

1. There were significantly positive correlation between the adjustment to task of officers at Woranan Infotech Company Limited in Wangtonglang district, Bangkok and the following 6 factors ; personality( $X_8$ ), relationship( $X_9$ ), physical working environment( $X_{10}$ ), interpersonal relationship between Officers and their directors( $X_{11}$ ), interpersonal relationship between Officers and their peers group( $X_{12}$ ), and interpersonal relationship between Officers and their customer( $X_{13}$ ) at .01 level.

2. There was no significantly correlation between the adjustment to task of officers at Woranan Infotech Company Limited in Wangtonglang district, Bangkok and the following 7 factors ; male( $X_1$ ), female( $X_2$ ), age( $X_3$ ), single status( $X_4$ ), married( $X_5$ ), widow( $X_6$ ), and working experience( $X_7$ )

3. There were significantly 2 factors got significantly affected adjustment to task of officers at Woranan Infotech Company Limited in Wongtonglang district, Bangkok at .01 level, ranking from the most affector to the least affector were as follow : interpersonal relationship between Officers and their peers group( $X_{12}$ ), interpersonal relationship between Officers and their direstors( $X_{11}$ ). These Two factors could predict the adjustment to task of officers about the percentage of 27.0

4. The predicted equations of the adjustment to task of officers at .01 level were as follow :

4.1 In terms of raw scores were :

$$\hat{Y} = 24.337 + .302 X_{12} + .289 X_{11}$$

4.2 In terms of standard scores were :

$$Z = .351 X_{12} + .323 X_{11}$$

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ  
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท  
วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ของ ศิริรัตน์ ศิริพันธ์ ฉบับนี้แล้ว  
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชา  
จิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(รองศาสตราจารย์ เวนนี่ กรීทอง)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(รองศาสตราจารย์ เวนนี่ กรීทอง)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ เวนนี่ กรීทอง)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พาสณา จุฬรัตน์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง)

อนุมัติให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. องอาจ นัยพัฒน์)

วันที่ เดือน มีนาคม พ.ศ. 2552

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยความสามารถอย่างสูงของรองศาสตราจารย์เวณิ กวีทอง ที่ปรึกษา สารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พาสณา จุลรัตน์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง กรรมการสอบปากเปล่า ซึ่งกรุณาให้คำแนะนำ คำปรึกษา แนวคิดในการปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และความเสียสละของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงกราบขอขอบพระคุณเป็น อย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรหมธิดา แสงคำเครือ และอาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภานา ที่กรุณาได้แนะนำและเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ในการตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณาจารย์ทุกท่านที่ให้การอบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชา และให้ความกรุณาแก่ผู้วิจัยเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณคณะผู้บริหาร และพนักงานทุกท่านในบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

สุดท้าย ขอกราบขอบพระคุณบิดา นายแสงชัย ศิริพันธ์ มารดานางสุนทร ศิริพันธ์ พี่สาว และน้องชาย ซึ่งเป็นบุคคลในครอบครัวผู้ให้ความรัก กำลังใจ และความช่วยเหลือในทุกด้านตลอดมา ขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ ที่คอยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัย ประโยชน์อันใดที่ได้จากการทำสารนิพนธ์นี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ในการอบรมสั่งสอนผู้วิจัยมาจนถึงปัจจุบัน

ศิริรัตน์ ศิริพันธ์

## สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	4
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	4
การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	4
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	8
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวในการทำงาน.....	10
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	19
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด.....	39
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	41
ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	41
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	41
การหาคุณภาพเครื่องมือ.....	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
<b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>57</b>
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
ผลการศึกษาค้นคว้า.....	59
<b>5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>66</b>
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	66
สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	66
วิธีการศึกษาค้นคว้า.....	66
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	66
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	67
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	68
อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า.....	69
ข้อเสนอแนะ.....	77
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>78</b>
<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>83</b>
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ.....	84
ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือ.....	88
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม.....	90
ภาคผนวก ง คุณภาพเครื่องมือ.....	101
<b>ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....</b>	<b>107</b>

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนพนักงานบริษัท เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ.....	59
2 แสดงค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้.....	60
3 แสดงค่าประสิทธิสัมสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร.....	62
4 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อค้นหาตัวพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร.....	63
5 แสดงองค์ประกอบที่สามารถพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร.....	64
6 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามบุคลิกภาพ.....	102
7 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความผูกพันในองค์กร.....	102
8 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน.....	103
9 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้บังคับบัญชา.....	104
10 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับเพื่อนร่วมงาน.....	104
11 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้รับบริการ.....	105
12 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามการปรับตัวในการทำงานของ 108 พนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร.....	106

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

โลกในยุคปัจจุบันนี้ได้เปลี่ยนแปลงไปมาก และมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงถึยงขึ้นๆ ที่เห็นได้ชัดคือความเจริญทางด้านวัตถุ ทางด้านวิทยาการต่างๆ ตรงกันข้ามทางด้านจิตใจ ศีลธรรม และจริยธรรมก็ยิ่งเสื่อมทรามลงไปเรื่อยๆ ใช่ว่าเพราะเหตุจากไทยเรารับเอาอารยธรรมตะวันตกเข้ามาแล้วทำให้สังคมไทยเปลี่ยนแต่เพียงเหตุเดียว สิ่งแวดล้อมอื่นๆ ก็เป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้วัฒนธรรมไทยต้องเปลี่ยนไป เราไม่อาจดำรงชีวิตอยู่อย่างสบายเหมือนแต่ก่อน ซึ่งในปัจจุบันได้แปรสภาพมาเป็นชีวิตที่ดิ้นรนเร่ร่อนมากขึ้นทุกที ฉะนั้นเราจึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงตัวเองเพื่อให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปเรื่อยๆ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมในสังคม คนก็จำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมให้ได้ จะต้องเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หรือปฏิกิริยาต่อสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสม (กันยา สุวรรณแสง 2541: 47) การเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็ว หรือการที่มีสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป ทำให้คนมีปัญหาในการปรับตัวให้ทันตามภาวะสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ราคาสิ่งของแพงขึ้น แฟชั่นแต่งกาย การเป็นอยู่ การคมนาคม ความเจริญทางวัตถุต่างก็กระตุ้นให้มนุษย์วิ่งตามตลอดเวลาต้องตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของสังคม มีปัญหาให้เราต้องเผชิญกันอยู่ตลอดเวลา ความเจริญก้าวหน้าเป็นเหตุให้สิ่งแวดล้อมและชุมชนเปลี่ยนแปลงไปมาก จึงมีผลกระทบต่อชีวิตจิตใจ ทำให้เกิดความเครียด อารมณ์เสียได้ง่าย ทุกๆ คนจึงต้องหาทางพัฒนาด้านจิตใจ ด้วยการปรับตัวเพื่อลดความเครียดลง เพื่อให้เข้ากับสภาพความเป็นอยู่ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เรื่อยๆ ฉะนั้นการปรับตัวจึงเป็นความจำเป็นสำหรับคนเราในปัจจุบันเป็นอย่างมาก (ดวงรัตน์ พิทักษ์: 2540) กล่าวว่ เมื่อสภาวะขององค์กรเปลี่ยนแปลงไปย่อมส่งผลกระทบต่อบุคคลในองค์กรทั้งผลกระทบต่อพฤติกรรมที่บุคคลจะต้องปรับพฤติกรรมของตนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และผลกระทบต่อทางจิตวิทยา เพราะการเปลี่ยนแปลงใดๆ ก็ตามย่อมมีผลที่จะเปลี่ยนวิถีชีวิตของบุคคลด้วย และถ้าหากเป็นภายในองค์กรสิ่งทีบุคคลจะต้องปรับเปลี่ยนก็คือ “วิถีชีวิตในการทำงาน” นั่นเอง

การที่บุคคลสามารถปรับตัวในการทำงานได้ดี จะเป็นผู้ที่สามารถปฏิบัติงานได้สัมฤทธิ์ผล มีทัศนคติที่ดีต่องาน มีความสัมพันธ์การทำงานกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เป็นที่ยอมรับในองค์กร พร้อมทั้งเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลที่ปรับตัวในการทำงานได้ไม่ดีย่อมทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ทำงานได้ไม่สำเร็จตามเป้าหมาย รวมทั้งเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน มีทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน เข้ากับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาไม่ได้

รวมทั้งไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมรอบๆ ตัวได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อการทำงานโดยตรง (พินิตา สุจริตกุลธร 2543: 53)

การปฏิบัติงานให้มีความสุขในยุคของสังคมปัจจุบันได้จำเป็นจะต้องปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมและสังคมนั้น เนื่องจากในสังคมประกอบไปด้วยการทำงานที่หลากหลาย ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นงานที่มีความสำคัญด้วยกันทั้งสิ้น ดังนั้นในการทำหน้าที่งานของตนเองจึงเป็นสิ่งที่ดีที่สุด ทั้งนี้ในการที่จะปฏิบัติงานให้เป็นที่ถูกใจของคนทั้งหลายนั้นย่อมเป็นสิ่งที่ยากเช่นกัน เพราะคนแต่ละคนนั้นย่อมมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ดังนั้นสิ่งที่สำคัญที่สุดของการอยู่ร่วมกันภายในองค์กรก็คือ การปรับตัวให้เข้ากับงานที่ได้รับมอบหมายและกับเพื่อนร่วมงาน

บริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เป็นผู้ดำเนินธุรกิจให้คำปรึกษาและซ่อมแผงวงจรไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์เครื่องจักรอุตสาหกรรมมาเป็นเวลา 15 ปี โดยเริ่มก่อตั้งขึ้นตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2537 เดิมใช้ชื่อว่า ห้างหุ้นส่วนจำกัด วรรณท์ อินโฟเทค เทคโนโลยี มีสำนักงานอยู่ที่จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์เพื่อซ่อม บำรุงรักษา ติดตั้งระบบคอนโทรลไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และอุตสาหกรรมทุกประเภท ได้แก่ CNC LATHE, DC DRIVE, INVERTER, SERVO, TEMPERATURE CONTROL, UPS SIGNAL, GENERATOR, SWITCHING POWER SUPPLY, MONITOR, TOUCHSCREEN, เครื่องชั่ง, เครื่องมือวัด บอร์ด และการัดคอนโทรลเครื่องจักร โดยมีนายกำพล บวรปัญญา เป็นกรรมการผู้จัดการ ต่อมาในพุทธศักราช 2544 ห้างหุ้นส่วนจำกัด วรรณท์ อินโฟเทค เทคโนโลยีได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น บริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด ซึ่งได้มีการย้ายสำนักงานมาอยู่ที่กรุงเทพมหานครจนถึงปัจจุบัน

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นพนักงานของบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด โดยได้เริ่มปฏิบัติงานในบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เป็นระยะเวลา 2 ปี ในแผนกจัดซื้อ จากการทำงานสังเกตพบว่าพนักงานบางคนมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นทำให้การปฏิบัติงานร่วมกันภายในองค์กรไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เช่น พนักงานบางคนมีปัญหาในการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานไม่ได้ บางคนปรับตัวเข้ากับผู้บังคับบัญชาไม่ได้ บางคนปรับตัวเข้ากับระบบการทำงานของบริษัทไม่ได้ ซึ่งปัญหาเหล่านี้สามารถส่งผลกระทบต่อการทำงานภายในองค์กรได้ทั้งสิ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจปัญหาเบื้องต้นเพื่อศึกษาว่ามีองค์ประกอบใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด โดยให้พนักงานของบริษัทฯ จำนวน 100 คน ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 2 ข้อ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

คำถามข้อที่ 1 ถามว่า “ ท่านคิดว่าขณะที่ท่านทำงานท่านมีปัญหาหรือไม่ ถ้ามีคือปัญหาใด ” ผลจากการสำรวจพบว่า พนักงานบริษัทฯ จำนวน 100 คน มีปัญหาด้านต่างๆ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดตามลำดับดังนี้ ปัญหาการปรับตัวในการทำงาน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ

57.14 ได้แก่ เกิดจากความเครียดเมื่อต้องทำงานใหม่ๆ ทำงานไม่ตรงกับความถนัด ปริมาณงานที่ทำมากจนเกินไป และทำงานไม่ตรงกับสาขาที่เรียนมา ปัญหาด้านเพื่อนร่วมงานจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ได้แก่ พนักงานมีปัญหากับผู้บังคับบัญชาและเข้ากับเพื่อนร่วมงานไม่ได้ ปัญหาด้านการเงิน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.66 ได้แก่ รายจ่ายมากกว่ารายรับ ค่าครองชีพสูง และไม่มีปัญหา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.85

คำถามข้อที่ 2 ถามว่า “เมื่อมีปัญหาท่านคิดว่าเกิดจากสาเหตุใดบ้าง” ผลจากการสำรวจพบว่า พนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด ที่มีปัญหาด้านการปรับตัวในการทำงานเกิดจากระบบงานเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และนโยบายการบริหารงานที่ไม่ชัดเจน ปัญหาเรื่องความคิดเห็นไม่ตรงกับผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาไม่ฟังความคิดเห็นผู้อื่น และปัญหาด้านการเงิน เกิดจากรายได้น้อยแต่ค่าครองชีพสูง

จากผลการสำรวจปัญหาเบื้องต้น สรุปได้ว่า พนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด น่าจะมีปัญหาในด้านการปรับตัวในการทำงานมากที่สุด ดังที่ (สุเพียงเพ็ญ แต่งฉำ 2542: 5-6) กล่าวว่า การปรับตัวในการทำงาน หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการเผชิญปัญหาหรือแก้ปัญหาต่างๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้ประสบความสำเร็จ ซึ่งได้แก่ การปรับตัวให้เข้ากับลักษณะงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน และการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การที่บุคคลสามารถปรับตัวในการทำงานได้ดี น่าจะทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิตและอาชีพการงานได้ ดังที่ (แลนดิส. Landis 1996: 55) กล่าวว่า บุคคลที่พยายามทำความเข้าใจตนเองและผู้อื่น รวมถึงการปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้จะสามารถประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิตและอาชีพการงานเป็นอย่างสูง

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาองค์ประกอบที่อิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

## ความมุ่งหมายของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว และองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมกับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

## ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหาร และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ในการวางนโยบายเพื่อหาแนวทางในการส่งเสริมให้เกิดการปรับตัวที่เหมาะสมในการทำงานของพนักงาน อันจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต

## ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 125 คน เป็นพนักงานชาย 75 คน พนักงานหญิง 50 คน ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

### ตัวแปรที่ศึกษา

#### 1. ตัวแปรอิสระ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

##### 1.1 องค์ประกอบด้านส่วนตัว แบ่งออกเป็น 6 ตัวแปร ได้แก่

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 สถานภาพสมรส

1.1.4 ประสบการณ์ในการทำงาน

1.1.5 บุคลิกภาพ

1.1.6 ความผูกพันในองค์กร

##### 1.2 องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมภายในบริษัทฯ แบ่งออกเป็น 4 ตัวแปร ได้แก่

1.2.1 ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

1.2.2 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้บังคับบัญชา

1.2.3 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับเพื่อนร่วมงาน

1.2.4 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้รับบริการ

#### 2. ตัวแปรตาม ได้แก่ การปรับตัวในการทำงาน

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **การปรับตัวในการทำงาน** หมายถึง การที่พนักงานบริษัทฯ แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมต่อการทำงาน โดยตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย อารมณ์ และสังคม เพื่อให้พนักงานบริษัทฯ สามารถเป็นสมาชิกและดำรงชีวิตอยู่ในองค์กรได้อย่างมีความสุข การทำงานในบริษัท ได้แก่ การซ่อมบำรุงรักษา ติดตั้งระบบคอนโทรลไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และอุตสาหกรรมทุกประเภท ได้แก่ CNC LATHE, DC DRIVE, INVERTER, SERVO, TEMPERATURE CONTROL, UPS SIGNAL, GENERATOR, SWITCHING POWER SUPPLY, MONITOR, TOUCHSCREEN, เครื่องชั่ง, เครื่องมือวัด บอร์ด และการ์ดคอนโทรลเครื่องจักร ซึ่งพนักงานจะสามารถเผชิญกับปัญหาที่เกิดขึ้นและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม สามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้ และสามารถเข้ากับผู้รับบริการได้

2. **องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัว** หมายถึง สิ่งที่ส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงานบริษัทฯ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้ องค์ประกอบด้านส่วนตัว และองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมในบริษัท ฯ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 องค์ประกอบด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน บุคลิกภาพ และความผูกพันในองค์กร ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1.1 เพศ ได้แก่ เพศหญิงและเพศชาย

2.1.2 อายุ หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่แรกเกิดจนถึงปัจจุบัน นับเป็นปีตามปฏิทินสากล

2.1.3 สถานภาพสมรส ได้แก่

2.1.3.1 โสด

2.1.3.2 คู่

2.1.3.3 หม้าย

2.1.4 ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง จำนวนเป็นปีที่พนักงานบริษัทฯ ปฏิบัติงานในบริษัทฯ ตั้งแต่แรกเข้าทำงานจนถึงปัจจุบัน

2.1.5 บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของพนักงานบริษัทฯ ที่ปฏิบัติงานในบริษัทฯ เป็นแนวทางในการปรับตัวและแสดงพฤติกรรมแบ่งตามแนวคิดของ เจกินส์

2.1.5.1 บุคลิกภาพแบบ เอ ได้แก่ พฤติกรรมของพนักงานบริษัทฯ ที่มีความทะเยอทะยาน ต้องการมีความเจริญก้าวหน้าในชีวิต ชัยชนะ แข็ง มีความกระตือรือร้นสูงในการทำงาน ตั้งเป้าหมายการทำงานไว้สูง ต้องทำงานให้สำเร็จ ให้ได้ทั้งปริมาณและคุณภาพ ชอบทำงานหนัก ชอบแสดงออกในทางข่มขู่ผู้อื่น ใจร้อน มักพูดเสียงดังและพูดเร็ว

2.1.5.2 บุคลิกภาพแบบ บี ได้แก่ พฤติกรรมของพนักงานบริษัท ที่มีลักษณะชอบดำเนินชีวิตแบบง่าย ๆ สบาย ๆ ไม่รีบเร่ง ไม่ชอบทำงานหนักและไม่ชอบทำงานในเวลาที่ย่ำแย่ มีแรงขับในการทำงานน้อย แต่มีความสามารถทางด้านการคิดพิจารณา มีความรอบคอบมากกว่าบุคลิกภาพแบบ เอ

2.1.6 ความผูกพันในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกชอบ พอใจที่ได้ทำงานในบริษัท รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท คิดถึงผลประโยชน์ของบริษัทเสมือนผลประโยชน์ของตนเอง พร้อมทั้งจะพัฒนาให้บริษัทมีความก้าวหน้าและมีชื่อเสียง

2.2 องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมในบริษัท ได้แก่ ลักษณะกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัท กับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัท กับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัท กับผู้รับบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.2.1 ลักษณะกายภาพในที่ทำงาน หมายถึง สิ่งที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ได้แก่ สถานที่ทำงาน และวัสดุอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกในการทำงาน เพื่อให้การทำงานของพนักงานในบริษัทมีประสิทธิภาพ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.2.1.1 สถานที่ทำงาน ได้แก่ มีลักษณะที่สะอาด เป็นระเบียบ อากาศถ่ายเทสะดวก อุณหภูมิพอเหมาะ มีเสียงที่ไม่ดังเกินไป ความสว่างเพียงพอ ไม่มีกลิ่นเหม็นรบกวน และมีความปลอดภัย

2.2.1.2 วัสดุอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกในการทำงาน ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอและทันสมัย มีโทรศัพท์และโทรสารเพียงพอ มีเครื่องซ่อมบำรุงเพียงพอ ใช้สะดวกและปลอดภัย

2.2.2 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัท กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การปฏิบัติตนของพนักงานบริษัท ต่อผู้บังคับบัญชาและการปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงานบริษัท เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.2.2.1 การปฏิบัติตนของพนักงานบริษัท ต่อผู้บังคับบัญชา ได้แก่ การให้ความเคารพนับถือเกรงใจ ให้เกียรติ ให้ความร่วมมือในการทำงาน รับการชี้แนะจากผู้บังคับบัญชา และปฏิบัติตามนโยบายของผู้บังคับบัญชา

2.2.2.2 การปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงานบริษัท ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือแนะนำทั้งด้านส่วนตัวและด้านการงาน การให้ความเป็นกันเอง เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน ความเป็นอยู่ของพนักงานบริษัท ให้การประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานบริษัท เป็นไปด้วยความยุติธรรม

2.2.3 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การปฏิบัติตนของพนักงานบริษัทฯ และเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติต่อกันเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ได้แก่ การช่วยเหลือซึ่งพากันและกัน การให้คำปรึกษาด้านส่วนตัวและการทำงาน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีความใกล้ชิดห่วงใยสนิทสนมซึ่งกันและกัน ร่วมกันวางแผนในการทำงานและการกระทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน ด้วยความรักและความสามัคคี

2.2.4 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้รับบริการ หมายถึง การปฏิบัติตนของพนักงานบริษัทฯ ต่อผู้รับบริการและการปฏิบัติตนของผู้รับบริการต่อพนักงานบริษัทฯ เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ดังรายละเอียดต่อไปนี้

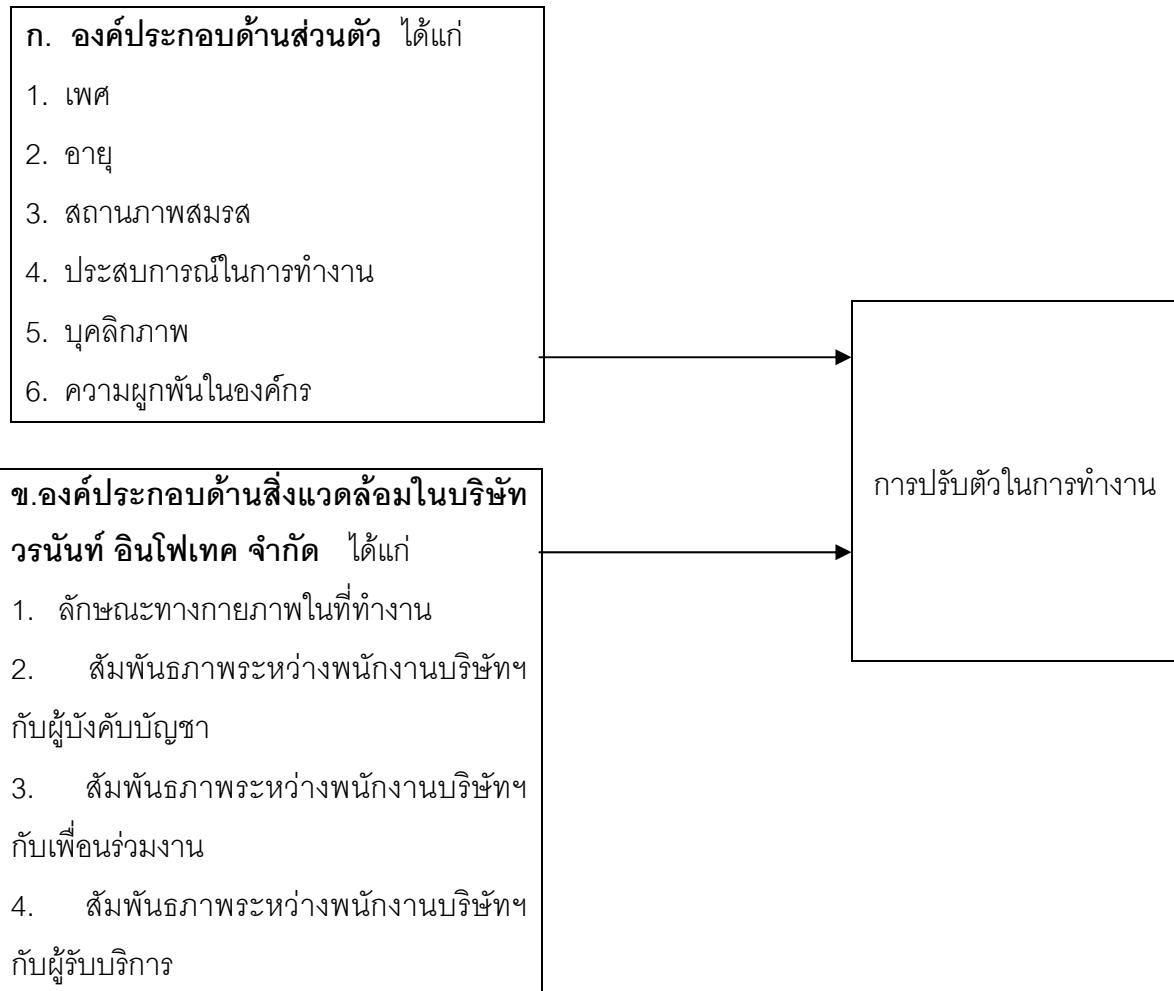
2.2.4.1 การปฏิบัติตนของพนักงานบริษัทฯ ต่อผู้รับบริการ ได้แก่ การให้บริการได้อย่างรวดเร็วและเป็นธรรม การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ การเอาใจใส่ ความเป็นกันเองให้การช่วยเหลืออย่างครอบคลุม และการให้คำแนะนำแก่ลูกค้า

2.2.4.2 การปฏิบัติตนของผู้รับบริการต่อพนักงานบริษัทฯ ได้แก่ การที่ผู้รับบริการให้ความร่วมมือในการสอบถามอาการเสียของงาน มารับงานตามเวลานัดหมาย ขอความช่วยเหลือได้อย่างเป็นกันเอง และปฏิบัติตามคำแนะนำของพนักงานบริษัทฯ

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ตัวแปรอิสระ

### ตัวแปรตาม



องค์ประกอบด้านส่วนตัวมี 6 องค์ประกอบ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน บุคลิกภาพ และความผูกพันในองค์กร องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมมี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้รับบริการ มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงขอตั้งสมมติฐาน ดังนี้

### **สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า**

1. องค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในบริษัทฯ มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณัท อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร
2. องค์ประกอบด้านส่วนตัวและด้านสิ่งแวดล้อมในบริษัทฯ มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณัท อินโฟเทค จำกัด กรุงเทพมหานคร

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวในการทำงาน
  - 1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวในการทำงาน
  - 1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวในการทำงาน
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงาน
  - 2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงาน
  - 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงาน
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

#### 1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวในการทำงาน

##### 1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวในการทำงาน

###### 1.1.1 ความหมายของการปรับตัวในการทำงาน

ดวงรัตน์ พิทักษ์ (2540: 6) กล่าวว่า การปรับตัวในการทำงาน หมายถึง การปรับตัวของบุคคลในการเผชิญกับปัญหาหรือแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อเป้าหมายของงานให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ด้านคือ ความมีวุฒิภาวะทางด้านอาชีพ ความก้าวหน้าอย่างมีแบบแผน และความพึงพอใจในงาน

อาร์คอฟ ดวงรัตน์ พิทักษ์ (2540: อ้างอิงจาก Arkoff, 1968) ให้ความหมายของการปรับตัวที่ดีเกี่ยวกับอาชีพ (Good Vocational Adjustment) ไว้ว่าประกอบด้วยความหมายสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. ความมีวุฒิภาวะทางด้านอาชีพ (Terms of Vocational Maturity) เป็นแนวความคิดหนึ่งซึ่งชี้ให้เห็นถึงความสามารถในการปรับตัวของมนุษย์ในด้านอาชีพ ความสามารถในการปรับตัวในลักษณะงานนี้คือ ระดับความสามารถ และศักยภาพในการปรับตัวด้านอาชีพ (Vocational Development) ของแต่ละบุคคลที่จะสามารถพัฒนาตนเองในงานอาชีพนั้น ซึ่งอาจพิจารณาได้จากการแสดงออกของพฤติกรรมในงานอาชีพนั้นๆ ว่าได้รับ การพัฒนาในระดับที่เหมาะสมหรือไม่ เมื่อเทียบกับคุณลักษณะหรือพฤติกรรมเกี่ยวกับอาชีพของคนทั่วไป

2. ความก้าวหน้าอย่างมีแบบแผน (The Idea of Orderly Progression) เป็นลักษณะของบุคคลที่สามารถปรับตัวด้านอาชีพได้ดี บุคคลในลักษณะนี้จะเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอย่างมีแบบแผน และมุ่งหวังในความสำเร็จ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมถึงต้องการที่จะพัฒนาความสามารถของตนเองไปในจุดที่สูงสุดของตำแหน่งงานในหน่วยงานที่ตนเองทำอยู่ ซึ่งตรงข้ามกับผู้ที่ประสบปัญหาในการปรับตัวของบุคคล ในลักษณะนี้จะเป็นผู้ที่ทำงานอย่าง ไร้จุดหมาย ไม่มีการกำหนดแนวทางและเป้าหมายของตนเองเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การปฏิบัติงานไม่มีคุณภาพ ไม่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมักประสบปัญหาความสามารถในการปรับตัวลดลง

3. ความพึงพอใจในงาน (The Nation of Job Satisfaction) บุคคลที่สามารถปรับตัวด้านอาชีพได้ดีมักเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในงานนั้นๆ เป็นพื้นฐาน หรืออาจเป็นผู้ที่สามารถปรับตัวให้คุ้นเคยกับลักษณะงานจนเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ความพึงพอใจในงานเป็นเกณฑ์ที่ชี้ได้ว่าบุคคลใดจะสามารถปรับตัวด้านอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด บุคคลที่ประสบปัญหาการปรับตัวด้านอาชีพส่วนใหญ่มักเป็นผู้ที่ขาดความพึงพอใจในงานที่ทำ และมักมีความคิดเห็นว่างานที่ทำนั้นไม่เหมาะสมกับตนเอง ตนเองไม่มีความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงานนั้นให้ได้ดี หรือยังไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าตนเองจะยึดอาชีพใดเป็นหลักใน การดำรงชีวิตต่อไป หรือตนมีความสามารถเหมาะสมกับอาชีพใด

ดังนั้นบุคคลที่ปรับตัวในการทำงานได้ดี จะเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในงานที่ทำ มีวุฒิภาวะในงานอาชีพ และมีแบบแผนของความก้าวหน้าในงานอาชีพของตนเอง รวมทั้งจะต้องเป็นผู้ที่เข้าใจและยอมรับสภาพของตนเอง สร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ดี มีทัศนคติที่ดีต่อผู้อื่นและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สุเพียงเพ็ญ แต่งฉำ (2542: 5-6) ได้ให้ความหมายว่า การปรับตัวใน การทำงาน หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการเผชิญกับปัญหาหรือแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้สามารถทำงานได้ประสบความสำเร็จ ซึ่งได้แก่ การปรับตัวให้เข้ากับลักษณะงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และภาวะเบียดเบียนบังคับของหน่วยงาน และการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

เกษม เฉลิมธนะกิจโกศล (2543: 4) กล่าวว่า การปรับตัวในการทำงาน หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการเผชิญกับปัญหาหรือแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อสามารถทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย การปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำ การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานและภาวะเบียดเบียนบังคับ และการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

สุรพล อินทุราม (2543: 4) กล่าวถึง การปรับตัวในการทำงานว่า หมายถึง การปฏิบัติของบุคคลให้สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ โดยพร้อม

ที่จะเผชิญกับปัญหาหรือพร้อมที่จะแก้ไขอุปสรรคต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น เพื่อให้เป้าหมายของการทำงานบรรลุผลสำเร็จ

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การปรับตัวในการทำงานหมายถึงความสามารถของบุคคลในการเผชิญปัญหาและแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงานโดยบุคคลจะปรับตัวให้เข้ากับลักษณะงานที่ทำสภาพแวดล้อมและเพื่อนร่วมงานได้ รวมถึงความประพฤติปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับกฎระเบียบ และเป้าหมายขององค์กรเพื่อให้ทำงานได้สำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

### 1.1.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวในการทำงาน

ฮาวิกเฮริสท์ (ศิริวงศ์ ทับสายทอง. 2530: 165 ; อ้างอิงจาก Havighurst. 1972) กล่าวว่า การปรับตัวเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อพัฒนาการทางอาชีพอย่างยิ่ง ด้วยเหตุว่า บุคคลต้องเผชิญกับสภาพการณ์ใหม่ๆ ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความกลัว ความไม่มั่นใจ และความท้อถอยได้สูง ดังนั้นความสามารถในการปรับตัวจะมีส่วนช่วยให้พัฒนาการทางอาชีพของบุคคลก้าวไปข้างหน้าอย่างราบรื่น การปรับตัวในอาชีพจะเริ่มจากการปรับตัวเข้ากับองค์กรการปรับตัวเข้ากับบุคคล การปรับตัวต่อการทำงานตามตารางเวลา การปรับตัวต่อบทบาทใหม่ที่ได้รับการคาดหวัง ไปจนถึงการปรับตัวต่อเกณฑ์ทางอาชีพ เป็นต้น

ภาวิณี สุทธิพิเชษฐภักดิ์ (2544: 47-48) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงานไว้ว่า การปรับตัวต่อการปฏิบัติงานเป็นการปรับตัวอีกด้านหนึ่งซึ่งมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ทั้งนี้เพราะการทำงานเป็นกิจกรรมหลัก ซึ่งมนุษย์ทุกคนต้องเกี่ยวข้อง การทำงานเป็นที่มาของรายได้ ซึ่งจะช่วยให้มนุษย์สามารถดำรงชีวิตได้ในสังคม ปัจจุบันร้อยละ 80 ของการดำรงชีวิตมนุษย์ส่วนใหญ่จะต้องถูกไปใช้ในการทำงาน ผู้ที่สามารถปรับตัวในการทำงานได้ดีย่อมสามารถปรับตัวได้ดีในด้านอื่นๆ ด้วย เช่น ในชีวิตครอบครัว การเข้าสังคมกับบุคคลกลุ่มต่างๆ เนื่องจากสุขภาพจิตที่ดีย่อมช่วยให้บุคคลสามารถเผชิญปัญหาและแก้ไขสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี ส่วนกฎระเบียบหรือสภาพแวดล้อมต่างๆ ในการทำงานหรือแม้แต่สังคมในที่ทำงานได้นั้นย่อมจะเกิดความตึงเครียด ความวิตกกังวล ความคับข้องใจ ซึ่งมีผลเสียต่อสุขภาพจิต และสุขภาพกายของบุคคลต่อไปได้

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า แนวคิดในการปรับตัวในการทำงาน เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อพัฒนาการทางอาชีพและมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์อย่างยิ่ง ผู้ที่สามารถปรับตัวในการทำงานได้ดีย่อมสามารถปรับตัวได้ดีในด้านอื่นๆ ด้วย

### 1.1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวในการทำงาน

เดวิส และ ลอฟควิสท์ (สุรพล อินทูราม 2543: 19-20 อ้างอิงจาก Dawis & Lofquist. 1984) กำหนดทฤษฎีของการปรับตัวในการทำงาน (Work Adjustment ) ประกอบด้วย ความหมายสำคัญ 2 ประการ ดังนี้ คือ

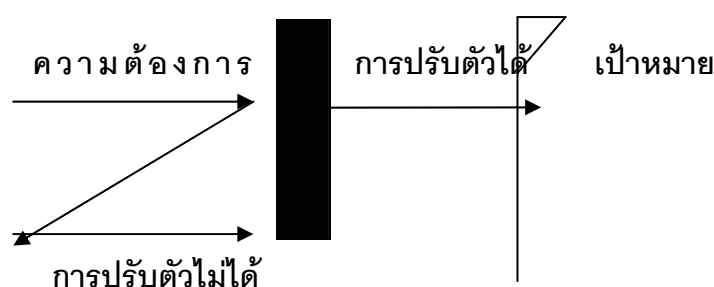
1. การปรับตัวให้เข้ากับความต้องการขององค์กร หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวในการทำงานโดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงาน และบุคลิกภาพที่เหมาะสมที่ได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังขององค์กร

2. การปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคล หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะปฏิบัติงานอย่างมีความมุ่งมั่นและให้ความใส่ใจในความสำเร็จของงาน และมีโอกาสได้ใช้ความเป็นตัวของตัวเองเข้าไปเสริมการทำงาน ต้องการที่จะได้รับความพอใจตาม ความจำเป็นด้าน สรีระ การมีความมั่นคงปลอดภัย การเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การมีเกียรติและศักดิ์ศรี การมีความเข้าใจและรู้จักตนเอง

ซึ่งเมื่อบุคคลสามารถปรับตัวในการทำงานได้ก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจใน การทำงาน (Work Satisfaction) ผู้ที่สามารถปรับตัวในการทำงานได้ดี มักเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในงาน นั้นๆ เป็นพื้นฐาน หรืออาจเป็นผู้ที่สามารถปรับตัวให้คุ้นเคยกับลักษณะงาน จนเกิด ความพึงพอใจใน งานที่ทำ ความพึงพอใจในงานเป็นเกณฑ์สำคัญที่ชี้ได้ว่า ผู้ใดจะสามารถปรับตัวในการทำงานได้อย่าง มีประสิทธิภาพเพียงใด ผู้ที่ประสบปัญหาการปรับตัวในการทำงานส่วนใหญ่มักเป็นผู้ที่ขาดความพึงพอใจในงานที่ทำ และมักมีความคิดเห็นว่างานที่ทำนั้นไม่เหมาะสมกับตนเอง ตนเองไม่มีความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงานนั้นให้ดีหรือยังไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าตนเองจะยึดอาชีพ เป็นหลักในการดำรงชีวิตต่อไป หรือตนเองมีความสามารถเหมาะสมกับอาชีพใด

### 1.1.4 กระบวนการในการปรับตัว

### อุปสรรค



ภาพประกอบ 1 กระบวนการปรับตัว

ทีมา สิริชัย ประทีปฉาย (2533: 192). *การพัฒนาบุคลิกภาพและการปรับตัว*

จากภาพประกอบ 1 เมื่อบุคคลพบกับอุปสรรค โดยทั่วไปบุคคลก็จะแสดงความพยายามต่างๆ เพื่อจะไปให้ถึงเป้าหมาย บางคนมีความพยายามในระยะเวลาอันสั้น บางคนมีความพยายามอยู่นาน และบางครั้งก็หาวิธีได้เหมาะสม ทำให้ไปยังเป้าหมายได้ เรียกว่า ปรับตัวได้ บางคนหาทางไปสู่เป้าหมายไม่ได้ก็จะแสดงพฤติกรรมต่างๆ ที่มีประสิทธิภาพในการปรับตัวต่างๆ กัน เช่น หนีสถานการณ์นั้น ตั้งเป้าหมายใหม่หาทางปฏิเสธไม่ยอมรับว่าตนไม่สามารถเอาชนะอุปสรรคได้ หรืออาจสร้างโลกของตนเองขึ้นมาเพื่อสร้างความสบายใจ เป็นต้น

### 1.1.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงาน

อาร์คอฟ (ดวงรัตน์ ทักษ์. 2540: อ้างอิงจาก Arkoff. 1968) กล่าวว่า มีปัจจัยต่างๆ เป็นจำนวนมากที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงาน ทั้งปัจจัยส่วนตัวของบุคคลและปัจจัยลักษณะงาน อธิบายได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยลักษณะส่วนตัวของบุคคล ประกอบด้วย ความสนใจ แรงจูงใจ หรือบุคลิกภาพ และความรู้ความสามารถ

1.1 ปัจจัยทางความสนใจ ก่อนจะถึงวัยรุ่นและวัยผู้ใหญ่ตอนต้น บุคคลอาจสนใจในอาชีพต่างๆ มาเป็นจำนวนมาก อาจไม่เลือกบางอาชีพ ไม่ใช่เพราะไม่สนใจ แต่อาจเป็นเพราะว่าต้องฝึกนานเกินไปทำให้เกิดความไม่แน่ใจ หรือมีเกียรติ หรือรายได้น้อยเกินไป เป็นต้น บุคคลอาจเลือกอาชีพที่สนใจน้อยกว่าแต่มีผลประโยชน์อื่นๆ ดึงดูดใจกว่า ความสนใจ หมายถึง ความชอบในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ถ้าองค์ประกอบด้านอื่นๆ ของอาชีพเหมือนกัน บุคคลมีแนวโน้มจะประสบความสำเร็จถ้าได้เลือกอาชีพที่ตนสนใจมากกว่า อย่างไรก็ตามความสนใจเพียงตัวแปรเดียวไม่สามารถประกันความสนใจของอาชีพได้ และยังคงประกอบด้วยทักษะในการทำงานที่ต้องอาศัยการฝึกฝนเนื้องานอย่างสม่ำเสมอด้วยความสนใจอย่างตั้งใจอีกด้วย

1.2 ปัจจัยแรงจูงใจหรือบุคลิกภาพ แบบแผนของแรงจูงใจ หรือบุคลิกภาพของบุคคลในบทบาทสำคัญในการกำหนดเลือกอาชีพของบุคคลประการหนึ่ง ความสนใจ แรงจูงใจและหรือบุคลิกภาพ มีองค์ประกอบที่คาบเกี่ยวกันอยู่มักพบว่าสิ่งที่บุคคลสนใจมักเป็น สิ่งที่บุคคลต้องการจะทำด้วย และสิ่งที่บุคคลต้องการจะทำมักจะเป็นสิ่งที่บุคคลสนใจเช่นกัน อย่างไรก็ตามบุคลิกภาพจะกว้างกว่าความสนใจ เป็นการวัดลักษณะทั้งหมดของบุคคลที่นอกเหนือจากคุณสมบัติด้านปัญหา ซึ่งไทเลอร์ (สุภาพรรณ โคตรจรัส: 2525 ; อ้างอิงจาก ดวงรัตน์ พัทธ์: 2540 ; อ้างอิงจาก Tyler 1964.) เน้นว่ารวมถึงความต้องการ แรงขับ แรงจูงใจ กลไกการป้องกันตัว นิสัย การติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ตลอดจนบุคลิกลักษณะโดยทั่วไปของบุคคล

1.3 ปัจจัยทางความสามารถ งานบางอย่างที่บุคคลสนใจอาจจะเกินความสามารถที่บุคคลจะทำได้ ความสามารถ หมายถึง ความรู้และทักษะที่บุคคลมีในปัจจุบัน เป็นความสามารถที่ใช้งานได้ และศักยภาพของบุคคลในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะเพิ่มเติม หรือเรียกว่า ความถนัด ความสามารถอาจแบ่งได้เป็น ความสามารถทั่วไป (General Ability) และความสามารถเฉพาะตัว หรือความสามารถพิเศษ (Special Ability)

2. ปัจจัยทางลักษณะของงาน สิ่งที่ควรพิจารณาประกอบด้วยงาน และโอกาสที่มีคุณสมบัติที่งานต้องการและสภาพการทำงาน และความพึงพอใจที่ได้รับ

2.1 งานและโอกาสที่มี การมีโอกาสมากขึ้นถึงชนิดของงานต่างๆ รู้จักโลกของงานอย่างกว้างขวาง อาจเพิ่มโอกาสที่บุคคลจะเลือกงานได้อย่างเหมาะสมกับตนมากขึ้น

2.2 คุณสมบัติที่งานต้องการและสภาพการทำงาน เมื่อบุคคลสนใจงานอาชีพใดและควรได้มีการพิจารณาในอาชีพที่สนใจว่าต้องการความชำนาญในด้านใดบ้าง ต้องการฝึกเตรียมอะไร การฝึกเตรียมนานเท่าใด ต้องการใช้ทักษะใดเป็นพิเศษ ต้องการคุณสมบัติด้านส่วนตัว ด้านอารมณ์สังคมร่างกายอย่างไรบ้าง มีสภาพการทำงานอย่างไร การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสังคมจะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงในอาชีพที่เลือกประการใด

2.3 ความพึงพอใจที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นความพึงพอใจภายในหรือภายนอก

3. ปัจจัยอื่นๆ นอกจากปัจจัยทางลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยทางลักษณะของงานแล้วยังมีปัจจัยอื่นที่สำคัญ เช่น ภูมิหลังทางครอบครัว และชั้นทางสังคมของบุคคลที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงาน

สิริชัย ประทีปฉาย (ภาวิณี สุทธิพิเชษฐภักดิ์. 2545: 42 ; อ้างอิงจาก สิริชัย ประทีปฉาย. 2533) ได้เสนอแนะว่า ปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลปรับตัวได้ดีต้องประกอบด้วยปัจจัยต่อไปนี้

1. รับรู้และเข้าใจสถานการณ์ หรือปัญหาอย่างถูกต้องตรงความเป็นจริง เพื่อที่จะได้แก้ไขให้ถูกต้อง

2. มีมนุษยสัมพันธ์ดีจะได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนจากครอบครัว ญาติมิตร และบุคคลทั่วไปในสังคม

3. มีสติปัญญาเฉลียวฉลาดพอควร

4. ได้รับการเลี้ยงดูอย่างถูกต้องตั้งแต่วัยเด็กจนกระทั่งเติบโตขึ้น ด้วยความเข้มแข็งอดทนหนักแน่น กล้าเผชิญกับปัญหาและสถานการณ์ต่างๆ ได้

5. มีประสบการณ์ในการแก้สถานการณ์ หรือปัญหามากพอ รู้ว่าสถานการณ์ใดควรแก้ไขปัญหาด้วยการถอยหนี หรือต่อสู้เผชิญหน้า

6. สถานการณ์หรือปัญหาที่ยุ่งยากซับซ้อนต้องใช้เวลาในการปรับตัวแก้ไข ฉะนั้น จำเป็นต้องมีเวลามากพอสำหรับการปรับตัว

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวใน การทำงาน ได้แก่ ปัจจัยลักษณะส่วนตัวของบุคคล ปัจจัยทางลักษณะของงาน ปัจจัยอื่นๆ และปัจจัยที่ช่วยให้การปรับตัวได้ดีจะต้องรับรู้และเข้าใจสถานการณ์หรือปัญหาอย่างถูกต้องและมีสติปัญญาจึงจะทำให้บุคคลสามารถเผชิญกับปัญหาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเองได้

### 1.1.6 ลักษณะของการปรับตัว

ลักษณะของการปรับตัวของบุคคล สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะของบุคคลที่ปรับตัวได้ดี และลักษณะของบุคคลที่ปรับตัวได้ไม่ดี

#### 1.1.6.1 ลักษณะของบุคคลที่ปรับตัวได้ดี

วอลล์แชล และโกทอลล์ (วารุณี แจ่มกระจาย.2540: 17 ; อ้างอิงจาก Worchel & Goethol. 1985) กล่าวว่า การปรับตัวเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน การที่บุคคลจะปรับตัวได้ดีนั้นต้องเกี่ยวข้องกับกระบวนการเหล่านี้

1. มีการรู้จักและเข้าใจตนเอง สังคม สภาพแวดล้อม และมีการยอมรับตนเอง
2. มีการควบคุมชีวิตของตน
3. มีการกำหนดเป้าหมายส่วนตัว ซึ่งเป้าหมายนั้นควรเป็นเป้าหมายที่เป็นจริง และสร้างความพึงพอใจต่อตนเองด้วย
4. มีการปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น แต่ก็ไม่สูญเสียความเป็นตัวของตัวเอง

#### 1.1.6.2 ลักษณะของบุคคลที่ปรับตัวได้ไม่ดี

คาเพลน (วารุณี แจ่มกระจาย. 2540: 19-20 ; อ้างอิงจาก Kaplan: 27) กล่าวถึงลักษณะของผู้ที่ปรับตัวได้ไม่ดีว่าจะมีพฤติกรรมต่างๆ 6 ประเภท ดังนี้

1. พวกเขาชอบกระพริบตาบ่อยๆ เลียริมฝีปาก ดึงผม กัดเล็บ กระดิกขา หรือ ปัสสาวะบ่อย พฤติกรรมเหล่านี้เกิดจากความวิตกกังวล
2. พวกเขาหมกมุ่นกับความซีบซีไร่ ตื่นเต้นเกินความจำเป็น ไม่รับผิดชอบงาน พวกนี้เกิดจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางอารมณ์ที่รุนแรง
3. พวกเขาแสดงอาการก้าวร้าวต่อผู้อื่น ตำนินตีเตียนพูดจาขวานผ่าซาก พวกนี้คิดว่าตนเองมีความสามารถเหนือผู้อื่น

4. พวกที่ต้องพึ่งพาผู้อื่น ไม่สามารถทำงานตัวคนเดียวได้ หวาดระแวง ขาดเหตุผล ไม่สามารถตัดสินใจได้ รู้สึกว่าตนเองขาดความสามารถและมีปมด้อย พฤติกรรมเหล่านี้เกิดจากการขาดวุฒิภาวะทางอารมณ์

5. พวกพุดจาไม่สุภาพ ชอบขี้ดระเบียบวินัย ชอบรังแก และทารุณสัตว์ พฤติกรรมแบบนี้เกิดจากการต่อต้านสังคม

6. พวกเจ็บป่วยโดยขาดสาเหตุ กินจุแต่หายบ่อย บางครั้งอาเจียนและอุจจาระไม่เป็นเวลา พวกนี้มาจากสาเหตุจิตใจได้รับความกระทบกระเทือน

ประสาธ อิศราปริดา (สุมาลี สุวรรณภักดี. 2541: 20 ; อ้างอิงจาก ประสาธ อิศราปริดา. 2523) กล่าวถึงการปรับตัวที่ไม่ดีว่า บุคคลจะแสดงพฤติกรรมสัญญาณอันตรายที่สังเกตได้ ดังนี้

1. ขาดความรับผิดชอบ และพึ่งผู้อื่นมากเกินไป
2. มีความรู้สึกไม่เพียงพอ และรู้สึกว่าตนมีปมด้อยอย่างรุนแรง
3. แสดงออกในลักษณะก้าวร้าว และหยาบคาย
4. ใช้กลไกการป้องกันตัวมากเกินไป เช่น ใช้เหตุผลเข้าข้างตนเอง กล่าวโทษผู้อื่น หรือฝันกลางวันมากเกินไป เป็นต้น
5. มีความกังวลใจ วิตกกังวล และรู้สึกว่าไม่อบอุ่นมั่นคงอย่างมาก
6. มีลักษณะต่อต้านอำนาจ หรือเป็นปฏิปักษ์ต่อสังคมมากเกินไป

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า บุคคลที่ปรับตัวได้ไม่ดีจะมีลักษณะที่มีความวิตกกังวล ขาดความมั่นใจในตัวเอง หวาดระแวง เกิดอาการเจ็บป่วยได้ง่าย รู้สึกว่าตนเองมีปมด้อย มีพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากมาตรฐานทางสังคม

## 1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวในการทำงาน

### งานวิจัยในต่างประเทศ

เพลลิตอร์ (Pellitir D. 1955 : 6 – 14) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการเตรียมพยาบาลระดับปริญญาตรีในการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยในโรงพยาบาลระดับตติภูมิ จำนวน 245 คน ในช่วง 7 – 12 เดือนของการทำงาน พบว่า ความถนัดในการใช้ข้อราชการเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้กับผู้ใช้ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ก็พบว่าอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ยังเป็นสิ่งที่พยาบาลที่สำเร็จการศึกษาใหม่ต้องการช่วยให้สะดวกสบายรวดเร็ว

โอเบอร์แมน และสเวฟท์ (Brown Oberman and Sweft. 1974: 53 – 59) ได้ศึกษาภาพพจน์ของนักศึกษาพยาบาลระดับปริญญาตรีที่มีต่องานพยาบาลในมหาวิทยาลัยโอเรกอนและ

มหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย พบว่า นักศึกษาพยาบาลทั้ง 2 มหาวิทยาลัยเห็นว่างานพยาบาลเป็นงานหนัก จำเจ เงินเดือนต่ำ น่าเบื่อ เป็นงานที่ต้องดูแลเอาใจใส่อย่างมากและเป็นงานที่คอยบริการสังคม

มิเชล (Mitchell. 1993: 53) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของนักศึกษาเกี่ยวกับอารมณ์ ความเชื่อในสมรรถภาพสิ่งแวดล้อมกับความสามารภในการฝึกปฏิบัติในวิชาชีพ พบว่า มีนัยสำคัญในความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อด้านสมรรถภาพ ความถี่ของการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม อารมณ์ กับความสามารถในการปฏิบัติงานในวิชาชีพ

### งานวิจัยในประเทศ

พิทยา วาระดี (2539: 63) ศึกษาการปรับตัวของบุคลากรเมื่อนำระบบ ISO 9000 มาปฏิบัติ: กรณีศึกษาบริษัท ไมโครโพลิส คอร์เปอร์เรชั่น (ประเทศไทย) พบว่า การปรับตัว คือ การยอมรับในระบบ ISO 9000 โดยมีกระบวนการผ่านการฝึกอบรมเพื่อปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมในการทำงานแบบเก่าที่เน้นปริมาณการผลิตและลดต้นทุนมาเป็นเห็นคุณค่าของคุณภาพและผลประโยชน์ที่ได้รับ ส่วนปัญหาในการปรับตัวของบุคลากรคือ ความรู้ ความเข้าใจ ในข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 และการจัดทำเอกสารคุณภาพ ซึ่งมีแนวทางแก้ไขโดยการให้การฝึกอบรมกับบุคลากร

สุธี สมุทพรประภูต (2540: 103) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตชิ้นตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกลการนิสสัน ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะทั่วไปของพนักงานด้านรายได้ที่มีความแตกต่างกัน พบว่า มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานกับบริษัทไม่พบว่ามี การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้พบว่า ความรู้มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัว ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนตัวและปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อม ซึ่งต้องปรับตัวใน ด้านการทำงานของตน ปรับตัวให้เข้ากับชั่วโมงการทำงาน ปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและนายจ้าง รวมทั้งต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทั่วไป การปรับตัวต่อการปฏิบัติงานเป็น การปรับตัวด้านหนึ่งที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์สามารถดำรงชีวิตได้ในสังคม และเป็นการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม

## 2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงาน

### 2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงาน

#### 2.1.1 เพศ

วิลเลียม (William. 1993: 3673-3674) ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มผู้บริหาร จำนวน 107 คน และลูกจ้าง จำนวน 229 คน พบว่า ผู้บริหารและลูกจ้างที่มีเพศต่างกันทำให้มีผลการปฏิบัติงานต่างกัน

ดวงรัตน์ พิทักษ์ (2540: 98-99) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานอิเล็กทรอนิกส์คอมพิวเตอร์ ในบริษัทสื่อสารโทรคมนาคม พบว่า พนักงานใหม่สายอิเล็กทรอนิกส์คอมพิวเตอร์ ในบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมที่เพศต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานแตกต่างกันโดยพนักงานเพศชายมีการปรับตัวในการทำงานได้ดีกว่าพนักงานเพศหญิง

สุเพียงเพ็ญ แดงจำ (2542: 81) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานใหม่บริษัทน้ำมันแห่งหนึ่งในภาคใต้ของไทย พบว่า พนักงานใหม่ในบริษัทน้ำมันมีการปรับตัวในการทำงานที่ต่างกัน โดยพนักงานเพศชายมีการปรับตัวในการทำงานได้ดีกว่าพนักงานเพศหญิง

อัมพา วรรัตน์ชัย (2542) ศึกษาเปรียบเทียบการปรับตัวของข้าราชการบำนาญสังกัดกรุงเทพมหานครที่อยู่ในและนอกชมรมผู้สูงอายุ พบว่า ข้าราชการหญิงมีการปรับตัวทางสังคมได้ดีกว่าข้าราชการเพศชาย

เกษม เฉลิมธนะกิจโกศล (2543: 94) ศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า พนักงานบริษัทผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีเพศต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานเพศชายมีการปรับตัวในการทำงานโดยรวมได้ดีกว่าพนักงานเพศหญิง

ปณยา ทองเหลือง (2544: 124) ศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานระดับหัวหน้าต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ในบริษัท เอกโค (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานระดับหัวหน้าเพศต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### 2.1.2 อายุ

มอร์ริส และเชอแมน (Morris and Sherman. 1981: 512 – 526) พบว่า พนักงานที่มีอายุมาก การศึกษาน้อย และมีความสามารถสูง จะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง

เมเยอร์ และแฮลเลน (Meyer and Allen. 1984: 538-551) พบว่า บุคคลที่มีอายุมาก จะยึดมั่นผูกพันมากกว่า เนื่องจากความพึงพอใจในงานและได้รับตำแหน่งที่พึงพอใจ

แมสเลช (Maslach. 1986: 60) กล่าวว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์กับบุคคลหลายประเภท มีวุฒิทางอารมณ์สูงขึ้น มีความสุขุมรอบคอบ รู้จักชีวิต มองชีวิตกว้างไกล และลึกซึ้งมากขึ้น สามารถปรับตัวได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อยและมักมีฐานะเป็นปีกแผ่นมั่นคงทางด้านการเงินและการงาน

สุรพล อินทราหม (2544: 95) ศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานต้อนรับหญิงต่างชาติบนเครื่องบินเฉพาะกรณีบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานต้อนรับหญิงต่างชาติมีการปรับตัวในการทำงานในระดับสูง และพนักงานต้อนรับหญิงต่างชาติที่มีอายุต่างกันมีการปรับตัวในการทำงานแตกต่างกัน

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า อายุมากจะมีประสบการณ์และมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีความสุขุมรอบคอบ มองชีวิตได้กว้างและลึกซึ้งกว่าผู้ที่มีอายุน้อย อายุต่างกันก็จะมี การปรับตัวในการทำงานแตกต่างกัน

### 2.1.3 สถานภาพสมรส

ลินคอล์น และ คาเลลเบิร์ก (ศรีสม. 2542: 57 ; อ้างอิงจาก Lincoln and Kalleberg. n.d) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรในประเทศญี่ปุ่น และสหรัฐอเมริกา พบว่า คนที่แต่งงานแล้วจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนโสด เนื่องจากคนที่แต่งงานแล้วมีภาระที่จะต้องรับผิดชอบมากกว่าคนโสด ซึ่งเป็นข้อจำกัดของการย้ายองค์กรในการทำงาน

### 2.1.4 ประสบการณ์ในการทำงาน

แชลเลอร์ (Scheller. 1986: 1580 – A) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลแห่งหนึ่งพบว่า อายุงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คิทเชน (Kitchen. 1990: 4041 – A) ศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานองค์กรต่างๆ จำนวน 1,055 คน พบว่า ระยะเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์สูงที่สุดกับความผูกพันต่อองค์กร

ปริยาภรณ์ อัครดำรงชัย (2541: 95) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของครูโรงเรียนคาทอลิก สังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี พบว่า ระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปี มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ประสบการณ์ในการทำงานส่งผลต่อความสัมพันธ์สูงสุดกับความผูกพันต่อองค์การ

## 2.1.5 บุคลิกภาพ

### 2.1.5.1 ความหมายของบุคลิกภาพ

มัลลิกา คณานุรักษ์ (2547: 91) บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะที่แต่ละคนมีประจำตัว ทั้งรูปร่าง หน้าตา น้ำเสียง กิริยา ท่าทาง การแต่งตัว มารยาท นิสัย อารมณ์ ฯลฯ ซึ่งแบ่งได้ 2 อย่างคือ บุคลิกภาพภายนอก สามารถมองเห็นได้เป็นรูปธรรม ได้แก่ รูปร่าง หน้าตา น้ำหนัก สีผม สีผิว ท่าทาง กิริยามารยาท และบุคลิกภาพภายใน ซึ่งมองไม่เห็นเป็นรูปธรรมต้องใช้เวลาอันพอสมควรจึงจะรับรู้ได้ ได้แก่ นิสัย อารมณ์ ความนึกคิด สติปัญญา การตัดสินใจ ฯลฯ และอื่นๆ ที่สั่งสมมาจากการอบรมเลี้ยงดูของครอบครัวและสิ่งแวดล้อม

### 2.1.5.2 แนวคิดและทฤษฎีบุคลิกภาพ

โรเจอร์ (ภาวิณี สุทธิพิเชษฐภักดิ์, 2545: 40-41 ; อ้างอิงจาก Rogers, 1967) ผู้นำทฤษฎีว่าด้วยตน และทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบผู้รับคำปรึกษาเป็นศูนย์กลาง เขาได้พิจารณาการปรับตัวในแง่ของการปรับตัวภายในตนเอง โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์ทุกคนเป็นศูนย์กลางของประสบการณ์ต่างๆ รอบตัว ซึ่งเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ส่วนหนึ่งของประสบการณ์ที่บุคคลได้รับรู้และการมีการปะทะสัมพันธ์กับผู้อื่น รวมทั้งการประเมินผลจากการมีการปะทะสัมพันธ์นั้นจะก่อให้เกิดตัวเรา (Self) หรือ “โครงสร้างของตน” ขึ้นมาเป็นการรับรู้เกี่ยวกับตนเองในด้านต่างๆ เช่น บุคลิกลักษณะความสามารถของตน บทบาทต่างๆ ของตนเกี่ยวข้องกับผู้อื่นและสิ่งแวดล้อม ทศนคติ และค่านิยมต่างๆ ของตัวเรา ประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับจึงมีส่วนสำคัญใน การกำหนดบุคลิกภาพของบุคคลให้แตกต่างกัน โดยที่แต่ละคนจะเข้าใจและรู้จักโลกส่วนตัวของเขาได้ดีที่สุด บุคคลที่ปรับตัวได้ดี คือ บุคคลที่เป็นตัวของตัวเอง เข้าใจและยอมรับตนเองและผู้อื่น รวมทั้งสามารถรับรู้ประสบการณ์ต่างๆ ตามความเป็นจริง นำประสบการณ์นั้นมาจัดให้สอดคล้องกับโครงสร้าง หรือบุคลิกลักษณะของตนได้อย่างไม่ขัดแย้ง หรือบิดเบือน และจะมีการรับรู้และความคิดเกี่ยวกับตนและประสบการณ์ที่เกิดขึ้นใหม่อย่างมาก ไม่ทำให้เกิดความตึงเครียด วิตกกังวล สับสน ไม่แน่ใจ สูญเสียความเป็นตัวของตัวเองและความคิดเห็นเกี่ยวกับตนจะเป็นไปในทางลบ

### 2.1.5.3 ความสำคัญของบุคลิกภาพ

ยนต์ ชุ่มจิต (2541: 156) ได้กล่าวถึงความสำคัญของบุคลิกภาพไว้ว่า ผู้ที่มีบุคลิกภาพดีจะช่วยให้มีความมั่นใจในตนเอง ง่ายต่อการจดจำและการเข้าใจ บุคคลจะช่วยให้ง่ายต่อการทำนายนายพฤติกรรมของบุคคล ช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวเข้ากับสังคมได้ดี เป็นแบบฉบับที่นำไปใช้เป็นตัวอย่างได้ ช่วยทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในอาชีพและเป็นที่ยอมรับของสังคม

วิล ไต้จิตสมคิด (2544:133-134) กล่าวว่า บุคลิกภาพมีความสำคัญต่อ การดำรงชีวิตของบุคคลในสังคมอย่างยิ่ง สามารถสรุปความสำคัญของบุคลิกภาพได้ดังนี้

1. บุคลิกภาพเป็นเรื่องเฉพาะตัว ทุกคนมีเอกลักษณ์เป็นของตนเองทำให้ง่ายต่อการจดจำ และเข้าใจตัวบุคคลได้
  2. บุคลิกภาพที่ดีเป็นแบบอย่างแก่ผู้อื่นได้ เช่น ความซื่อสัตย์ ความเที่ยงตรง ลักษณะการพูด การเดิน เหล่านี้จะเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว
  3. ให้บุคคลมีความมั่นใจในตนเอง เพราะมีบุคลิกภาพบางอย่างเหมาะสมกับงานที่ผู้นั้นรับผิดชอบ
  4. ทำให้บุคคลสามารถปรับตัวเข้ากับสังคมได้ดี กล่าวคือบุคคลที่มีบุคลิกภาพดีย่อมสามารถสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลในสังคมได้เร็ว เป็นที่ยอมรับของสมาชิกในสังคม
  5. สังคมให้การยอมรับบุคคลที่มีบุคลิกภาพดี ไม่ว่าจะ เป็นบุคลิกภาพในการพูดจา ความคล่องแคล่วว่องไว และความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ย่อมทำให้บุคคลในกลุ่มยอมรับนับถือ
  6. ช่วยให้ง่ายต่อการทำนายนายพฤติกรรมของบุคคล เช่น บางคนเป็นคนใจน้อยเมื่อกระทบกับสิ่งที่ไม่พอใจก็จะโมโหฉุนเฉียว หรือบางคนประสาททางร่างกายไวต่อการสัมผัสก็จะแสดงกิริยาบางอย่างออกมา เช่น เมื่อใครมาจี้ก็จะร้องเอะอะโวยวาย หรือทุบตีคนข้างเคียง เป็นต้น
  7. ช่วยให้บุคคลประสบความสำเร็จในอาชีพการงาน บุคคลที่มีบุคลิกภาพดีย่อมเป็นที่เคารพรักรของบุคคลทั่วไป เมื่อประกอบกิจการงานใดๆ จึงมักจะมีผู้ให้ความช่วยเหลือ คำจุนเสมอ
- จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งซึ่งประกอบด้วยลักษณะดังนี้ มีความมั่นใจในตนเอง เป็นแบบอย่างแก่ผู้อื่น ปรับตัวเข้ากับสังคมได้ดี มีบุคลิกภาพที่ดี และประสบความสำเร็จในอาชีพการงาน

#### 2.1.5.4 สาเหตุของการปรับตัว

วารินทร์ สายโอบเอื้อ และสุนีย์ ธีรดากร สุมาลี สุวรรณภักดี. 2541: 14-15) กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดการปรับตัวว่าอาจเกิดจากสิ่งต่อไปนี้

1. เกิดจากมนุษย์ไม่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตนได้ ซึ่งอาจเป็นเพราะอุปสรรคที่เนื่องจากตัวเองหรือผู้อื่น มีผลทำให้บุคคลเกิดความไม่สบายใจหรือคับข้องใจ สำหรับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์นั้น มาสโลว์ (Maslow, 1954 : 80-92) ได้แบ่งไว้เป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย ได้แก่ ความหิว ความกระหายน้ำ อากาศ การขับถ่าย ความต้องการทางเพศ การพักผ่อน ความต้องการในการป้องกันความร้อนหนาว

1.2 ความต้องการทางด้านความปลอดภัย ได้แก่ ความรู้สึกอบอุ่นมั่นคง การปกป้องคุ้มครองจากผู้อื่น

1.3 ความต้องการความรักความเป็นเจ้าของ ได้แก่ ความต้องการความรัก ความอบอุ่น การมีส่วนร่วมรับผิดชอบในกิจกรรมต่างๆ ตลอดจนการเข้าร่วมเป็นสมาชิกใน หมู่คณะ

1.4 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ ได้แก่ ความต้องการที่จะมีชื่อเสียง เกียรติยศ ความร่ำรวย ฐานะทางสังคม การยอมรับนับถือ และการยอมรับทางสังคม

1.5 ความต้องการสัจจะแห่งตน ได้แก่ การเข้าใจตนเองอย่างถ่องแท้ เข้าใจความเป็นจริงของชีวิตและสรรพสิ่งทั้งหลาย ต้องการใช้พลังความสามารถของตนเองให้เต็มที่ เพื่ออุทิศตนเป็นประโยชน์แก่มวลมนุษย์ ซึ่งเป็นความต้องการที่อยู่เหนือความต้องการที่เกี่ยวกับชื่อเสียง เกียรติยศ ความร่ำรวยหรือการกระทำเพื่อตนเอง

2. เกิดจากความขัดแย้ง ซึ่งความขัดแย้งนี้หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลไม่สามารถตัดสินใจเลือกกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามความต้องการของตนเอง ความขัดแย้งแบ่งเป็น 3 ลักษณะคือ

2.1 ความขัดแย้งในทางบวก เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากการที่ต้องเลือกเพียงอย่างเดียวในสิ่งที่ตนเองชอบเท่าๆ กัน ตั้งแต่ 2-3 อย่างขึ้นไป ยิ่งชอบมากทุกอย่างยิ่งต้องเลือกมากกว่าจะเลือกได้ก็ต้องใช้เวลานาน แม้เลือกแล้วยังเสียดายสิ่งที่ไม่สามารถจะเลือก

2.2 ความขัดแย้งในทางลบ เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากการที่ต้องเลือกในสิ่งที่ตนเองไม่ชอบ ไม่ถูกใจตั้งแต่ 2-3 อย่างขึ้นไป จะไม่เลือกก็ได้ แต่เมื่อเลือกไปแล้วก็ไม่สบายใจเพราะสิ่งต่างๆ เหล่านั้น บุคคลไม่ชอบไม่ถูกใจเลย แต่ก็ต้องเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง

2.3 ความขัดแย้งในทางบวกและลบ เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในกรณีสิ่งต่างๆ หรือบุคคลหรือสัตว์ที่ต้องการเลือกนั้น มีทั้งถูกใจและไม่ถูกใจในระดับที่เท่าๆ กันทั้งหมดตั้งแต่ 2-3 อย่างขึ้นไป แต่ต้องเลือกเพียงอย่างเดียว

### 2.1.5.5 ประวัติความเป็นมาของการศึกษานุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี

บุคลิกภาพแบบ เอ เป็นบุคลิกภาพที่ค้นพบในราวปี ค.ศ. 1960 อันเนื่องมาจาก โรสแมน (Roseman) ได้เริ่มสังเกตผู้ป่วยโรคหัวใจว่า บุคลิกภาพบางอย่างที่แปลกไปจากผู้ป่วยโรคอื่น ๆ จากการสังเกตเหตุการณ์บางอย่างในคลินิกโรคหัวใจของเขาพบว่า แก้วอี้ที่ผู้ป่วยโรคหัวใจ มานั่งตรวจนั้นจะมีรอยลึกเฉพาะตรงขอบแก้วอี้เท่านั้น แสดงว่า คนใช้ส่วนใหญ่ของเขานั่งแก้วอี้แต่ตรงขอบแก้วอี้ ซึ่งทำให้เขาคิดว่าคนเช่นนี้จะต้องเป็นคนรีบร้อน เพราะคนที่ทำอะไรรีบร้อน รีบเร่ง มักนั่งแก้วอี้แค่ตรงขอบเพื่อจะได้ลุกขึ้นได้โดยเร็ว คล้ายกับลักษณะของคนที่พร้อมจะเคลื่อนไหวได้ทันที จากความคิดนี้ทำให้เขาคิดว่าน่าจะมีบุคลิกบางอย่างที่เป็นปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดโรคหัวใจ ซึ่งสอดคล้องกับการสังเกตของเขาอีกว่า ผู้ป่วยโรคหัวใจบางคนนั้นไม่มีปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดโรคหัวใจ (Risk Factor) ที่เคยเชื่อกันว่าเป็นสาเหตุสำคัญของโรคหัวใจเลย แต่เดิมนั้นพบว่าการมีโคเลสเตอรอลสูง ความดันโลหิตสูง การสูบบุหรี่ การเป็นเบาหวาน และความอ้วน เป็นปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดโรคหัวใจ และในที่สุดก็พบว่า มีบุคลิกภาพชนิดหนึ่งซึ่งต่อมาเขาให้ชื่อว่า บุคลิกภาพแบบ เอ และบุคลิกภาพตรงข้ามเรียกว่าเป็นบุคลิกภาพแบบ บี การค้นพบบุคลิกภาพแบบ เอ นั้นถือว่าเป็นการค้นพบที่สำคัญเพราะบุคลิกภาพแบบ เอ เป็นปัจจัยเสี่ยงกว่าปัจจัยทางกายภาพทุกปัจจัยถ้าเปรียบเทียบระหว่างผู้ที่เป็นเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง หรือไขมันในหลอดเลือดสูงกับคนที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ แล้วคนที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ จะถือว่าเป็นปัจจัยเสี่ยงที่สุดของการเกิดโรคหัวใจ (ลักษณะ กฤตสุทธาชีวะ. 2548: 19 – 20 ; อ้างอิงจาก จรรยา เกษสังข์. 2532)

จากประวัติความเป็นมาของการศึกษานุคลิกภาพแบบ เอ และแบบ บี นั้น (ฐิติกร ชินสุวรรณพานิช. 2546: 25 อ้างอิงจาก Friedman and Roseman. 1974) สรุปลักษณะของบุคลิกภาพแบบ เอ และบุคลิกภาพแบบ บี ได้ดังนี้

บุคลิกภาพแบบ เอ (Type A Behavior Personality) หมายถึง บุคลิกภาพเร่งร้อนชอบแข่งขันแล้วก้าวร้าว ชอบทำงานให้ได้มากๆ มีความรู้สึกที่เวลาผ่านไปรวดเร็ว มีความมานะพยายามในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จ ชอบฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้สัมฤทธิ์ผล ชอบทำงานด้วยความรวดเร็ว ทนไม่ได้กับการทำงานล่าช้า มีความต้องการพักผ่อนน้อยกว่าคนอื่น และถูกกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกโกรธ และก้าวร้าวได้ง่าย

บุคลิกภาพแบบ บี (Type B Behavior Pattern Personality) หมายถึง บุคลิกภาพที่มีความผ่อนคลาย ไม่รีบร้อน และไม่ก้าวร้าว มีลักษณะเรื่อยๆ เรื่อยๆ ชอบการพักผ่อน และดำเนินชีวิตแบบง่ายๆ ไม่ชอบฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ ในการทำงาน และไม่ชอบทำงานในเวลาอันรีบด่วน

### 2.1.5.6 การวัดลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ และบุคลิกภาพแบบ บี

แบบวัดบุคลิกภาพแบบ เอ และแบบ บี ในปัจจุบันมี 3 แบบวัด คือ (ฉัตรวางษ์วัฒนา มงคล. 2533: 21 ; อ้างอิงจาก Steube and others. 1987)

แบบวัดที่ 1 แบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง (Structured Interview : ST) แบบสัมภาษณ์นี้เป็นการวัดการแสดงออกทางด้านกายภาพ ประกอบด้วยข้อคำถาม 25 ข้อ โดยมุ่งหวังให้ผู้ตอบรายงานพฤติกรรมของตนเองในสถานการณ์ต่างๆ ที่ทำให้คนที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ ไม่สามารถทนได้ เช่น สถานการณ์ที่มีการแข่งขันกันอย่างมาก

แบบวัดที่ 2 แบบวัดบุคลิกภาพแบบ เอ ของแฟรมมิงแฮม (Framingham Type A Scale : FTAS) แบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง ประกอบด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ วัดทางด้านแรงผลักดันให้เกิดความสำเร็จ วัดความรู้สึกถึงเวลาในการทำงานผ่านไปอย่างรวดเร็ว และการวัดความรู้สึกกดดันในการทำงาน

แบบวัดที่ 3 แบบสำรวจการกระทำของเจนกินส์ (Jenkins Activity Survey หรือ JAS) เป็นแบบสำรวจรายงานตนเอง ซึ่งฉัตรวางษ์วัฒนามงคล (2533: 21) ได้ศึกษาตัวแปรทางพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อไปในระดับบัณฑิตศึกษา ได้นำแบบสำรวจ การกระทำของเจนกินส์ มาปรับปรุงเป็นแบบสอบถามบุคลิกภาพ ประกอบด้วยข้อคำถามชนิดปรนัย จากผลการใช้แบบสอบถามบุคลิกภาพที่ได้ปรับปรุงแล้วพบว่า คนที่ได้คะแนนสูงจากแบบสอบถามนี้จะวัดความรู้สึกที่มีต่อสถานการณ์ต่างๆ โดยเฉพาะสถานการณ์ในการทำงาน ความกดดันในการทำงาน และสถานการณ์การแข่งขัน

นอกจากนี้ สตูบและคนอื่นๆ (Strube and others.1987: 413 - 420) ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสำรวจของเจนกินส์ว่า เป็นแบบวัดบุคลิกภาพแบบ เอ โดยให้ผู้ตอบรายงานพฤติกรรมตนเองว่ามีการแสดงออกอย่างไร และให้ศึกษาพบว่าคนที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ มีความเชื่อถือในความสำเร็จมากกว่าความล้มเหลว มีแรงขับในการแข่งขันสูง มุ่งสัมฤทธิ์ และมีความรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า บุคลิกภาพเป็นการแสดงออกทั้งด้านกรกระทำ และความคิด ซึ่งเป็นผลมาจากพันธุกรรม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งประสบการณ์ต่างๆ ที่บุคคลได้รับ

### 2.1.6 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับลักษณะกายภาพในที่ทำงาน

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540: 278) ให้ความหมายว่า บรรยากาศขององค์กร หมายถึง ตัวแปรชนิดต่างๆ ที่นำมารวมกันแล้วมีผลกระทบต่อระดับของการทำงานหรือ การปฏิบัติงานของผู้ดำเนินงานภายในองค์กร แต่อย่างไรก็ตามบรรยากาศขององค์กรนี้จะมีผลกระทบแตกต่างกันสุดแต่ที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ เป็นอย่างไร

ประทวน สมบูรณ์ (2542: 53-54) ได้กล่าวถึง สภาพการทำงานที่ดีมี ความสะดวกสบาย และให้ความปลอดภัยแก่ผู้ปฏิบัติมีประโยชน์ต่อองค์กร คือช่วยลดอัตราการเข้าออกของพนักงานและเจ้าหน้าที่ ทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงานน้อยลง ช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงาน ช่วยเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และช่วยเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีของบุคคลในหน่วยงาน

เทย์เลอร์. (สิริอร วิชชาวุธ 2544: 139 ; อ้างอิงจาก Taylor. 1691) เจ้าของทฤษฎีกรรบริหารด้วยวิทยาศาสตร์ (Scientific management) มีความเชื่อว่าการทำงานขึ้นหนึ่งๆ จะมีวิธีการทำงานที่ดีที่สุดเพียงวิธีเดียวที่มนุษย์สามารถทำได้ผลดีที่สุด ในเวลาอันสั้นที่สุดและใช้กำลังแรงงานน้อยที่สุดหรือเหนื่อยน้อยที่สุด นอกจากนี้มนุษย์ยังเป็นเศรษฐกิจที่ต้องการการตอบแทนจากสิ่งทีกระทำ ดังนั้นเทย์เลอร์จึงค้นหาวิธีการทำงานที่ดีที่สุดและตอบแทนเงินรางวัลเพิ่มขึ้นจากค่าจ้าง การค้นหาวิธีการทำงานที่ดีที่สุดจึงศึกษาลักษณะการทำงาน การเคลื่อนไหวของร่างกายในการทำงานและจับเวลาในแต่ละขั้นตอนนั้นๆ มีการเปรียบเทียบขั้นตอนการทำงาน แต่ละชั้นว่าลักษณะการทำงานอย่างไรใช้เวลาในการทำงานน้อยกว่าและได้ผลงานดีกว่า

สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical condition) คือสิ่งต่างๆ ในบริเวณที่ทำงาน เช่น ลักษณะอาคาร สภาพห้องทำงาน การออกแบบห้องทำงาน การเคลื่อนไหวของอากาศ อุณหภูมิ ความชื้นแสง ระดับเสียง เครื่องมือเครื่องใช้ ระยะทางระหว่างโรงอาหารกับที่ทำงาน รวมถึงที่จอดรถ เป็นต้น

สภาพแวดล้อมด้านเวลา (Temporal condition) เวลาเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการทำงาน สังคมปัจจุบันคนเคร่งเครียดกับการทำงานแข่งกับเวลา บางคนทำงาน 7 วันต่อสัปดาห์ บางคนทำงาน 10-12 ชั่วโมงไม่มีเวลาพัก บางคนต้องทำงานเปลี่ยนเวลาไปเรื่อยๆ ซึ่งร่างกายคนเรามีขีดจำกัดในความสามารถในการทำงานให้มีประสิทธิภาพตามเวลาที่แตกต่างกัน

สภาพแวดล้อมทางจิตใจ (Psychological condition of work) มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในการทำงาน เช่น ลักษณะงาน ลักษณะสังคม และเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งลักษณะวัฒนธรรมในองค์กร เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกและมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกันได้ สภาพแวดล้อมมีผลต่อความรู้สึก 2 ลักษณะคือ ความเบื่อหน่าย และความเหนื่อยล้า

บรรยากาศในองค์กร (Organizational Climate) หรือในบางแห่งเรียกว่า “บุคลิกภาพองค์กร” (Organizational Personality) หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ประกอบขึ้นมาเป็นคุณลักษณะของ

สภาพแวดล้อมภายในองค์กร และสภาพแวดล้อมของงานที่บุคคลในองค์กรเกิดการรับรู้ในสภาพรวม เหล่านี้ทั้งทางตรงและทางอ้อม และสภาพแวดล้อมเหล่านี้เป็นแรงกดดันที่มีอิทธิพลผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในการทำงานออกมา

กิลเมอร์ (ธนพร จงวิทยาดี. 2545: 11 ; อ้างอิงจาก Gilmer. 1971) ให้ความเห็นว่า บรรยากาศขององค์กร คือ ลักษณะต่างๆ ที่ทำให้องค์กรหนึ่งแตกต่างไปจากองค์กรหนึ่งและมีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมของบุคคลในองค์กร รวมทั้งกระบวนการต่างๆ ในองค์กร

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การจัดบรรยากาศขององค์กรให้เหมาะสมกับการ ทำงาน บรรยากาศแจ่มใส มีอิสระในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน จะสร้าง ความพึงพอใจให้กับพนักงาน และการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การปรับตัวใน การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## 2.1.7 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

### 2.1.7.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

สุพัฒนา เดชาติวงศ์ ณ อยุธยา (2541: 31) ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถจัดการเกี่ยวกับบุคคลและ มีความสามารถการจัดการ เกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมได้แก่ เครื่องอำนวยความสะดวก เครื่องอำนวยความสะดวกที่ส่งผลกระทบต่อ การทำงานที่ดี เริ่มตั้งแต่การกำหนดนโยบายให้บุคลากรในโรงเรียนมีส่วนร่วม มีการนำข้อมูลจากสภาพจริงมากำหนดเป็นนโยบาย การมอบหมายงานและการสั่งการต้องชัดเจนเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับกำลัง มอบหมายงานแล้วต้องติดตามดูแลคอยช่วยเหลือ ยกย่องชมเชย เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในส่วนของผู้บังคับบัญชา ควรจะต้องพัฒนาตนเองให้เป็นคนทันสมัย สามารถบริหารงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาตนเองกระทำได้โดยการศึกษาค้นคว้า เพิ่มเติม การอ่านหนังสือและเอกสารทางวิชาการที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงาน เทคนิค และ แนวทางปฏิบัติงานใหม่ๆ การเข้าสมาคมร่วมกิจกรรมต่างๆ การศึกษาค้นคว้าและวิจัย การทัศนศึกษาการหมุนเวียนสับเปลี่ยนงานเพื่อหาประสบการณ์ นอกจากนี้ควรปรับปรุงด้านสุขภาพอนามัย และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นให้ดีอยู่เสมอ ซึ่งจะช่วยให้สามารถพัฒนาตนเองและเป็นที่เคารพศรัทธา ของผู้ใต้บังคับบัญชา

คุณสมบัติของผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาที่ดีทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความรู้สึกพึงพอใจ สุพัฒนา เดชาติวงศ์ ณ อยุธยา (2541: 24) ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้นำหรือผู้บังคับบัญชา ที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรว่ามีคุณลักษณะดังนี้

1. วุฒิภาวะสูง รู้จักควบคุมตนเอง มีความรับผิดชอบไม่ใช้รับแต่ชอบส่วนผิคนั้นยกให้  
ลูกน้อง

2. มีสติปัญญาสูง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และกระตือรือร้นในการทำงาน

3. มีความเชื่อมั่นในตนเองมีแผนการตัดสินใจเด็ดขาดไม่ลังเล

4. มีบุคลิกภาพดี

5. มีสุขภาพดี

6. มีใจกว้างรู้จักรับฟังและใช้เหตุผล

7. มีความสามารถในการพัฒนาผู้อื่น

8. สนับสนุนให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาก้าวหน้า ไม่กีดกันขัดขวางหรือกลัวว่า ผู้อยู่ใต้  
บังคับบัญชาจะได้ดีกว่า

9. เป็นผู้สามารถประนีประนอมขจัดความบาดหมางได้ดี

10. ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และมีส่วนภูมิใจใน  
ความสำเร็จของหน่วยงานคือทำให้รู้สึกว่าเป็นที่ยอมรับหรือเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มนั้น

11. มีความยุติธรรมหรือปกครองโดยเที่ยงธรรมไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ไม่ฟัง ความข้าง  
เดียวหรือให้อภิสิทธิ์แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาบางคนเป็นพิเศษโดยความผูกพันส่วนตัว

12. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและบุคคลทั่วไป

13. เป็นผู้ที่มีความจริงใจ

14. เป็นผู้ให้มากกว่าผู้รับ

15. มีความเข้าใจและเห็นใจผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา และเป็นที่ปรึกษาเมื่อ  
ผู้ใต้บังคับบัญชามีปัญหาหรือมีความทุกข์

16. ยกย่องและเห็นความสำคัญแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

17. คำนึงสวัสดิภาพและความมั่นคงของผู้ใต้บังคับบัญชา

18. เข้าใจความแตกต่างของบุคคลทั้งในด้านความสามารถและบุคลิกภาพ รู้จักมอบ  
งานให้เหมาะสม

19. เคารพสิทธิของผู้อื่น

แนวทางปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา

ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลดีนั้นไม่เพียงแต่หัวหน้าหน่วยงานหรือผู้บังคับบัญชา  
ควรปฏิบัติต่อลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างมีมนุษยสัมพันธ์เท่านั้น ฝ่ายลูกน้องหรือ  
ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนทุกระดับควรปฏิบัติตนเพื่อก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชาด้วย  
ดังต่อไปนี้

1. ให้ความเคารพนับถือยกย่องด้วยความจริงใจ และสรรเสริญชมเชยในโอกาสอันควร
2. สนใจศึกษาหาความรู้และประสบการณ์ เพื่อการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างที่สุดและเพื่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน
3. ตั้งใจปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้ได้ผลดีที่สุดและทันเวลาที่กำหนดให้
4. มีความคิดริเริ่มมีการตัดสินใจในภาระงานที่ถูกต้อง มีเหตุมีผลจนเป็นที่ไว้วางใจแก่ผู้บังคับบัญชาและแสดงความดีด้วยผลงานไม่ใช่การประจบสอพลอ
5. ควรเรียนรู้นิสัยการทำงานของผู้บังคับบัญชา โดยมองเฉพาะในส่วนดีที่สร้างความสำเร็จให้แก่หน่วยงานและพยายามปรับตัวเข้าหาหรือยึดเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป
6. รู้กาลเทศะในการเข้าพบเพื่อการปรึกษาหารือหรือเพื่อการร้องทุกข์ และกระทำอย่างนุ่มนวลมีเหตุมีผล
7. มีอารมณ์รื่นเริงแจ่มใส เป็นมิตรกับทุกคน ไม่สร้างความยุ่งยากลำบากใจให้แก่ผู้ร่วมงานจนทำให้ผู้บังคับบัญชาต้องเดือดร้อนรำคาญใจ
8. รู้จักประเมินตนเองทั้งด้านส่วนตัวและด้านปฏิบัติงานอย่างยุติธรรมและพยายามแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นอยู่เสมอ
9. ไม่นินทาว่าร้ายผู้บังคับบัญชา

สมพร สุทัศนีย์ (2548: 354) กล่าวว่า การสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ ในสังคมทั่วไปนั้นต้องปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับความแตกต่างระหว่างบุคคล การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา คือ การเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา ตั้งใจทำงาน ไม่สร้างความเป็นศัตรูกับผู้บังคับบัญชา สำหรับผู้บังคับบัญชาสามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทางการบริหาร และด้านสวัสดิการ

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาควรมีความจริงใจ เข้าใจความแตกต่างของบุคคลทั้งในด้านความสามารถและบุคลิกภาพ และเคารพสิทธิของผู้อื่น

### 2.1.7.2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

ทองทิพภา วิริยะพันธุ์ (2546: 237) เพื่อนร่วมงานเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อ การทำงานของบุคคลเป็นอย่างยิ่ง เพราะนอกจากจะช่วยผลักดันให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มหรือเป็นทีมแล้วยังมีอิทธิพลส่วนตัว เพราะมีการคบหาสมาคมกันฉันท์เพื่อน จึงจูงใจให้เกิดความร่วมมือร่วมใจช่วยกันทำงานได้ง่ายขึ้น ฉะนั้นการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานจึงเป็นเรื่องที่ค่อนข้างจะแนบแน่นและใกล้ชิด หากเพื่อนร่วมงานไม่ลงรอยกัน การทำงานจะเป็นไปด้วยความยากลำบาก ขาดความร่วมมือ และงานก็จะด้อยประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรประสบความล้มเหลวได้ในที่สุด

สมพร สุทัศนีย์ (2548: 127) ในการติดต่อสัมพันธ์ หรือการทำงานร่วมกับผู้อื่น ควรพิจารณาถึงอารมณ์ความรู้สึก นอกเหนือจากการคำนึงถึงความสามารถเพียงอย่างเดียว เช่น การมอบหมายงานควรคำนึงถึงด้วยว่าผู้รับงานพอใจหรือไม่ และพิจารณาเหตุการณ์หรือสถานการณ์ขณะนั้นประกอบกันด้วย มีความยืดหยุ่น ไม่เคร่งครัดจนเกินไป การศึกษาภูมิหลัง สถานการณ์รอบตัวบุคคลทำให้เข้าใจบุคคลอื่น และทำให้เรารู้จักยืดหยุ่นเพื่อทำให้บุคคลที่มีปัญหาบางอย่างไม่อดอัดใจ

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จ ทั้งนี้เพราะบุคลากรทุกฝ่ายจะต้องร่วมมือร่วมใจช่วยกันทำงาน เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น รู้จักยืดหยุ่น คุณลักษณะเหล่านี้จะส่งผลให้เกิดการปรับตัวที่มีประสิทธิภาพที่ดีได้

### 2.1.7.3 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทกับผู้รับบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2547: 193-194) สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเพื่อให้ตนเองเกิดความพึงพอใจนั้นมีมากมาย และแตกต่างกันไปตามลักษณะของการบริการ จากการศึกษาของ E.P.S.A ได้ชี้ให้เห็นถึงความคาดหวังของผู้รับบริการที่น่าสนใจ 5 ประการได้แก่

1. ทศนคติที่ดี หมายถึง ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อตัวผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการมากคือรอยยิ้มและอัธยาศัยอันดีในเวลาที่เขาต้องมารับบริการ ในข้อนี้สะท้อนให้เห็นลักษณะพื้นฐานของผู้ให้บริการเหล่านั้นด้วย กล่าวคือพวกเขาจำเป็นต้องมีความรักในงานที่ตนกำลังปฏิบัติ เพราะมิฉะนั้นแล้วพวกเขาคงไม่อาจสร้างสรรค์จิตใจของความเป็นผู้ให้บริการที่จะต้องเป็นผู้ให้สิ่งที่ดีที่สุดกับลูกค้าได้

2. คำตอบที่ถูกต้องและเต็มไปด้วยความรับผิดชอบ หมายถึง ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อปัญหาอันเนื่องมาจากสินค้าหรือบริการนั้นๆ สิ่งที่พวกเขาต้องการมากที่สุดก็คือเมื่อเวลาที่พวกเขาประสบปัญหา หรือแม้แต่ในยามที่พวกเขาเกิดมีข้อสงสัยเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่เขา

ชื่อ พวกเขาคาดหวังที่จะได้รับความช่วยเหลือ ได้รับคำตอบตลอดจนข้อแนะนำต่างๆ จากผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งความช่วยเหลือ คำตอบหรือคำแนะนำต่างๆ เหล่านั้นจะต้องมีความถูกต้องและเต็มไปด้วยความรับผิดชอบ ซึ่งความรับผิดชอบในที่นี้หมายถึง ความละเอียดชัดเจนของคำตอบ ตลอดจนความกระตือรือร้นในการที่จะอธิบายให้ลูกค้าได้เข้าใจอย่างถ่องแท้

3. บุคลิกภาพที่ดี หมายถึง ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อตัวผู้ให้บริการนั่นเอง สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเห็นก็คือ พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาด ตลอดจนการมีบุคลิกภาพที่ดีผสมกับเป็นผู้ที่พร้อมจะให้บริการ ข้อนี้นับเป็นเรื่องที่ค่อนข้างละเอียดอ่อนแต่ก็เป็นสิ่งที่ผู้ที่ประกอบธุรกิจบริการจะต้องให้ความใส่ใจอยู่เสมอ การแต่งกายและบุคลิกภาพเป็นสิ่งสำคัญ คงไม่มีผู้รับบริการคนใดต้องการที่จะมารับบริการจากพนักงาน ผู้ให้บริการที่แต่งกายไม่เรียบร้อยหรือสกปรก เป็นต้น

4. ความมีทักษะและการได้รับการฝึก หมายถึง ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อตัวพนักงานผู้ให้บริการ สิ่งที่เราต้องการก็คือ พนักงานผู้ให้บริการที่เป็นผู้มีความรู้ ทักษะ ความชำนาญงานในงานบริการนั้นๆ ข้อนี้เป็นเรื่องที่สำคัญมากๆ ที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องได้รับการฝึกฝนอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่มาแล้วเป็นอย่างดี

5. การตรงต่อเวลา หมายถึง ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อตัวพนักงาน ผู้ให้บริการและการได้รับบริการ สิ่งที่เราต้องการก็คือการตรงต่อเวลา การนัดหมายกับผู้รับบริการเป็นเรื่องสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพที่ทุกคนต้องทำงานแข่งกับเวลาอย่าง ทุกวันนี้ การผิดนัดกับผู้รับบริการเป็นเรื่องที่บางครั้งก็สร้างความเสียหายต่อธุรกิจบริการที่เราเกี่ยวข้องอยู่อย่างที่เราอาจนึกไม่ถึงได้

## 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงาน

### 2.2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบด้านส่วนตัว

#### 2.2.1.1 เพศ

##### งานวิจัยต่างประเทศ

บัคเคอรี (เฉลิมศรี สมะมะโน: 2546 ; อ้างอิงจาก Beckery. 1992) ได้ศึกษากลุ่มของพนักงานบริษัทจำนวน 641 คน ในรัฐนิวเจอร์ซีย์ พบว่า เพศร่วมกับตัวแปรอื่น ได้แก่ การศึกษาจะช่วยทำนายการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น และจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า เพศอย่างเดียวไม่ชี้ถึงความแตกต่างในการปฏิบัติงานได้ จึงควรศึกษาตัวแปรอื่นร่วมด้วย

วิลเลียม (William. 1993: 3673-3674) ศึกษากลุ่มผู้บริหารจำนวน 107 คน และลูกจ้าง จำนวน 229 คน พบว่า ผู้บริการและลูกจ้างที่มีเพศต่างกันทำให้มีผลการปฏิบัติงานต่างกัน

### งานวิจัยในประเทศ

เกษม เฉลิมธนะกิจโกศล (2543: 94) ศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า พนักงานบริษัทผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่มีเพศต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานเพศชายมีการปรับตัวในการทำงานโดยรวมได้ดีกว่าพนักงานเพศหญิง

ปณยา ทองเหลือง (2544: 124) ศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานระดับหัวหน้าต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ในบริษัท เอกโค (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานระดับหัวหน้าเพศต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดรุณรัตน์ ผลสวัสดิ์ (2544: 85-86) ได้ทำการศึกษาถึงการปรับตัวและสุขภาพจิตของนักศึกษาโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำ (กศ.บป.) สถาบันราชภัฏพระนครซึ่งผลการศึกษาในด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับการปรับตัวพบว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกันจะมีการปรับตัวไม่แตกต่างกัน

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า เพศต่างกันมีผลต่อการปรับตัวในการทำงานที่ต่างกัน

### 2.2.1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอายุ

#### งานวิจัยต่างประเทศ

แทนเนมโบม และแมทธิว (Trannenbaum and Mathieu. 1991: 759-769) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับความรู้สึกรักในงาน ตามที่คาดหวังของทหารใหม่ของกองทัพเรือ สหรัฐอเมริกา จำนวน 666 คน ผลการศึกษา อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

#### งานวิจัยในประเทศ

สุรพล อินทุราม (2544) ศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานต้อนรับหญิงต่างชาติบนเครื่องบินเฉพาะกรณีบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานต้อนรับหญิงต่างชาติมีการปรับตัวในการทำงานในระดับสูง และพนักงานต้อนรับหญิงต่างชาติที่มีอายุต่างกันมีการปรับตัวในการทำงานแตกต่างกัน

จากงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า อายุ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานและการปรับตัวในการทำงาน

### 2.2.1.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพสมรส

#### งานวิจัยต่างประเทศ

ลินคอล์น และ คาลเลเบิร์ก (ศรีสม 2542: 57 ; อ้างอิงจาก Lincoln and Kalleberg. n.d) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรในประเทศญี่ปุ่น และสหรัฐอเมริกา พบว่า คนที่แต่งงานแล้วจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนโสด เนื่องจากคนที่แต่งงานแล้วมีภาระที่จะต้องรับผิดชอบมากกว่าคนโสด ซึ่งเป็นข้อจำกัดของการย้ายองค์กรในการทำงาน

#### งานวิจัยในประเทศ

จรีพร กาญจนการุณ (2536: 50) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้ม การลาออกจากองค์กรของข้าราชการมหาวิทยาลัยมหิดลในสาขาวิชาขาดแคลน พบว่า ข้าราชการที่สมรสแล้วต้องการความมั่นคงในอาชีพมากกว่าข้าราชการโสด

### 2.2.1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ในการทำงาน

#### งานวิจัยต่างประเทศ

แชลเลอร์ (Scheller. 1986: 1580-A) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลแห่งหนึ่งพบว่า อายุงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คิทเชน (Kitchen. 1990: 4014-A) ศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานองค์กรต่างๆ จำนวน 1,055 คน พบว่า ระยะเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์สูงสุดกับความผูกพันต่อองค์กร

วิลเลียม (Williams.1993: 3673-3674) พบว่า ผู้บริหารและลูกจ้างที่มีระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยผู้ที่มีระยะเวลาในการทำงานมากจะมีการปฏิบัติงานดีกว่าผู้ที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อย

#### งานวิจัยในประเทศ

ดวงรัตน์ พิทักษ์ (2540: 110) ศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานหญิงที่แต่งงานแล้ว พบว่า พนักงานหญิงที่แต่งงานแล้วที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่ามีแนวโน้มจะปรับตัวในการทำงานได้ดีกว่าพนักงานหญิงที่แต่งงานแล้วที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า อายุงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระยะเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์สูงสุดกับ ความผูกพันต่อองค์กร และพบว่าประสบการณ์ในการทำงาน ในระดับบริหารพบว่าไม่มี ความแตกต่างกัน

### 2.2.1.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

#### งานวิจัยต่างประเทศ

อายแซงค์ (Eysenck. 1970: 114-131) ได้ศึกษาถึงอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมทางครอบครัวที่มีผลต่อบุคลิกภาพของเด็ก โดยศึกษาเด็กชายอายุ 11-12 ปี ใช้แบบสำรวจบุคลิกภาพของเด็กวัยรุ่น (Junior Eysenck Personality Inventory) แล้วหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับขนาดครอบครัว อาชีพของพ่อแม่ ลำดับการเกิด และความสนใจของพ่อแม่ที่มีต่อเด็ก ผลการศึกษา พบว่าพ่อแม่ที่มีระดับอาชีพสูงจำนวนมากเป็นพ่อแม่ของเด็กที่แสดงตัว และอารมณ์มั่นคง ส่วนในด้านความสนใจของพ่อแม่ที่มีต่อลูก พบว่า เด็กผู้หญิงได้รับความสนใจจากพ่อแม่มากกว่าเด็กชายและการที่เด็กได้รับความสนใจจากพ่อแม่ นั้นมีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพด้านการแสดงตัวของเด็กด้วยและการที่เด็กได้รับความสนใจจากพ่อแม่ นั้นมีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพด้านการแสดงตัวของเด็กด้วย

#### งานวิจัยในประเทศ

สุดใจ ผาแก้วมณี (2542: 149) ได้ศึกษาการศึกษาเกณฑ์ปกติของบุคลิกภาพของนักเรียนพยาบาลสี่เหล่าทัพ กรุงเทพมหานคร พบว่า นักเรียนพยาบาลกองทัพบกมีบุคลิกภาพด้านความอ่อนโยนสูงกว่านักเรียนพยาบาลตำรวจกองทัพบกมีบุคลิกภาพด้านความอ่อนโยนสูงกว่านักเรียนพยาบาลตำรวจ และนักเรียนพยาบาลกองทัพเรือและนักเรียนพยาบาลตำรวจมีบุคลิกภาพด้านความหวาดระแวงสูงกว่านักเรียนพยาบาลกองทัพบก นักเรียนพยาบาลมีการปรับตัวในหอพักต่างกัน นักเรียนพยาบาลที่มีการปรับตัวในหอพักไม่ดีมีบุคลิกภาพด้านความวิตกกังวลสูง

### 2.2.1.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในองค์กร

#### งานวิจัยต่างประเทศ

Welsch and Lavan (1981) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความผูกพันต่อองค์กร ลักษณะงานความพอใจในงานและพฤติกรรมทางวิชาชีพของลูกจ้างในโรงพยาบาล ซึ่งพบว่า อายุ ตำแหน่ง และระยะเวลาที่ทำงานในโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

Angle and Perry (1981) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพขององค์กร พบว่า คุณลักษณะส่วนตัวด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันต่อองค์กร และผู้หญิงมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าผู้ชาย

Fukami and Larson (1984) ได้ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานขนส่ง 114 คน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทางบวก ได้แก่ อายุ อายุงาน

ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และการเข้ากับผู้ร่วมงานได้ ส่วนปัจจัยที่มีผลสัมพันธ์ทางลบ คือ ระดับการศึกษา และความเครียดในงาน

Meyer and John (1989) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้จัดการบริษัทขายอาหารในแคนาดา จำนวน 114 ราย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานและโอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอายุ และอายุงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างไม่มีนัยสำคัญ

Huselid and Day (1991) ได้ทำการศึกษาองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับผู้จัดการร้านต่างๆ จำนวน 241 ราย ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบด้านการศึกษามีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนรายได้ เพศ และอายุงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

Math and James (1991) ได้ทำการศึกษา องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานขับรถประจำทาง จำนวน 194 คน และวิศวกร 220 คน ผลการศึกษาพบว่า สำหรับพนักงานขับรถประจำทาง เพศ และสถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์ และสำหรับวิศวกรอายุงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

#### งานวิจัยในประเทศ

พันตำรวจตรีวีรพล นันทเกษม (2540) ได้ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดฝ่ายอำนวยการกองตำรวจทางหลวง จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ความก้าวหน้าในการทำงาน งานที่มีโอกาสสัมพันธ์กับผู้อื่น ความมั่นคงและความเชื่อมั่นขององค์กร ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบขององค์กรและความสัมพันธ์เชิงบวกกับเพื่อนร่วมงาน

กรกฎ พลพานิช (2540) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพการตลาด บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ พื้นฐานการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสำหรับปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในงาน การเห็นความสำคัญของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

อรฉัตร สรญาณธนาวุธ (2545) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรไม่หวังผลกำไรของพนักงาน กรณีศึกษาสถาบันคีนันแห่งเอเชีย จากการศึกษาพบว่า พนักงานในสถาบันคีนันแห่งเอเชียที่มีอายุต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านการใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์กร และด้านความห่วงใยในอนาคตขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติ ความสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์ที่ได้รับจากการทำงานด้านความเชื่อถือและพึ่งพาได้ขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรด้านการยอมรับเป้าหมาย นโยบายการบริหารขององค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์ที่ได้รับจากการทำงานด้านความน่าเชื่อถือและพึ่งพาได้ขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกภาคภูมิใจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์ที่ได้รับจากการทำงานด้าน การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พงศกร เผ่าไพโรจนกร (2546) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงาน บริษัทซีเมนส์ จำกัด จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน เงินเดือน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ขณะที่ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความมั่นคงในงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบในงาน ปัจจัยด้านลักษณะ องค์กร ได้แก่การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน นโยบาย กฎ ข้อบังคับ และขั้นตอนต่างๆ ใน การทำงาน และปัจจัยด้านประสพการณ์จากการทำงาน ได้แก่ การเห็นความสำคัญของงาน สภาพการทำงาน ทศนคติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลงานการวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่ามีตัวแปรที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรจำนวนมาก ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อเนื้อ และความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐาน ทางสังคม

## 2.2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน

### 2.2.2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน งานวิจัยต่างประเทศ

เบเกอร์ (สุทธิสาร ธารสุวรรณวงศ์. 2547: 23 ; อ้างอิงจาก Baker. 1989) ได้ศึกษาองค์ประกอบซึ่งผู้บริหารใช้ในการประเมินผลการฝึกอบรม และการปฏิบัติงานของครู พบว่าบรรยากาศและความสามารถของผู้บริหารมีความสำคัญในการทำให้เกิดแรงจูงใจใน การทำงาน และเกิดความต้องการพัฒนาตนเองของครูที่จะพัฒนาทักษะการเรียนการสอน การให้คำปรึกษาแก่นักเรียน และการพัฒนาการเรียนการสอน เพื่อให้นักเรียนได้รับผลสัมฤทธิ์ใน การเรียน

ซอง (สุทธิสาร ธารสุวรรณวงศ์.2547: 23 อ้างอิงจาก Chen. 1995) ได้ศึกษาบรรยากาศในองค์กร และการปฏิบัติด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทอเมริกา และบริษัทของจีนในประเทศไต้หวัน พบว่าบรรยากาศในองค์กรมีความสัมพันธ์กับวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

### งานวิจัยในประเทศ

จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541: 86) ศึกษาการรับรู้บรรยากาศในองค์กรและความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน พบว่า บุคลากรในโรงพยาบาลตากสินมีการรับรู้บรรยากาศในองค์กรในทางบวกอยู่ระดับปานกลางและมีระดับความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติและยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศในองค์กร ส่วนวิชาชีพและภาระทางครอบครัวมีผลต่อการรับรู้บรรยากาศในองค์กร

วรรณภา อากาศดุล (2545: 66) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานของครูวิทยาลัยสารพัดช่าง สังกัดกรมอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร พบว่าสิ่งแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานครูเป็นอันดับแรก เพราะการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม มีความเป็นระเบียบสวยงาม ขนาดห้องไม่คับแคบ ปราศจากขยะ มีการปรับแสงสว่างเหมาะสมกับกิจกรรม ติดตั้งอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ได้มาตรฐานจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรักสามัคคี มีความเข้าใจกัน ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานของครู

ณัฐกานต์ พันธุ์เจริญ (2547: 85) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่าสภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงานที่แตกต่างกันนั้นจะทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไปด้วย ทั้งนี้เพราะงานของพนักงานจำเป็นต้องใช้วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้ามีวัสดุอุปกรณ์คุณภาพดี เหมาะสมเพียงพอกับปริมาณงานและจำนวนพนักงานก็จะสามารถอำนวยความสะดวกให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วด้วย ทำให้พนักงานทำงานอย่างราบรื่น คล่องตัวและมีความสุขกับการทำงาน

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานมีผลต่อการปรับตัวในการทำงาน เพราะการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม มีความเป็นระเบียบสวยงาม ขนาดห้องไม่คับแคบ ปราศจากขยะ มีการปรับแสงสว่างเหมาะสมกับกิจกรรม ติดตั้งอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ได้มาตรฐานจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรักสามัคคี มีความเข้าใจกัน

### 2.2.2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธภาพระหว่างบุคคล งานวิจัยต่างประเทศ

อาห์มาด และฮูด (Ahmad and Hood. 1984: 498 – 502) ได้ศึกษาเกี่ยวกับพัฒนาการของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของนักศึกษามหาวิทยาลัยไอโอว่า โดยใช้แบบสำรวจสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Mines – Iensen Interpersonal Relationships Inventory: MIIRI) ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีพัฒนาการของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมนอกหลักสูตร

อาร์โนด์ และคณะ (วิลโลว์ พัวรักษา. 2541: 8 ; อ้างอิงจาก Sellick. 1991) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้บังคับบัญชาที่ให้ความสำคัญกับความเป็นบุคคลในการทำงาน จะมีลักษณะดังนี้ คือ น่าเชื่อถือ น่าเคารพมีมนุษยสัมพันธ์ดี และสร้างความอบอุ่นระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน

#### งานวิจัยในประเทศ

ชนินาถ เจริญผล (สุวรรณณี เตชะวิรัชชน. 2541: 43) ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเบื้องต้น

ชมนุช บุญสิทธิ์ (2541: 122-123) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนกุญชรวิทยาคารวิทยาลัยอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายที่ดีที่สุดตามลำดับความสำคัญ คือ บุคลิกภาพ รองลงมา คือ บรรยากาศทางการเรียนการสอน บรรยากาศภายในครอบครัว และเพศ ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้ง 4 สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนได้ร้อยละ 39.97

หทัยา มัทยาท (2541: 103-104) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัย การทำงาน และปัจจัยทางจิตใจที่เกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าตัวแปรด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่ดีจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของพยาบาล

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานนั้น ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ได้แก่ บุคลิกภาพ บรรยากาศในการปฏิบัติงาน รวมถึงสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นกับบุคคลต่างๆ ในขณะที่ปฏิบัติงานด้วย

### 3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

#### 3.1 ประวัติบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด

บริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เป็นผู้ดำเนินธุรกิจให้คำปรึกษาและซ่อมแซมวงจรไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์เครื่องจักรอุตสาหกรรมมาเป็นเวลา 15 ปี โดยเริ่มก่อตั้งขึ้นตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2537 เดิมใช้ชื่อว่า ห้างหุ้นส่วนจำกัด วรรณท์ อินโฟเทค เทคโนโลยี มีสำนักงานอยู่ที่จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์เพื่อซ่อม บำรุงรักษา ติดตั้งระบบคอนโทรลไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และอุตสาหกรรมทุกประเภท ได้แก่ CNC LATHE, DC DRIVE, INVERTER, SERVO, TEMPERATURE CONTROL, UPS SIGNAL, GENERATOR, SWITCHING POWER SUPPLY, MONITOR, TOUCHSCREEN, เครื่องชั่ง, เครื่องมือวัด บอร์ด และการ์ดคอนโทรลเครื่องจักร โดยมีนายกำพล บวรบัญชา เป็นกรรมการผู้จัดการ ต่อมาในพุทธศักราช 2544 ห้างหุ้นส่วนจำกัด วรรณท์ อินโฟเทค เทคโนโลยีได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น บริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด ซึ่งได้มีการย้ายสำนักงานมาอยู่ที่กรุงเทพมหานคร จนถึงปัจจุบัน

#### 3.2 แผนกงานต่างๆ ในบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด

**แผนกบัญชี** มีหน้าที่จัดทำบัญชีเจ้าหนี้ ลูกหนี้ จัดทำบัญชีแยกประเภทต่างๆ ไป ดูแลค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นในบริษัทฯ แสดงรายละเอียดของรายได้และค่าใช้จ่ายรวมทั้งกำไร ของบริษัทฯ

**แผนกจัดซื้อ** มีหน้าที่ติดต่อจัดหาผู้ผลิตและผู้จำหน่ายวัตถุดิบ รวมทั้งประสานงานกับฝ่ายช่างและจัดหาอุปกรณ์อะไหล่ในการปฏิบัติงานตามความต้องการของพนักงาน

**แผนกตลาด** มีหน้าที่ในการจัดหาลูกค้า วิเคราะห์ลูกค้าและตลาด ตรวจสอบสินค้าให้พอกับความต้องการของลูกค้า

**แผนกประสานงาน** มีหน้าที่จัดส่งเอกสาร และข้อมูลให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้องกับแผนกต่างๆ

**แผนกช่างซ่อมบำรุง** มีหน้าที่ในการซ่อมอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และแจกแจงรายละเอียดเกี่ยวกับงานซ่อม

**แผนกบุคคล** มีหน้าที่ดูแลตอบแทนและสวัสดิการให้กับพนักงาน จัดสัญญาจ้างระหว่างพนักงานและบริษัทฯ และประเมินผลงานกับพนักงาน

**แผนกส่งของ** มีหน้าที่ในการส่งและรับของให้กับลูกค้า

### 3.3 เงื่อนไขการบริการของบริษัทฯ

3.3.1 ยินดีรับส่งสินค้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น

3.3.2 ถ้าทางบริษัทฯ ทำงานให้ท่านไม่ประสบความสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ จะไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น

3.3.3 รับประกันงานซ่อมให้ท่าน 180 วัน นับจากวันส่งของทุกๆ อาการที่มีสาเหตุจากการใช้งานปกติ

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร จำนวน 125 คน เป็นพนักงานชาย 75 คน และเป็นพนักงานหญิง 50 คน ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

#### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีลักษณะเป็นแบบสอบถามองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 8 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามความผูกพันในองค์กร
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน
- ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้บังคับบัญชา
- ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับเพื่อนร่วมงาน
- ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้ที่เข้ารับการบริการ
- ตอนที่ 8 แบบสอบถามการปรับตัวในการทำงาน

## วิธีการสร้างเครื่องมือ

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน

### ตัวอย่างแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของพนักงานบริษัทฯ โปรดทำเครื่องหมาย

✓ ตามสภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ
  - ( ) เพศชาย
  - ( ) เพศหญิง
2. อายุ.....ปี
3. สถานภาพสมรส
  - ( ) โสด
  - ( ) คู่
  - ( ) หม้าย
4. ประสบการณ์ในการทำงาน.....ปี

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามบุคลิกภาพ ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอนดังนี้

2.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพเพื่อสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ

2.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพของอัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล (2533: 159-162) ดัดแปลงมาจากแบบสำรวจการกระทำของเจนกินส์ (Jenkins Activity Survey) เป็นแบบทดสอบรายงานตนเอง แบ่งเป็นบุคลิกภาพแบบ เอ และบุคลิกภาพแบบ บี

2.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามบุคลิกภาพ โดยใช้แนวคิดที่ได้จากข้อ 2.1 และ 2.2 โดยลักษณะของแบบสอบถามบุคลิกภาพเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

### ตัวอย่างแบบสอบถามบุคลิกภาพ

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ เมื่ออ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
0	<b>บุคลิกภาพแบบ เอ</b> ท่านเป็นคนจริงจังกับงาน					
00	<b>บุคลิกภาพแบบ บี</b> ท่านชอบเก็บความรู้สึกของตนเองไว้					

### เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีความหมายเชิงบวก      ข้อความที่มีความหมายเชิงลบ

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

### เกณฑ์การแปลผล

การแปลความหมายตามแนวคิดของ อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล. (2533: 57-59) ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้

คะแนนสูงตั้งแต่ 49 – 95	หมายถึง	มีบุคลิกภาพแบบ เอ
คะแนนต่ำตั้งแต่ 19 – 48	หมายถึง	มีบุคลิกภาพแบบ บี

### ตอนที่ 3 แบบสอบถามความผูกพันในองค์กร

3.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในองค์กรเพื่อสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ

3.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในองค์กร ของปทุม ฤกษ์กลาง และนำมาดัดแปลงให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ

3.3 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามที่ได้จากความรู้ที่ได้จากข้อ 3.1 และ 3.2 โดยลักษณะของแบบสอบถามความผูกพันในองค์กรเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

#### ตัวอย่าง แบบสอบถามความผูกพันในองค์กร

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร เมื่ออ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
0	ท่านพอใจที่ได้ทำงานในบริษัท					
00	ท่านไม่ชอบทำงานในบริษัทนี้เลย					

### เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายเชิงบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายเชิงลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

### เกณฑ์การแปลความหมาย

เกณฑ์การแปลความหมายแบบสอบถามความผูกพันในองค์กรตามแนวคิดของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538: 9) ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00	หมายถึง	มีความผูกพันในองค์กรมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66	หมายถึง	มีความผูกพันในองค์กรปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33	หมายถึง	มีความผูกพันในองค์กรน้อย

### ตอนที่ 4 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

4.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานเพื่อสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ

4.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานของเดือนใจ ยงพานิช (2539 : 99)

4.3 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามที่ได้จากความรู้ที่ได้จากข้อ 4.1 และ 4.2 โดยลักษณะของแบบสอบถามลักษณะกายภาพในที่ทำงานเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท์ ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

### ตัวอย่าง แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน เมื่ออ่าน

ข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับ

ข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

จริง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก

จริงบ้าง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง

จริงน้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย

จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
0	<b>สถานที่ทำงาน</b> ห้องทำงานมีอากาศถ่ายเทสะดวก					
00	<b>วัสดุอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวก ในการทำงาน</b> ที่ทำงานมีเครื่องคอมพิวเตอร์มี เพียงพอและทันสมัย					

### เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีความหมายเชิงบวก      ข้อความที่มีความหมายเชิงลบ

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

## เกณฑ์การแปลความหมาย

เกณฑ์การแปลความหมายแบบสอบถามลักษณะกายภาพในที่ทำงาน ตามแนวคิดของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538: 9) ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง	ลักษณะกายภาพในที่ทำงานดี
คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง	ลักษณะกายภาพในที่ทำงานดีพอใช้
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง	ลักษณะกายภาพในที่ทำงานไม่ดี

### ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้บังคับบัญชา

5.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้บังคับบัญชา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

5.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาของศิริพร อรุณสิงคะ (2544: 94) และนำมาดัดแปลงให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ

5.3 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามที่ได้จากความรู้ ที่ได้จากข้อ 5.1 และ 5.2 โดยลักษณะของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้บังคับบัญชา เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท์ ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

### ตัวอย่าง แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้บังคับบัญชา

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้บังคับบัญชา เมื่ออ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
0	<u>การปฏิบัติตนของพนักงาน บริษัทฯ ต่อผู้บังคับบัญชา</u> ท่านสามารถเสนอแนวคิดต่อ ผู้บังคับบัญชาได้					
00	<u>การปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชา ต่อพนักงานบริษัทฯ</u> ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของ ท่าน					

### เกณฑ์การให้คะแนน

	ความที่มีความหมายเชิงบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายเชิงลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

### เกณฑ์การแปลความหมาย

เกณฑ์การแปลความหมายแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้บังคับบัญชา ตามแนวคิดของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538: 9) ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้บังคับบัญชาดี

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้บังคับบัญชาดีพอใช้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้บังคับบัญชาไม่ดี

## ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับเพื่อนร่วมงาน

6.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับเพื่อนร่วมงานเพื่อสร้างนิยามศัพท์

6.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานของ อรรถนุกา จอดนอก (2544 : 119-121) และนำมาดัดแปลงให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ

6.3 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามที่ได้จากความรู้ ที่ได้จากข้อ 6.1 และ 6.2 โดยลักษณะของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับเพื่อนร่วมงานเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท์ ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

### ตัวอย่าง แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับเพื่อนร่วมงาน

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับเพื่อนร่วมงาน เมื่ออ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
0	ท่านไม่กล้าขอความช่วยเหลือเพื่อน ร่วมงาน					
00	ท่านมีเรื่องขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน					

### เกณฑ์การให้คะแนน

	ความที่มีความหมายเชิงบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายเชิงลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

### เกณฑ์การแปลความหมาย

เกณฑ์การแปลความหมายแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับเพื่อนร่วมงาน ตามแนวคิดของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538: 9) ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับเพื่อนร่วมงานดี

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับเพื่อนร่วมงานดีพอใช้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับเพื่อนร่วมงานไม่ดี

### ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้รับบริการ

7.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงาน บริษัทฯ กับผู้รับบริการ เพื่อสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ

7.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับผู้รับบริการ ของ พนิดา ผกานรินทร์ (2545 : 128)

7.3 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามที่ได้จากความรู้ ที่ได้จากข้อ 7.1 และ 7.2 โดยลักษณะของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้รับบริการ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

### ตัวอย่าง แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้รับบริการ

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้รับบริการ เมื่ออ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
0	<u>การปฏิบัติตนของพนักงาน บริษัทฯ ต่อผู้รับบริการ</u> ท่านให้การบริการกับลูกค้าด้วยกิริยา นุ่มนวล					
00	<u>การปฏิบัติตนของผู้รับบริการต่อ พนักงานบริษัทฯ</u> ผู้รับบริการตำหนิการบริการของท่าน					

### เกณฑ์การให้คะแนน

	ความที่มีความหมายเชิงบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายเชิงลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

### เกณฑ์การแปลความหมาย

เกณฑ์การแปลความหมายแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้รับบริการตามแนวคิดของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538: 9) ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้รับบริการดี

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้รับบริการดีพอใช้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้รับบริการไม่ดี

### ตอนที่ 8 แบบสอบถามการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัทฯ

8.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานเพื่อสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ

8.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัทฯ ของ อรรถญา จอดนอก (2544: 124-125)

8.3 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามที่ได้จากความรู้ ที่ได้จากข้อ 8.1 และ 8.2 โดยลักษณะของแบบสอบถามการปรับตัวในการทำงานเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

#### ตัวอย่าง แบบสอบถามการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัทฯ

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงาน เมื่ออ่านข้อความแล้ว

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

จริง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก

จริงบ้าง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง

จริงน้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย

จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
0	ท่านสามารถแก้ปัญหากับผู้รับบริการ ที่ไม่สามารถซ่อมได้ทันตามกำหนดได้					
00	ท่านไม่สามารถเข้ากับผู้รับบริการได้					

### เกณฑ์การให้คะแนน

	ความที่มีความหมายเชิงบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายเชิงลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

### เกณฑ์การแปลความหมาย

เกณฑ์การแปลความหมายแบบสอบถามการปรับตัวในการทำงานตามแนวคิดของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538: 9) ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง	มีการปรับตัวในการทำงานดี
คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง	มีการปรับตัวในการทำงานดีพอใช้
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง	มีการปรับตัวในการทำงานไม่ดี

### วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

1. หาค่าความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรพรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมธิดา แส่นคำเครือ และอาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา ตรวจสอบหาความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้ในข้อคำถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

2. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Tryout) กับพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คนที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง โดยตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อหาอำนาจแจกแจงเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง – กลุ่มต่ำ แล้วทดสอบด้วย t – test โดยเลือกเฉพาะข้อที่มีค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาเป็นแบบสอบถามในการวิจัย ได้ผลดังนี้

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามบุคลิกภาพ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบลิเคอร์ท์ (Likert) มี 5 ระดับ จำนวน 12 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.172 – 6.200

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามความผูกพันในองค์กร เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบลิเคอร์ท์ (Likert) มี 5 ระดับ จำนวน 12 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 1.432 – 4.096

**ตอนที่ 4** แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบลิเคอร์ท์ (Likert) มี 5 ระดับ จำนวน 11 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.704 – 3.848

**ตอนที่ 5** แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้บังคับบัญชาเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบลิเคอร์ท์ (Likert) มี 5 ระดับ จำนวน 12 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.352 – 4.176

**ตอนที่ 6** แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับเพื่อนร่วมงาน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบลิเคอร์ท์ (Likert) มี 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 1.832 – 3.976

**ตอนที่ 7** แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้รับบริการ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบลิเคอร์ท์ (Likert) มี 5 ระดับ จำนวน 10 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 1.928 – 3.968

**ตอนที่ 8** แบบสอบถามการปรับตัวในการทำงาน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบลิเคอร์ท์ (Likert) มี 5 ระดับ จำนวน 14 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.392 – 4.144

3. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่คัดเลือกแล้วในข้อ 2 โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ผลดังนี้

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามบุคลิกภาพ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .6632

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามความผูกพันในองค์กร ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .3764

**ตอนที่ 4** แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .5516

**ตอนที่ 5** แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัท กับผู้บังคับบัญชา ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .3607

**ตอนที่ 6** แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัท กับเพื่อนร่วมงาน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .3332

**ตอนที่ 7** แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัท กับผู้รับบริการ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .2858

**ตอนที่ 8** แบบสอบถามการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .2918

### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒไปขออนุญาตผู้จัดการบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
2. ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 5 – 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552 จำนวน 125 ฉบับ ได้รับคืนมาครบทุกฉบับ
3. ผู้วิจัยคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ปรากฏว่าสมบูรณ์ทุกฉบับจากนั้นจึงนำมาตรวจให้คะแนน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน เพื่อแสดงข้อมูลส่วนตัวในแบบสอบถามตอนที่ 1 โดยแสดงการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบส่วนตัว และสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร
3. วิเคราะห์องค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### 2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ ได้แก่

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

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach)

### 3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

3.2 วิเคราะห์องค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่มีอิทธิพลต่อปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
N	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
S.D	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
F	แทน	ค่าสถิติการแจกแจงแบบ F
t	แทน	ค่าสถิติการแจกแจงแบบ t
df	แทน	Degree of Freedom
SS	แทน	Sum of Squares
MS	แทน	Mean Squares
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
$R^2$	แทน	กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ
$\beta$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปแบบมาตรฐาน
$SE_b$	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
$SE_{est}$	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์
$\hat{Y}$	แทน	สมการพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานโดยใช้คะแนนดิบ
Z	แทน	สมการพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานโดยใช้คะแนนมาตรฐาน
Y	แทน	การปรับตัวในการทำงาน
$X_1$	แทน	เพศชาย
$X_2$	แทน	เพศหญิง
$X_3$	แทน	อายุ

$X_4$	แทน	สถานภาพสมรส : โสด
$X_5$	แทน	สถานภาพสมรส : คู่
$X_6$	แทน	สถานภาพสมรส : หม้าย
$X_7$	แทน	ประสบการณ์ในการทำงาน
$X_8$	แทน	บุคลิกภาพ
$X_9$	แทน	ความผูกพันในองค์กร
$X_{10}$	แทน	ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน
$X_{11}$	แทน	สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้บังคับบัญชา
$X_{12}$	แทน	สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับเพื่อนร่วมงาน
$X_{13}$	แทน	สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้รับบริการ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน เพื่อแสดงข้อมูลด้านส่วนตัวในแบบสอบถามตอนที่ 1 โดยแสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมใน บริษัทฯ กับการปรับตัวในการทำงาน โดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
3. วิเคราะห์องค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในบริษัทฯ ที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

### การเสนอผลการศึกษาค้นคว้า

ผู้วิจัยเสนอการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

**ตอนที่ 1** เสนอจำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัทวรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส

**ตอนที่ 2** เสนอค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบ ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน บุคลิกภาพ และความผูกพันในองค์กร ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้รับบริการ

**ตอนที่ 3** เสนอผลการศึกษาคือความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว และองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมในบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานครกับการปรับตัวในการทำงาน

**ตอนที่ 4** เสนอผลการวิเคราะห์องค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในบริษัทฯ ที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

**ตอนที่ 1** เสนอจำนวนและร้อยละของจำนวนพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ และสถานภาพสมรส

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด

เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ และสถานภาพสมรส

องค์ประกอบ	ระดับขององค์ประกอบ	จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	75	60.00
	หญิง	50	40.00
	รวม	125	100.00
สถานภาพสมรส	โสด	86	68.80
	คู่	36	28.80
	หม้าย	03	2.40
	รวม	125	100.00

จากตาราง 3 พบว่าองค์ประกอบของเพศมากที่สุด คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.00 และเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 40.00 ส่วนองค์ประกอบสถานภาพสมรส คนโสดมากที่สุด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 68.80 สถานภาพสมรสหม้ายน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40

**ตอนที่ 2** เสนอค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบ ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน บุคลิกภาพ ความผูกพันในองค์กร สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้รับบริการ และการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัทฯ ดังแสดงผล การวิเคราะห์ ข้อมูลในตาราง 4

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

องค์ประกอบ	$\bar{X}$	S.D	การแปลผล
อายุ	58.40	68.80	วัยกลางคน
ประสบการณ์	38.40	42.40	ปานกลาง
บุคลิกภาพ	46.2344	3.66329	บุคลิกภาพแบบ เอ
ความผูกพันในองค์กร	3.3033	0.37650	ปานกลาง
ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน	3.3650	0.55167	ดีพอใช้
สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้บังคับบัญชา	3.2226	0.36073	ดีพอใช้
สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับเพื่อนร่วมงาน	3.0730	0.33321	ดีพอใช้
สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้รับบริการ	3.0320	0.28585	ดีพอใช้
การปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัทฯ	3.4156	0.29183	ดีพอใช้

จากตาราง 4 พบว่า องค์ประกอบด้านอายุส่วนใหญ่อยู่ในวัยกลางคน ประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระดับปานกลาง องค์ประกอบด้านบุคลิกภาพเป็นบุคลิกภาพแบบ เอ องค์ประกอบด้านความผูกพันในองค์กรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง องค์ประกอบด้านลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานอยู่ในระดับดีพอใช้ องค์ประกอบด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับดีพอใช้ องค์ประกอบสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีพอใช้ องค์ประกอบสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีพอใช้ และการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัทฯอยู่ในระดับดีพอใช้

**ตอนที่ 3** ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว และองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมในบริษัทฯ กับการปรับตัวในการทำงาน โดยใช้สมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง

X	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>	X <sub>8</sub>	X <sub>9</sub>	X <sub>10</sub>	X <sub>11</sub>	X <sub>12</sub>	X <sub>13</sub>	Y
X <sub>1</sub>	1	.656(**)	-0.121	.840(**)	.509(**)	0.128	0.095	0.144	0.079	0.045	-0.009	-0.163	-.189(*)	0.023
X <sub>2</sub>		1	-0.091	.551(**)	.777(**)	.195(*)	-0.141	0.162	-0.034	0.052	0.099	-0.070	-0.136	0.016
X <sub>3</sub>			1	-0.112	-0.063	-0.056	.461(**)	-0.058	0.157	-.176(*)	0.002	-0.013	0.043	0.014
X <sub>4</sub>				1	.428(**)	0.108	0.072	0.127	0.063	0.066	0.032	-0.123	-0.049	0.024
X <sub>5</sub>					1	.251(**)	0.005	0.051	-0.017	0.069	0.032	-0.072	-.220(*)	0.001
X <sub>6</sub>						1	-0.013	.222(*)	0.036	0.069	-0.059	0.019	0.001	0.006
X <sub>7</sub>							1	-0.059	.242(**)	-0.094	-0.112	-0.100	-0.108	-0.072
X <sub>8</sub>								1	.261(**)	.244(**)	.219(*)	0.077	0.047	.203(*)
X <sub>9</sub>									1	.303(**)	.385(**)	.202(*)	0.110	.347(**)
X <sub>10</sub>										1	.239(**)	.320(**)	0.104	.271(**)
X <sub>11</sub>											1	.177(*)	.224(*)	.379(**)
X <sub>12</sub>												1	.432(**)	.405(**)
X <sub>13</sub>													1	.255(**)
Y														1

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 5 พบว่า องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 6 องค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพความผูกพันในองค์กร ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัท กับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัท กับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัท กับผู้รับบริการ

องค์ประกอบที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานมี 7 องค์ประกอบ ได้แก่ เพศชาย เพศหญิง อายุ สถานภาพสมรส : โสด สถานภาพสมรส : คู่ สถานภาพสมรส : หม้าย และประสบการณ์ในการทำงาน

**ตอนที่ 4** เสนอผลการวิเคราะห์องค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในบริษัท ที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรพันธ์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) ดังแสดงในตาราง 6

ตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อศึกษาองค์ประกอบด้านส่วนตัว และ

ด้านสิ่งแวดล้อมในบริษัท ที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรพันธ์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	2	651.206	325.603	22.509**
Residual	122	1764.761	14.465	
otal	124	2415.967		

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่ามีองค์ประกอบ 2 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรพันธ์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังแสดงรายละเอียดในตาราง 7

ตาราง 5 แสดงองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณัท อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

องค์ประกอบ	b	SE <sub>b</sub>	$\beta$	R	R <sup>2</sup>	F
X <sub>12</sub>	.302	.074	.351	.411	.169	24.983**
X <sub>12</sub> X <sub>11</sub>	.289	.065	.323	.519	.270	22.509**
			a	=	24.337	
			R	=	.519	
			R <sup>2</sup>	=	.270	
			SE <sub>est</sub>	=	3.803	

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 7 พบว่าองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณัท อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร มี 2 องค์ประกอบโดยเรียงลำดับจากองค์ประกอบที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปน้อยที่สุด คือ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้บังคับบัญชา ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 2 ตัวนี้สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการปรับตัวในการทำงานได้ ร้อยละ 27.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และได้้นำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

สมการพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขต  
วังทองหลาง กรุงเทพมหานครในรูปคะแนนดิบ คือ

$$\hat{Y} = 24.337 + .302 X_{12} + .289 X_{11}$$

สมการพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขต  
วังทองหลาง กรุงเทพมหานครในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Z = .351 X_{12} + .323 X_{11}$$

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

#### ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว และองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมกับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

#### สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. องค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในบริษัทฯ มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร
2. องค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในบริษัทฯ มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด กรุงเทพมหานคร

#### วิธีการศึกษาค้นคว้า

##### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร จำนวน 125 คน เป็นเพศชาย 75 คน และเพศหญิง 50 คน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

#### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีลักษณะเป็นแบบสอบถามองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 8 ตอน ได้แก่

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามบุคลิกภาพ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบลิเคอร์ท (Likert) มี 5 ระดับ จำนวน 12 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .6632

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามความผูกพันในองค์กร เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบลิเคอร์ท (Likert) มี 5 ระดับ จำนวน 12 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .3764

**ตอนที่ 4** แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบลิเคอร์ท (Likert) มี 5 ระดับ จำนวน 11 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .5516

**ตอนที่ 5** แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้บังคับบัญชา เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบลิเคอร์ท (Likert) มี 5 ระดับ จำนวน 12 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .3607

**ตอนที่ 6** แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับเพื่อนร่วมงาน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบลิเคอร์ท (Likert) มี 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .3332

**ตอนที่ 7** แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้รับบริการ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบลิเคอร์ท (Likert) มี 5 ระดับ จำนวน 10 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .2858

**ตอนที่ 8** แบบสอบถามการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัทฯ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบลิเคอร์ท (Likert) มี 5 ระดับ จำนวน 14 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .2918

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปขออนุญาตผู้จัดการบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 5 - 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552 จำนวน 125 ฉบับ ได้รับคืนมาครบทุกฉบับ

3. ผู้วิจัยคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ปรากฏว่าสมบูรณ์ทุกฉบับจากนั้นจึงนำมาตรวจให้คะแนนและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน เพื่อแสดงข้อมูลส่วนตัวในแบบสอบถามตอนที่ 1 โดยแสดงการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร
3. วิเคราะห์องค์ประกอบส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

### สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้า สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 6 องค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพ( $X_8$ ) ความผูกพันในองค์กร( $X_9$ ) ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน ( $X_{10}$ ) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้บังคับบัญชา( $X_{11}$ ) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับเพื่อนร่วมงาน( $X_{12}$ ) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้รับบริการ( $X_{13}$ )
2. องค์ประกอบที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร มี 7 องค์ประกอบ ได้แก่ เพศชาย( $X_1$ ) เพศหญิง( $X_2$ ) อายุ( $X_3$ ) สถานภาพสมรส : โสด( $X_4$ ) สถานภาพสมรส : คู่( $X_5$ ) สถานภาพสมรส : หม้าย( $X_6$ ) และประสบการณ์ในการทำงาน( $X_7$ )
3. องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 2 องค์ประกอบ โดยเรียงลำดับจากองค์ประกอบที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปน้อยที่สุด คือ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับเพื่อนร่วมงาน( $X_{12}$ ) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้บังคับบัญชา ( $X_{11}$ ) ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 2 ตัวนี้สามารถร่วมอธิบายความแปรปรวนของการปรับตัวใน

การทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 27.0

4. สมการที่สามารถพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่

4.1 สมการพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ในรูปคะแนนดิบ คือ

$$\hat{Y} = 24.337 + .302 X_{12} + .289 X_{11}$$

4.2 สมการพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Z = .351 X_{12} + .323 X_{11}$$

### อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

1. องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 6 องค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพ ( $X_8$ ) ความผูกพันในองค์กร ( $X_9$ ) ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน ( $X_{10}$ ) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้บังคับบัญชา ( $X_{11}$ ) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับเพื่อนร่วมงาน ( $X_{12}$ ) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้รับบริการ ( $X_{13}$ )

1.1 บุคลิกภาพ ( $X_8$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานบริษัทฯ ที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ เป็นคนที่ชอบทำงานให้ได้มากๆ ชอบการแข่งขัน มีความมานะพยายามมาก ฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้บรรลุจุดหมาย มีความทะเยอทะยานสูง ดังที่ อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล (2533: 18) กล่าวถึง ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ ว่าเป็นคนที่ชอบทำงานมากๆ มีความมานะมากในการที่จะทำงานอย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จมีความต้องการพักผ่อนน้อยกว่าผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับความ สตรูบ และโบแลนด์ (Strube and Boland. 1986: 53 - 54) ได้ทำการศึกษาเชิงทดลอง เพื่อรับรู้สาเหตุและการกระทำและความเพียรในการทำงานของพนักงานที่มีบุคลิกภาพ

แบบ เอ และบุคลิกภาพแบบ บี พบว่า กลุ่มที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ มีความเชื่อถือในความสำเร็จในการทำงานมากกว่าความล้มเหลว

1.2 ความผูกพันในองค์กร( $X_9$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานบริษัท ที่มีความผูกพันในองค์กรมากมีการปรับตัวในการทำงานได้ดี เนื่องจากพนักงานที่มีความผูกพันในองค์กรจะมีความความรูสึกชอบ พอใจที่ได้ทำงานในบริษัท รุสึกเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท คิดถึงผลประโยชน์ของบริษัทเสมือนผลประโยชน์ของตนเอง พร้อมทั้งจะพัฒนาให้บริษัทมีความก้าวหน้าและมีชื่อเสียง ดังที่ ปริญญาภรณ์ อัครดำรงชัย (2540: 31) กล่าวถึง ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรว่า ความจงรักภักดีที่จะคงอยู่ ความภาคภูมิใจ และเป็นส่วนหนึ่งในองค์การ ปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท ยอมรับวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายขององค์การ เพื่อความก้าวหน้าและผลประโยชน์ขององค์การ

1.3 ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน( $X_{10}$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานที่ดี ทำให้พนักงานบริษัท มีการปรับตัวในการทำงานได้ดี ทั้งนี้เพราะลักษณะทางกายภาพในบริษัทที่ทำงานอยู่ ได้แก่ สถานที่มีความสวยงาม สะอาดร่มรื่น บรรยากาศเป็นแหล่งการเรียนรู้ บริเวณบริษัทสะอาด ปราศจากกลิ่นรบกวน อุปกรณ์และเครื่องคอมพิวเตอร์มีความทันสมัย จำนวนอุปกรณ์เพียงพอกับการใช้งาน ทำให้พนักงานบริษัท ทำงานอย่างมีความสุข ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ พนักงานมีการปรับตัวในการทำงานที่ดี ดังที่ กันต์กนิษฐ เกษมพงษ์ทองดี (2546: 73-74) พบว่าสภาพความเป็นอยู่ บรรยากาศในวิทยาลัย มีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับปรับตัวด้านการเรียน การปรับตัวด้านสังคม การปรับตัวด้านส่วนตัว และการปรับตัวด้านอารมณ์ นอกจากนี้ สิริมา บุญศิริ (2548: 98) ได้ศึกษาพบว่า เยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสงขลาที่ได้รับลักษณะทางกายภาพดี มีการปรับตัวในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสงขลาได้ดี ทั้งนี้เพราะสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสงขลาที่มีลักษณะทางกายภาพอาคารสถานที่สะอาดเป็นระเบียบ ภูธรระเบียบเหมาะสม บรรยากาศที่มีความร่มเย็นเป็นธรรมชาติทำให้เยาวชนเกิดบรรยากาศที่อยากเรียนรู้ มีความคิด ความรู้สึก

1.4 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัท กับผู้บังคับบัญชา( $X_{11}$ ) มีสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าพนักงานที่มีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาดี มีการปรับตัวในการทำงานได้ดี ทั้งนี้เพราะพนักงานบริษัท ให้ความสำคัญกับ

เกรงใจ ให้เกียรติ ให้ความร่วมมือในการทำงาน รับการชี้แนะจากผู้บังคับบัญชา และปฏิบัติตามนโยบายของผู้บังคับบัญชา รวมทั้งผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือแนะนำทั้งด้านส่วนตัวและด้านการทำงาน ให้ความเป็นกันเอง เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน ความเป็นอยู่ของพนักงานบริษัท ให้การประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานบริษัท เป็นไปด้วยความยุติธรรม ดังที่ สมพร สุทธิศนี (2548: 354) กล่าวว่า การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา คือ การเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา ตั้งใจทำงาน ไม่สร้างความเป็นศัตรูกับผู้บังคับบัญชา สำหรับผู้บังคับบัญชาสามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทางการบริหาร และด้านสวัสดิการ

1.5 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัท กับเพื่อนร่วมงาน( $X_{12}$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรนนท์ อินโฟเทค เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าพนักงานที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานดีมีการปรับตัวในการทำงานได้ดี ทั้งนี้เพราะ พนักงานบริษัท มีการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานที่ดี มีการช่วยเหลือพึ่งพากันและกัน ให้คำปรึกษาด้านส่วนตัวและการทำงาน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีความใกล้ชิดสนิทสนมซึ่งกันและกัน ร่วมกันวางแผนในการทำงานและการกระทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน ด้วยความรักและความสามัคคี ดังที่ ทองทิพภา วิริยะพันธุ์ (2546 : 237) กล่าวว่า เพื่อนร่วมงานเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคคลเป็นอย่างยิ่ง เพราะนอกจากจะช่วยผลักดันให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มหรือเป็นทีมแล้วยังมีอิทธิพลส่วนตัว เพราะมีการคบหาสมาคมกันฉันท์เพื่อน จึงจูงใจให้เกิดความร่วมมือร่วมใจช่วยกันทำงานให้ง่ายขึ้น ฉะนั้นการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานจึงเป็นเรื่องที่ค่อนข้างจะแนบแน่นและใกล้ชิด หากเพื่อนร่วมงานไม่ลงรอยกัน การทำงานจะเป็นไปด้วยความยากลำบาก ขาดความร่วมมือ และงานก็จะด้อยประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรประสบความล้มเหลวได้ในที่สุด

1.6 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัท กับผู้รับบริการ( $X_{13}$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรนนท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าพนักงานที่มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ การเอาใจใส่ มีความเป็นกันเองให้การช่วยเหลืออย่างครบคลุม และการให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้ดี บริการด้วยความรวดเร็วและเป็นธรรม ดังที่ จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2547: 193 - 194) กล่าวว่า สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเพื่อให้ตนเองเกิดความพึงพอใจนั้นมีมากมาย และแตกต่างกันไปตามลักษณะของการบริการ จากการศึกษา E.P.S.A ได้ชี้ให้เห็นถึงความคาดหวังของผู้รับบริการที่น่าสนใจ 5 ประการ ได้แก่ ทักษะที่ดี คำตอบที่ถูกต้องและเต็มไปด้วยความรับผิดชอบ บุคลิกภาพที่ดี ความมีทักษะและการได้รับการฝึก และการตรงต่อเวลา

2. องค์ประกอบที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร มี 7 องค์ประกอบ ได้แก่เพศชาย( $X_1$ ) เพศหญิง ( $X_2$ ) อายุ( $X_3$ ) สถานภาพสมรส : โสด( $X_4$ ) สถานภาพสมรส : คู่( $X_5$ ) สถานภาพสมรส : หม้าย( $X_6$ ) และ ประสบการณ์ในการทำงาน( $X_7$ ) อภิปรายได้ดังนี้

2.1 เพศชาย( $X_1$ ) ไม่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร แสดงว่า พนักงานบริษัท ชายบางคน ปรับตัวในการทำงานได้ดี และพนักงานบริษัท ชายบางคนปรับตัวในการทำงานไม่ดี

พนักงานบริษัท ชายบางคนปรับตัวในการทำงานได้ดี ทั้งนี้เพราะเพศชายเป็นเพศที่มี อิศระมากกว่าเพศหญิง เข้ากับคนอื่นได้ง่าย มักมองโลกในแง่ดี และสังคมคาดหวังความเป็นผู้นำของ เพศชายมากกว่าเพศหญิง จึงทำให้เพศชายปรับตัวในการทำงานได้ดี

พนักงานบริษัท ชายบางคนปรับตัวในการทำงานไม่ดี ทั้งนี้เพราะ เพศชายบางคนขาด ความกระตือรือร้นในการทำงาน ขาดแรงจูงใจในการทำงานตลอดจนมีความเชื่อมั่นในตนเองสูง เชื่อในความคิดของตนเอง ไม่ฟังเหตุผลของคนอื่น คือ รั้น ไม่พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงตนเอง จึงทำให้ การปรับตัวในการทำงานได้ยาก ดังที่ ปณยา ทองเหลือง (2544: 124) ศึกษาการปรับตัวใน การทำงานของพนักงานบริษัท เอกโค (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานระดับหัวหน้าเพศต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 เพศหญิง( $X_2$ ) ไม่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร กล่าวคือ พนักงานบริษัท หญิงบางคน ปรับตัวในการทำงานได้ดีและพนักงานบริษัท หญิงบางคนปรับตัวในการทำงานได้ไม่ดี

พนักงานบริษัท หญิงบางคนปรับตัวในการทำงานได้ดี ทั้งนี้เพราะพนักงานหญิงมี พฤติกรรมในการทำงานที่ส่งเสริมการปรับตัวในการทำงาน มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง มีความ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีความสนใจสิ่งแวดล้อมรอบตัว สุขุมเยือกเย็น มีการยืดหยุ่นใน การทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีส่วนช่วยให้พนักงานบริษัท หญิงปรับตัวในการทำงานได้ดี

พนักงานบริษัท หญิงบางคนปรับตัวในการทำงานไม่ดี ทั้งนี้เพราะ การยึดติดกับ ตำแหน่งและหน้าที่เดิมมากเกินไป ยึดติดกับกฎระเบียบ ความถูกต้องตามกติกา ไม่ค่อยยอมรับความ เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังที่ พาสณา ผลเลิศศิลป์ (2534: 1) สัมภาษณ์ปัญหาการปรับตัวเด็กวัยรุ่นใน กรุงเทพมหานคร พบว่า เด็กวัยรุ่นตอนต้นเพศหญิงประสบปัญหาการปรับตัวมากที่สุด ทางด้าน โรงเรียน และประสบปัญหาการปรับตัวน้อยที่สุดด้านสุขภาพและการพัฒนาการทางด้านร่างกายซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปลายมาศ ขุนภักดี (2533: 97) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ

หัวหน้าฝ่ายเวชกรรม โรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

2.3 อายุ( $X_3$ ) ไม่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรพันธ์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุมากบางคนปรับตัวในการทำงานได้ดี และพนักงานที่มีอายุมากบางคนปรับตัวในการทำงานได้ไม่ดี

พนักงานที่มีอายุมากบางคนปรับตัวในการทำงานได้ดี ทั้งนี้เพราะ พนักงานที่มีอายุมากบางคนทำงานมานาน เจอปัญหาหลายรูปแบบ รู้และเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่เป็นอย่างดี สามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ จึงทำให้พนักงานที่มีอายุมากบางคนปรับตัวในการทำงานได้ดี

พนักงานที่มีอายุมากบางคนปรับตัวในการทำงานไม่ดี ทั้งนี้เพราะ พนักงานที่มีอายุมากบางคนทำงานมานาน มีความมั่นคงในชีวิตแล้ว ทุกอย่างในชีวิตลงตัว ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ขาดความทะเยอทะยาน เริ่มพอเพียงในชีวิต เข้าใจชีวิตมากขึ้น ไม่อยากได้ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานแล้ว และไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ จึงทำให้การปรับตัวในการทำงานไม่ดี ดังที่ สุรพล อินทราชม (2544: 95) ศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานต้อนรับหญิงต่างชาติบนเครื่องบินเฉพาะกรณีบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานต้อนรับหญิงต่างชาติมีการปรับตัวในการทำงานในระดับสูง และพนักงานต้อนรับหญิงต่างชาติที่มีอายุต่างกันมีการปรับตัวในการทำงานแตกต่างกัน

2.4 สถานภาพโสด( $X_4$ ) ไม่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรพันธ์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร กล่าวคือ พนักงานที่มีสถานภาพสมรสโสดบางคนปรับตัวในการทำงานได้ดี และพนักงานที่มีสถานภาพสมรสโสดบางคนปรับตัวในการทำงานได้ไม่ดี

พนักงานที่มีสถานภาพสมรสโสดบางคนปรับตัวในการทำงานได้ดี ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีสถานภาพสมรสโสดไม่มีภาระรับผิดชอบในครอบครัวมากนัก สามารถทุ่มเทเวลาให้กับงานได้อย่างเต็มที่ ทำให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงทำให้พนักงานที่มีสถานภาพโสดปรับตัวในการทำงานได้ดี

พนักงานที่มีสถานภาพสมรสโสดบางคนปรับตัวในการทำงานได้ไม่ดี ทั้งนี้เพราะ พนักงานที่มีสถานภาพสมรสโสดไม่ต้องมีภาระรับผิดชอบในการดูแลสมาชิกในครอบครัว ไม่จำเป็นต้องทำงานมากมายตลอดจนขาดที่ปรึกษาในการทำงาน ยึดถือความคิดของตนเองเป็นสำคัญ ทำให้มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานได้ไม่ดี ดังที่ อัญชนา พันธุ์อรุณ (2546: 75) ได้ศึกษาปัจจัยซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรม

การทำงานของมัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ณ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบว่า มัคคุเทศก์ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.5 สถานภาพสมรสคู่( $X_5$ ) ไม่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรนนท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร กล่าวคือ พนักงานบริษัทที่มีสถานภาพสมรสคู่บางคนปรับตัวในการทำงานได้ดี และพนักงานที่มีสถานภาพสมรสคู่บางคนปรับตัวในการทำงานได้ไม่ดี

พนักงานที่มีสถานภาพสมรสคู่บางคนปรับตัวในการทำงานได้ดี ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีสถานภาพสมรสคู่มีภาระที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัวมาก จึงต้องทุ่มเทเวลาให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ ทำงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทำให้พนักงานที่มีสถานภาพสมรสคู่มีการปรับตัวในการทำงานได้ดี

พนักงานที่มีสถานภาพสมรสคู่บางคนปรับตัวในการทำงานได้ไม่ดี ทั้งนี้เพราะ พนักงานที่มีสถานภาพสมรสคู่มีครอบครัวให้ต้องดูแลและรับผิดชอบมากขึ้น ประกอบกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูงขึ้นทำให้เกิดความเครียดและวิตกกังวลในการทำงาน แม้ว่าจะมีความรักในครอบครัวมากเท่าใด แต่ด้วยภาระหน้าที่ที่มากมายยอมทำให้การปรับตัวในการทำงานได้ดีย่อมเกิดขึ้นยากเช่นกัน ทำให้ไม่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ทำให้พนักงานที่มีสถานภาพสมรสคู่มีการปรับตัวในการทำงานได้ไม่ดี ดังที่ รัตนา ดุลยประพันธ์ (2547: 89) ได้ศึกษาการรับรู้และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการประจำสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช) พบว่า ข้าราชการประจำสำนักงาน ป.ป.ช ที่มีอายุสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.6 สถานภาพสมรสหม้าย( $X_6$ ) ไม่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท กล่าวคือ พนักงานบริษัท ที่มีสถานภาพสมรสหม้ายที่มีประสบการณ์ในการทำงาน บางคนปรับตัวในการทำงานได้ดี และพนักงานบริษัท ที่มีสถานภาพสมรสหม้ายที่มีประสบการณ์ในการทำงานบางคนปรับตัวในการทำงานได้ไม่ดี

พนักงานบริษัท ที่มีสถานภาพสมรสหม้ายบางคนปรับตัวในการทำงานได้ดี ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีสถานภาพหม้ายไม่ต้องมีภาระรับผิดชอบในการดูแลสมาชิกในครอบครัวเหมือนแต่ก่อน ไม่ต้องทำงานหนักเหมือนตอนมีสถานภาพสมรสคู่ จึงทำให้มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานได้ดี

พนักงานบริษัท ที่มีสถานภาพสมรสหม้ายบางคนปรับตัวในการทำงานได้ไม่ดี ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีสถานภาพหม้ายอาจยังต้องมีภาระรับผิดชอบในการดูแลสมาชิกในครอบครัว ทั้งนี้บางคนอาจยังต้องทำงานหนักมากขึ้นกว่าเดิม จึงทำให้มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานได้ไม่ดี ดังที่ กมลลักษณ์ ทองสมัคร (2541: 90) ได้ทำการศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความท้อแท้ใน

การปฏิบัติงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ตัวแปรสถานภาพสมรสมีผลต่อความถี่ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

2.7 ประสิทธิภาพในการทำงาน( $X_7$ ) ไม่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท กล่าวคือ พนักงานบริษัทที่มีประสิทธิภาพในการทำงานบางคนปรับตัวในการทำงานได้ดี และพนักงานบริษัท ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานบางคนปรับตัวในการทำงานได้ไม่ดี

พนักงานบริษัท ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานบางคนปรับตัวในการทำงานได้ดี ทั้งนี้ เพราะ พนักงานที่ทำงานมานานย่อมเจอปัญหาในแบบต่างๆ จำเป็นต้องมีการเรียนรู้วิธีการแก้ปัญหา และปรับตัวอยู่ตลอดเวลา รวมถึงการยอมรับการเปลี่ยนแปลง ที่เกิดขึ้นได้ดีกว่าซึ่งสอดคล้องกับ อารีย์รัตน์ หิรัญญู (2532: 127) ที่ศึกษาเรื่องแผนผู้นำที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ และความพอใจในการทำงานของสถานศึกษาสังกัด กรมอาชีวศึกษา พบว่ากลุ่มอาจารย์ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานมาก มีแนวโน้มพอใจในการทำงานมาก จะมีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับระบบการทำงาน ทักษะการทำงานย่อมมีมากกว่า มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ จึงทำให้มีความอดทนต่อสภาพการณ์ สามารถยอมรับข้อจำกัดในการทำงาน จึงจะส่งผลให้มีสุขภาพจิตดี ดังนั้นประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร มีการปรับตัวในการทำงานได้ดี

พนักงานบริษัท ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานบางคนปรับตัวในการทำงานได้ไม่ดี ทั้งนี้ เพราะ พนักงานที่ทำงานมานานจะกำหนดการคาดหวังในการทำงานเมื่อต้องพบกับสภาพความจริงที่ไม่สอดคล้องกับความคาดหวัง รวมทั้งเกิดความจำเจในการประสบกับปัญหาในการทำงานอยู่ตลอดเวลา ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน ดังที่ พรพรรณ คงประสิทธิ์ (2542: 74) กล่าวว่า บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำกว่า 10 ปีขึ้นไป มีทัศนคติต่อบรรยากาศการทำงานโดยรวมดีกว่าบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป ด้วยเหตุนี้จึงทำให้พนักงานบริษัท ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานบางคนปรับตัวในการทำงานได้ไม่ดี

3. องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 2 องค์ประกอบ โดยเรียงลำดับจากองค์ประกอบที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปหาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลน้อยที่สุดตามลำดับ ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัท กับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัท กับผู้บังคับบัญชา ซึ่งทั้ง 2 องค์ประกอบสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท ได้ร้อยละ 27.0

3.1 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัท กับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท เป็นอันดับแรก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าพนักงานบริษัท ที่มีสัมพันธภาพดีกับเพื่อนร่วมงาน ในบริษัททำให้มีการปรับตัวในการทำงานดี เมื่อพนักงานเกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน จะมีการช่วยเหลือพึ่งพากันและกัน ให้คำปรึกษาด้านส่วนตัวและการทำงาน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีความใกล้ชิดห่วงใยสนิทสนมซึ่งกันและกัน ร่วมกันวางแผนในการทำงานและการกระทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน ด้วยความรักและความสามัคคี ดังนั้นเมื่อมีสัมพันธภาพที่ดีก็จะส่งผลให้พนักงานบริษัท มีการปรับตัวในการทำงานที่ดีไปด้วย ดังที่สมพร สุทัศนีย์ (2548: 127) กล่าวว่า ในการติดต่อสัมพันธ์ หรือการทำงานร่วมกับผู้อื่น ควรพิจารณาถึงอารมณ์ความรู้สึก นอกเหนือจากการคำนึงถึงความสามารถเพียงอย่างเดียว เช่น การมอบหมายงานควรคำนึงถึงด้วยว่าผู้รับงานพอใจหรือไม่ และพิจารณาเหตุการณ์หรือสถานการณ์ขณะนั้นประกอบกันด้วย มีความยืดหยุ่น ไม่เคร่งครัดจนเกินไป การศึกษาภูมิหลัง สถานการณ์รอบตัวบุคคล ทำให้เข้าใจบุคคลอื่น และทำให้เรารู้จักยืดหยุ่นเพื่อทำให้บุคคลที่มีปัญหาบางอย่างไม่อึดอัดใจ

3.2 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัท กับผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท เป็นอันดับที่สองซึ่งเป็นอันดับสุดท้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานบริษัท ที่มีสัมพันธภาพดีกับผู้บังคับบัญชา ในบริษัททำให้มีการปรับตัวในการทำงานดี ทั้งนี้เพราะเมื่อพนักงานมีการพูดคุยกับผู้บังคับบัญชา มีการปรึกษาหารือ ทำกิจกรรมร่วมกัน ย่อมก่อให้เกิดความคุ้นเคย เมื่อผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาหรือแนะนำพนักงานก็พร้อมที่จะรับฟังและปฏิบัติตาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำงานร่วมกับผู้อื่น จำเป็นต้องมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน พนักงานที่มีความสัมพันธ์ในบริษัท กับผู้บังคับบัญชาดี เมื่อเผชิญปัญหาต่างๆ ในการทำงานย่อมได้รับการช่วยเหลือ ดูแลเอาใจใส่และได้รับกำลังใจจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี ดังนั้นเมื่อมีสัมพันธภาพที่ดีก็จะส่งผลให้พนักงานบริษัท มีการปรับตัวในการทำงานที่ดีไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับเฟรนช์ (อังคณา โกสิยัสวัสดิ์. 2534: 27 ; อ้างอิงจาก French. 1964) ที่กล่าวว่า การที่บุคคลในหน่วยงานหรือองค์การใด จะบังเกิดความพึงพอใจในการทำงานของเขาหรือไม่นั้น ผู้บังคับบัญชาต้องยึดหลักมนุษยสัมพันธ์มีใจเป็นธรรม ซึ่งจะก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติหน้าที่และส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การตามเป้าหมายที่วางเอาไว้

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัทฯ วรรณท์ อินโฟเทค เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร เป็นอันดับแรก ดังนั้นผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในการวางนโยบาย จึงควรหาแนวทางในการส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานบริษัทฯกับเพื่อนร่วมงานเพิ่มมากขึ้น เพราะการมีสัมพันธภาพที่ดีก่อให้เกิดการปรับตัวที่ดี ทำให้เกิดการปรับตัวที่เหมาะสมในการทำงานของพนักงาน อันจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต

1.2 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัทฯ วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร เป็นอันดับสอง ดังนั้นผู้บริหารจึงควรหาแนวทางในการส่งเสริมสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาเพิ่มขึ้น จะทำให้เกิดการปรับตัวที่เหมาะสมในการทำงานของพนักงานบริษัทฯ

### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรในบริษัทอื่นๆ เช่น ผู้บริหารบริษัทที่มีกิจการในด้านการให้บริการ

2.2 ควรนำองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัทฯ วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ทั้ง 2 องค์ประกอบ คือ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้บังคับบัญชา ไปทำการวิจัยเชิงทดลองเพื่อพัฒนาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานโดยใช้เทคนิคทางจิตวิทยา เช่น กิจกรรมกลุ่ม และการให้คำปรึกษา เป็นต้น

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กันยา แสงสุวรรณ. (2537) **บุคลิกภาพและการปรับตัว**. กรุงเทพฯ : บริษัทรวมสาส์น จำกัด.
- เกษม เฉลิมธนะกิจโกศล. (2543). **การปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม).  
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์. (2541). **การรับรู้บรรยากาศองค์การและความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เดือนใจ ยงพาณิชย์. (2539). **ปัจจัยบางประการด้านจิตใจและด้านชีวสังคมที่สัมพันธ์กับภาวะสูงสมองไหลของพยาบาล โรงพยาบาลตำรวจ กรุงเทพมหานคร**. ปริญญาโท ศศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เทพพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ. (2540). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2
- ทองทิพภา วิริยะพันธุ์. (2546). **มนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร**. กรุงเทพฯ : อินฟอรมีเดียบุ๊กส์.
- ธนพร จงวิทยาดิ. (2545). **บรรยากาศการรับรู้ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลตำรวจ**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการโครงการสวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. ถ่ายเอกสาร.
- นิภา นิธยานน. (2530). **การปรับตัวและบุคลิกภาพ**. หน้า 9-10 กรุงเทพฯ : โอเอส พรินติ้ง เฮ้าส์.
- ณัฐพล แนวจำปา. (2540). **การปรับตัวของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (อุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐกานต์ พันธุ์เจริญ. (2547). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พนิดา สุจริตกุลธรร. (2538). **การปรับตัวของแรงงานในอุตสาหกรรมสิ่งทอจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี : ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมปั่นด้าย-ทอผ้าและอุตสาหกรรมเสื้อผ้าสำเร็จรูปในเขต อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- พิทยา วาระดี. (2539). **การปรับตัวของบุคลากรเมื่อนำระบบ ISO 9000 มาปฏิบัติ กรณีศึกษา บริษัทไมโครโพลิส ตอปปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาลังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ภาวิณี สุทธิพิเชษฐภักดิ์. (2545). **การปรับตัวในการปฏิบัติงานพยาบาลเพื่อเข้าสู่มาตรฐานระบบคุณภาพในโรงพยาบาลของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลเพื่อการรุณย์.** วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มัลลิกา คณานุรักษ์. (2547). **จิตวิทยาการสื่อสารของมนุษย์.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ลักขณา สริวัฒน์. (2545). **จิตและการปรับสุขวิทยาตัว.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2540). **สถิติวิทยาทางวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์นการพิมพ์.
- วารุณี แจ่มกระจาย. (2540). **การปรับตัวของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลเพื่อการรุณย์ สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). **หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- วัลย์พร ชววัฒนาพงศ์. (2546). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของพยาบาลตำรวจวิชาชีพต่อระบบมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลตำรวจ กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2543). **จิตวิทยาทั่วไป.** พิมพ์ครั้งที่ 2 . กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริพร อรุณสิงคะ. (2544). **ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลต่อความมั่นคงในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดใหญ่กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุเพียงเพ็ญ แต่งจำ. (2542). **ปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานใหม่ : บริษัท น้ำมันปาล์มแห่งหนึ่งในภาคใต้ของไทย.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาตรมหาบัณฑิต. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- สุมาลี สุวรรณภักดี. (2541). **ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลในเขตภาคใต้ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.** ปรินูญนิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุดใจ ผาแก้วมณี. (2542). **การศึกษาเกณฑ์ปกติของบุคลิกภาพของนักเรียนพยาบาล 4 เหล่าทัพ กรุงเทพมหานคร.** ปรินูญนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุทธิสาร ธารสุวรรณวงศ์. (2547). **ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายวิศวกรรม ฝ่ายวิศวกรรมจราจรทางอากาศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด.** สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมพร สุทัศน์ย์ ม.ร.ว. (2548). **มนุษย์สัมพันธ์.** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิริชัย ประทีปฉาย.(2533). **การพัฒนาบุคลิกและการปรับตัว.** จันทบุรี : วิทยาลัยรำไพพรรณี
- สิริอร วิชชาวุธ. (2544). **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุชา จันทน์อม. (2541). **จิตวิทยาทั่วไป.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- อัฉรา วงศ์วัฒนามงคล. (2533). **ตัวแปรทางพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา.** ปรินูญนิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรัญญา จอดนอก. (2544). **ความเครียดและการปรับตัวของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลกรุงเทพ.** ปรินูญนิพนธ์ กศ.ม. (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Gilmer, B. Van – Hall and others. (1971). **Industrial and Organizational Psychology.** New York : McGraw-Hill.
- Kaplan L. (1959). **Mental Health and Human Relation Education.** New York : Harper and Row.
- Lazarus, R.S. (1969). **Patterns of Adjustment Human Effectiveness.** New York : McGraw-Hill Book Company, Inc.
- Maslach, Chirstina and Susan Jackson. (1986). **Burnout The cosset of coring Inventory.** New York : Conusolty Psychological Press.

- Mitchell.T.R.(1982). **People in Organization an Introduction to Organizational Behavior.**  
Tokyo : McGraw-Hill Internation Book.
- Roy, C. (1976). **Introduction to Nursing : and adaptation mode.** New Jersly : Perntice – Hall  
Inc.
- Strube and other. (1986). **Type A Behavior Pattern and Self Evaluation of Abilities Empirical  
Tests of The Self Apprasal Modern,** Journal of Personality and : Phychology. 52 (22)
- Taylor S.E.(1991). **Health psychology.** New York : McGraw-Hill.
- Worchel, S. and George R.G. (1985). **Adjustment Path Way to Personal Growth.** Englewood  
Cliffs : Prentice Halls.

ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

ที่ ศธ 0519.12/๐4๐3



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

19 มกราคม 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรณรัตน์ พลอยล้อมแสง

เนื่องด้วย นางสาวศิริรัตน์ ศิริพันธ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน บริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์เวชณี กรีทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน บริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวศิริรัตน์ ศิริพันธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

กณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานกณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-934-4185-6, 089-451-3494

ที่ ศธ 0519.12/๐4๐4



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

19 มกราคม 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา

เนื่องด้วย นางสาวศิริรัตน์ ศิริพันธ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน บริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์เวณิ์ กรีทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน บริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวศิริรัตน์ ศิริพันธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-934-4185-6, 089-451-3494



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศธ 0519.12/0405

วันที่ 19 มกราคม 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวศิริรัตน์ ศิริพันธ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน บริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์เวณี กรีทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมธิดา แสนคำเครือ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน บริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวศิริรัตน์ ศิริพันธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

**ภาคผนวก ข**  
หนังสือขอความร่วมมือ

ที่ ศธ 0519.12/๐๔๐๔



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

19 มกราคม 2552

เรื่อง ขอลงความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด

เนื่องด้วย นางสาวศิริรัตน์ ศิริพันธ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน บริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์ เจริญ กรีทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงาน บริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด ตอบแบบสอบถามองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน บริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2552

จึงเรียนมาเพื่อขอลงความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวศิริรัตน์ ศิริพันธ์ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-934-4185-6, 089-451-3494

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

### ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของพนักงานบริษัท โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ตามสภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ  
 เพศชาย  
 เพศหญิง
2. อายุ.....ปี
3. สถานภาพสมรส  
 โสด  
 คู่  
 หม้าย
4. ประสบการณ์ในการทำงาน.....ปี

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ เมื่ออ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ ที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
1.	ท่านเป็นคนจริงจังกับงาน					
2.	ท่านเป็นคนเข้าสังคมยาก					
3.	ท่านสามารถทำอะไรได้ด้วยตนเอง					
4.	ท่านชอบแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ					
5.	ท่านรู้สึกประหม่าในบางครั้งเมื่ออยู่ท่ามกลางคนแปลกหน้า					
6.	ท่านปฏิบัติงานในชีวิตประจำวันอย่างกระตือรือร้น					
7.	ท่านมักทำสิ่งที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จทันเวลาเสมอ					
8.	ท่านไม่ชอบทำสิ่งที่ต้องแข่งขันกับคนอื่น					
9.	ท่านชอบเผชิญกับสิ่งที่ตื่นเต้นท้าทายความสามารถ					
10.	ท่านรู้สึกท้อถอยเมื่อมีปัญหาในการทำงาน					
11.	ท่านเป็นคนที่ทำสิ่งต่างๆ ด้วยความรวดเร็วไว					
12.	ท่านไม่เห็นความจำเป็นที่ต้องกระตือรือร้นใน การทำงาน					
13.	ท่านรู้สึกโมโหถ้ามีคนมาขัดจังหวะเวลาที่ท่านกำลังทำงาน					
14.	ท่านคิดว่าตนเองเป็นคนเฉื่อยชาในการทำงาน					

### ตอนที่ 3 แบบสอบถามความผูกพันในองค์กร

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร เมื่ออ่านข้อความแล้ว

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1.	ท่านพอใจที่ได้ทำงานในบริษัทนี้					
2.	ท่านภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่น ๆ ว่าท่านทำงานในบริษัทแห่งนี้					
3.	ท่านต้องการทำงานในบริษัทแห่งนี้ของท่านตลอดไป					
4.	ท่านชมบริษัทของท่านให้ผู้อื่นฟังเสมอ					
5.	ท่านมักวิจารณ์ข้อบกพร่องของบริษัทให้ผู้อื่นฟัง					
6.	ท่านพร้อมทำงานเพื่อชื่อเสียงของบริษัท					
7.	การตัดสินใจทำงานในบริษัทนี้เป็นความผิดพลาดของท่าน					
8.	ท่านทำงานด้วยความซื่อสัตย์เพื่อให้บริษัทอยู่รอดต่อไป					
9.	ท่านยินดีเสียสละทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อความก้าวหน้าของบริษัท					
10.	ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์อย่างพอใจที่ได้เป็นสมาชิกของบริษัทนี้					
12.	ท่านมักวิจารณ์การทำงานของบริษัทให้ผู้อื่นฟัง					
11.	ท่านผลิตผลงานที่ดีมีคุณภาพให้แก่บริษัท					

#### ตอนที่ 4 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน เมื่ออ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1.	ห้องทำงานมีอากาศถ่ายเทสะดวก					
2.	ที่ทำงานของท่านมีต้นไม้ให้ความร่มเย็นเพียงพอ					
3.	ที่ทำงานของท่านมีห้องน้ำจำนวนเพียงพอต่อบุคลากร					
4.	ที่ทำงานของท่านไม่มีกลิ่นเหม็นรบกวนการทำงาน					
5.	ที่ทำงานของท่านมีที่จอดรถเพียงพอกับจำนวนบุคลากร					
6.	ที่ทำงานของท่านเงียบสงบ ไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก					
7.	ที่ทำงานของท่านมีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอ					
8.	ที่ทำงานของท่านมีความทันสมัย					
9.	ที่ทำงานของท่านมีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ					
10.	ที่ทำงานของท่านมีการจัดที่พักให้แก่บุคลากรพักอย่างดี					
11.	ที่ทำงานของท่านมีเครื่องซ่อมบำรุงใช้สะดวก					

## ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้บังคับบัญชา

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้บังคับบัญชา เมื่ออ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
1.	<b>การปฏิบัติตนของพนักงานบริษัท ฯ ต่อผู้บังคับบัญชา</b> ท่านรู้สึกภูมิใจในตัวผู้บังคับบัญชา					
2.	ท่านไม่กล้าซักถามปัญหากับผู้บังคับบัญชา					
3.	ท่านไม่ชอบให้ผู้บังคับบัญชาคุยด้วยเพราะรู้สึกอึดอัดใจ					
4.	ท่านสามารถเสนอแนวคิดต่อผู้บังคับบัญชาได้					
5.	เมื่อท่านทำงานพลาด ท่านรีบรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ					
6.	ท่านเอาใจใส่หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา					
7.	<b>การปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงานบริษัท ฯ</b> ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่าน					
8.	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเป็นกันเอง					
9.	ผู้บังคับบัญชาของท่านเข้มงวด					
10.	ผู้บังคับบัญชาซักถามปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานจากท่าน					
11.	ผู้บังคับบัญชาประเมินการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม					
12.	ผู้บังคับบัญชาดำเนินการงานของท่านต่อหน้าบุคคลอื่น					

## ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับเพื่อนร่วมงาน

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับเพื่อนร่วมงาน เมื่ออ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1.	ท่านไม่กล้าขอความช่วยเหลือเรื่องการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน					
2.	เพื่อนร่วมงานขอคำปรึกษาจากท่านในด้านการทำงาน					
3.	ท่านสามารถปรึกษาเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานของท่าน					
4.	เพื่อนร่วมงานจับผิดท่านในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน					
5.	เพื่อนร่วมงานมีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานร่วมกับท่าน					
6.	เพื่อนร่วมงานของท่านยอมรับความรู้ความสามารถของท่าน					
7.	ท่านมีเรื่องขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน					
8.	เพื่อนร่วมงานมักตำหนิเมื่อท่านทำงานบกพร่อง					
9.	เมื่อเกิดปัญหาในที่ทำงานทุกคนร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อแก้ปัญหา					
10.	เมื่อท่านคิดธุระเพื่อนร่วมงานปฏิเสธการปฏิบัติงานแทนท่าน					
11.	เพื่อนร่วมงานขอคำปรึกษาจากท่านในด้านส่วนตัว					

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
12.	ท่านทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีความสุข					
13.	ท่านได้รับความเสมอภาคจากเพื่อนร่วมงาน					
14.	เพื่อนร่วมงานของท่านมีการแบ่งกลุ่มเป็นหลาย กลุ่ม					
15.	เพื่อนร่วมงานคอยช่วยเหลือท่านเมื่อท่านทำงาน ผิดพลาด					

## ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้รับบริการ

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้รับบริการ เมื่ออ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1.	<u>การปฏิบัติตนของพนักงานบริษัทฯ ต่อผู้รับบริการ</u> ท่านให้การบริการด้วยกิริยาที่นุ่มนวล					
2.	ท่านมักแสดงความไม่พอใจเมื่อผู้รับบริการซักถาม					
3.	ท่านแสดงความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ					
4.	ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่อผู้รับบริการต้องการสินค้าเร่งด่วน					
5.	ท่านให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี					
6.	<u>การปฏิบัติตนของผู้รับบริการต่อพนักงานบริษัทฯ</u> ผู้รับบริการปฏิบัติตามคำแนะนำของพนักงานบริษัทฯ					
7.	ผู้รับบริการมักตำหนิการปฏิบัติงานของท่าน					
8.	ผู้รับบริการไม่พอใจในคำแนะนำที่ได้รับจากท่าน					
9.	ผู้รับบริการแสดงความขอบคุณเมื่อท่านให้การบริการอย่างดี					
10.	ผู้รับบริการต่อว่าท่านเมื่อท่านให้การบริการล่าช้า					

## ตอนที่ 8 แบบสอบถามการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท เมื่ออ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
1.	ท่านสามารถแก้ปัญหากับผู้รับบริการที่ทางบริษัท ไม่สามารถซ่อมงานได้ทันตามกำหนดเวลาได้					
2.	ท่านรู้สึกเครียดกับงานในหน้าที่ปัจจุบัน					
3.	ท่านพร้อมจะปรับปรุงแก้ไขงานที่ผิดพลาดด้วย ความเต็มใจ					
4.	ท่านเข้าใจ และยอมรับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของ หน่วยงาน					
5.	ท่านขาดความมั่นใจในการเป็นผู้นำ					
6.	ท่านกังวลใจเกี่ยวกับงานที่ทำ					
7.	ท่านรู้สึกเบื่อไม่อยากปฏิบัติงาน					
8.	ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมใน หน่วยงานได้					
9.	เมื่อท่านทำงานผิดท่านยอมรับแต่โดยดี					
10.	ท่านสามารถทำงานใหม่ที่ไม่เคยทำมาก่อน					
11.	ท่านคิดว่างานที่ทำในปัจจุบันเหมาะกับ ความสามารถของท่าน					
12.	ท่านกระตือรือร้นที่จะไปทำงานในแต่ละวัน					

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
13.	ท่านมีความสุขกับการทำงาน					
14.	ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากงานด้วยตนเอง					

ภาคผนวก ง  
คุณภาพเครื่องมือ

## ตอนที่ 2 บุคลิกภาพ

ข้อ	คำถาม	ค่า t-Test	Alpha if item delete
1.	ท่านเป็นคนจริงจังกับงาน	5.820	.547
2.	ท่านเป็นคนเข้าสังคมยาก	3.633	.546
3.	ท่านสามารถทำอะไรได้ด้วยตนเอง	4.424	.537
4.	ท่านชอบแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ	3.356	.564
5.	ท่านรู้สึกประหม่าในบางครั้งเมื่ออยู่ท่ามกลางคนแปลกหน้า	5.450	.503
6.	ท่านปฏิบัติงานในชีวิตประจำวันอย่างกระตือรือร้น	4.582	.532
7.	ท่านมักทำสิ่งที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จทันเวลาเสมอ	5.085	.507
8.	ท่านไม่ชอบทำสิ่งที่ต้องแข่งขันกับคนอื่น	5.805	.543
9.	ท่านชอบเผชิญกับสิ่งที่ตื่นเต้นท้าทายความสามารถ	6.157	.526
10.	ท่านรู้สึกท้อถอยเมื่อมีปัญหาในการทำงาน	2.172	.570
11.	ท่านเป็นคนที่ทำสิ่งต่างๆ ด้วยความรวดเร็วไว	4.260	.541
12.	ท่านไม่เห็นความจำเป็นที่ต้องกระตือรือร้นในการทำงาน	2.968	.570
13.	ท่านรู้สึกโมโหถ้ามีคนอื่นมาขัดจังหวะเวลาที่ท่านกำลังทำงาน	7.606	.565
14.	ท่านคิดว่าตนเองเป็นคนเฉื่อยชาในการทำงาน	6.200	.523

Alpha (كرونบาร์ค แอลฟา) = .624

## ตอนที่ 3 แบบสอบถามความผูกพันในองค์กร

ข้อ	คำถาม	ค่า t-Test	Alpha if item delete
1.	ท่านพอใจที่ได้ทำงานในบริษัทนี้	4.096	.689
2.	ท่านภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่น ๆ ว่าท่านทำงานในบริษัทแห่งนี้	3.808	1.060
3.	ท่านต้องการทำงานในบริษัทแห่งนี้ของท่านตลอดไป	3.648	.864
4.	ท่านชมบริษัทของท่านให้ผู้อื่นฟังเสมอ	3.304	.927
5.	ท่านมักวิจารณ์ข้อบกพร่องของบริษัทให้ผู้อื่นฟัง	2.352	.900
6.	ท่านพร้อมทำงานเพื่อชื่อเสียงของบริษัท	3.872	.718
7.	การตัดสินใจทำงานในบริษัทนี้เป็นความผิดพลาดของท่าน	1.432	.664
8.	ท่านทำงานด้วยความซื่อสัตย์เพื่อให้บริษัทอยู่รอดต่อไป	4.048	.658

ข้อ	คำถาม	ค่า t-Test	Alpha if item delete
9.	ท่านยินดีเสียสละทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อความก้าวหน้าของบริษัท	3.736	.742
10.	ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์อย่างพอใจที่ได้เป็นสมาชิกของบริษัทนี้	3.544	.856
11.	ท่านมักวิจารณ์การทำงานของบริษัทให้ผู้อื่นฟัง	1.976	.911
12.	ท่านผลิตผลงานที่ดีมีคุณภาพให้แก่บริษัท	3.824	.684

Alpha (ครอนบารค์ แอลฟา) = 3.3033

#### ตอนที่ 4 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

ข้อ	คำถาม	ค่า t-Test	Alpha if item delete
1.	ห้องทำงานมีอากาศถ่ายเทสะดวก	3.356	.731
2.	ที่ทำงานของท่านมีต้นไม้ให้ความร่มเย็นเพียงพอ	2.784	.980
3.	ที่ทำงานของท่านมีห้องน้ำจำนวนเพียงพอต่อบุคลากร	3.736	.834
4.	ที่ทำงานของท่านไม่มีกลิ่นเหม็นรบกวนการทำงาน	3.68	.866
5.	ที่ทำงานของท่านมีที่จอดรถเพียงพอกับจำนวนบุคลากร	3.592	.959
6.	ที่ทำงานของท่านเงียบสงบไม่มีเสียงรบกวนจากภายนอก	3.552	.875
7.	ที่ทำงานของท่านมีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอ	3.848	.814
8.	ที่ทำงานของท่านมีความทันสมัย	3.448	.756
9.	ที่ทำงานของท่านมีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ	2.712	.982
10.	ที่ทำงานของท่านมีการจัดที่พักให้แก่บุคลากรพักอย่างดี	2.704	1.085
11.	ที่ทำงานของท่านมีเครื่องซ่อมบำรุงใช้สะดวก	3.304	1.025

Alpha (ครอนบารค์ แอลฟา) = 3.3650

### ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้บังคับบัญชา

ข้อ	คำถาม	ค่า t-Test	Alpha if item delete
1.	ท่านรู้สึกภูมิใจในตัวผู้บังคับบัญชา	3.592	.872
2.	ท่านไม่กล้าซักถามปัญหากับผู้บังคับบัญชา	2.544	.980
3.	ท่านไม่ชอบให้ผู้บังคับบัญชาคุยด้วยเพราะรู้สึกอึดอัดใจ	2.408	1.040
4.	ท่านสามารถเสนอแนวคิดต่อผู้บังคับบัญชาได้	3.496	.829
5.	เมื่อท่านทำงานพลาด ท่านรีบรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	3.88	.714
6.	ท่านเอาใจใส่หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา	4.176	.661
7.	ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่าน	3.368	.735
8.	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสำคัญกับตนเอง	3.504	.930
9.	ผู้บังคับบัญชาของท่านเข้มงวด	3.08	.955
10.	ผู้บังคับบัญชาซักถามปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานจากท่าน	3.064	.931
11.	ผู้บังคับบัญชาประเมินการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม	3.208	.936
12.	ผู้บังคับบัญชาดำเนินการงานของท่านต่อหน้าบุคคลอื่น	2.352	1.057

Alpha (ครอนบารค์ แอลฟา) = 3.2226

### ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับเพื่อนร่วมงาน

ข้อ	คำถาม	ค่า t-Test	Alpha if item delete
1.	ท่านไม่กล้าขอความช่วยเหลือเรื่องการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	1.832	.811
2.	เพื่อนร่วมงานขอคำปรึกษาจากท่านในด้านการงาน	3.576	.891
3.	ท่านสามารถปรึกษาเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานของท่าน	3.976	.798
4.	เพื่อนร่วมงานจับผิดท่านในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน	2.112	.926
5.	เพื่อนร่วมงานมีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานร่วมกับท่าน	3.608	.860
6.	เพื่อนร่วมงานของท่านยอมรับความรู้ความสามารถของท่าน	3.584	.795
7.	ท่านมีเรื่องขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน	2.232	1.033
8.	เพื่อนร่วมงานมักตำหนิเมื่อท่านทำงานบกพร่อง	2.224	.932
9.	เมื่อเกิดปัญหาในที่ทำงานทุกคนร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อแก้ปัญหา	3.536	.938

ข้อ	คำถาม	ค่า t-Test	Alpha if item delete
10.	เมื่อท่านติดธุระเพื่อนร่วมงานปฏิเสธการปฏิบัติงานแทนท่าน	2.056	1.080
11.	เพื่อนร่วมงานขอคำปรึกษาจากท่านในด้านส่วนตัว	3.52	1.126
12.	ท่านทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีความสุข	3.848	.871
13.	ท่านได้รับความเสมอภาคจากเพื่อนร่วมงาน	3.584	.854
14.	เพื่อนร่วมงานของท่านมีการแบ่งกลุ่มเป็นหลายกลุ่ม	2.76	.928
15.	เพื่อนร่วมงานคอยช่วยเหลือท่านเมื่อท่านทำงานผิดพลาด	3.64	.856

Alpha (ครอนบาร์ค แอลฟา) = 3.0730

### ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานบริษัทฯ กับผู้รับบริการ

ข้อ	คำถาม	ค่า t-Test	Alpha if item delete
1.	ท่านให้บริการด้วยกิจกรรมที่นุ่มนวล	3.968	.671
2.	ท่านมักแสดงความไม่พอใจเมื่อผู้รับบริการซักถาม	1.928	.774
3.	ท่านแสดงความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ	3.96	.745
4.	ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่อผู้รับบริการต้องการสินค้าเร่งด่วน	2.344	.899
5.	ท่านให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี	4.080	.750
6.	ผู้รับบริการปฏิบัติตามคำแนะนำของพนักงานบริษัทฯ	3.536	.778
7.	ผู้รับบริการมักตำหนิการปฏิบัติงานของท่าน	2.176	.719
8.	ผู้รับบริการไม่พอใจในคำแนะนำที่ได้รับจากท่าน	2.024	.777
9.	ผู้รับบริการแสดงความขอบคุณเมื่อท่านให้บริการอย่างดี	3.72	.903
10.	ผู้รับบริการต่อว่าท่านเมื่อท่านให้บริการล่าช้า	2.616	.931

Alpha (ครอนบาร์ค แอลฟา) = 3.0320

### ตอนที่ 8 แบบสอบถามการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัทฯ

ข้อ	คำถาม	ค่า t-Test	Alpha if item delete
1.	ท่านสามารถแก้ปัญหากับผู้รับบริการที่ทางบริษัทไม่สามารถซ่อมงานได้ทันตามกำหนดเวลาได้	3.552	.756
2.	ท่านรู้สึกเครียดกับงานในหน้าที่ปัจจุบัน	2.68	.747
3.	ท่านพร้อมจะปรับปรุงแก้ไขงานที่ผิดพลาดด้วยความเต็มใจ	4.144	.656
4.	ท่านเข้าใจ และยอมรับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของหน่วยงาน	3.816	.755
5.	ท่านขาดความมั่นใจในการเป็นผู้นำ	2.528	.857
6.	ท่านกังวลใจเกี่ยวกับงานที่ทำ	2.624	.956
7.	ท่านรู้สึกเบื่อไม่อยากปฏิบัติงาน	2.392	.975
8.	ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในหน่วยงานได้	3.936	.830
9.	เมื่อท่านทำงานผิดท่านยอมรับแต่โดยดี	4.088	.719
10.	ท่านสามารถทำงานใหม่ที่ไม่เคยทำมาก่อน	3.736	.795
11.	ท่านคิดว่างานที่ทำในปัจจุบันเหมาะกับความสามารถของท่าน	3.368	.946
12.	ท่านกระตือรือร้นที่จะไปทำงานในแต่ละวัน	3.512	.876
13.	ท่านมีความสุขกับการทำงาน	3.64	.756
14.	ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากงานด้วยตนเอง	3.8	.773

Alpha (ครอนบาร์ค แอลฟา) = 3.4156

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

## ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวศิริรัตน์ ศิริพันธ์
วันเดือนปีเกิด	14 พฤศจิกายน 2527
สถานที่เกิด	จังหวัดกำแพงเพชร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	49 หมู่ 4 ตำบลบึงสามัคคี อำเภอบึงสามัคคี จังหวัดกำแพงเพชร
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท วรรณท์ อินโฟเทค จำกัด 1213/529 แขวงวังทองหลาง เขตวังทองหลาง กรุงเทพฯ 10310
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2546	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เอกภาษาไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จากโรงเรียนกำแพงเพชรพิทยาคม
พ.ศ.2550	การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร