

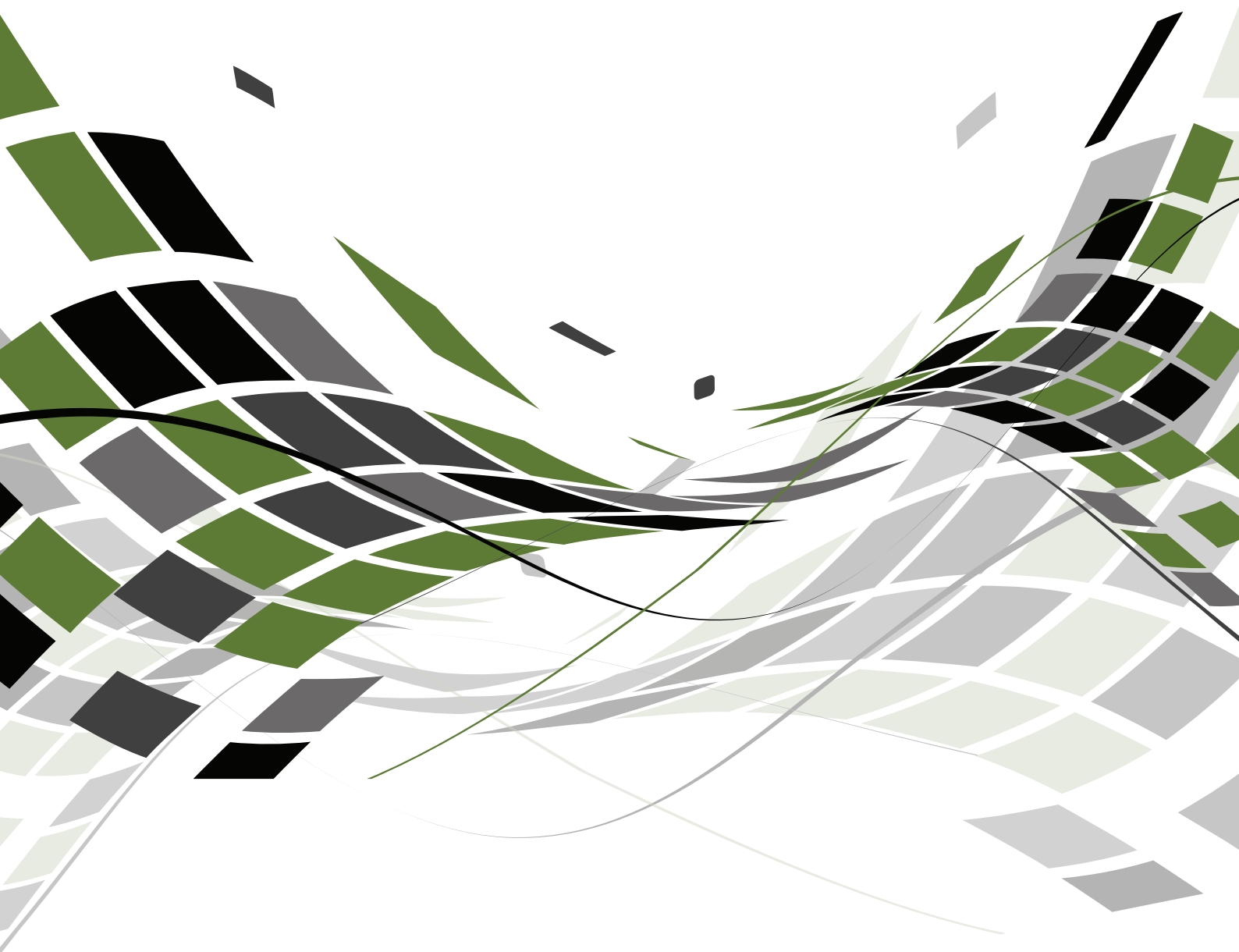


วารสารการวัดผลการศึกษา

Journal of Educational Measurement

ปีที่ 31 ฉบับที่ 90 กรกฎาคม - ธันวาคม 2557

Vol. 31 No. 90 July - December 2014



สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ISSN 0125-3778

Educational and Psychological Test Bureau Srinakharinwirot University

วารสารการวัดผลการศึกษา Journal of Educational Measurement

ปีที่ 31 ฉบับที่ 90 กรกฎาคม-ธันวาคม 2557
Vol. 31 No. 90 July-December 2014

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้และผลการวิจัยทางด้านการวัดผลการศึกษา สถิติ การวิจัยและจิตวิทยา ทั้งทางด้านทฤษฎี การปฏิบัติ ตลอดจนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับด้านการศึกษา
2. เพื่อเป็นสื่อกลางสำหรับแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง เรื่องราว และความคิดเห็นระหว่างครู นักการศึกษา นักวัดผลการศึกษา และผู้ที่สนใจทั่วไป

กำหนดออก ปีละ 2 ฉบับ

ฉบับที่ 1 ของปี เดือนมกราคม-มิถุนายน ฉบับที่ 2 ของปี เดือนกรกฎาคม-ธันวาคม

มอบให้ห้องสมุดของสถาบันการศึกษาทั่วประเทศ และผู้เขียนจะได้รับวารสารฉบับที่ผลงานของผู้เขียนได้รับการตีพิมพ์ จำนวน 2 ฉบับ โดยส่งให้ผู้เขียนคนแรกเท่านั้น

- บทความทุกเรื่องที่ได้รับการตีพิมพ์ต้องผ่านการกลั่นกรองบทความก่อนลงตีพิมพ์ (Peer reviews) จากผู้ทรงคุณวุฒิอย่างน้อย 2 ท่านตอบบทความ โดยผู้พิจารณาไม่ทราบชื่อผู้แต่ง และ ผู้แต่งไม่ทราบชื่อผู้พิจารณา (Double-blind peer review)
- ข้อความและเนื้อหาในบทความเป็นความรับผิดชอบของผู้เขียนบทความแต่เพียงฝ่ายเดียว
- การคัดลอกอ้างอิงต้องดำเนินการตามการปฏิบัติในวงวิชาการ และสอดคล้องกับกฎหมาย

หมายเลขวารสาร

ISSN 0125-3778

กองบรรณาธิการ วารสารการวัดผลการศึกษา

สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

โทรศัพท์ 0-2258-4121 หรือ 0-2649-5000 ต่อ 15363, 15035

โทรสาร 0-2262-1745

เว็บไซต์ <http://eptb.swu.ac.th>

กองบรรณาธิการและฝ่ายจัดการ

ที่ปรึกษาบรรณาธิการ

1. รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธีวรรณ พิรศักดิ์โสภณ
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ชาญวิทย์ เทียมบุญประเสริฐ

หัวหน้ากองบรรณาธิการ

อาจารย์ ดร.อัครา ประเสริฐสิน

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

กองบรรณาธิการ

- | | |
|--|---|
| 1. ศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย กาญจนวาสี | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 2. ศาสตราจารย์ ดร.บุญเรียง ขจรศิลป์ | มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 4. รองศาสตราจารย์ ดร.สุวารี ศิวแพทย์ | มหาวิทยาลัยขอนแก่น |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเจตน์ ไวยาการณ | มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์ | มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 7. อาจารย์ ดร.พินดา วราสุนันท์ | มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน |
| 8. อาจารย์ ดร.สรัญญา จันทร์ชูสกุล | มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสนามจันทร์ |
| 9. อาจารย์ ดร.อุไร จักษ์ตรึงมกล | มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |

ฝ่ายจัดการ

1. นางสาวสว่างจิตร์ พัชรณิปกรณ์
2. นางศิริรัตน์ แสงเรืองรอง
3. นางสาวสุภา อภิญาภิบาล
4. ว่าที่ ร.ต.วิวัฒน์ พรหมสวรรค์
5. นางสาวสุภาพร โภคาพานิชย์
6. นางสาวจุฬาลักษณ์ รุ่งจรรณ
7. นางธัญชนก เพ็งเพราะ
8. นายสุพิเชษฐ์ ตองอ่อน
9. นางสาวศุภรัตน์ วินิจวงษ์

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ พิจารณากลับกรองบทความ

ประจำวารสารการวัดผลการศึกษา

สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย กาญจนวาสี	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ศาสตราจารย์ ดร.บุญเรียง ขจรศิลป์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร.บุญชม ศรีสะอาด	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
รองศาสตราจารย์ ดร.บุญมี พันธุ์ไทย	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ ดร.บุญส่ง นิลแก้ว	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วรรณรัตน์	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
รองศาสตราจารย์ ดร.วิไลพร วรจิตตานนท์	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
รองศาสตราจารย์ ดร.สมคิด พรหมจ้อย	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.สมสรบุญก์ วงษ์อยู่น้อย	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
รองศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ ดร.สุวรี ศิวแพทย์	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเจตน์ ไวยากรณ์	มหาวิทยาลัยศิลปากร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลวรรณ ตั้งธนกานนท์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดิลก ดิลกานนท์	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โพธิสาร	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนันท์ ศลโกสม	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ ดร.พินดา วราสุนันท์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
อาจารย์ ดร.สรัญญา จันทร์ชูสกุล	มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสนามจันทร์

บทบรรณาธิการ

วารสารการวัดผลการศึกษา (Journal of Educational Measurement) ฉบับนี้ จัดทำโดยสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รวบรวมบทความวิชาการและบทความวิจัยจาก ครู อาจารย์ นิสิตนักศึกษา และผู้ที่สนใจทั่วไป ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ในฉบับนี้มีบทความที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน ทั้งเชิงแนวคิดและเทคนิคต่างๆ รวมถึงประเด็นการศึกษาปัจจัยและความสัมพันธ์ของตัวแปรทางจิตวิทยา

หัวข้อบทความในวารสารฉบับนี้มีดังนี้ **บทความวิชาการ 2 เรื่อง** คือ (1) การประเมินโดยใช้แนวคิดโมเดลเชิงตรรกะ และ (2) การประเมินทักษะการคิด **บทความวิจัย 4 เรื่อง** คือ (1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลของพนักงานที่มีบุคลิกภาพต่างกันในองค์กร (2) ความสัมพันธ์ระหว่างการมีบุตรกับความสามารถในการฟื้นคืนได้ของพนักงานในสายงานไอที (3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การแข่งขันขององค์กรและความเหนียวแน่นของทีม ในพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และ (4) ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานของพนักงานบริษัท เอซิส โปรเฟสชั่นนัล เซ็นเตอร์ จำกัด

สำหรับฉบับที่แล้ว วารสารได้เน้นเรื่องการวัดผลการศึกษา การพัฒนาแบบทดสอบ การพัฒนาโมเดล ประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวัดผล การเรียนการสอน และการปรับปรุงพฤติกรรม ฉบับนี้จะเป็นเรื่องที่น่าสนใจเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยและความสัมพันธ์ของตัวแปรทางจิตวิทยา รวมถึงประเด็นที่ยังมีความสำคัญตลอดตั้งแต่ฉบับที่แล้วจนถึงฉบับนี้ คือเรื่องของการทำการประเมิน เพราะทางทีมบรรณาธิการวารสารได้เล็งเห็นถึงประโยชน์ในการนำแนวคิดและเทคนิคทางการประเมินไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ จึงได้มีส่วนร่วมในการสนับสนุนให้มีการตีพิมพ์เผยแพร่บทความเหล่านี้ในการนี้ จึงขอเรียนเชิญผู้ที่สนใจทุกท่าน ไม่ว่าจะเป็น ครู อาจารย์ นิสิตนักศึกษา และผู้ที่สนใจ ได้มีส่วนร่วมส่งบทความเพื่อตีพิมพ์ และการเผยแพร่บทความต่อไปด้วย

บรรณาธิการ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
กองบรรณาธิการและฝ่ายจัดการ	ข
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ พิจารณากลับกรองบทความ	ค
บทบรรณาธิการ	ง
สารบัญ	จ
บทความวิชาการ	
การประเมินโดยใช้แนวคิดโมเดลเชิงตรรกะ	
ธัญลักษณ์ มณีโชติ และนริสรา หร่ายพิมาย	1
การประเมินทักษะการคิด	
อุไร จักษ์ตรึงมล	13
บทความวิจัย	
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลของพนักงานที่มีบุคลิกภาพต่างกันในองค์กร	
ณพัชร ศรีฤกษ์	25
ความสัมพันธ์ระหว่างการมีบุตรกับความสามารถในการฟื้นคืนได้ ของพนักงานในสายงานไอที	
เฉลิมรัตน์ สามัคภูมิพิมพ์ และวันปิยะ เลิศปิยะวรรณ	41
ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การแข่งขันขององค์กรและความเหนียวแน่น ของทีม ในพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	
นาริรัตน์ พรหมณะ พรชนก อิ่มน้อย และสุภัชชา เชื้อพลายเวช	52
ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องาน ของพนักงานบริษัท เอซิส โปรเฟสชั่นนัล เซ็นเตอร์ จำกัด	
ชนันนัทธ์ รักชีพ ปพน ญัฐเมธาวิณ และศุภวัฒน์ คุณนพวงศ์	60
คำแนะนำสำหรับผู้เขียนบทความ	69
ข้อกำหนดการจัดพิมพ์ต้นฉบับบทความ	70
แบบฟอร์มการส่งบทความ	72

การประเมินโดยใช้แนวคิดโมเดลเชิงตรรกะ Logic Model evaluation approach

ธัญลักษณ์ มณีโชติ

Thanyaluck Maneechod

โรงเรียนวัดน้ำพุ (สำนักงานสลากกินแบ่งสงเคราะห์ 54)

Wadnumphu School

นริศรา หรายพิมาย

Naritsara Raipimai

โรงเรียนชุมชนวัดสมรโกฏิ (อยู่พูนราษฎร์บำรุง)

Chumchonwatsamorakoat (Youpoonratbumrung) School

Corresponding author, E-Mail: kawpoon.than@gmail.com, narits4012@gmail.com

บทคัดย่อ

โมเดลเชิงตรรกะ ของ W.K. Kellogg Foundation เป็นการประเมินที่เน้นการใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ โดยโมเดลเชิงตรรกะ (Logic Model) เป็นรูปแบบเชิงระบบที่แสดงด้วยรูปภาพหรือข้อความที่มีความสัมพันธ์กันระหว่างทรัพยากร กระบวนการดำเนินงาน ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบของโปรแกรมหรือโครงการ ซึ่งรูปแบบนี้จะทำให้เห็นถึงกระบวนการดำเนินงานที่นำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายของโครงการการประเมินในส่วนใหญ่เน้นการประเมินที่ผลลัพธ์ ไม่ค่อยเน้นการประเมินกระบวนการที่เป็นสาเหตุของการทำให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมาย นอกจากนี้การตั้งเป้าหมายของแต่ละโครงการแตกต่างกัน ทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในโครงการอาจเกิดความสับสนและไม่ทราบว่าผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบของโครงการ ทั้งนี้แนวคิดการประเมินหนึ่งที่ช่วยให้เกิดความชัดเจนของผลลัพธ์คือ โมเดลเชิงตรรกะ (logic model) ซึ่งเป็นจุดเด่นของโมเดลเชิงตรรกะที่สามารถช่วยในการออกแบบและการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ และสร้างความชัดเจนเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของปัจจัยนำเข้า กิจกรรม และผลลัพธ์ นอกจากนี้สามารถทำให้เพิ่มความเข้าใจในแผนงานหรือโครงการมากขึ้น

คำสำคัญ: โมเดลเชิงตรรกะ, การประเมิน

Abstract

The evaluation purpose of Logic Model of W.K. Kellogg Foundation was focused on the use of information for decision making. The logic model is a model-oriented system that displays text or images that are associated with each resource. The process yields results and impact of the program or project. This style will make the process leading to the achievement of the goals of the project assessment focused mainly on evaluating the results. It focuses on the evaluation process that causes the targeted results. The goal of each project is different. The people who are involved in the project may become confused. And do not realize that yield results and impacts of the project. The concept assessment makes it clear that one of the results. Logic model which featured a logic model that can help in the design and data collection system. And create clarity about the relationship of input and output activity can also increase the understanding of the plan or more projects.

Key words: Logic model, Evaluation

บทนำ

การประเมินโดยใช้โมเดลเชิงตรรกะ (Logic Model Evaluation) มีการใช้อย่างแพร่หลายในสาขาทางด้านสุขภาพชุมชน และเริ่มใช้แพร่หลายเพิ่มขึ้นในสาขาอื่น ซึ่งการใช้โมเดลเชิงตรรกะเป็นพื้นฐานของกระบวนการประเมิน ในการประเมินต้องมียุทธศาสตร์ประกอบสำหรับนำไปใช้ในการวางแผน การประเมิน (Helizer & Yoon, 2002; Steckler & Linnan, 2002; Center for Disease Control and Prevention, 2007) ทั้งนี้ W.K. Kellogg Foundation (2004) ให้นิยามความหมายของโมเดลเชิงตรรกะ หมายถึง วิธีการเชิงระบบและเป็นรูปธรรมในการแสดงและแลกเปลี่ยนความเข้าใจของความสัมพันธ์ในระหว่างทรัพยากรที่ต้องนำมาปฏิบัติของโปรแกรม กิจกรรมที่วางแผน และการเปลี่ยนแปลงหรือผลที่เกิดขึ้นที่คาดหวังว่าจะประสบความสำเร็จ

W.K. Kellogg Foundation (2009 อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวาณิช, 2552) ได้อธิบายว่า แนวทางการสร้างโมเดลเชิงตรรกะไม่สามารถหาโมเดลที่ดีที่สุดได้ เพราะมีเงื่อนไขปัจจัยหลายประการที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ที่ต้องการให้เกิด อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ได้ประโยชน์จากการสร้างโมเดลเชิงตรรกะมี 3 ประการ (1) โมเดลเชิงตรรกะช่วยสร้างความกระจ่างเกี่ยวกับทฤษฎีโปรแกรม ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจว่ามีใครเข้ามาเกี่ยวข้องกับโปรแกรม และมีกิจกรรม การดำเนินงานอะไรบ้าง เพื่อผลลัพธ์อะไรบ้าง (2) โมเดลเชิงตรรกะช่วยทำให้สามารถออกแบบการเก็บข้อมูลเพื่อวัดความสำเร็จตามผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบที่ต้องการให้เกิด และ (3) ช่วยในการสร้างคำถามประเมินและการกำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการประเมิน การใช้การประเมินแบบทฤษฎีแรงขับ ต้องมีการสร้างทฤษฎีโปรแกรม โดยการกำหนดโมเดลเชิงตรรกะของโปรแกรม (Program Logic Model)

จากแนวโน้ม ความหมาย และประโยชน์ของการใช้โมเดลเชิงตรรกะในการประเมินที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาค้นคว้าสนใจจะศึกษาในเรื่องดังกล่าว เพื่อเป็นการทำความเข้าใจเกี่ยวกับ

ความหมาย องค์ประกอบและวิธีการประเมินโดยใช้โมเดลเชิงตรรกะตลอดจนนำไปสู่การสังเคราะห์ประเด็นที่น่าสนใจจะทำการวิจัยต่อไปเกี่ยวกับการประเมินโดยใช้โมเดลเชิงตรรกะ

ความหมายของโมเดลเชิงตรรกะ

Ellen Tylor-Powell และ Ellen Henet (2008 อ้างถึงใน น้ำเพชร ศรีวิจิตรโชค, 2555) กล่าวว่า ตัวแบบเชิงตรรกะ (logic model) อาจเรียกได้หลายคำ เช่น theory of change, model of change, programme action, conceptual map หรือ outcome map ซึ่งไม่ว่าจะเรียกอย่างไรก็ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการนำต้นแบบไปใช้ประโยชน์ เช่น ถ้าเราใช้ต้นแบบเพื่อวางแผนโครงการ อาจเรียกตัวแบบว่า “programme action” หรือถ้าใช้ตัวแบบอธิบายว่าทำไมต้องจัดชุดกิจกรรมแบบนี้ ดำเนินกิจกรรมแบบนี้ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ในระยะต่างๆ ทั้งระยะต้น (early) ระยะกลาง (intermediate) และระยะยาว (long-term) ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง อาจเรียกตัวแบบว่า “theory of change” แต่ logic model ไม่ใช่ “ทฤษฎี (theory)” ไม่ใช่ “ความเป็นจริง (reality)” และก็ไม่ใช่ “ตัวแบบที่ใช้ในการประเมินผล (evaluation model or method)”

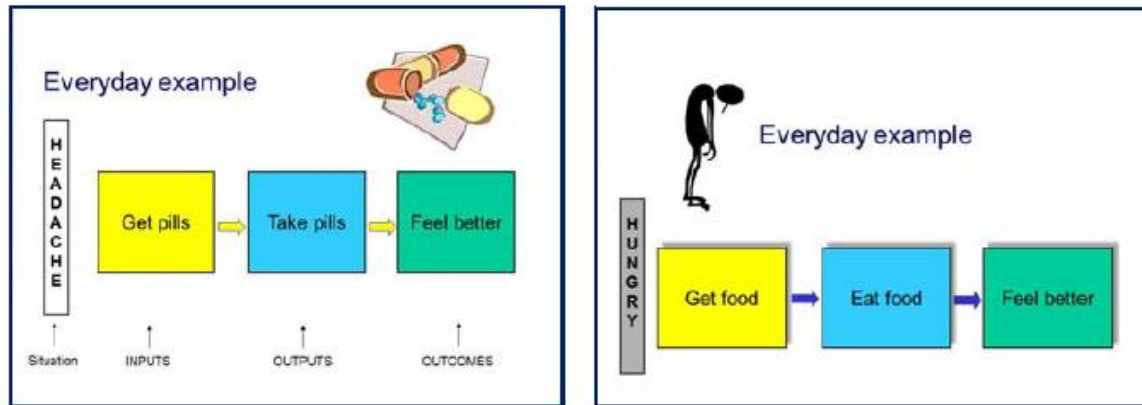
W.K. Kellogg Foundation (2004) กล่าวว่า โมเดลเชิงตรรกะ หมายถึง รูปแบบที่เป็นระบบและสามารถมองเห็นเป็นภาพรวมได้ง่าย ในการที่จะนำเสนอเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรที่มีอยู่และส่งผลต่อกิจกรรมการวางแผนและผลลัพธ์ความสำเร็จที่คาดหวังไว้ซึ่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ โมเดลเชิงตรรกะทำให้เรารู้ว่าโครงการควรจะทำงานอย่างไร ซึ่งอาจจะใช้เป็นคำหรือรูปภาพที่อธิบายถึงกิจกรรมที่ส่งผลต่อเนื่องไปยังกับผลความสำเร็จของโครงการที่คาดหวังไว้

สุวิมล ว่องวานิช (2552) กล่าวว่า โมเดลเชิงตรรกะ หมายถึง แผนภาพที่แสดงการทำงานขององค์กรภายใต้ทฤษฎีและเงื่อนไขข้อตกลงที่กำหนด โดยการแสดงความเชื่อมโยงเป็นแผนภาพเพื่อช่วยสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน กิจกรรม การเปลี่ยนแปลงหรือผลลัพธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวของโปรแกรมที่ต้องการให้เกิด โมเดลตรรกะสามารถอ้างถึงในฐานะเป็นทฤษฎีได้เนื่องจากว่าโมเดลตรรกะสามารถบรรยายให้เห็นว่างานในโปรแกรมสามารถดำเนินการให้ไปสู่ผลลัพธ์ต่างๆ ของโปรแกรมได้อย่างไร

น้ำเพชร ศรีวิจิตรโชค (2555) กล่าวว่า โมเดลเชิงตรรกะ หมายถึง การแสดงแผนภาพ (depiction) ให้เห็นว่าจะต้องดำเนินการอะไรบ้างในแผนงาน/โครงการ (What the programme will do) และเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จจะได้ผลสัมฤทธิ์ (ผลผลิตและผลลัพธ์) อะไรบ้าง (what it is to accomplish) โดยความสัมพันธ์ต่างๆ เหล่านี้เป็นเหตุและผลซึ่งกันและกัน (if-then relationship) กล่าวคือ ถ้าดำเนินแผนงาน/โครงการตามที่วางแผนไว้แล้ว (Implemented as intended) จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ (lead to the desired outcome) จึงกล่าวได้ว่า โมเดลเชิงตรรกะเป็นแกนหลักทั้งในเรื่องของการวางแผน (programme planning) และการประเมินผล (programme evaluation)

หลายคนจึงกล่าวได้ว่า โมเดลเชิงตรรกะเป็นแผนที่ในการเดินทาง (Load Map) ทำให้ผู้ที่ได้ใช้รู้ถึงความเชื่อมโยงของเหตุและผล ยกตัวอย่างในชีวิตประจำวัน สถานการณ์ คือ ปวดศีรษะ ปักจายนำเข้า คือ รับประทานยาแก้ปวด ผลผลิตที่ได้ คือ ได้รับประทานยาแก้ปวด ผลลัพธ์คือ รู้สึกดีขึ้น (หายปวดศีรษะ) หรือสถานการณ์ คือ หิวข้าว ปักจายนำเข้า คือรับประทานอาหาร ผลผลิตที่ได้ คือ ได้

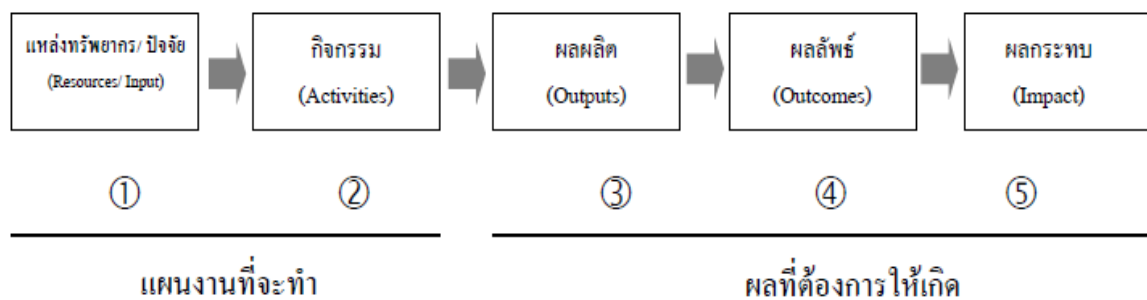
รับประทานอาหาร ผลลัพธ์ คือ รู้สึกดีขึ้น (หายหัว) Logic Model จึงเป็นหลักการของความเป็นเหตุเป็นผล (If and then) ของปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกันไปดังรูปภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ตัวแบบเชิงตรรกะที่เป็นสถานการณ์ในชีวิตประจำวัน (Simple Logic Model)
ที่มา: น้ำเพชร ศรีวิจิตรโชค (2555)

สรุปได้ว่า โมเดลเชิงตรรกะ (logic model) หมายถึง รูปแบบเชิงระบบที่แสดงด้วยรูปภาพหรือข้อความที่มีความสัมพันธ์กันระหว่างทรัพยากร กระบวนการดำเนินงาน ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบของโปรแกรมหรือโครงการ ซึ่งรูปแบบนี้จะทำให้เห็นถึงกระบวนการดำเนินงานที่นำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายของโครงการ

องค์ประกอบของโมเดลเชิงตรรกะ



ภาพที่ 2 แผนภาพ โมเดลเชิงตรรกะแบบพื้นฐาน
ที่มา: สุวิมล ว่องวานิช (2552)

จากภาพ 2 แผนภาพโมเดลเชิงตรรกะแบบพื้นฐานที่เสนอข้างต้น จะเห็นว่าการเชื่อมกันระหว่างงานที่วางแผนจะทำและผลที่ต้องการให้เกิดขึ้น ซึ่งมีขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง 5 ขั้นตอนรายละเอียดขององค์ประกอบและขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 แผนงานที่จะทำ เป็นการบรรยายแหล่งทรัพยากรของโปรแกรมที่คิดว่าเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต้องใช้และคาดว่าจะต้องดำเนินการ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แหล่งทรัพยากร ในที่นี้รวมถึงบุคคล งบประมาณ องค์กรและทรัพยากรในชุมชนที่โปรแกรมสามารถจัดหาได้เพื่อมุ่งให้งานของโปรแกรมสามารถดำเนินการได้ ซึ่งในบางครั้งองค์กรประกอบที่เป็นแหล่งทรัพยากรนี้อาจเรียกว่า ปัจจัย

2. กิจกรรมของโปรแกรม เป็นสิ่งที่โปรแกรมกระทำกับแหล่งทรัพยากร ในที่นี้กิจกรรมเป็นกระบวนการ เครื่องมือ สถานการณ์ เทคโนโลยี และการปฏิบัติ ซึ่งเป็นสิ่งที่โปรแกรมต้องใช้ในการดำเนินการเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหรือผลที่คาดหวังของโปรแกรม

ส่วนที่ 2 ผลที่ต้องการให้เกิด ในที่นี้รวมถึงผลที่เกิดขึ้นทั้งหมดในโปรแกรม (ผลลัพธ์ ผลลัพธ์ที่คาดหวัง และผลกระทบ) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3. ผลผลิต เป็นผลที่เกิดขึ้นโดยตรงของกิจกรรมในโครงการ และอาจรวมถึงประเภท ระดับ และเป้าหมายของการบริการที่ต้องการจัดให้โดยโปรแกรม

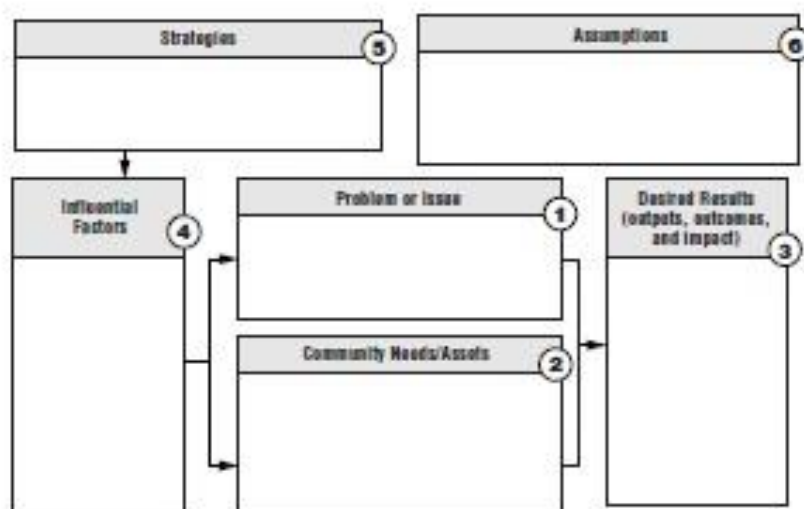
4. ผลลัพธ์ที่คาดหวัง เป็นการเปลี่ยนแปลงเฉพาะของผู้มีส่วนร่วมกับโปรแกรมเกี่ยวกับพฤติกรรมความรู้ ทักษะ สถานภาพ และระดับของการทำหน้าที่ ผลลัพธ์ที่คาดหวังในระยะสั้นควรเกิดขึ้นภายในระยะเวลา 1-3 ปี ในขณะที่ผลลัพธ์ที่คาดหวังในระยะยาวควรเกิดขึ้นภายในระยะเวลา 4-6 ปี นอกจากนี้ความก้าวหน้าอย่างเป็นเหตุเป็นผลระหว่างผลลัพธ์ที่คาดหวังในระยะสั้นกับผลลัพธ์ที่คาดหวังในระยะยาวควรสะท้อนให้เห็นผลกระทบได้ภายในระยะเวลาประมาณ 7-10 ปี

5. ผลกระทบ เป็นการเปลี่ยนแปลงที่คาดหวังให้เกิดขึ้นหรือไม่คาดหวังให้เกิดขึ้น โดยพื้นฐานที่ปรากฏในองค์กร ชุมชน หรือระบบ ซึ่งเป็นผลของกิจกรรมในโปรแกรมภายในระยะเวลาประมาณ 7-10 ปี

การสร้างโมเดลเชิงตรรกะ

W.K. Kellogg (2004) ได้กล่าวว่า การสร้างโมเดลเชิงตรรกะ ประกอบด้วย

1. การวางแผนโปรแกรม



ภาพที่ 3 การวางแผนโปรแกรม

ที่มา: W.K. Kellogg (2004)

การสร้างภาพชัดเจนเกี่ยวกับทฤษฎีโปรแกรม มีดังนี้

1.1 ประเด็นปัญหา (problem or issue statement) คือ ปัญหาที่ระบุถึงทางแก้ปัญหาหรือวิธีการจัดการปัญหา

1.2 การต้องการจำเป็นทางสังคม/สิ่งที่มีคุณค่า (community needs/assets) คือ การระบุความต้องการหรือสิ่งที่มีคุณค่าของสังคม ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อองค์กรในการวางแผนและการจัดการปัญหา

1.3 ผลลัพธ์ที่ต้องการ (output, outcome, impact) คือ การระบุผลลัพธ์ที่ต้องการหรือวิสัยทัศน์ซึ่งหมายถึงการคาดหวัง ผลสำเร็จทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

1.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพล (influential factors) คือ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจในการเปลี่ยนแปลงของสังคม

1.5 กลยุทธ์ (strategies) คือ รายการที่บ่งบอกถึงความสำเร็จโดยทั่วไป หรือวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดที่ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จหรือทำให้ผลของโปรแกรมมีความมั่นใจในความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

1.6 การสันนิษฐาน (assumption) คือ การตั้งข้อสังเกตที่อยู่ภายใต้คำว่า อย่างไร ทำไม ของการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์การทำงานในชุมชน

2. การดำเนินการโปรแกรม สามารถแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าของโปรแกรม

RESOURCES	ACTIVITIES	OUTPUTS SHORT	SHORT & LONG-TERM OUTCOMES	IMPACT
<i>In order to accomplish our set of activities we will need the following:</i>	<i>In order to address our problem or asset we will accomplish the following activities:</i>	<i>We expect that once accomplished these activities will produce the following evidence or service delivery:</i>	<i>We expect that if accomplished these activities will lead to the following changes in 1-3 then 4-6 years:</i>	<i>We expect that if accomplished these activities will lead to the following changes in 7-10 years:</i>

ภาพที่ 4 การดำเนินการโปรแกรม

ที่มา: W.K. Kellogg (2004)

2.1 ผลผลิต (output) คือ กิจกรรมในแต่ละโปรแกรมที่ระบุเกี่ยวกับผลที่ได้จากโปรแกรม

2.2 ผลลัพธ์ (outcome) คือ การระบุผลที่ได้จากโปรแกรมที่คาดหวังในระยะสั้นและระยะยาวในแต่ละกิจกรรม

2.3 ผลกระทบ (impact) คือ ผลที่เกิดขึ้นหลังสิ้นสุดโปรแกรมที่อาจส่งผลกระทบต่อโครงการในแต่ละกิจกรรมภายในระยะเวลา 7-10 ปี

2.4 กิจกรรม (activities) คือ การอธิบายถึงในแต่ละกิจกรรมว่าจะต้องทำอะไรบ้างตามที่ได้วางแผนไว้ในโปรแกรม

2.5 ทรัพยากร (resources) คือ อธิบายถึงปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อการสนับสนุนโปรแกรม

3. การประเมินโปรแกรม จะแสดงถึงคำถามการประเมินโปรแกรมและตัวชี้วัด

Evaluation Focus Area	Audience	Question	Use

ภาพที่ 5 การประเมินโปรแกรม

ที่มา: W.K. Kellogg (2004)

3.1 ประเด็นในการประเมิน (focus area) คือ ส่วนที่ช่วยให้เห็นองค์ประกอบที่สำคัญต่างๆของโปรแกรม

3.2 ผู้เข้าร่วม (audience) คือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในแต่ละประเด็นของการประเมิน

3.3 คำถามการประเมิน (questions) คือ ในแต่ละประเด็นการประเมินและผู้มีส่วนร่วมสามารถสร้างคำถามเกี่ยวกับโปรแกรมได้

3.4 การใช้ข้อมูล คือ ผู้มีส่วนร่วมในแต่ละประเด็นการประเมินสามารถเลือกใช้ข้อมูลให้เหมาะสมกับการประเมิน

3.5 ตัวชี้วัด จะต้องสามารถอธิบายข้อมูลในการเลือกใช้ให้เหมาะสมกับโปรแกรมและผู้มีส่วนร่วมในแต่ละประเด็นในการประเมิน

3.6 เทคนิคต่างๆ (technical assistance) ในการประเมินและการจัดการข้อมูลควรมีผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดต่างๆในการเลือกและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ได้ขอบเขตการประเมินที่ถูกต้อง

กรอบความคิดเชิงตรรกะ

กรอบความคิดเชิงตรรกะ (Logical Framework-LogFrame) หมายถึง เมทริกซ์ที่เชื่อมโยงปัจจัยป้อน ทรัพยากรกิจกรรมจุดมุ่งหมายเป้าหมายปลายทางของนโยบายโปรแกรมโครงการหรือกิจกรรมเมทริกซ์นี้เขียนในรูปของตารางประกอบด้วย 4 คอลัมน์ คอลัมน์แรกประกอบด้วยปัจจัยป้อน

ทรัพยากรกิจกรรม จุดมุ่งหมายเป้าหมายปลายทาง คอลัมน์ที่สองเป็นตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินสำหรับการวัดความสำเร็จของปัจจัยป้อนทรัพยากรกิจกรรมจุดมุ่งหมายเป้าหมายปลายทางคอลัมน์ที่สามเป็นวิธีการเก็บข้อมูลส่วนคอลัมน์สุดท้ายเป็นเงื่อนไขข้อตกลงซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่กระทบต่อการดำเนินงาน (สุวิมล ว่องวานิช, 2552)

ตาราง 1 กรอบความคิดเชิงตรรกะ

ลำดับขั้นของเป้าหมาย/ วัตถุประสงค์	ตัวบ่งชี้	วิธีการเก็บข้อมูลเพื่อ ตรวจสอบตัวบ่งชี้	เงื่อนไขภายนอก ที่ต้องมีเป้าหมาย
วัตถุประสงค์			
จุดประสงค์			
ผลลัพธ์			
กิจกรรม			
ปัจจัย-ทรัพยากร			

ที่มา: สุวิมล ว่องวานิช (2552)

การสร้างกรอบความคิดเชิงตรรกะที่ดีจะทำให้ได้ตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมซึ่งจะให้นักประเมินสามารถอธิบายปัจจัยเชิงสาเหตุของความสำเร็จในการดำเนินงานหรือชี้จุดที่ควรปรับปรุงพัฒนาได้ดีในการประเมินคุณภาพของกรอบความคิดเชิงตรรกะ หรือที่นิยมเรียกกันว่า LogFrame ให้พิจารณาจากจุดตรวจสอบรายการต่อไปนี้คือ มีการระบุกิจกรรมที่จำเป็นของโปรแกรมนั้นๆ ลักษณะของกิจกรรมมีการเชื่อมโยงกับทฤษฎีโปรแกรมที่กำหนด มีการระบุทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานทรัพยากรสอดคล้องกับลักษณะของโปรแกรมกิจกรรมทั้งหมดได้รับการสนับสนุนจากทรัพยากรที่เพียงพอ (สุวิมล ว่องวานิช, 2552)

ประโยชน์ของโมเดลเชิงตรรกะ (logic model)

Osborne และ Gaebler (1992 อ้างถึงใน น้ำเพชร ศรีวิจิตรโชค, 2555) กล่าวถึง ประโยชน์ของโมเดลเชิงตรรกะ ดังนี้

1. เพิ่มความเข้าใจในแผนงาน/โครงการ (programme)
2. แนะนำและช่วยในการให้ความสำคัญกับงาน (focus on work)
3. ช่วยสร้างความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ดำเนินการ (what we do) และผลลัพธ์ (results)
4. มุ่งเน้นและรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ (outcomes)
5. นำไปสู่การวางแผน (planning) และการดำเนินการ (management) ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น
6. เพิ่มความมุ่งมั่นตั้งใจ (intentionality) และมุ่งเน้นวัตถุประสงค์ (purpose) ในการจัดทำแผนงาน/โครงการ
7. ทำให้เกิดความสอดคล้องเชื่อมโยง (coherence) ระหว่างภาระงานที่สลับซับซ้อน (complex task) และสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างหลากหลาย (diverse environment)
8. ใช้ภาษาที่เรียบง่าย สามารถเข้าใจได้ง่าย (common language)

9. ทำให้สมมุติฐานเป็นที่เปิดเผยหรือเห็นได้ชัดเจน (make assumption explicit)
10. สนับสนุนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (continuous improvement)
11. ส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจ (communications)
12. ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม (teamwork)
13. เป็นตัวช่วยในการจัดลำดับความสำคัญ (prioritization) และการจัดสรรทรัพยากรทางการบริหาร (allocation)
14. สร้างแรงจูงใจ (motivation) ให้กับบุคลากรผู้ดำเนินโครงการ
15. ช่วยในการระบุตัวแปรที่สำคัญเพื่อวัดผล และใช้ทรัพยากรในการประเมินผลอย่างชาญฉลาด

ฉลาด

16. ต้องการมีการดำเนินการซ้ำ ทำบ่อยๆ (replication)

W.K. Kellogg Foundation (2009 อ้างถึงใน สุวิมล ร่องวาณิช, 2556) ได้อธิบายว่าแนวทางการสร้างโมเดลเชิงตรรกะไม่สามารถหาโมเดลที่ดีที่สุดได้ เพราะมีเงื่อนไขปัจจัยหลายประการที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ที่ต้องการให้เกิด อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ได้ประโยชน์จากการสร้างโมเดลเชิงตรรกะ มี 3 ประการ ดังนี้

ประการแรก โมเดลตรรกะช่วยสร้างความกระจ่างเกี่ยวกับทฤษฎีโปรแกรม ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจว่ามีใครเข้ามาเกี่ยวข้องในโปรแกรมและมีกิจกรรม การดำเนินงานอะไรบ้าง เพื่อผลลัพธ์อะไรบ้าง

ประการที่สอง โมเดลตรรกะช่วยทำให้สามารถออกแบบการเก็บข้อมูลเพื่อวัดความสำเร็จตามผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบที่ต้องการให้เกิด

ประการสุดท้าย ช่วยในการสร้างคำถามประเมินและการกำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการประเมิน การใช้การประเมินแบบทฤษฎีแรงขับ ต้องมีการสร้างทฤษฎีโปรแกรม โดยการกำหนดโมเดลตรรกะของโปรแกรม (program logic model)

ข้อจำกัดของโมเดลเชิงตรรกะ

น้ำเพชร ศรีวิจิตรโชค (2555) ได้กล่าวถึงข้อจำกัดและข้อพึงระวังในการใช้โมเดลเชิงตรรกะ

1. เป็นแค่การแสดงถึงความตั้งใจ (intention) แต่ไม่ใช่ความจริง (reality)
2. มุ่งเน้นผลลัพธ์ที่คาดหวัง (expected outcome) จนอาจให้ความใส่ใจในปัจจัยนำเข้า (input) ผลผลิต (output) และความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลน้อยเกินไป ซึ่งต้องไม่ลืมว่าส่วนประกอบต่างๆก็เป็นส่วนที่นำไปสู่ผลลัพธ์สุดท้ายเช่นกัน
3. จากความสัมพันธ์ที่เป็นเหตุเป็นผลกัน (challenge in causal connection) เพราะยังมีอีกหลายปัจจัยที่อาจแทรกซ้อน และส่งผลต่อการดำเนินการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
4. โมเดลเชิงตรรกะอาจไม่ถูกต้องเสมอไป
5. อาจทำให้เสียเวลาเพราะโมเดลเชิงตรรกะเป็นแค่เอกสาร
6. กิจกรรมหรือกลยุทธ์ที่จะทำอาจไม่ตรงกับเป้าหมายตามที่ต้องการ จึงจำเป็นต้องตรวจสอบความเป็นเหตุเป็นผลว่าสามารถที่จะบรรลุผลลัพธ์ที่คาดหวังได้หรือไม่
7. บางครั้ง การดำเนินการที่ดี อาจนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ไม่ดีก็ได้

8. ตัวแบบอาจซับซ้อนมีหลายระดับ (multi-level / multi-component) แต่ผู้ประเมินนำมารวมกันที่ตัวแบบเพียงตัวแบบเดียว

9. กลายเป็นความแน่นอนตายตัว (fixed) มากกว่าความยืดหยุ่น (flexible) และเป็นพลวัตร (dynamic) เพื่อปรับให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมภายนอก

10. การใช้ตัวแบบเชิงตรรกะ (logic model) ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกับบริบททางวัฒนธรรม (cultural appropriateness) ด้วย เนื่องจากการประยุกต์ใช้ที่หนึ่งอาจเป็นเครื่องมือที่มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ แต่อาจจะไม่เหมาะสมกับที่อื่นๆซึ่งผู้ประเมินต้องประยุกต์ใช้บนพื้นฐานขององค์ความรู้ที่เหมาะสม และการศึกษาวิจัยที่ดีพอสมควรก่อนจะนำตัวแบบมาใช้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Torghelle Karen และคณะ (2007) ศึกษาการใช้โมเดลเชิงตรรกะ (Logic Model) ในการพัฒนาเครื่องมือสำรวจ (Survey Instrument) สำหรับประเมินโปรแกรม (Program Evaluation): การประชุมขั้นสุดยอดในการเตรียมความพร้อมสำหรับกรณีฉุกเฉิน (Emergency Preparedness Summits) สำหรับโรงเรียนการพยาบาลในจอร์เจีย วัตถุประสงค์การวิจัยนี้มี 2 ข้อ ได้แก่ (1) เพื่ออธิบายวิธีการใช้โมเดลเชิงตรรกะ (Logic Model) และ (2) เพื่อให้คำแนะนำการประเมินโปรแกรมโดยมีการใช้แผนภาพที่แสดงให้เห็นถึงกระบวนการและให้ตัวอย่างการประเมินการเตรียมความพร้อมกรณีฉุกเฉินสำหรับโรงเรียนพยาบาลในจอร์เจีย ในการพัฒนาโมเดลเชิงตรรกะ (Logic Model) เป็นวิธีที่แสดงให้เห็นถึงปัจจัยการผลิต กิจกรรม ผลผลิต และผลลัพธ์ของโปรแกรม จึงทำให้กรอบการทำงานมีความชัดเจน ในการวางแผนการประเมินผลที่ครอบคลุม ควรต้องประกอบทั้งหมดในโปรแกรมและวิธีการที่ทำให้ง่ายต่อการตรวจสอบพื้นที่ที่ควรได้รับการแก้ไข เมื่อการสำรวจเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลโปรแกรม จึงควรระบุเป้าหมาย วัตถุประสงค์คำถามการวิจัย โมเดลเชิงตรรกะ (Logic Model) และการสำรวจคำถาม สามารถช่วยให้เอกสารครบถ้วนสมบูรณ์ การแสดงความเชื่อมโยงของโมเดลเชิงตรรกะ (Logic Model) และความคาดหวังและความต้องการของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับการตอบสนองอย่างมีคุณค่าสำหรับการประเมินผลที่มีประโยชน์

Deborah Helitzer และคณะ (2010) ศึกษาการประเมินโปรแกรมโดยใช้ชุมชนเป็นฐาน (Community-based Programs): การบูรณาการระหว่างโมเดลเชิงตรรกะและการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออภิปรายประโยชน์ คุณค่าของการใช้โมเดลเชิงตรรกะในการประเมินโปรแกรมโดยใช้ชุมชนเป็นฐานและบูรณาการโมเดลเชิงตรรกะกับการวิเคราะห์องค์ประกอบในการพัฒนาและปรับปรุงแผนการประเมิน วิธีการวิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพในการพัฒนาโมเดลเชิงตรรกะ วิธีการพัฒนาโมเดลเชิงตรรกะเริ่มจากการใช้วิธีเชิงคุณภาพเพื่อร่างโมเดลเชิงตรรกะ จากนั้นพัฒนาโดยใช้องค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง ระยะต่อมาใช้การสำรวจเชิงปริมาณ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ผลการวิจัยพบว่า โมเดลเชิงตรรกะสามารถใช้ประโยชน์ในการนำไปปฏิบัติได้จริง โดยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการใช้วิธีการพัฒนาทั้งวิธีอุปนัย (Inductive) และวิธีนิรนัย (Deduction)

Lisa Jaegers และคณะ (2014) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาโปรแกรมโมเดลเชิงตรรกะและการวางแผนการประเมินสำหรับโครงการการมีส่วนร่วมทางสตรีศาสตร์ในงานก่อสร้าง มีวัตถุประสงค์เพื่อ

(1) หาเป้าหมายสำหรับการเปลี่ยนแปลงในการทำงาน (2) หาความสัมพันธ์ของขั้นตอนในกระบวนการทำงานสำหรับหาแนวทางแก้ไข โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้รับเหมาที่ได้รับคัดเลือกในสามระดับและทำงานในที่เดียวกัน กลุ่มตัวอย่างจะได้รับการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีการประชุมประจำปีเพื่อแลกเปลี่ยนวิธีการทำงาน มีการสำรวจการทำงานและตารางการทำงานของ กลุ่มตัวอย่างในระยะเวลา 6 เดือน โปรแกรมการมีส่วนร่วมในการทำงานจะดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และใช้โมเดลเชิงตรรกะในการอธิบายการวางแผนกระบวนการการทำงานและการออกแบบการประเมินผลสรุปของโปรแกรมเพื่อให้โปรแกรมมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาพบว่า โมเดลเชิงตรรกะเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์สำหรับใช้ในการอธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงของโปรแกรม การประเมินกระบวนการในการวัดที่ช่วยส่งผลต่อการตัดสินใจและสามารถบอกถึงความต้องการในการเปลี่ยนแปลงโปรแกรม เพื่อให้การประเมินผลสรุปของโปรแกรมมีประสิทธิภาพ

ชนิตา ไกรเพชร และคณะ (2556) ศึกษาการพัฒนากระบวนการประเมินประสิทธิผลองค์กร สำหรับสถาบันอุดมศึกษาสังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ ได้แก่ (1) พัฒนางค์ประกอบและตัวบ่งชี้ประสิทธิผลองค์กร (2) พัฒนาระบบการประเมินประสิทธิผลองค์กรและ (3) ประเมินคุณภาพของระบบการประเมินประสิทธิผลองค์กรสำหรับสถาบันอุดมศึกษา สังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้บริหาร 12 คน คณาจารย์ 25 คน และบุคลากรสายสนับสนุน 4 คน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์การสังเกตแบบมีส่วนร่วม และการใช้แบบประเมินวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติบรรยายและเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า (1) องค์กรประกอบและตัวบ่งชี้ประสิทธิผลองค์กรประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ 21 ตัวบ่งชี้ได้แก่องค์ประกอบที่ 1 การจัดการเรียนการสอน 6 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบที่ 2 การวิจัย 3 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบที่ 3 การบริการวิชาการแก่สังคม 1 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบที่ 4 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม 1 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบที่ 5 การบริหารและการพัฒนางค์กร 8 ตัวบ่งชี้ และองค์ประกอบที่ 6 การพัฒนากีฬาสู่ความเป็นเลิศ 2 ตัวบ่งชี้ (2) ระบบการประเมินประสิทธิผลองค์กรมีองค์ประกอบที่สัมพันธ์กัน 4 ด้านได้แก่ด้านปัจจัยนำเข้าด้านกระบวนการด้านผลผลิตและด้านข้อมูลป้อนกลับและการใช้ผลการประเมิน และ (3) ระบบที่พัฒนาขึ้นมีความถูกต้องครอบคลุมมีประโยชน์สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานหลักขององค์กรมีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ได้จริงและผู้บริหารคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจระดับมาก

Anderson และคณะ (2006) ศึกษาแผนผังความคิด (concept mapping) ซึ่งเป็นโครงสร้างของแนวความคิดที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคิดต่างๆ วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อนำแผนผังความคิดใช้ในการพัฒนาโมเดลเชิงตรรกะกับโครงการศูนย์วิจัยเพื่อป้องกันและควบคุมโรค ซึ่งเป็นโครงการขนาดใหญ่และมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholders) หลายกลุ่มในรัฐ การสร้างโมเดลเชิงตรรกะ 2 โมเดล ได้แก่ โมเดลระดับชาติ และโมเดลระดับท้องถิ่น โดยใช้ข้อมูลจากกระบวนการแผนผังความคิดและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรม วิธีการดำเนินการวิจัยมี 3 ระยะ ได้แก่ (1) การพัฒนาคำถามการประเมินจากวัตถุประสงค์ของโครงการและการดำเนินงานของโครงการ (2) เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับชาติ จำนวน 145 คน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับท้องถิ่น จำนวน 135 คน และ (3) ใช้การวิเคราะห์พหุตัวแปร (multivariate analysis) ในการสร้างแผนผังความคิด การปรับโมเดลเชิงตรรกะใช้ข้อมูลป้อนกลับ (feedback) จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประชุมระดับชาติและใช้เครื่องมือการให้ข้อมูลป้อนกลับแบบมีโครงสร้าง (structured feedback

tool) ผลการวิจัยพบว่า แผนผังความคิดในระดับชาติประกอบด้วย 9 กลุ่มกับ 88 นโยบาย สำหรับแผนผังความคิดในระดับท้องถิ่นประกอบด้วย 11 กลุ่มกับ 75 นโยบาย ในแต่ละกลุ่มสามารถจัดอยู่ใน 3 องค์ประกอบของโมเดลเชิงตรรกะ ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า กิจกรรม และผลลัพธ์

เอกสารอ้างอิง

- ชนิตา ไกรเพชร และคณะ. (2556). การพัฒนาระบบการประเมินประสิทธิภาพองค์กรสำหรับสถาบันอุดมศึกษาสังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. *วารสารเศรษฐศาสตร์*. ปีที่ 41 ฉบับที่ 4 (ตุลาคม-ธันวาคม). หน้า 69-82.
- น้ำเพชร ศรีวิจิตรโชค. (2555). การประเมินผลโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาด้วยตัวแบบเชิงตรรกะ (Logic Model). กลุ่มงานติดตามผลและประเมินผล สำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- สุวิมล ว่องวาณิช. (2552). การออกแบบและประเมินโครงการโดยใช้ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลง. *วารสารการวิจัยสังคมศาสตร์*. สมาคมวิจัยสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย
- Andrea A. Anderson. (2010). The Community Builder's Approach to Theory of Change. Roundtable on community change, *The Aspen institute*, p.1-10.
- Helitzer, Deborah.; et al. (2010). Evaluation for community-based programs: The integration of logic models and factor analysis. *Evaluation and program planning*, 33, 223- 233.
- Lisa Jaegers, Ann Marie Dale, Nancy Weaver, Bryan Buchholz, Laura Welch, Bradley Evanoff. (2014). Development of a Program Logic Model and Evaluation Plan for a Participatory Ergonomics Intervention in Construction. *American Journal of industrial medicine*, 57, 351-361.
- Torghele, Karen.; et al. (2007). Logic Model Use in Developing a Survey Instrument for Program Evaluation: Emergency Preparedness Summits for Schools of Nursing in Georgia. *Public Health Nursing*, 24(5), 472-479.
- W.K. Kellogg Foundation (U.S.). (2004). Logic Model development guide. Battle Creek (MI): W.K. Kellogg Foundation.

การประเมินทักษะการคิด

Thinking skills assessment

อุไร จักษตรมงคล

Urai Chaktrimongkhon

สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Educational and Psychological Test Bureau, Srinakharinwirot University

Corresponding author, E-Mail: urai@g.swu.ac.th

บทคัดย่อ

การประเมินทักษะการคิดโดยใช้แบบวัดทักษะการคิดตามแนวทางของมหาวิทยาลัยแคมบริดจ์ ประกอบด้วย การคิดแก้ปัญหา (Problem Solving) และการคิดวิเคราะห์ (Critical Thinking) ซึ่งทักษะการคิดแก้ปัญหามีองค์ประกอบด้วยการเลือกข้อมูลที่จำเป็น (relevant selection) ค้นหากระบวนการ (Finding Procedures) และหาความเหมือน (Identifying Similarity) สำหรับการคิดวิเคราะห์ ประกอบด้วย การวิเคราะห์ 7 รูปแบบ ได้แก่ การสรุปความ (Summarizing the Main Conclusion) หาข้อสรุป (Drawing a Conclusion) ระบุสมมติฐาน (Identifying an Assumption) เข้าถึงผลกระทบของเหตุการณ์ (Assessing the Impact of Additional Evidence) ไขข้อบกพร่อง (Detecting Reasoning Errors) หาความสอดคล้อง (Matching Arguments) และนำหลักการไปประยุกต์ใช้ (Applying Principles) ซึ่งการประเมินทักษะการคิดด้วยแบบวัดทักษะการคิดนี้สามารถนำไปใช้เป็นทางเลือกหนึ่งในการประเมินคุณภาพมาตรฐานผู้เรียนตามหลักสูตร อีกทั้งยังอาจนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการคัดเลือกบุคคลเพื่อเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาต่อไป

คำสำคัญ: การประเมิน, ทักษะการคิด

Abstract

The Thinking Skills Assessment (TSA) of University of Cambridge is an assessment of two kinds of thinking: problem solving and critical thinking. The questions for problem solving assessment are relevant selection, finding procedures, and identifying similarity. For critical thinking show the seven kinds of questions in the Thinking Skills Assessment test are summarizing the main conclusion, drawing a conclusion, identifying an assumption, assessing the impact of additional evidence, detecting reasoning errors, matching arguments, and applying principles. The Thinking Skills Assessment test can be used as an alternative way to evaluate the quality of the learning program. It also may be applied to candidates for admission.

Key words: Thinking skills, assessment

บทนำ

เมื่อพูดถึงการวัด “สติปัญญา” หรือ “ความฉลาด” เราต้องมองย้อนไปถึงงานรุ่นบุกเบิกของนักจิตวิทยาชาวฝรั่งเศส อัลเฟรด บิเน็ต (Alfred Binet) ที่นำไปพัฒนาต่อยอดที่สหรัฐอเมริกาจนกลายเป็นแบบวัดไอคิวที่โด่งดัง แนวคิดดังกล่าวถือว่าการวัดสติปัญญาคือการวัดสิ่งที่คงที่และมีอยู่ในตัวมนุษย์ และสติปัญญาจะพัฒนาขึ้นเมื่อคนเติบโต แต่ลำดับตำแหน่งความฉลาดของคนผู้นั้นก็จะยังคงเดิมในแต่ละช่วงวัย ข้อพิสูจน์นี้ทำให้เราคิดว่าคนเราจะไม่สามารถพัฒนาสติปัญญาผ่านการเรียนการสอน

แต่ทว่าแนวคิดเรื่อง “ทักษะการคิด” นั้นเชื่อว่าทักษะหลายอย่างที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาสติปัญญาสามารถสอนและพัฒนาผ่านการเรียนการสอนได้

เมื่อมีมุมมองที่แตกต่างกันเรื่องการพัฒนาความรู้ความคิดจากทั้ง 2 มุมมอง ซึ่งเราพบว่าหลักฐานจำนวนมากที่ชี้ชัดว่าทักษะการคิดนั้นเป็นสิ่งที่ถูกต้อง นักเรียนสามารถพัฒนาสมรรถนะของตนจากการสอนให้รู้จักคิด

สำหรับในประเทศไทยนั้น การประเมินคุณภาพสถานศึกษาได้กำหนดเรื่องทักษะการคิดไว้ในมาตรฐานด้านคุณภาพผู้เรียนที่สถานศึกษาชั้นพื้นฐานจำเป็นต้องสร้างหรือทำให้เกิดขึ้นในตัวของผู้เรียนตามมาตรฐานการศึกษาชั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2555 (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. 2555, 96)

มาตรฐานที่ 1 ผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมที่พึงประสงค์

มาตรฐานที่ 2 ผู้เรียนมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์และพัฒนาสิ่งแวดล้อม

มาตรฐานที่ 3 ผู้เรียนมีทักษะในการทำงาน รักการทำงาน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ และมีเจตคติที่ดีต่ออาชีพสุจริต

มาตรฐานที่ 4 ผู้เรียนมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ คิดสังเคราะห์ มีวิจารณญาณ มีความคิดสร้างสรรค์ คิดไตร่ตรองและมีวิสัยทัศน์

มาตรฐานที่ 5 มีความรู้และทักษะที่จำเป็นตามหลักสูตร

มาตรฐานที่ 6 ผู้เรียนมีทักษะในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง รักการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

มาตรฐานที่ 7 ผู้เรียนมีสุขนิสัย สุขภาพกาย และสุขภาพจิตที่ดี

มาตรฐานที่ 8 ผู้เรียนมีสุนทรียภาพและลักษณะนิสัยด้านศิลปะ ดนตรี และกีฬา

จากมาตรการดังกล่าวข้างต้น เห็นได้ว่าผู้ที่มีส่วนรับผิดชอบด้านการศึกษาล้วนเห็นความสำคัญของทักษะการคิดและเชื่อว่าสถานศึกษาสามารถสร้างขึ้นให้เกิดในตัวของผู้เรียนได้

แต่การประเมินคุณภาพผู้เรียนปัจจุบัน พบว่าสถานศึกษาจะประเมินมาตรฐานที่ 5 เรื่องความรู้และทักษะที่จำเป็นตามหลักสูตรเป็นหลัก และมีหน่วยงานที่รับผิดชอบพัฒนาแบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสำหรับการประเมินตามมาตรฐานดังกล่าวเพื่อประเมินสถานศึกษา โดยเฉพาะผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ที่ต้องนำคะแนนการสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนไปใช้เพื่อการสมัครเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษา รวมถึงคะแนนจากการสอบวัดความถนัดทางการเรียน

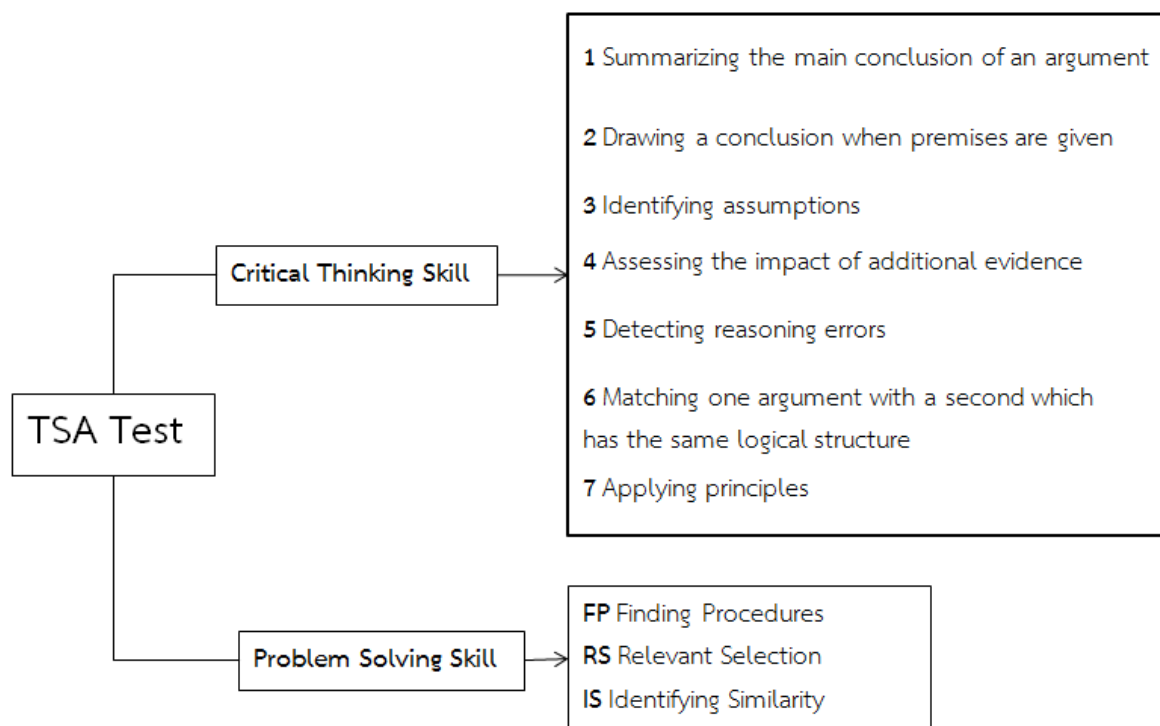
ตามที่กล่าวอ้างไว้ข้างต้น ทฤษฎีเรื่องสติปัญญานั้นแยกเป็น 2 แนวทาง ดังนั้นเครื่องมือที่ใช้วัดจึงแบ่งออกเป็น 2 ชนิดเช่นกัน เครื่องมือที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของบิเน็ตเรียกว่าแบบวัดความถนัดทางการเรียน (Scholastic Aptitude test: SAT) ใช้ในการคัดกรองคนเข้าสู่มหาวิทยาลัย พัฒนาขึ้น

มาตั้งแต่ปี 1926 แต่ใช้กันอย่างแพร่หลายหลังสงครามโลกครั้งที่สอง เมื่อการเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยของสหรัฐอเมริกาเฟื่องฟูขึ้น และได้รับการยอมรับกันมานานกว่า 60 ปี โดยเฉพาะในการสอบเข้าศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาในสหรัฐอเมริกา แต่ในประเทอังกฤษนั้นจะใช้แบบวัดทักษะการคิด (Thinking Skills Assessment: TSA) เพื่อคัดกรองผู้สมัครที่จะเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัย ซึ่งแบบวัดนี้พัฒนามามากกว่า 25 ปี ใช้กับ 22 วิทยาลัย ใน 5 สาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยเคมบริดจ์ ซึ่งแบบวัดทักษะการคิด (TSA) ซึ่งประกอบด้วย การคิดแก้ปัญหา (Problem Solving) และการคิดวิเคราะห์ (Critical Thinking)

ปัจจุบันการรับผู้เข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยของประเทศไทยส่วนใหญ่มักจะใช้การวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในรายวิชาตามหลักสูตร รวมถึงความถนัดทางการเรียน แต่ยังไม่มีการสอบวัดทักษะการคิด ทั้งที่เป็นส่วนหนึ่งของมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานที่ควรสร้างให้เกิดขึ้นในตัวของผู้เรียน มีผลศึกษาของ อลัน วิลมอต (Willmott, 2005) นักวิชาการมหาวิทยาลัยเคมบริดจ์ ที่ศึกษาเรื่องทักษะการคิดกับการสอบเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา ผลการศึกษาพบว่า แบบวัดทักษะการคิด (TSA) ซึ่งประกอบด้วย การคิดวิเคราะห์ (Critical Thinking) และการคิดแก้ปัญหา (Problem Solving) กับผลการเรียนชั้นปีที่ 1 ในมหาวิทยาลัยช่วงปี 2002-2004 พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .27

บทความนี้จะอธิบายโครงสร้างของแบบวัดทักษะการคิด (Thinking Skills Assessment: TSA) โดยยกตัวอย่างข้อคำถามที่จะทำให้เข้าใจถึงลักษณะของแบบวัดชนิดนี้ได้ง่ายขึ้น

แบบวัดทักษะการคิด (Thinking Skills Assessment: TSA)



แบบวัดทักษะการคิดตามแนวทางของมหาวิทยาลัยแคมบริดจ์ เป็นการวัดการคิดสองชนิด ได้แก่ การคิดแก้ปัญหา (Problem Solving) และการคิดวิเคราะห์ (Critical Thinking)

1. การคิดแก้ปัญหา (Problem Solving) เป็นการอธิบายเหตุผลด้วยทักษะทางการคำนวณ และมีติสัมพันธ์ ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบในวิชาการและวิชาชีพนั้นมีความแตกต่างและหลากหลาย ไม่มีสูตรสำเร็จตายตัว ดังนั้นจึงต้องพยายามหาทางแก้ปัญหาให้ได้

2. การคิดวิเคราะห์ (Critical Thinking) เป็นพื้นฐานในการศึกษาและนำไปใช้ในการแสดง มุมมองของบุคคล นักประวัติศาสตร์ใช้ทักษะนี้เมื่อต้องบันทึกเหตุการณ์ในอดีต นักวิทยาศาสตร์ใช้ เพื่อให้เหตุผลกับสิ่งที่ค้นพบในการทดลอง อย่างไรก็ตามประเด็นหลักก็คือความเข้าใจในสิ่งที่ต้องการ นำเสนอที่ตรงกันระหว่างผู้สื่อสารและผู้รับสาร

ซึ่งทักษะทั้งสองชนิดมีความสำคัญต่อการศึกษาระดับอุดมศึกษา ดังนั้นการคัดเลือก บุคคลเข้าศึกษาต่อจึงต้องมีการทดสอบความสามารถด้านการคิดทั้งสองชนิด แบบประเมินทักษะ ทางการคิด (TSA) ของมหาวิทยาลัยแคมบริดจ์ เป็นข้อคำถามชนิดเลือกตอบ 5 ตัวเลือก จำนวน 50 ข้อ ภายในเวลา 90 นาที ถ้าตอบผิดไม่มีการหักคะแนน แบบประเมินมีข้อคำถามที่เป็นการแก้ปัญหา จำนวน 25 ข้อ และคิดวิเคราะห์จำนวน 25 ข้อ

คำถามด้านการคิดวิเคราะห์จะมีข้อความกำหนดให้อ่านสั้นๆ แล้วตอบคำถามเกี่ยวกับ ข้อความนั้น ส่วนการคิดแก้ปัญหานั้นโจทย์ปัญหาจะมีทั้งแผนภูมิ ตาราง (ตัวอย่างเช่น ตารางเวลา รถไฟ เป็นต้น) หรือกราฟชนิดต่างๆ เป็นต้น

การคิดแก้ปัญหา (Problem Solving)

คำถามในส่วนนี้มี 3 ชนิด ได้แก่

1. การเลือกข้อมูลที่จำเป็น (relevant selection)

เราพบว่าบ่อยครั้งที่ปัญหาที่เกิดขึ้นมักจะมีข้อมูลสารสนเทศเกินความจำเป็น ขั้นตอนแรก ของการแก้ปัญหาก็คือการตัดสินใจว่าข้อมูลใดที่เป็นประโยชน์หรือมีความสำคัญ โจทย์อาจจะให้ข้อมูลที่ ไม่มีความสำคัญ ฟุ่มเฟือย ทำให้ไขว่ ข้อคำถามที่ต้องการให้ผู้ตอบเลือกข้อมูลที่จำเป็น มักจะเป็น โจทย์ที่ให้หาข้อมูลที่จำเป็นและมีประโยชน์ในการแก้ปัญหา ตัวอย่างเช่น

ถ้าต้องการบันไดที่มีความยาวอย่างน้อย 8 เมตร แต่ต้องเก็บในห้องเก็บของที่มีความยาว เพียง 4.2 เมตร จะต้องเสียเงินเพื่อบันไดตามความต้องการอย่างน้อยเท่าใด

ตารางแสดงราคาบันได

	ความยาวขณะ พับเก็บ (เมตร)	ความยาวขณะ กางออก (เมตร)	ราคาต่ำสุด (ประกอบเอง)	ราคาสูงสุด (ร้านค้า)
ชนิด 3 ตอน	2.6	6.0	820	1,000
	3.0	7.5	1040	1,200
	3.5	9.0	1330	1,500
	4.0	10.0		1,690
ชนิด 2 ตอน	3.0	5.3	520	640
	3.5	6.2	670	820
	4.0	7.2	780	950
	4.5	8.3	980	1,150
	5.0	9.0		1,400
	5.5	10.0		1,550

- 1) 780 บาท
- 2) 980 บาท
- 3) 1,330 บาท
- 4) 1,500 บาท
- 5) 1,690 บาท

คำตอบที่ถูกต้องคือ 3) เพราะเราต้องการบันไดที่มีความยาว 8 เมตรเมื่อกางออก แต่เมื่อพับเก็บต้องมีความยาวไม่เกิน 4.2 เมตร ไม่มีบันไดสองตอนชนิดใดที่ตอบโจทย์ความต้องการได้ ดังนั้นต้องซื้อบันไดชนิดสามตอนเท่านั้น พบว่า มีบันไดที่ยาว 9 เมตรและ 10 เมตร ซึ่งมี 3 ราคาให้เลือก และราคาที่ถูกต้องได้แก่ 1,330 บาท มีความยาวขณะพับ 3.5 เมตร และความยาวขณะกางออก 9 เมตรสำหรับตัวลวงนั้น

- 1) 780 บาท แบบประกอบเองนั้นสั้นเกินไปเมื่อกางออก
- 2) 980 บาท แบบประกอบเองนั้นยาวเกินไปเมื่อพับเก็บ
- 4) 1,500 บาท ราคาร้านค้าแพงกว่าข้อ 3)
- 5) 1,690 บาท ราคาร้านค้าแพงกว่าข้อ 3)

2. ค้นหากระบวนการ (Finding Procedures)

บางครั้งเมื่อสำรวจข้อมูลที่มีอยู่แล้วก็ยังไม่พบวิธีการแก้ปัญหา เพราะยังไม่ค้นพบวิธีการหรือกระบวนการที่จะใช้ในการเชื่อมโยงวิธีการแก้ปัญหา โดยทั่วไปจะมี 3-4 ขั้นตอนที่จะใช้เพื่อดำเนินการ

ตัวอย่าง สมศักดิ์ทำสี่เหลี่ยมขนานความยาว 1 กิโลเมตร ขอบขนานหาเส้นทึบ ส่วนกลางถนนเป็นเส้นประ มีเส้นโค้งหัวลูกศรไว้บอกทาง 5 เส้น สีที่ใช้ทามีปริมาตร 5 ลิตร/ถัง โดย

เส้นทึบ ใช้ 5 เมตร/ลิตร

เส้นประ ใช้ 20 เมตร/ลิตร

เส้นโค้งหัวลูกศร ใช้ 3 เมตร/ลิตร

สมศักดิ์จะต้องใช้สีกี่ถัง

- 1) 53
- 2) 92
- 3) 93
- 4) 103
- 5) 462

คำตอบที่ถูกต้องคือ 3) เส้นทึบใช้สี 200 ลิตรต่อถนน 1 ผัง ($1000/5 = 200$) เส้นประใช้สี 50 ลิตร ($1000/20 = 50$) เส้นโค้งหัวลูกศรใช้ $3 \times 4 = 12$ ลิตร จำนวนสีที่ใช้ทั้งหมดคือ $200 + 200 + 50 + 12 = 462$ ลิตร สีหนึ่งถังมีปริมาตร 5 ลิตร ดังนั้นจึงต้องใช้สี 93 ถัง ($462/5 = 92.4$) สำหรับตัวลวงนั้น

- 1) ผู้ตอบลืมคำนวณเส้นทึบของถนนอีกฝั่ง
- 2) ผู้ตอบคำนวณแล้วตัดเศษของ 92.4 ออก
- 3) ผู้ตอบคำนวณเส้นประ $\times 2$
- 4) ผู้ตอบตอบเป็นปริมาณลิตร ไม่ได้คำนวณเป็นถัง

3. หาความเหมือน (Identifying Similarity)

โจทย์ลักษณะนี้จะกำหนดสถานการณ์มาให้ แล้วถามหาสถานการณ์ที่มีโครงสร้างคล้ายคลึงกับโจทย์ ตัวอย่างเช่น

ต้องการติดกระเบื้องผนังขนาดกว้าง 120 ซม. สูง 100 ซม. กระเบื้องมีขนาด 20 ตร.ซม. ดังนั้นจึงใช้กระเบื้อง $6 \times 5 = 30$ แผ่น

ข้อใดต่อไปนี่ที่ใช้หลักการคำนวณเหมือนสถานการณ์ข้างต้น

- 1) ความสูงจากชั้นล่างถึงชั้นบน 3 เมตร บันไดแต่ละขั้นสูง 0.25 เมตร ดังนั้นใช้บันได 12 ขั้น
- 2) ห้องขนาด 4.2×2.0 เมตร พรอมปูพื้นราคา 100 บาท/ตารางเมตร ดังนั้นจะเสียค่าพรอมปูพื้นในห้องนี้ 840 บาท
- 3) ถังใส่น้ำตาลขนาด 10 ซม. $\times$ 10 ซม. $\times$ 5 ซม. สามารถบรรจุน้ำตาลก้อนขนาด 1 ตารางเซนติเมตร ได้ 500 ก้อน
- 4) โต๊ะรูปสี่เหลี่ยมจัตุรัสกว้าง 1.5 เมตร ต่อเป็นโต๊ะยาวในห้องประชุมขนาด 6 เมตร $\times$ 3 เมตร ต้องใช้โต๊ะ 8 ตัว
- 5) ทำงาน 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ได้เงิน 50 บาท/ชั่วโมง ถ้าทำงาน 4 สัปดาห์จะได้เงิน 8,000 บาท

คำตอบที่ถูกต้องคือ 4) เพราะใช้กระบวนการคูณแบบเดียวกับการติดกระเบื้องบนผนัง

ทักษะทางคณิตศาสตร์ที่จำเป็นสำหรับการคิดแก้ปัญหา

1. สังกัปเรื่องจำนวน ได้แก่ หน่วยของจำนวน เศษส่วน ร้อยละ เป็นต้น
2. สัญลักษณ์ทางคณิตศาสตร์ ได้แก่ ทักษะการคำนวณทางคณิตศาสตร์เบื้องต้น (บวก ลบ คูณ หาร) การคำนวณหาค่าร้อยละ เป็นต้น

3. เวลา ปฏิทิน หน่วยของเงิน หน่วยการวัดต่างๆ เช่น ความยาว (กิโลเมตร เมตร เซนติเมตร มิลลิเมตร) น้ำหนัก (กิโลกรัม กรัม) พื้นที่ (ตารางเมตร ตารางวา) เป็นต้น ความรู้ในเรื่องดังกล่าวรวมถึงความสามารถในการเทียบหน่วยหรือแปลงหน่วยได้ด้วย

4. ทักษะเชิงมิติ ได้แก่ การคำนวณหาพื้นที่รูปทรงต่างๆ ด้วยสูตรการหาพื้นที่ การมองภาพสามมิติจากภาพสองมิติ

5. การเชื่อมโยง เช่น สามารถบอกได้ว่าจำนวน 24 และ 3 มีความสัมพันธ์กับ 40 และ 5 เพราะตัวเลขทั้งสองชุดนั้นหารด้วย 8 เหมือนกัน

6. ตารางและแผนภูมิ สามารถหาข้อมูลจากแผนภูมิหรือตารางตามที่โจทย์กำหนดให้ได้

การคิดวิเคราะห์ (Critical Thinking)

การคิดวิเคราะห์ตามนิยามของ TSA คือ “การลงสรุปที่เหมาะสมที่สุดจากเงื่อนไขที่มีอยู่” ดังนั้นวัตถุประสงค์ของการประเมินการคิดวิเคราะห์ก็คือหาข้อที่ถูกที่สุด ซึ่งในแบบประเมินของ TSA มีการคิดวิเคราะห์ 7 รูปแบบได้แก่

1. สรุปความ (Summarizing the Main Conclusion) เป็นการหาความคิดหลักของเรื่องจากเนื้อเรื่องที่กำหนดให้ ตัวอย่างเช่น

อาหารมังสวิรัตินำประโยชน์ต่อสุขภาพมากกว่าอาหารทั่วไป มีงานวิจัยที่ว่าคนที่รับประทานอาหารมังสวิรัตินั้นเป็นประจำมีอัตราการเป็นโรคหัวใจและโรคอ้วนต่ำกว่าผู้ที่รับประทานอาหารประเภทเนื้อสัตว์ แม้จะมีการโต้แย้งว่าผู้ที่รับประทานอาหารมังสวิรัตินั้นไม่ได้รับโปรตีนในปริมาณที่ร่างกายต้องการ แต่ก็มีผลการศึกษาออกมาแล้วว่า การเลือกรับประทานอาหารมังสวิรัตินั้นก็ทำให้ได้รับสารอาหารตามที่ร่างกายต้องการได้เช่นกัน

ข้อความข้างต้นสรุปได้ว่าอย่างไร

- 1) อาหารมังสวิรัตินำประโยชน์ต่อสุขภาพมากกว่าอาหารทั่วไป
- 2) โปรตีนทดแทนมีอยู่ในอาหารมังสวิรัตินั้น
- 3) อาหารทั่วไปมีโปรตีนสูง
- 4) อาหารที่มีสารอาหารครบถ้วนมีความสำคัญต่อสุขภาพมากกว่าการเลือกรับประทาน
- 5) ผู้ที่รับประทานอาหารมังสวิรัตินั้นไม่เป็นโรคหัวใจและโรคอ้วน

คำตอบที่ถูกได้แก่ข้อ 1) เพราะเป็นการสรุปจากข้อความที่กำหนดมาให้ ส่วนตัวเลือกที่เหลือนั้น

- 2) ไม่ใช่ข้อสรุป แต่เป็นเหตุผลที่สนับสนุนข้อสรุป
- 3) ไม่ใช่ข้อสรุป เพราะไม่มีระบุในข้อความ
- 4) ไม่ใช่ข้อสรุป เพราะไม่มีระบุไว้ในข้อความ
- 5) ไม่ใช่ข้อสรุป เพราะเป็นเพียงส่วนขยายเหตุผล

2. หาข้อสรุป (Drawing a Conclusion) เป็นการหาข้อสรุปโดยตัวเลือกที่ให้อยู่นอกเหนือจากเรื่องที่กำหนด แต่มีความเชื่อมโยงกัน ตัวอย่างเช่น

บริษัทที่ดำเนินธุรกิจการบินเอกชนบอกว่าปัจจุบันระบบการขนส่งมีความปลอดภัยเท่าที่จะทำได้ แต่ธุรกิจการบินเอกชนจะดำเนินการต่อไปได้ก็ต่อเมื่อทำกำไรให้กับบริษัท ถ้าทุกสายการบินในทุกลูกศรการบินมีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบอาวุธและระเบิดป้องกัน

การจู่โจมของผู้ก่อการร้ายก็จะสร้างความปลอดภัย แต่การตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพยังไม่สามารถปฏิบัติได้จริงเพราะต้องนึกถึงกำไรของทางบริษัท

ข้อสรุปใดที่สนับสนุนข้อความข้างต้น

- 1) สายการบินเอกชนที่ไม่มีกำไรจะมีความปลอดภัยกว่า
- 2) เพื่อให้ธุรกิจของตนดำเนินต่อไป บริษัทการบินเอกชนจะต้องลดความปลอดภัยบางอย่าง
- 3) สายการบินเอกชนในอดีตไม่ค่อยให้ความสำคัญต่อความปลอดภัย
- 4) แม้สายการบินจะยอมเสียเงินจำนวนมาก แต่การตรวจสอบผู้ก่อการร้ายก็ยังไม่สามารถทำได้
- 5) ผู้ที่ดำเนินธุรกิจการบินเอกชนมีความสนใจเรื่องกำไรมากกว่าเรื่องความปลอดภัยของผู้โดยสาร

เมื่อใดก็ตามที่ถามหาข้อสรุป ผู้อ่านจะต้องพิจารณาแต่ละประโยคจากตัวเลือก 1)-5) และใคร่ครวญถึงข้อมูลในเรื่องว่ามีเหตุผลใดที่จะยอมรับประโยคนั้นๆ

คำตอบที่ถูกได้แก่ ข้อ 2) เพราะข้อความได้บอกว่าถ้าสายการบินเอกชนใช้ระบบตรวจสอบผู้ก่อการร้ายที่รับประกันความปลอดภัยอย่างสมบูรณ์พวกเขาจะไม่มีกำไร และถ้าพวกเขาไม่มีกำไรก็ไม่สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ จึงอาจจะคิดต่อไปได้ว่าในเมื่อพวกเขายังดำเนินธุรกิจต่อไปได้อีกหมายความว่าพวกเขาต้องยอมลดความปลอดภัยบางอย่างออกไป ส่วนตัวเลือกอื่นนั้น

1) ไม่เป็นไปตามเนื้อหาในข้อความ แต่เป็นการเชื่อมโยงระหว่างกำไรและความปลอดภัยที่ไม่ถูกต้อง บางสายการบินที่ไม่มีกำไรอาจจะเนื่องมาจากสาเหตุอื่นไม่ใช่เพราะนำไปใช้เรื่องระบบรักษาความปลอดภัย

3) ไม่เป็นไปตามเนื้อหาในข้อความ เพราะไม่ได้บอกว่าในอดีตนั้น สายการบินเอกชนมีระบบการดำเนินงานอย่างไร

4) ไม่เป็นไปตามเนื้อหาในข้อความ เพราะในข้อความบอกเพียงว่าระบบตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพจะทำให้ไม่มีกำไร อาจตั้งข้อสังเกตว่าระบบนั้นอาจจะทำได้แต่มีราคาแพง ดังนั้นถ้ายอมเสียเงินมาก ก็อาจจะติดตั้งระบบตรวจสอบที่ดีได้

5) ไม่เป็นไปตามเนื้อหาในข้อความ เพราะในข้อความระบุว่าผู้ที่ดำเนินธุรกิจการบินเอกชนเห็นความสำคัญของความปลอดภัยโดยติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยแต่เป็นระบบที่ยังไม่มีประสิทธิภาพสมบูรณ์เพราะมันมีราคาแพง

3. ระบุสมมติฐาน (Identifying an Assumption) เป็นการเชื่อมโยงเรื่องที่อ่านกับแนวคิดทั่วไป

ผู้ที่เขียนหนังสือเปิดเผยการทำงานของหน่วยสืบราชการลับมักจะเป็นผู้ที่ถูกไล่ออกหรือลาออกด้วยความรู้สึกไม่พอใจ ผลที่ได้ก็เป็นเพียงด้านลบของหน่วยสืบราชการลับที่ผู้เขียนต้องการจะเปิดโปง ซึ่งสิ่งที่เขียนก็เพียงเสี้ยวหนึ่ง เพราะไม่ต้องการละเมิดข้อจำกัดทางกฎหมายเรื่องการว่าจ้างในหน่วยสืบราชการลับ และส่วนหนึ่งเป็นเพราะประวัติการทำงานขององค์กรที่ไม่เปิดเผยกับบุคคลภายนอก

ข้อใดเป็นสมมติฐานของข้อความข้างต้น

- 1) ประวัติของหน่วยสืบราชการลับสามารถหาอ่านได้จากคนที่เคยทำงานในนั้น
- 2) งานของหน่วยสืบราชการลับถูกประเมินไว้ต่ำเนื่องจากหนังสือที่เปิดโปงการทำงาน
- 3) ด้านที่แย่ของหน่วยสืบราชการลับมีคนให้ความสำคัญน้อยกว่าเมื่อเทียบกับงานที่พวกเขาทำ
- 4) ข้อบังคับที่ห้ามเปิดเผยผลงานของหน่วยสืบราชการลับไม่มีผลต่อคนที่ถูกไล่ออก
- 5) แม้พนักงานจะคับข้องใจในการทำงานกับหน่วยสืบราชการลับก็ไม่สามารถหรือไม่เต็มใจที่จะให้ข้อมูลการทำงาน

สมมติฐานนั้นจะไม่ได้ระบุไว้ในประโยค แต่จะมีขึ้นเพื่อให้นำไปสู่ข้อสรุป ดังนั้นผู้อ่านต้องหาข้อสรุปของเรื่องให้ได้ก่อน ให้ถามตัวเองว่าแนวคิดหลักที่ข้อความพยายามสื่อคืออะไร แล้วมองหาเหตุผลที่จะนำไปสนับสนุนบทสรุปนั้น รวมถึงเหตุผลที่ไม่ได้ระบุไว้อย่างชัดเจนด้วย

คำตอบของข้อนี้คือ 5) ข้อสรุปคือหน่วยสืบราชการลับถูกเปิดโปงเพียงเลี้ยวหนึ่งที่แย่เท่านั้น เหตุผลที่สนับสนุนคือ

- ก. ประวัติการทำงานของหน่วยสืบราชการลับเป็นเรื่องปกปิด
- ข. มีข้อบังคับทางกฎหมายที่ระบุไม่ให้พนักงานของหน่วยสืบราชการลับเขียนเรื่องนี้
- ค. พนักงานหรืออดีตพนักงานที่ไม่สนใจข้อบังคับนั้นเป็นผู้ที่คับข้องใจกับหน่วยงาน

จากเหตุผลเหล่านี้ ไม่ได้แสดงว่าเรื่องด้านแย่ของหน่วยสืบราชการลับจะถูกเปิดโปงถ้าผู้ที่เกิดความคับข้องใจในการทำงานสามารถหรือต้องการให้ข้อมูล แต่จะต้องตั้งสมมติฐานว่าพวกเขาไม่สามารถทำได้เนื่องจากข้อบังคับและกฎระเบียบ

4. เข้าถึงผลกระทบของเหตุการณ์ (Assessing the Impact of Additional Evidence)

หมีขั้วโลกที่ถูกขังในกรงมีพฤติกรรมที่เป็นรูปแบบเหมือนกันคือเดินวนไปมา แกว่งศีรษะไปทางซ้ายและขวาและอาการอื่นๆ ที่แสดงถึงความเครียด พวกมันทำแบบนี้แม้ว่าในนั้นจะมีพื้นที่กว้างขวาง สิ่งนี้แสดงให้เห็นว่าหมีขั้วโลกไม่ชอบการถูกขัง

ข้อความใดต่อไปนี้อาจเป็นจริงแล้วจะทำให้ข้อความข้างต้นไม่น่าเชื่อถือ

- 1) หมีขั้วโลกไม่เหมาะที่จะอยู่ในที่คุมขัง
- 2) หมีขั้วโลกส่วนใหญ่ที่อยู่ในธรรมชาติก็มีพฤติกรรมที่เป็นรูปแบบเหมือนกันกับที่อยู่ในกรงขัง
- 3) หมีขั้วโลกที่ถูกคุมขังได้รับการเลี้ยงดูดีกว่าที่อยู่ในธรรมชาติ
- 4) หมีขั้วโลกที่อยู่ในธรรมชาติต้องเดินทางหาอาหารเป็นระยะทางหลายไมล์ต่อวัน
- 5) หมีขั้วโลกที่ถูกเลี้ยงดูในกรงสามารถใช้ชีวิตรอดในธรรมชาติได้

ผู้อ่านจะต้องพิจารณาว่าอะไรคือจุดอ่อนหรือจุดบกพร่องของข้อความ ดังนั้นจะต้องสร้างความชัดเจนว่าข้อความนี้ต้องการบอกอะไร อะไรคือข้อสรุป และตัวเลือกในข้อใดที่มีผลกระทบต่อข้อสรุป

คำตอบที่ถูกต้องคือ 2) ข้อสรุปของข้อความนี้ก็คือการมีพฤติกรรมที่มีรูปแบบเดียวกันของหมีขั้วโลก คือลักษณะอาการของความเครียด ถ้าข้อนี้เป็นจริงแสดงว่าหมีขั้วโลกที่อยู่ในธรรมชาติมีพฤติกรรมเดียวกับหมีขั้วโลกที่ถูกขัง ซึ่งจะทำให้คำอธิบายเรื่องพฤติกรรมของหมีขั้วโลกที่ถูกคุมขังว่าเป็นอาการของความเครียดไม่เป็นจริง

5. แก้ไขข้อบกพร่อง (Detecting Reasoning Errors)

บางคนพยายามลักลอบนำสัตว์เลี้ยงเข้ามาในสหราชอาณาจักรเพราะมีกฎระเบียบการกักกัน ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าจากการนำสัตว์เลี้ยงเข้าประเทศ ถ้าไม่มีกฎระเบียบดังกล่าว ก็ไม่มีเหตุผลที่จะลักลอบนำสัตว์เลี้ยงเข้าประเทศ แหล่งที่มาของการระบาดของโรคพิษสุนัขบ้าในสหราชอาณาจักรมาจากการลักลอบนำสัตว์เลี้ยงเข้ามาโดยไม่ได้รับอนุญาต ดังนั้นถ้ายกเลิกกฎระเบียบการกักกัน อันตรายจากการแพร่ระบาดของโรคพิษสุนัขบ้าก็จะลดลง

ข้อใดที่ใช้แก้ไขความบกพร่องของประโยคข้างต้น

- 1) โรคพิษสุนัขบ้าในสหราชอาณาจักรไม่ได้มาจากสัตว์ป่า
- 2) กฎระเบียบการกักกันไม่สามารถป้องกันการลักลอบนำเข้าสัตว์เลี้ยง
- 3) ถ้าไม่มีกฎระเบียบการกักกันแล้ว สัตว์เลี้ยงที่มีเชื้อสุนัขบ้าก็จะสามารถเข้ามาใน

สหราชอาณาจักรได้ง่าย

- 4) กฎระเบียบการกักกันเกิดจากการที่คนต้องการเดินทางร่วมกับสัตว์เลี้ยง
- 5) ถ้าสัตว์เลี้ยงฉีดยาป้องกันพิษสุนัขบ้าแล้วก็ไม่จำเป็นต้องมีกฎระเบียบการกักกัน

ผู้อ่านจะต้องหาจุดบกพร่องของข้อความ ซึ่งหมายความว่าต้องอธิบายว่าทำไมบทสรุปจึงไม่เป็นไปตามเหตุผลที่ยกมาอ้างไว้ ดังนั้นผู้อ่านจะต้องมีความชัดเจนว่าที่อ่านมานั้นต้องสรุปว่าอะไร และมีเหตุผลอะไรมาสนับสนุน ให้ถามตัวเองว่าแนวคิดหลักของประโยคคืออะไร เหตุผลที่ยกมาสนับสนุนเป็นอย่างไร

คำตอบของข้อนี้คือ 3) เพราะประโยคข้างต้นพยายามสรุปให้ได้ว่าถ้ากฎระเบียบการกักกัน ถูกยกเลิก การระบาดของโรคพิษสุนัขบ้าก็จะน้อยลง ซึ่งเหตุผลที่ยกมาประกอบได้แก่

ก. สัตว์เลี้ยงที่ลักลอบนำเข้าเป็นสาเหตุของการระบาดของโรคพิษสุนัขบ้า และ

ข. ถ้าไม่มีกฎระเบียบการกักกันสัตว์ ก็จะไม่มีการลักลอบนำสัตว์เลี้ยงเข้ามาในสหราชอาณาจักร

แต่ข้อสรุปไม่เป็นไปตามเหตุผลที่ให้ไว้เพราะถ้าไม่มีกฎระเบียบการกักกัน สัตว์เลี้ยงที่ลักลอบนำเข้ามาก็จะไม่เป็นสาเหตุหลักของการระบาดของโรคพิษสุนัขบ้า แต่จะเป็นสาเหตุที่สัตว์เลี้ยงถูกนำเข้ามาโดยไม่ผิดกฎหมาย

6. หาคความสอดคล้อง (Matching Arguments)

ฉันไม่ได้ยินเสียงตอบรับใดๆ ที่ปลายสายจากแม่ แม่อาจจะไม่รับสายหรือตัดสินใจออกไปข้างนอกในวันหยุด แต่คิดว่าแม่คงอยู่ข้างนอก เพราะแม่ไม่เคยปล่อยให้โทรศัพท์ดังโดยไม่รับสาย

เหตุการณ์ใดที่ให้เหตุผลสอดคล้องกับข้อความข้างต้น

1) ถ้าฉันต้องการจะมีร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรง ฉันจะต้องดูแลเรื่องอาหารและออกกำลังกาย ฉันต้องการให้ร่างกายแข็งแรงอยู่ตลอด ดังนั้นฉันจึงรับประทานอาหารอย่างระมัดระวังและวิ่งออกกำลังกายสม่ำเสมอ

2) ถ้าฉันไปสถานออกกำลังกายเป็นประจำและรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ เธอจะไม่มีอาการอ่อนเพลีย แต่เธออ่อนเพลียแสดงว่าเธอคงจะเลิกดูแลเรื่องอาหารหรือเลิกไปสถานออกกำลังกาย

3) โจ้กำลังหาวิธีการลดน้ำหนัก ถ้าเขาไม่ลดอาหารก็ต้องวิ่งออกกำลังกายทุกวัน ฉันรู้ว่าโจ้ไม่มีทางลดอาหาร ดังนั้นเขาจะต้องออกกำลังกาย

4) คนที่ว่ายน้ำมากกว่าวันละ 20 รอบจะมีรูปร่างดี ชนากว่าว่ายน้ำ 30 รอบต่อวัน ดังนั้นชนากว่าจึงมีรูปร่างดี

5) การควบคุมอาหารมักจะยากในตอนแรก แต่หลังจากนั้นสองสัปดาห์ก็จะเคยชิน ฉันควบคุมอาหารเกือบสองสัปดาห์แล้ว ดังนั้นฉันจะเคยชินในไม่ช้า

คำถามประเภทนี้จะให้หาความคล้ายคลึงของข้อความ แต่ไม่ได้คล้ายคลึงในแง่ของหัวเรื่อง แต่เป็นโครงสร้างหรือรูปแบบของประโยค ดังนั้นในขั้นตอนแรกผู้อ่านจะต้องหาโครงสร้างของประโยค โดยดูว่าบทความที่ให้นั้นมีประโยค x และ y แล้วพิจารณาความเชื่อมโยง

แม่ของฉัน (ต้อง) อยู่นอกร้าน

แม่ของฉันไม่รับโทรศัพท์ (ปล่อยให้โทรศัพท์ดัง)

แทนประโยคทั้งสองด้วย X และ Y ก็จะเป็น

ถ้าไม่ X ถูกต้อง ก็จะเป็น Y ถูกต้อง

Y ไม่ถูก ดังนั้น X จึงถูก

เมื่อหาโครงสร้างได้แล้วจึงพิจารณาตัวเลือกที่กำหนดทั้ง 5 ข้อ คำตอบที่ถูกคือ 3)

7. นำหลักการไปประยุกต์ใช้ (Applying Principles)

ผู้สูบบุหรี่ที่เป็นโรคหัวใจที่เกิดจากการสูบบุหรี่ของพวกเขาไม่ควรได้รับอนุญาตให้ได้รับการรักษาสุขภาพฟรี เพราะถือว่าการทำร้ายตนเอง ซึ่งผู้ที่เจ็บป่วยหรือได้รับบาดเจ็บจากสิ่งของตนเอง ทำ ควรจะจ่ายเงินเพื่อรักษาตนเอง

ข้อใดต่อไปนี้มีหลักการเดียวกันกับข้อความดังกล่าวข้างต้น

- 1) เด็กควรได้รับการรักษาทางทันตกรรมฟรีแม้ว่าพวกเขาจะกินขนมที่ทำให้เกิดฟันผุ
- 2) ผู้ป่วยโรคหัวใจที่มีความสามารถที่จะจ่ายสำหรับการดูแลรักษาสุขภาพที่ไม่ควรได้รับการรักษาฟรี
- 3) ผู้สูบบุหรี่ที่ไม่สามารถที่จะจ่ายเงินสำหรับการดูแลสุขภาพควรได้รับการรักษาฟรีเมื่อพวกเขาป่วย
- 4) คนที่ได้รับบาดเจ็บในอุบัติเหตุทางรถยนต์ควรได้รับการรักษาฟรีโดยไม่คำนึงว่าพวกเขาสวมใส่เข็มขัดนิรภัยหรือไม่
- 5) ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ที่ได้รับบาดเจ็บที่ศีรษะที่เกิดจากการไม่สวมหมวกนิรภัยควรจ่ายเงินเพื่อการรักษาตนเอง

เมื่อถามหาข้อความที่แสดงหลักการพื้นฐานแบบเดียวกับที่โจทย์ระบุ ผู้อ่านจะต้องระบุให้ได้ว่าหลักการที่ว่าเป็นอะไร หลักการคือสิ่งพิเศษที่ระบุไว้ในข้อความและสามารถนำมาใช้กับกรณีอื่นๆ ตัวอย่างเช่น บางคนอาจใช้หลักการ “การฆ่าเป็นสิ่งที่ผิด” ดังนั้นจะคล้ายกับหลักการของการปฏิเสธที่จะไปทำสงคราม ถ้าหากยอมรับหลักการที่ว่า การฆ่าเป็นสิ่งที่ผิดแล้วจึงไม่ควรตอบว่าเห็นด้วยกับโทษประหาร หรือการฆ่าเพื่อป้องกันตัว เป็นต้น เพื่อที่จะตอบคำถามข้อนี้ จึงต้องเข้าใจเหตุผลหรือหลักการของข้อความที่เป็นโจทย์ที่นำไปสู่ข้อสรุป

ข้อสรุปของเรื่องนี้คือ การที่ผู้สูบบุหรี่ที่เป็นโรคหัวใจที่มีสาเหตุมาจากการสูบบุหรี่ไม่ควรได้รับการรักษาสุขภาพฟรี เหตุผลสำหรับข้อสรุปนี้ก็คือ ความเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นมาจากการที่เขาทำร้ายตนเอง ซึ่งเป็นหลักการทั่วไปว่า ถ้าการกระทำของคุณได้ก่อให้เกิดอาการเจ็บป่วยหรือได้รับบาดเจ็บ เจ้าตัวจะต้องมีส่วนร่วมทางการเงินเพื่อการรักษาตัวเอง

ดังนั้นคำตอบที่ถูกต้อง คือ 5) เพราะผู้ขับขี่จักรยานยนต์ที่ไม่ยอมสวมหมวกนิรภัยทำให้เกิดอาการบาดเจ็บที่ศีรษะ

สรุปผล

แบบวัดทักษะการคิดตามแนวของมหาวิทยาลัยแคมบริสค์อาจจะเป็นทางเลือกหนึ่งในการประเมินคุณภาพมาตรฐานผู้เรียนตามหลักสูตร อีกทั้งยังอาจจะนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการคัดเลือกบุคคลเพื่อเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2554). *คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสาม (พ.ศ. 2554-2558) ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ฉบับสถานศึกษา (แก้ไขเพิ่มเติม พฤศจิกายน 2554)*. สมุทรปราการ: บริษัท ออฟเซตพลัส จำกัด.
- Emery Joanne L. (2007). *The predictive validity of the thinking skills assessment: A combined analysis of three cohorts*. Cambridge: UCLES.
- Fisher, A. (2005). *'Thinking Skills' and Admission to Higher Education*. Report prepared for the University of Cambridge Local Examinations Syndicate. Cambridge: UCLES.
- University of Cambridge Local Examinations Syndicate. (2011). *Thinking Skills Assessment (TSA)*. Cambridge: UCLES.
- Willmott Alan. (September 2005). *Thinking Skills and Admissions: A report on the Validity and Reliability of the TSA and MVAT/BMAT Assessments*. (Online).

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลของพนักงาน ที่มีบุคลิกภาพต่างกันในองค์กร

Factors Effecting Interpersonnal Communication of Employees in Big Five Personality Company

ณพัชร ศรีฤกษ์

NAPHAT SRILEARK

บริษัท โปรเทอัส เทคโนโลยี จำกัด

PROTEUS TECHNOLOGIES CO., LTD

Corresponding author, E-Mail: naphat.sp@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาเปรียบเทียบองค์ประกอบของบุคลิกภาพตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล (2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่ออิทธิพลการสื่อสารกับองค์ประกอบของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ และ (3) ศึกษาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาทางด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรที่ดี กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรของบริษัทแห่งหนึ่ง จำนวน 127 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วย สถิติเชิงพรรณนา โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ร้อยละ และใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ สำหรับวิเคราะห์เกี่ยวกับอิทธิพลการสื่อสารแต่ละด้านที่ส่งผลต่อองค์ประกอบของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะบุคลิกภาพทั้งห้าด้านมีความสัมพันธ์กับการสื่อสารระหว่างบุคคล กล่าวคือ ลักษณะบุคลิกภาพด้านความสำนึกผิดชอบ ด้านการเห็นตามผู้อื่น ด้านการเปิดรับประสบการณ์ และด้านการเปิดเผยตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสื่อสารระหว่างบุคคล ในขณะที่บุคลิกภาพด้านความหวั่นไหวทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับการสื่อสารระหว่างบุคคล นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ลักษณะบุคลิกภาพที่สามารถร่วมกันพยากรณ์การสื่อสารระหว่างบุคคล มีจำนวนทั้งหมด 3 ด้าน คือ ด้านการเห็นตามผู้อื่น ด้านความสำนึก ผิดชอบ และด้านการเปิดรับประสบการณ์ การสื่อสารระหว่างบุคคลของพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38 ตัวแปรที่ส่งผลต่อการสื่อสารแบบสองต่อสอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ความหวั่นไหวทางอารมณ์ และการเปิดรับประสบการณ์ทั้งนี้ เมื่อให้การสื่อสารแบบสองต่อสอง เป็นตัวแปรเกณฑ์ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .322 หมายความว่าตัวแปรทุกตัวร่วมกันอธิบายการสื่อสารแบบสองต่อสอง คิดเป็นร้อยละ 33.20 และตัวแปรที่ส่งผลต่อการสื่อสารแบบกลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือความสำนึกผิดชอบ ทั้งนี้ เมื่อให้การสื่อสารแบบกลุ่ม เป็นตัวแปร

เกณฑ์ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .222 หมายความว่าตัวแปรทุกตัวร่วมกันอธิบายการสื่อสารแบบกลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 22.20

คำสำคัญ: อิทธิพลต่อการสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารแบบสองต่อสอง การสื่อสารระหว่างกลุ่ม องค์ประกอบของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the relationships among the factors of interpersonal communication and big five personality of employees company. (2) to study comparisons of using interpersonal communication and big five personality. This study was a correlational research. The research sample consisted of 127 staff members of company, obtained by multi-stage sampling. The sample size was determined based on Yamane's method. The research instrument was a questionnaire composing of five parts, namely, questionnaire items on personal factors, a personality assessment scale, questionnaire items on work value, questionnaire items on organizational climate, and questionnaire items on perception of career success. Statistics employed for data analysis were the percentage, mean, standard deviation and Pearson's product moment correlation. Research findings showed that (1) each and every factor of interpersonal communication and big five personality correlated positively and significantly at the .01 level with, Agreeableness, Conscientiousness and Openness to Experience with the highest correlation of .38 while the Big five personality factor as a whole could not significantly predict perception of Face to Face Communication; when aspect factors were also considered, it was found that the factors of intrinsic Extraversion, Conscientiousness, Neuroticism, Agreeableness and Openness to Experience aspect of Interposed communication, and staff support aspect of interposed communication could be combined to predict of Conscientiousness the staff significantly at the .05 level, with predictability of 22.20 percent.

Keywords: Big Five personality, Face to Face Communication, Interposed communication, interpersonal communication

บทนำ

ในโลกปัจจุบันซึ่งเป็นยุคของข้อมูลข่าวสารที่มนุษย์สามารถรับรู้ เรียนรู้ และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อองค์การ และบุคลากรในองค์การอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ องค์การต่างๆ จึงต้องปรับตัวและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการซึ่งการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีข่าวสารที่รวดเร็วนั้น ก่อให้เกิด

การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่ง ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วคือ การสื่อสารซึ่งก่อให้เกิดการพัฒนาหลายด้าน ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา วัฒนธรรม ฯลฯ การที่จะนำพาองค์กรให้ก้าวไปสู่ความเป็นผู้นำในโลกธุรกิจที่มีการแข่งขันกันสูงได้นั้นจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างร่วมกัน สิ่งที่ยังมองข้ามไม่ได้เลย ก็คือเรื่องของ การสื่อสาร (Gruys & Sackett, 2003; Martinko, Gundlach, & Douglas, 2002; Sackett & DeVore, 2001) เนื่องจากเป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ และการสื่อสารยังสื่อถึงความต้องการ ความนึกคิดของผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา รวมทั้งการประสานงานระหว่างผู้ที่อยู่ภายในองค์กรและภายนอกองค์กรอาจกล่าวได้ว่าเมื่อมีการปฏิบัติงานร่วมกันย่อมมีการติดต่อสื่อสารเกิดขึ้น เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันต่อเรื่องนั้นๆ แต่ถ้าองค์กรนั้นๆ ได้รับข้อมูลและข่าวสารที่ผิดเพี้ยนไปจากเดิม สื่อความหมายไม่ตรงกัน ก็จะทำให้เกิดปัญหาทางการติดต่อสื่อสารได้เช่นกัน

การสื่อสารมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ถ้าจะเปรียบเสมือนว่าองค์กรคือคน การสื่อสารในองค์กรก็จะเปรียบเสมือนโลหิต ซึ่งเป็นศิลปะอย่างหนึ่งในการบริหาร (พรณราย ทริพย์ะประภา, 2548) ที่บุคคลพยายามหาช่องทางที่จะทราบความต้องการของฝ่ายหนึ่ง เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างกัน โดยอาศัยการพูด การส่งสัญลักษณ์หรือข้อความที่เป็นสื่อ แต่ในขณะเดียวกันการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ ก็อาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารได้ด้วยเหตุดังกล่าวทำให้องค์กรธุรกิจเห็นความสำคัญของการสื่อสารเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้น ความสำเร็จทางธุรกิจส่วนหนึ่งขององค์กรคือการได้ข้อมูลข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์เพื่อนำมาวิเคราะห์ปรับใช้ในระบบการบริหาร อีกทั้งเสริมสร้างโอกาสทางธุรกิจที่นำมาซึ่งผลตอบแทนขององค์กรในที่สุด

การสื่อสารระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่ม ทำให้เกิดการรวมตัวของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งเรียกว่า “องค์กร” เพราะฉะนั้นในแต่ละองค์กร ก็มีการสื่อสารภายในที่มีรูปแบบเฉพาะ ซึ่งการสื่อสารนับว่าเป็นสายงานที่สำคัญต่อประสิทธิภาพ และสัมฤทธิ์ผลของการจัดการหรือการบริหารขององค์กร (Barling, 1996; Neuman & Baron, 1998; Spector, 1997) นอกจากนี้ การสื่อสารยังมีความสำคัญในการช่วยให้มนุษย์เราสามารถรับรู้ถึงความหมายจากการได้สัมผัส ดู ฟัง และพูด ที่ช่วยให้เข้าใจในเรื่องที่สนใจในเวลานั้นๆมากขึ้น การติดต่อสื่อสารไม่ว่าจะเป็นระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ระหว่างหัวหน้ากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างกลุ่มทำงานกับบุคคลภายนอก ทั้งนี้ก็เพื่อจุดประสงค์ในการเข้าใจระหว่างกันและทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนทัศนคติและความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

การสื่อสารระหว่างบุคคลภายในองค์กรที่ดีที่จะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร และเป็นสิ่งเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรในทางบวก เพราะนโยบาย การบริหารงาน การจัดการขององค์กรเป็นส่วนสำคัญ และเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ การสื่อสารภายในองค์กร จึงเป็นสิ่งจำเป็นยิ่งสำหรับกิจกรรมและการดำเนินงานต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในองค์กร ทั้งนี้หากการสื่อสารภายในองค์กรดี ชัดเจน ก็ส่งผลให้การปฏิบัติงานตามนโยบาย เป็นไปในทิศทางเดียวกัน พนักงานในองค์กรเกิดความพึงพอใจ และเข้าใจนโยบายได้อย่างชัดเจน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นกระบวนการทำงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น จะต้องทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรในฝ่ายต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กรเป็นไปอย่างคล่องตัว เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันเกิดความร่วมมือและ

การประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้การทำงานขององค์กรสามารถบรรลุเป้าหมาย และประสบความสำเร็จด้วยดี

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบองค์ประกอบของบุคลิกภาพตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่ออิทธิพลการสื่อสารกับองค์ประกอบของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ
3. เพื่อศึกษาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาทางด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรที่ดี

นิยามศัพท์เฉพาะ

การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการส่งข่าวสารข้อมูลจากผู้ส่งข่าวสารไปยังผู้รับข่าวสาร มีวัตถุประสงค์เพื่อชักจูงให้ผู้รับข่าวสารมีปฏิกิริยาตอบสนองกลับมา โดยคาดหวังให้เป็นไปตามที่ผู้ส่งต้องการ เป็นการที่บุคคลในสังคมมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกันผ่านทางข้อมูลข่าวสาร

การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal communication) หมายถึง การสื่อสารระหว่างคนสองคน เป็นการสื่อสารที่มี feedback ซึ่ง feedback นี้จะมีอิทธิพลอย่างมากในการสื่อสาร โดยสามารถแบ่งได้เป็น

- การสื่อสารแบบสองต่อสอง (face to face) เป็นการที่ผู้รับผู้ส่งสารเห็นหน้ากัน พูดคุยกัน
- การสื่อสารระหว่างกลุ่ม (interposed communication) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลโดยการใช้สื่อเป็นตัวกลาง อาจจะเป็นจดหมาย โทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร

บุคลิกภาพ หมายถึง รูปแบบพฤติกรรม ความคิด รวมถึงการแสดงออกทางอารมณ์ของบุคคลที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ โดยเป็นตัวกำหนดลักษณะการปรับตัวของบุคคลที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล บุคลิกภาพในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ใช้ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Costa และ McCrae (1992 cited in Howard and Howard, 1995) แบ่งเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. **บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ (Neuroticism)** หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่แสดงถึงการเป็นคนมีความวิตกกังวล โกรธง่าย ท้อแท้ รู้สึกไม่มั่นใจในตนเอง หุนหันพลันแล่น และมีอารมณ์แปรปรวน
2. **บุคลิกภาพแบบการเปิดเผยตนเอง (Extraversion)** หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่เน้นด้านการแสดงความสามารถทางสังคม โดยเป็นผู้มีความอบอุ่น ชอบอยู่รวมเป็นกลุ่มกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม ชอบมีกิจกรรม ชอบแสวงหาความตื่นเต้น และมีอารมณ์ด้านบวก
3. **บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience)** หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่แสดงถึงการยอมรับสิ่งใหม่ๆ โดยการเป็นคนช่างฝัน ช่างฝันในความงามของศิลปะ เป็นผู้เปิดเผยความรู้สึก แสวงหาประสบการณ์ใหม่ เปิดกว้างทางความคิด มีเหตุผลและยอมรับค่านิยม
4. **บุคลิกภาพแบบการเห็นตามผู้อื่น (Agreeableness)** หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่ไว้วางใจผู้อื่น ตรงไปตรงมา เอื้อเฟื้อ ยอมตามผู้อื่น สุภาพและมีจิตใจอ่อนโยน

5. **บุคลิกภาพแบบความสำนึกผิดชอบ (Conscientiousness)** หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่รู้สึกว่าเป็นผู้มีความสามารถ เป็นระเบียบ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความต้องการสัมฤทธิ์ผล มีวินัยในตนเอง และมีแนวคิดในการปฏิบัติงาน

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เมื่อกล่าวคำว่า “การสื่อสาร” (Communication) มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับมุมมองว่า การให้คำนิยามสำหรับการสื่อสารนั้น ตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดอย่างไร “การสื่อสารระหว่างบุคคล” (Interpersonal Communication) ก็เป็นลักษณะการสื่อสารรูปแบบหนึ่งโดยอาศัยจำนวนผู้เกี่ยวข้องในการสื่อสารเป็นเกณฑ์ในการแบ่ง (ประมะ สตะเวทิน, 2544) ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปคำนิยามของการสื่อสารระหว่างบุคคลจากนักวิชาการหลายๆ ท่านไว้ว่าคือ กระบวนการการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของผู้ทำการสื่อสารตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป จนถึงกลุ่มบุคคล บนเงื่อนไขที่ผู้ทำการสื่อสารทั้งหมดสามารถเป็นได้ทั้งผู้ส่งสาร ผู้รับสารและได้รับผลตอบกลับ (Feedback) ในทันทีทันใด ผ่านสัญลักษณ์ทั้งที่เป็นวจนภาษา และอวัจนภาษา โดยพฤติกรรมของการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ปรากฏสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ (ขวัญเรือน กิตติวัฒน์ และภัสวดี นิติเกษตรสุนทร, 2544) คือ

1. พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) หมายถึง พฤติกรรมของการสื่อสารที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้จากภายนอก เกิดจากกระบวนการภายในตัวบุคคล เกี่ยวข้องกับระดับสติปัญญา จิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก เป็นต้น ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมของการสื่อสารในแง่ของการเรียนรู้ การจดจำ การคิด และการตัดสินใจ พฤติกรรมของการสื่อสารในรูปแบบดังกล่าว จัดว่าเป็นพฤติกรรมภายในซึ่งมิได้แสดงออกมาอย่างเปิดเผยให้สังเกตเห็นอย่างชัดเจน เช่น การตั้งใจฟังของคู่สื่อสารก็ไม่ได้หมายความว่าคู่สื่อสารจะเข้าใจ หรือยอมรับความคิดเห็นนั้น เพราะพฤติกรรมภายในอาจคิดเห็นขัดแย้งได้

2. พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) หมายถึง พฤติกรรมของการสื่อสารที่สามารถสังเกตเห็นได้จากภายนอก เกิดจากกระบวนการที่คนเรามีปฏิสัมพันธ์กับปรากฏการณ์ เหตุการณ์ต่างๆ ในสภาพแวดล้อม บริบทต่างๆ เป็นผลให้พฤติกรรมของการสื่อสารปรากฏออกมาในรูปแบบที่สามารถเห็นได้ เช่น การพูดการหัวเราะ การแสดงสีหน้าท่าทาง การแต่งกาย เป็นต้น หากพิจารณาพฤติกรรมทั้ง 2 ลักษณะแล้วจะพบว่าแท้ที่จริงแล้วต่างเป็นกระบวนการที่มีความต่อเนื่อง และสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน และลึกซึ้ง

Kunkel and Farinola (2001) พบว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลมักจะเป็นองค์ประกอบของกระบวนการสื่อสารต่างๆ ไประหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารเสมอ ถิรนนท์ อนวัชศิริวงศ์ (2533) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) คือ การถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความรู้สึก และความต้องการของผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร และเกิดปฏิกิริยาตอบสนอง โดยปกติแล้ว จะเป็นการสื่อสารที่ผู้พูดและผู้ฟังปรากฏตัวต่อหน้ากัน การสื่อสารระหว่างบุคคลนี้ อาจเกิดขึ้นได้ในลักษณะของการสื่อสารกลุ่มย่อย ซึ่งมีบุคคลมากกว่า 2 คนขึ้นไป สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกันได้โดยตรง ถือว่าเป็นการสื่อสารที่สมบูรณ์ และมีโอกาสบรรลุจุดประสงค์ได้ดีที่สุดเพราะผู้สื่อสารสามารถแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อกันได้

จิตาภา สุขพลา (2548) ให้ความหมายไว้ว่าการสื่อสารระหว่างบุคคล คือ การสื่อสารของบุคคลอย่างน้อย 2 คนโดยปรากฏตัวต่อหน้ากัน เพื่อถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความรู้สึก ทั้งในปัจจุบัน

นภาษาและอวัจนภาษา มีการแลกเปลี่ยนบทบาทในการเป็นผู้ส่งสารและผู้รับสาร ทำให้เกิดการเกิดสื่อสารแบบสองทาง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อความหมายร่วมกันของทั้งสองฝ่าย ซึ่งโดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 5 ลักษณะ ได้แก่ การสื่อสารภายในบุคคล การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารกลุ่มใหญ่ การสื่อสารในองค์กร และการสื่อสารมวลชน สรุปได้ว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล คือ การสื่อสารของบุคคลอย่างน้อย 2 คนขึ้นไป โดยมีการปรากฏตัวต่อกัน ซึ่งบุคคลเหล่านั้นอาจมีความสัมพันธ์ต่อกันในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง เพื่อถ่ายทอดความรู้สึก ความคิดเห็น ความรู้และมีการแลกเปลี่ยนบทบาทในการเป็นผู้ส่งสารและผู้รับสาร จึงทำให้เกิดรูปแบบการสื่อสารแบบสองทาง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันของทั้งสองฝ่าย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ความหมายของบุคลิกภาพ

ถวิล ธาราโกชน (2540) ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า บุคลิกภาพเป็นแบบแผนของพฤติกรรมของบุคคล อันเป็นผลรวมของลักษณะภายนอกและลักษณะภายในของบุคคลอันทำให้บุคคลนั้นมีลักษณะเฉพาะตัวที่เป็นเอกลักษณ์ ซึ่งทำให้บุคคลนั้นแตกต่างจากบุคคลอื่น

วิภา ภักดี (2541) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ผลรวมอย่างมีระบบของพฤติกรรมต่างๆ ตลอดจนทัศนคติ และค่านิยม ซึ่งแสดงให้เห็นถึงลักษณะนิสัยเฉพาะตัวบุคคล

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2543) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะโดดเด่นของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งแสดงออกในลักษณะนั้นอยู่เป็นประจำกับสถานการณ์เฉพาะอย่างจนเป็นนิสัยถาวร

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2539) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่างๆ ทั้งส่วนภายนอกที่มองเห็นได้ชัดเจน และส่วนภายในซึ่งเห็นได้ยาก บุคลิกภาพของมนุษย์ถูกหล่อหลอมด้วยประสบการณ์ พันธุกรรม ลักษณะสังคมวัฒนธรรม ทำให้บุคคลมีบุคลิกภาพแตกต่างกันออกไปเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตน

Pervin (1980) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นโครงร่างของลักษณะแต่ละบุคคล ซึ่งรวมลักษณะทุกอย่างที่มองเห็นตั้งแต่สภาพร่างกาย พฤติกรรม ปฏิกริยาต่างๆ ที่ตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม ความคิด ทัศนคติ ความสนใจ เป็นต้น และเป็นตัวกำหนดลักษณะการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน

Carver and Scheier (1992) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง รูปแบบพฤติกรรม ความคิด และการแสดงออกทางอารมณ์ของแต่ละบุคคลที่เป็นหนึ่งเดียวและคงทน

Shani and Lau (2000) ได้อธิบายว่า บุคลิกภาพ หมายถึง กลุ่มของลักษณะนิสัย และพื้นอารมณ์ ซึ่งได้รับอิทธิพลจากการเลี้ยงดู ปัจจัยทางสังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม โดยกลุ่มของลักษณะต่างๆ นี้ เป็นตัวกำหนดและแสดงถึงความแตกต่างทางพฤติกรรมของแต่ละบุคคล

Andrew (2001) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ผลรวมของพฤติกรรมและคุณลักษณะทางจิตใจซึ่งทำให้คนแต่ละคนมีลักษณะแตกต่างกันไป

Coon (2002) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง รูปแบบพฤติกรรมที่แน่นอน เป็นหนึ่งเดียวของบุคคล หรือความเป็นตัวเองของบุคคลนั้นๆ ตลอดเวลา รวมถึงความเฉลียวฉลาดที่มี ทัศนคติค่านิยม ความคาดหวัง ความรัก ความเกลียด และนิสัยซึ่งแตกต่างและเป็นหนึ่งเดียวของแต่ละคน

จากความหมายของบุคลิกภาพที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า บุคลิกภาพ คือ รูปแบบพฤติกรรม ความคิด รวมถึงการแสดงออกทางอารมณ์ของบุคคลที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ โดยเป็นตัวกำหนดลักษณะการปรับตัวของบุคคลที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ แนวคิดดังกล่าวนี้ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและเป็นที่ยอมรับกันในนามของ “The Big Five” (Janda, 1998) ด้วยเหตุที่โครงสร้างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบนี้สามารถทำนายพฤติกรรมของบุคคลในองค์การได้อย่างเหมาะสม จึงส่งผลให้องค์การต่างๆ ในปัจจุบันนิยมใช้แบบทดสอบเพื่อวัดองค์ประกอบบุคลิกภาพทั้งห้าด้านนี้กันอย่างกว้างขวาง (Digman, 1990, McCrae & Costa, 1992) อาจกล่าวได้ว่าแนวคิด และรูปแบบโครงสร้างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบนี้ มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อวงการจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ โดยเฉพาะการสรรหาบุคลากร การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร (Barrick & Mount, 1991) ซึ่ง Costa & McCrae (1992) ได้กำหนดองค์ประกอบทั้งห้าด้านไว้ ดังนี้ องค์ประกอบที่ 1 ความหวั่นไหวทางอารมณ์ (neuroticism) องค์ประกอบที่ 2 การเปิดเผยตนเอง (extra version) องค์ประกอบที่ 3 การเปิดรับประสบการณ์ (openness to experience) องค์ประกอบที่ 4 การเห็นตามผู้อื่น (agreeableness) และองค์ประกอบที่ 5 ความสำนึกผิดชอบ (conscientiousness)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามเกี่ยวกับค่านิยมในการทำงาน แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ในส่วนของแบบสอบถามการสื่อสารระหว่างบุคคลและองค์ประกอบของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ผู้วิจัยได้แปลและปรับปรุงมาจากแบบสอบถาม ของ Watzlawick, Bavelas, & Jackson (1967) ตรวจสอบความเที่ยงตรง ด้วยการให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินแบบสอบถาม (IOC) และทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 126 คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้อามาทำสถิติวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ โดยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ซึ่งพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ที่มีค่ามากกว่า 0.40 และใช้สถิติ ในการวิเคราะห์หาลำดับองค์ประกอบของ the Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) และ Bartlett's test of sphericity ซึ่งผู้วิจัยคัดเลือกค่าของค่าถามที่มีค่าของ KMO ที่มีค่าเท่ากับ .60 หรือมากกว่า และเลือกข้อคำถามที่มีระดับนัยสำคัญของ Bartlett's test of sphericity อีกทั้งทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) หลังจากนั้นทำการปรับแก้ และมีการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) การทดสอบครั้งนี้ มีค่า Alpha = .87

หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือบุคลากร บริษัท โปรเทค เทคโนโลยี จำกัด รวมจำนวนทั้งสิ้น 150 คน โดยได้แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง และได้แบบทดสอบกลับมา จำนวน 127 ชุด คิดเป็นร้อยละ 84.67 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สำหรับ

วิเคราะห์เกี่ยวกับองค์ประกอบของบุคลิกภาพ 5 บุคลิกภาพแต่ละด้านที่ส่งผลต่อการสื่อสารระหว่างบุคคล

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 127 คน จำแนกได้ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 55.9 และ รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 44.1

ช่วงอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 92.9 รองลงมา คือ อายุ 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.7 อายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 อายุ 40-50 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 และอายุ 50-60 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

สถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 92.9 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 สถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 และสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 89.8 รองลงมา คือ ปริญญาโท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9

อายุงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานสูงสุด 1-2 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 รองลงมาน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 อายุงาน 3-5 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 15 และอายุงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2

ตาราง 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับอิทธิพลการสื่อสารระหว่างบุคคล

การสื่อสารระหว่างบุคคล	$\bar{X}$	SD
การสื่อสารแบบสองต่อสอง	3.56	0.50
การสื่อสารแบบระหว่างกลุ่ม	3.84	0.38
รวม	3.84	0.38

จากตาราง 1 พบว่า ระดับการสื่อสารระหว่างบุคคลของในภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38 เมื่อพิจารณารายแล้วพบว่า การสื่อสารแบบระหว่างกลุ่มอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38 รองลงมา คือ การสื่อสารแบบสองต่อสอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานองค์ประกอบของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ

องค์ประกอบของบุคลิกภาพ	$\bar{X}$	SD
ความหวั่นไหวทางอารมณ์	3.23	0.48
การเปิดเผยตนเอง	3.46	0.44
การเปิดรับประสบการณ์	3.67	0.49
การเห็นตามผู้อื่น	4.01	0.41
ความสำนึกผิดชอบ	3.88	0.47
รวม	3.88	0.47

จากตาราง 2 พบว่า ระดับคะแนนของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big five factor) ของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า บุคลิกภาพแบบการเห็นตามผู้อื่น มีคะแนนในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 ส่วนบุคลิกภาพแบบความสำนึกผิดชอบ บุคลิกภาพแบบการเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบการเปิดเผยตนเอง และบุคลิกภาพแบบความหวั่นไหวทางอารมณ์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88, 3.67, 3.46 และ 3.23 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47, 0.49, 0.44 และ 0.48

ตาราง 3 การเปรียบเทียบของคะแนนองค์ประกอบของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบจำแนกเป็นรายคู่

องค์ประกอบของบุคลิกภาพ		ความ หวั่นไหวทาง อารมณ์	การ เปิดเผย ตนเอง	การเปิดรับ ประสบการณ์	การเห็น ตามผู้อื่น	ความ หวั่นไหวทาง อารมณ์
ความ หวั่นไหวทาง อารมณ์	Pearson	1	.494**	.120	.275**	-.186*
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)		.001	.178	.002	.036
	N		127	127	127	127
การเปิดเผย ตนเอง	Pearson		1	.327**	.334**	-.050
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)			.001	.001	.575
	N			127	127	127
การเปิดรับ ประสบการณ์	Pearson			1	.029	-.045
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)				.749	.615
	N				127	127
การเห็นตาม ผู้อื่น	Pearson				1	.185*
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)					.038
	N					127

องค์ประกอบของบุคลิกภาพ		ความ หวั่นไหวทาง อารมณ์	การ เปิดเผย ตนเอง	การเปิดรับ ประสบการณ์	การเห็น ตามผู้อื่น	ความ หวั่นไหวทาง อารมณ์
ความสัมพันธ์ ผิดชอบ	Pearson					1
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)					
	N					

** . ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 level (2-tailed).

* . ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 level (2-tailed).

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ขององค์ประกอบของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบจำแนกตามบุคลิกภาพ พบว่า

1. พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบความหวั่นไหวทางอารมณ์กับพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบการเปิดเผยตนเอง มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบความหวั่นไหวทางอารมณ์ มีพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกับพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบการเปิดเผยตนเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.494

2. พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบความหวั่นไหวทางอารมณ์กับพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบการเปิดรับประสบการณ์ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบที่มีบุคลิกภาพแบบความหวั่นไหวทางอารมณ์ มีพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกับพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบการเปิดรับประสบการณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.327

3. พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบความหวั่นไหวทางอารมณ์กับพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบการเห็นตามผู้อื่น มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.029 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบที่มีบุคลิกภาพแบบความหวั่นไหวทางอารมณ์ มีพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกับพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบการเห็นตามผู้อื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.334

4. พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบความหวั่นไหวทางอารมณ์กับพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบความสำนึกผิดชอบ มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.038 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบที่มีบุคลิกภาพแบบความหวั่นไหวทางอารมณ์ มีพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกับพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบความสำนึกผิดชอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.185

ตาราง 4 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับการสื่อสารแบบสองต่อสอง

องค์ประกอบบุคลิกภาพ	ตัวแปรเกณฑ์	R	R ²	Sig	t
ความหวั่นไหวทาง	การสื่อสารแบบสองต่อสอง	.576	0.332	.010	-2.626
การเปิดเผยตนเอง				.933	-.084
การเปิดรับประสบการณ์				.000	6.640
การเห็นตามผู้อื่น				.434	-.784
ความสำนึกผิดชอบ				.073	1.810
รวม				.000	3.849

** p< .01

ตาราง 4 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางที่คำนวณได้จากรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อการสื่อสารแบบสองต่อสอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ความหวั่นไหวทางอารมณ์ และการเปิดรับประสบการณ์ ทั้งนี้ เมื่อให้การสื่อสารแบบสองต่อสอง เป็นตัวแปรเกณฑ์ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .322 หมายความว่าตัวแปรทุกตัวร่วมกันอธิบายการสื่อสารแบบสองต่อสอง คิดเป็นร้อยละ 33.20

ตาราง 5 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับการสื่อสารแบบระหว่างกลุ่ม

องค์ประกอบบุคลิกภาพ	ตัวแปรเกณฑ์	R	R ²	Sig	t
ความหวั่นไหวทาง	การสื่อสารแบบระหว่างกลุ่ม	0.471	0.222	.234	-1.197
การเปิดเผยตนเอง				.907	.117
การเปิดรับประสบการณ์				.821	.227
การเห็นตามผู้อื่น				.205	1.275
ความสำนึกผิดชอบ				.000	4.883
รวม				.000	5.156

** p< .01

ตาราง 5 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางที่คำนวณได้จากรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อการสื่อสารแบบกลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือความสำนึกผิดชอบ ทั้งนี้ เมื่อให้การสื่อสารแบบกลุ่ม เป็นตัวแปรเกณฑ์ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .222 หมายความว่าตัวแปรทุกตัวร่วมกันอธิบายการสื่อสารแบบกลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 22.20

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ได้พบว่า ลักษณะบุคลิกภาพทั้งห้าด้านมีความสัมพันธ์กับการสื่อสารระหว่างบุคคล กล่าวคือ ลักษณะบุคลิกภาพด้านความสำนึกผิดชอบ ด้านการเห็นตามผู้อื่น ด้านการเปิดรับประสบการณ์ และด้านการเปิดเผยตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสื่อสารระหว่างบุคคล

ในขณะที่บุคลิกภาพด้านความหวั่นไหวทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสื่อสารระหว่างบุคคล นอกจากนั้น ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ได้พบว่า ลักษณะบุคลิกภาพที่สามารถร่วมกันพยากรณ์การสื่อสารระหว่างบุคคล มีจำนวนทั้งหมด 3 ด้าน คือ ด้านการเห็นตามผู้อื่น ด้านความสำนึกผิดชอบ และด้านการเปิดรับประสบการณ์ โดยลักษณะการเห็นตามผู้อื่นเป็นลักษณะบุคลิกภาพที่มีอิทธิพล ส่วนลักษณะบุคลิกภาพด้านความสำนึกผิดชอบและด้านการเห็นตามผู้อื่น เป็นลักษณะบุคลิกภาพการเปิดรับประสบการณ์รองลงมาตามลำดับ ผลการวิจัยครั้งนี้จึงมีความสอดคล้องกับการวิจัยของ Cullen & Sackett (2003); Dalal (2005); Lee, et al. (2005); Mount, Johnson, Ilies & Barrick, (2002); Sackett & DeVore (2001) และ Salgado (2002) การที่ลักษณะบุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์เป็นลักษณะบุคลิกภาพที่มีอิทธิพลสูงที่สุดกับการสื่อสารแบบสองต่อสองนั้น อาจเป็นเพราะว่าบุคคลที่มีลักษณะการเปิดรับประสบการณ์สูง จะมีความอยากรู้อยากเห็น อยากทดลองหาสิ่งใหม่ๆ และเปิดใจรับผู้อื่น และกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ โดยเชื่อว่าผู้อื่นจะช่วยเหลือตนเองเช่นกัน ดังนั้น บุคคลลักษณะนี้มักเป็นที่ชื่นชอบของสังคมมากกว่าบุคคลที่มีลักษณะตรงกันข้าม ส่วนบุคคลที่มีลักษณะความหวั่นไหวทางอารมณ์ต่ำ จะเป็นผู้ที่ยึดถือความคิดและการตัดสินใจของตนเองเป็นใหญ่ มักจะเคลือบแคลงสงสัยในการกระทำและความคิดของผู้อื่น ชอบการแข่งขันมากกว่าการร่วมมือการวิจัยได้พบว่า ผู้ที่มีลักษณะการเห็นตามผู้อื่นสูงมักมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน แต่ผู้ที่ลักษณะความหวั่นไหวทางอารมณ์ต่ำมักมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมเบี่ยงเบน (Mount, Barrick, & Stewart 1998)

อาจกล่าวได้ว่าการเปิดรับประสบการณ์เป็นลักษณะบุคลิกภาพที่มีความสำคัญมากที่สุด ในสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์หรือการร่วมมือกับผู้อื่น (Barrick & Mount, 1991) การวิจัยของ Mount และคณะ (1998) ได้พบว่าการเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคคลในอาชีพที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยเฉพาะในการทำงานเป็นทีม ผู้ที่มีลักษณะความหวั่นไหวทางอารมณ์ต่ำจะไม่ค่อยให้ความร่วมมือกับผู้อื่น และมีแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อสถานการณ์ด้วยความก้าวร้าว นักวิชาการได้พบว่า ผู้ที่มีลักษณะการเปิดรับประสบการณ์สูง เป็นผู้ที่มีแนวโน้มที่จะพยายามต่อสู้เพื่อให้ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือสังคม (Wiggins, 1991) และพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของกลุ่ม (Graziano & Eisenberg, 1997)

ดังนั้น จึงเป็นไปได้ที่ผู้ที่จะตอบสนองความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ผู้ที่มีลักษณะการเปิดรับประสบการณ์สูงจึงพยายามที่จะสื่อสารกับผู้อื่น และ ผู้ที่มีลักษณะความหวั่นไหวทางอารมณ์ต่ำเป็นผู้ที่ยึดถือตนเองเป็นศูนย์กลาง ไม่ค่อยให้ความร่วมมือไม่คำนึงถึงจิตใจของผู้อื่น ไม่ค่อยปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ชอบโต้เถียง มีใจพยาบาท และชอบชกโยผู้อื่น (Goldberg, 1999) การวิจัยได้พบว่า บุคคลที่มีลักษณะการเห็นตามผู้อื่นต่ำ มักมีความขัดแย้งและไม่ลงรอยกับผู้อื่น (Graziano, Jensen-Campbell & Hair, 1996; Jensen-Campbell, Gleason, Adams, Malcolm, 2003; Jensen-Campbell & Graziano, 2001)

นอกจากนั้นใน การศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลกับบุคลิกภาพทั้ง 5 แบบ Mount และคณะ (2002) ได้พบว่าลักษณะการความหวั่นไหวทางอารมณ์เป็นลักษณะบุคลิกภาพที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการประเมินของการสื่อสารระหว่างกลุ่ม สำหรับผลการวิจัยที่พบว่า ลักษณะบุคลิกภาพด้านความหวั่นไหวทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อการสื่อสารระหว่างกลุ่ม ในระดับที่ใกล้เคียงกับลักษณะการเห็นตามผู้อื่นกับความสัมพันธ์ทางลบของผลการประเมินของการ

สื่อสารสองต่อสองนั้น อาจกล่าวได้ว่าเป็นผลการวิจัยที่ไม่น่าแปลกใจแต่อย่างใด ทั้งนี้ เนื่องจากคุณลักษณะสำคัญสองประการ ที่มักจะใช้ในการบรรยายผู้ที่มีลักษณะบุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์ก็คือ ประการแรก การเป็นผู้ที่พึ่งพาได้ (dependability) ซึ่งหมายถึง การยึดมั่นในหน้าที่ความรับผิดชอบ ความเชื่อถือได้ และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ และประการที่สองการเป็นผู้ที่มุ่งความสำเร็จ (achievement orientation) ซึ่งหมายถึง การมีความขยันขันแข็ง มุ่งมั่น และทำงานอย่างมีจุดมุ่งหมาย ดังนั้น บุคคลที่มีลักษณะด้านความสำนึกผิดชอบสูง จะมีลักษณะที่เชื่อถือได้ มีจุดหมายในชีวิต มีความตั้งใจแน่วแน่ รอบคอบ ตรงเวลา

อาจกล่าวได้ว่าคุณลักษณะทั้งสองประการนี้มีความเกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคล เพราะความเชื่อถือได้เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงแนวโน้มที่บุคคลจะปฏิบัติตามกฎระเบียบและบรรทัดฐานในการทำงานขององค์กร เช่น การไม่ขโมยสิ่งของ การมาปฏิบัติงานตรงตามเวลา การใช้เวลาพักรับประทานอาหารไม่เกินกว่าที่กำหนด เป็นต้น ส่วนการมุ่งความสำเร็จ สะท้อนถึงความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามให้แก่ การทำงาน การวิจัยแบบเมตาของ Mount & Barrick (1995) ได้พบว่าองค์ประกอบด้านความใฝ่สำเร็จมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการประเมินของหัวหน้างานเกี่ยวกับการทุ่มเทและความอดสาหัสของพนักงานอาจกล่าวได้ว่า ความอดสาหัสพยายามเป็นองค์ประกอบที่จำเป็นสำหรับการทำงานทุกชนิด เพราะการมีความอดสาหัสพยายามสูงจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นด้วย (Judge & Ilies, 2002; Kanfer, 1990)

ผลการวิจัยครั้งนี้ จึงสะท้อนให้เห็นว่าการที่พนักงานซึ่งมีความหวั่นไหวทางอารมณ์ต่ำ มีการสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับที่สูงกว่าผู้ที่มีความสำนึกผิดชอบสูงนั้น อาจเป็นเพราะว่า พนักงานเหล่านี้เป็นผู้ที่ไม่ชอบปฏิบัติตามกฎระเบียบ และมีความอดสาหัสพยายามต่ำสำหรับลักษณะบุคลิกภาพด้านที่สามที่การวิจัยนี้ พบว่า การศึกษาหาค่าความสัมพันธ์ได้ก็คือ การเปิดรับประสบการณ์ ซึ่งหมายถึง การมีจินตนาการที่กว้างไกล ความมีสุนทรียภาพ ไวต่อความรู้สึกของตนเอง ความเต็มใจที่จะลองทำสิ่งแปลกใหม่การเปิดกว้างทางด้านความคิดและค่านิยม บุคคลที่มีลักษณะการเปิดรับประสบการณ์สูง มักจะมีความสนใจใคร่รู้ในเรื่องต่างๆ ชอบหาประสบการณ์แปลกๆ ใหม่ๆ ให้ตนเองอยู่เสมอ ส่วนผู้ที่มีลักษณะบุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์อยู่ในระดับต่ำ มักจะเป็นผู้ที่ยึดถือประเพณี อนุรักษ์นิยม ไม่อดทนต่อความคลุมเครือใจแคบ ไม่ยืดหยุ่น ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง หรือสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดฝัน (Goldberg, 1999) การที่ผู้ที่มีลักษณะบุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์อยู่ในระดับต่ำ มีการสื่อสารแบบสองต่อสองอยู่ในระดับสูง อาจอธิบายได้ว่า เนื่องจากบุคคลประเภทนี้มีความใจแคบ และขาดความยืดหยุ่น ดังนั้น จึงอาจมีปัญหาในการทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นและก่อให้เกิดความขัดแย้ง ซึ่งอาจกระตุ้นผลักดันให้บุคคลนี้ได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้องและมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมออกมา นอกจากนั้น เมื่อบุคคลที่มีการเปิดรับประสบการณ์ต่ำต้องเผชิญหน้ากับผู้ที่มีความแตกต่างจากตนเอง หรือสถานการณ์ที่แปลกใหม่ในการทำงาน เช่น นโยบายการทำงานใหม่หรือเมื่อพวกเขาเชื่อว่านโยบายขององค์กรไม่มีความยุติธรรม ก็มีแนวโน้มสูงที่ว่าการไม่อดทนและความต้องการที่จะรักษาสถานภาพเดิม จะกระตุ้นผลักดันให้บุคคลประเภทนี้แสดงพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานออกมา ไม่ว่าจะเป็นการแสดงดูถูกเหยียดหยามทางเชื้อชาติ การลดความทุ่มเทในการทำงาน การใช้เวลาพักเกินกว่าที่กำหนด หรือพฤติกรรมอื่นๆ (Mount, Ilies & Johnson, 2006)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. หน่วยงานต่างๆ ทั้งในภาครัฐและเอกชนควรจะพิจารณานำเอาปัจจัยด้านลักษณะบุคลิกภาพไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรกล่าวคือ ควรจะมีการทดสอบบุคลิกภาพของผู้สมัครงานเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีลักษณะบุคลิกภาพที่พึงประสงค์และไม่มีแนวโน้มของการแสดงพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยควรจะเป็นผู้ที่ลักษณะบุคลิกภาพด้านการเห็นตามผู้อื่น ด้านความสามัคคีผิตชอบ และด้านการเปิดรับประสบการณ์อยู่ในระดับที่สูง

2. หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ควรที่จะได้วางแผนการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมต่างๆ เพื่อใช้ในการพัฒนาลักษณะบุคลิกภาพของบุคลากรในองค์กร โดยเฉพาะลักษณะบุคลิกภาพสามด้านที่ได้กล่าวมาแล้ว ทั้งนี้เพื่อลดปัญหาการสื่อสารที่ถูกต้องและชัดเจน

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

การวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคลในประเทศไทย ยังนับว่ามีจำนวนจำกัดมาก ดังนั้น ยังมีแง่มุมอีกหลายประการที่สามารถจะทำการศึกษาค้นคว้าต่อไปได้อีก กล่าวคือ

1. นอกเหนือจากลักษณะบุคลิกภาพที่ได้ศึกษาในการวิจัยนี้ ควรมีการวิจัยเพื่อค้นหาปัจจัยอื่นๆ เช่น ความพึงพอใจในงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร เป็นต้น ซึ่งเป็นสาเหตุของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของบุคคลอย่างครบถ้วนและรอบด้าน ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงสาเหตุและที่มาของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง

2. ควรมีการศึกษาว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลได้ส่งผลกระทบต่อองค์กรในลักษณะใดบ้าง และก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กรมากน้อยเพียงไร

เอกสารอ้างอิง

ขวัญเรือน กิตติวัฒน์. (2531). *พลศาสตร์ของการสื่อสาร*. กรุงเทพมหานคร:

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

จิตาภา สุขพล่า. (2548). *การสื่อสารระหว่างบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

ชูชัย สมิทธิไกร. (2542). *การแปลแบบทดสอบบุคลิกภาพ NEO-FFI เป็นภาษาไทย*. เชียงใหม่:

ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.มิสเตอร์พี. (2548, 8 ธันวาคม).

โกกีน..อุตุลุด. กระจก 8 หน้า, *ไทยรัฐ*, หน้า 8.

ถวิล ธาราโกชน,ศรีณย์คำริสุข. (2545). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน*. พิมพ์ครั้งที่ 3. สำนักพิมพ์อักษรพิพัฒน์. กรุงเทพฯ.

ถิรนนท์ อนุวัชศิริวงศ์. (2542). *พฤติกรรมและการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ, สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

บุษบา สุธีธร และภัสวลิ นิติเกษตรสุนทร. (2541). *เจตคติและความประทับใจของชาวต่างประเทศที่ได้มาเยี่ยมประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ กระทรวงศึกษาธิการ.

ปรมะ สตะเวทิน. (2540). *หลักและทฤษฎีทางสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

- พรรณราย ทรัชยะประภา. (2548). *จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตประจำวัน*. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2536) *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2545). *จิตวิทยาพัฒนาการชีวิตทุกช่วงวัย* (เล่ม 2 วัยรุ่น-วัยสูงอายุ). พิมพ์ครั้งที่ 8 แก้ไขเพิ่มเติม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Allport, G.W. (1961). *Pattern and growth in personality*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Barling, J. (1996). *The prediction, experience, and consequences of workplace violence*. In G.
- VandenBos, R. & Bulatao, E. (Eds.), *Violence on the job: Identifying risks and developing solutions*. (pp.20–40). Washington, DC: American Psychological Association.
- Barrick, M.R., & Mount, M.K. (1991). The big five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Personnel Psychology*, 44, 1-26.
- Bennett, R. J., & Robinson, S.L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85, 349–360.
- Bies, R. J., Tripp, T.M., & Kramer, R.M. (1997). At the breaking point: Cognitive and social dynamics of revenge in organizations. In R. A. Giacalone & J. Greenberg (Eds.). *Antisocial behavior in organizations*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Collins, J. M., & Griffin, R.W. (1998). *The psychology of counterproductive job performance*. In R.
- W. Griffin, A., O’Leary-Kelly, & Collins, J.M. (Eds.), *Dysfunctional behavior in organizations: non-violent dysfunctional behavior*. *Monographs in organizational behavior and relations*, vol. 23 (pp. 219–242). Greenwich, CT: JAI (Part B).
- Costa, P.T. Jr., & McCrae, R.R. (1992). *NEO Personality Inventory-Revised (NEO-PIR) and NEO Five-Factor Inventory (NEOFFI) Professional Manual*. Psychological Assessment Resources: Odessa, FL.Cullen,
- Dalal, R.S. (2005). A meta-analysis of the relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. *Journal of Applied Psychology*, 90, 1241–1255.
- Digman, J.M. (1990). Personality structure: Emergence of the five-factor model. *Annual Review of Psychology*, 41, 417-440.
- Goldberg L.R. (1999). *A broad-bandwidth, publicdomain, personality inventory measuring the lower-level facets of several five-factor models*. In L. Mervielde, I. Deary, F.

- DeFruyt, & F. Ostendorf (Eds.), *Personality psychology in Europe*, 7, 7–28. Tilburg. The Netherlands: Tilburg University Press.
- Graziano, W.G., & Eisenberg, N. (1997). Agreeableness: A dimension of personality. In R. Songklanakarin *J. of Social Sciences & Humanities*, 14(4). Oct-Dec.
- Hogan, J. Johnson, S. Briggs (Eds.), *Handbook of personality psychology*. (pp. 767–793). San Diego, CA: Academic Press.
- Graziano, W.G., Jensen-Campbell, L.A., & Hair, E.C. (1996). Perceiving interpersonal conflict and reacting to it: The case for Agreeableness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70, 820–835.
- Gruys, M.L. (1999). *The dimensionality of deviant employee performance in the workplace*. Unpublished doctoral dissertation, University of Minnesota, Minneapolis, MN.
- Gruys, M.L., & Sackett, P.R. (2003). Investigating the dimensionality of counterproductive work behavior. *International Journal of Selection and Assessment*, 11, 30–41.
- Harper, D. (1990). Spotlight abuse, save profits. *Industrial Distribution*, 79, 47–51.
- Hollinger, R.C. (1986). Acts against the workplace: Social bonding and employee deviance. *Deviant Behavior*, 7, 53–75.
- Hollinger, R.D., & Clark, J.P. (1983). *Theft by employees*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Hurtz, G.M., & Donovan, J.J. (2000). Personality and job performance: The Big Five revisited. *Journal of Applied Psychology*, 85, 869–879.
- Jacoby, N. (1999). Battling workplace theft: Sometimes the most loyal employees are the biggest thieves. *CNN-Money Magazine*: Available: http://money.cnn.com/1999/08/19/investing/q_employeeetheft/.
- Malcolm, K.T. (2003). Interpersonal conflict, Agreeableness, and personality development. *Journal of Personality*, 71, 1059–1085.
- Jensen-Campbell, L.A., & Graziano, W.G. (2001). Agreeableness as a moderator of interpersonal conflict. *Journal of Personality*, 69, 323–362.
- Judge, T.A., & Ilies, R. (2002). Relationship of personality to performance motivation: A meta-analytic review. *Journal of Applied Psychology*, 87, 797–807.
- Kanfer R. (1990). *Motivation theory and industrial and organizational psychology*. In M. D.

ความสัมพันธ์ระหว่างการมีบุตรกับความสามารถในการฟื้นคืนได้ ของพนักงานในสายงานไอที

Relativity between the married with children
with there silience quotient in IT-related workers.

เฉลิมรัตน์ สามคัมพิมพ์

Chalermrat Sarmkhumpimand

บริษัท แซท เทรดิง จำกัด

Z Trading Company Limited

วันปิยะ เลิศปิยะวรรณ

Wanpiya Lertpiyawan

บริษัท อะมาดิอุสเอเชีย จำกัด

Amadeus Asia Limited

Corresponding Email: topgmmz@gmail.com, wanpiya@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เกิดจากการที่กลุ่มผู้ทำวิจัยเล็งเห็นว่า ในปัจจุบันปัญหามีมากขึ้นในทุกๆด้าน ทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง และปัญหาเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อสภาวะจิตใจของบุคคล ซึ่งการหลีกเลี่ยงจากปัญหาต่างๆในบางครั้งเป็นไปได้ยาก หรืออาจเป็นไปได้แต่ด้วยต้นทุนที่สูง ดังนั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญที่เมื่อบุคคลประสบปัญหาต่างๆแล้ว สามารถข้ามผ่านปัญหาและใช้ชีวิตต่อไปได้อย่างมีความสุข ความสามารถในการฟื้นคืนได้ หรือ ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ คือสิ่งที่ทำให้บุคคลอดทนต่อปัญหา มีกำลังใจในการต่อสู้ และผ่านพ้นปัญหาไป สามารถดำเนินชีวิตอย่างปกติสุขได้ ความสามารถในการฟื้นคืนได้ของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย งานวิจัยนี้ได้ศึกษาผู้เข้าร่วมวิจัยที่เป็นพนักงานในสายงานไอที ที่ทำงานในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่มีความเครียดในการทำงานค่อนข้างสูง โดยกลุ่มผู้วิจัยมีความสนใจในการมีบุตรของพนักงานในสายงานไอทีว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการฟื้นคืนได้ของบุคคลกลุ่มนี้หรือไม่ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากผู้เข้าร่วมวิจัยจำนวน 128 คน โดยผ่านการให้ผู้เข้าร่วมวิจัยทำแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยคำถามที่เป็นมาตรวัดความสามารถในการฟื้นคืนได้ โดยนำมาจากแบบประเมินพลังสุขภาพจิตของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มพนักงานไอทีที่มีบุตรอายุตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป มีระดับความสามารถในการฟื้นคืนได้สูงกว่ากลุ่มพนักงานไอทีที่ยังไม่มีบุตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t = -2.16, p = 0.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านความมั่นคงทางอารมณ์ และด้าน

กำลังใจ กลุ่มพนักงานไอทีที่มีบุตรอายุตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป มีระดับความสามารถในการฟื้นคืนได้ของ 2 ด้านนี้สูงกว่ากลุ่มพนักงานไอทีที่ยังไม่มีบุตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกัน ($t = -2.04, p = 0.04$ และ $t = -2.23, p = 0.03$ ตามลำดับ) และด้านการจัดการกับปัญหา พบว่าไม่มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = -1.23, p = 0.20$)

คำสำคัญ ความสามารถในการฟื้นคืนได้ พนักงานในสายงานไอทีที่มีบุตร

Abstract

Nowadays, there are many kinds of problems in many perspectives, such as social, economic and politic problems. These problems affect people's mental health. Instead of avoiding problems, which is close to impossible, an individual must have an ability to come across problems and live on happily. Resilience Quotient (RQ) or emotional flexibility is the quality of an individual to be able to endure problems and have a fighting spirit to come across and live on happily. Each person's resilience quotient depends on many factors. This research focuses on IT-related workers who work for private companies in Bangkok. These workers work in an area that bears high stress. This research focuses on those who already have children whether having children affect their resilience quotient or not. We have handed out questionnaires to 128 workers to gather information. The questionnaire, which consists of questions to measure the resilience quotient, is based on Mental Health Power evaluation questionnaires by the Department of Mental Health, Ministry of Public Health. Our research's result points out that, RQ in those IT-related workers who already have children is significantly different from those who do not have children at .05 levels ($t = -2.16, p = 0.03$). In term of emotional stabilities and fighting spirit, those IT-related workers who already have children have more resilient quotient than those who do not have children significantly ($t = -2.04, p = 0.04$ and $t = -2.23, p = 0.03$ in order). Anyway, in term of problem management, there is no significant difference between those two groups ($t = -1.23, p = 0.20$).

Keywords: Resilience quotient, RQ, IT-related worker, Married with children

บทนำ

จากสถานการณ์ทั่วโลกในปัจจุบันรวมทั้งในประเทศไทย จะเห็นได้ว่ามีปัญหาในหลายๆด้าน ทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบเป็นวงกว้าง และกระทบกับสุขภาพจิตของแต่ละบุคคลด้วย นอกจากนี้ปัญหาในระดับย่อยลงมาในระดับครอบครัว หรือปัญหาส่วนบุคคล เช่น ปัญหาความสัมพันธ์ ปัญหาการทำงาน ปัญหาครอบครัว ทำให้บุคคลต้องเผชิญกับความเครียดและความกดดันรอบด้าน ทำให้เกิดความไม่สบายใจ ความเครียด วิดกกังวล ท้อแท้ และ

ซึมเศร้า โดยในแต่ละบุคคลเมื่อเผชิญปัญหา เผชิญวิกฤตต่างๆ จะมีความสามารถในการฟื้นคืนได้ต่างกันขึ้นอยู่กับหลายๆ ปัจจัย เนื่องจากการหลีกเลี่ยงจากปัญหาเป็นไปได้ยาก รวมทั้งเหตุการณ์วิกฤตอาจเกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อใดก็ได้ ดังนั้นจากที่กล่าวมาการเสริมสร้างให้บุคคลมีความสามารถในการฟื้นคืนได้ จึงเป็นเรื่องที่ควรตระหนักและให้ความสำคัญ

แนวคิดเรื่องจิตวิทยาเชิงบวกเริ่มเข้ามามีบทบาทตั้งแต่สมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 (Seligman, 1994) ซึ่งนักจิตวิทยาได้นำมาใช้ในการรักษาคนที่มีความผิดปกติให้สามารถกลับมาใช้ชีวิตได้อย่างปกติ โดยมุ่งเน้นการรักษาความผิดปกติที่เกิดขึ้น ต่อมานักจิตวิทยาเริ่มให้ความสำคัญกับการมุ่งเน้นลักษณะทางบวกแทนลักษณะทางลบ เพื่อนำมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาให้ดียิ่งๆ ขึ้น และเหมาะสมกับโลกในยุคปัจจุบันและอนาคต ต่อมา Seligman & Csikszentmihalyi (2000) ได้นำเอาจิตวิทยาเชิงบวกมาพัฒนาและปรับใช้กับองค์กร โดยใช้จิตวิทยาเชิงบวกที่มีโครงสร้างลักษณะของพฤติกรรมองค์การทางบวก (Positive organization behavior) แนวคิดพฤติกรรมองค์การทางบวกนั้นสามารถทำให้พฤติกรรมของแต่ละคนมีความแตกต่างกันไป ซึ่งถ้าคนที่มีแนวความคิดและจิตใจไปทางเชิงบวกก็จะทำให้มีความคิดไปในทางบวกด้วยและส่งผลให้มีพฤติกรรมทางบวกด้วยเช่นกัน นอกจากนั้นยังส่งผลให้มีความคิดในการทำงานทางบวก สามารถแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงไปได้ด้วยดีและทำให้ผลงานที่ออกมาดีตามไปด้วย และเมื่อพบกับอุปสรรคหรือปัญหาต่างๆ ก็จะทำให้สามารถลุกขึ้นมาต่อสู้และแก้ไขอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ (สุมาลี, 2012) ซึ่งในหลายๆ งานวิจัยได้ให้ความสำคัญกับการศึกษา ตัวแปรที่ส่งผลให้การทำงานในองค์กรมีประสิทธิภาพดีขึ้น รวมถึงตัวแปรความสามารถในการฟื้นคืนได้ (Resilience Quotient) ที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาด้วยเช่นกัน

ความหมายของความยืดหยุ่นทางอารมณ์หรือความสามารถในการฟื้นคืนได้ ที่นักวิชาการมีความเห็นตรงกันส่วนใหญ่สรุปได้ว่าความยืดหยุ่นทางอารมณ์หมายถึงลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลที่ไม่คงที่ เป็นกระบวนการหรือพลวัตรและความสามารถในการฟื้นตัวกลับมาภาวะปกติ ภายหลังเผชิญกับเหตุการณ์ยากลำบาก รวมทั้งมีผลลัพธ์ที่ดีคือการเจริญเติบโตทางอารมณ์และจิตใจเพิ่มขึ้น (สุนทรจิต, 2013)

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาระดับของความสามารถในการฟื้นคืนได้ของพนักงานในสายงานไอที ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่มีบุตรแล้วและผู้ที่ยังไม่มีบุตรกับความสามารถในการฟื้นคืนได้ของพนักงานในสายงานไอที เช่นโปรแกรมเมอร์ นักวิเคราะห์และออกแบบระบบ ซึ่งเป็นกลุ่มพนักงานที่มีความเครียดในการทำงานค่อนข้างสูง เนื่องจากมีชั่วโมงการทำงานที่มาก ทำงานไม่เป็นเวลา มีการกำหนดเส้นตายในการทำงานที่ค่อนข้างกระชั้น และต้องมีการติดตามเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ นอกจากนี้พนักงานในสายงานไอทีที่มีบุตรแล้วยังเป็นผู้ที่ต้องมีความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น จากการที่ต้องดูแลบุตรของตน บางบริษัทเอกชนอาจไม่เต็มใจรับพนักงานที่มีบุตรแล้ว ยังทำให้เกิดการแข่งขันและความเครียดเพิ่มขึ้น ซึ่งการศึกษานี้ นอกจากจะทำให้ทราบระดับของความสามารถในการฟื้นคืนได้แล้ว ยังจะทำให้ทราบว่าผู้ที่มีบุตรแล้วและผู้ที่ยังไม่มีบุตรในกลุ่มพนักงานในสายงานไอที มีความสามารถในการฟื้นคืนได้ต่างกันหรือไม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสามารถในการฟื้นคืนได้ของกลุ่มพนักงานในสายงานไอที
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีบุตรกับความสามารถในการฟื้นคืนได้ในกลุ่มพนักงานในสายงานไอที

สมมติฐานการวิจัย

พนักงานในสายงานไอทีที่มีบุตรแล้วมีความสามารถในการฟื้นคืนได้สูงกว่าพนักงานในสายงานไอทีที่ยังไม่มีบุตร

คำจำกัดความในการวิจัย

1. ความสามารถในการฟื้นคืนได้ (Resilience Quotient) เป็นความสามารถในการเรียนรู้และปรับตัวของบุคคลเมื่อพบวิกฤตหรืออุปสรรคในชีวิต หรือเมื่อเกิดเหตุการณ์ยากลำบาก เป็นความสามารถที่ทำให้บุคคลผ่านพ้นสถานการณ์นั้นๆ มาได้อย่างเข้มแข็ง เปรียบได้กับสิ่งของที่มีความยืดหยุ่นสูง ที่ถึงแม้ว่าจะมีแรงกดลงไป แต่ก็จะสามารถ “คืนตัว” และ “กลับมาเหมือนเดิม” ได้อย่างรวดเร็วเหมือนพลังชีวิตที่จะทำให้คนเราเอาชนะอุปสรรค สามารถจัดการกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์ ตลอดจนมีการเรียนรู้จากเหตุการณ์นั้นๆ พัฒนาเป็นความเข้มแข็งทางจิตใจ (กรมสุขภาพจิต, 2552) โดยกรมสุขภาพจิตได้แบ่งความสามารถในการฟื้นคืนได้ออกเป็นสามด้านคือ

ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ (พลังฮึด) หมายถึง การมีอารมณ์ที่มั่นคง ไม่อ่อนไหวง่าย ไม่ถูกกระตุ้นง่าย ไม่เครียดง่าย อยู่ในความกดดันได้ และมีวิธีจัดการกับอารมณ์ให้สงบและกลับมามั่นคงเหมือนเดิมได้

ด้านกำลังใจ (พลังฮึด) หมายถึง การมีกำลังใจ มีแรงใจ มุ่งมั่นสู่เป้าหมายที่ต้องการ ไม่ท้อถอย มีที่พึ่งที่ปรึกษาเมื่อพบกับความยากลำบากหรือวิกฤต

ด้านการจัดการกับปัญหา (พลังสู้) หมายถึง การมีมุมมองทางบวกต่อปัญหา ไม่หนีปัญหา มีความมั่นใจพร้อมที่จะเอาชนะปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากสถานการณ์วิกฤต ความมั่นใจนี้เกิดจากการตระหนักในความสามารถหรือทักษะของตนเอง ว่าสามารถทำได้ แก้ปัญหาได้ รวมถึงมีการแสวงหาความรู้ข้อมูล และมีแนวทางในการแก้ไขปัญหา

2. พนักงานในสายงานไอที คือ พนักงานที่ประกอบอาชีพที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถทางด้าน IT (Information Technology) โดยในงานวิจัยนี้หมายถึงพนักงานที่ประกอบอาชีพดังต่อไปนี้

2.1 กลุ่มสายงานทางด้านธุรกิจและการจัดการไอที ได้แก่ ผู้จัดการโครงการ (Project Manager), ผู้วิเคราะห์ความต้องการทางด้านธุรกิจ (Business Analyze), ผู้วิเคราะห์ข้อมูล (Data Analyst)

2.2 กลุ่มสายงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software) ได้แก่ โปรแกรมเมอร์ (Programmer), ผู้ตรวจสอบระบบ (Quality Assurance), ผู้วิเคราะห์และออกแบบระบบ (System Analyst), เจ้าหน้าที่สนับสนุนระบบและบริการลูกค้า (Application Support)

2.3 กลุ่มสายงานทางด้านผู้ดูแลระบบ ได้แก่ ผู้ดูแลโครงข่าย (Network Admin/Engineer), ผู้ดูแลระบบฐานข้อมูล (Database Admin), ผู้ดูแลระบบ (System Admin)

2.4 กลุ่มสายงานทางด้านบริการไอที การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ (Hardware) ได้แก่ ช่างดูแลและซ่อมบำรุง (IT Support)

3. พนักงานในสายงานไอทีที่มีบุตรแล้ว คือ พนักงานในสายงานไอทีที่มีบุตรอายุมากกว่า 6 เดือนขึ้นไป

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานสายงานไอทีในบริษัทเอกชนที่มีอายุระหว่าง 25-45 ปี

2. กลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัย (Participants) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูล (ผู้เข้าร่วมวิจัย) คือวิธีการคัดเลือกแบบตามสะดวก (Convenience Selection) เป็นการเลือกพนักงานในกลุ่มประชากรแบบสุ่ม จำนวน 128 คน จากบริษัทเอกชนต่างๆ ที่ยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

3. ตัวแปรที่ศึกษา แบ่งเป็น ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ การมีบุตรอายุตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป และตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ระดับความสามารถในการฟื้นได้ (Resilience Quotient) ของพนักงานในสายงานไอทีในบริษัทเอกชน

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม เพื่อใช้เก็บข้อมูล ประกอบด้วย 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมวิจัยที่ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) เพื่อสำรวจข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานะการสมรส จำนวนบุตร ระดับการศึกษา ลักษณะงานในสายอาชีพทางด้านไอที ประสบการณ์ในสายงานไอที

ส่วนที่ 2 มาตรวัดความสามารถในการฟื้นคืนได้ โดยผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากแบบประเมินพลังสุขภาพจิตของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ที่พัฒนาจากการนำไปศึกษาความสามารถในการฟื้นคืนได้ (RQ) ในกลุ่มชายและหญิงทั่วไปอายุ 25-60 ปี จาก 4 ภาค 12 จังหวัด รวมทั้งสิ้น 4,000 คน โดยเป็นการวัดความสามารถในการฟื้นคืนใน 3 องค์ประกอบคือ 1) ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ 2) ด้านกำลังใจ 3) ด้านการจัดการกับปัญหา การแปลผล ของแบบประเมินพลังสุขภาพจิตตามเกณฑ์มาตรฐานของกรมสุขภาพจิตในแต่ละองค์ประกอบมี ดังนี้

1) ด้านความมั่นคงทางอารมณ์

ค่าคะแนน < 27 ต่ำกว่าเกณฑ์ปกติ 27-34 เกณฑ์ปกติ > 34 สูงกว่าเกณฑ์ปกติ

2) ด้านกำลังใจ

ค่าคะแนน < 14 ต่ำกว่าเกณฑ์ปกติ 14-19 เกณฑ์ปกติ > 19 สูงกว่าเกณฑ์ปกติ

3) ด้านการจัดการกับปัญหา

ค่าคะแนน < 13 ต่ำกว่าเกณฑ์ปกติ 13-18 เกณฑ์ปกติ > 18 สูงกว่าเกณฑ์ปกติ

4) รวมทุกด้าน

ค่าคะแนน < 55 ต่ำกว่าเกณฑ์ปกติ 55-69 เกณฑ์ปกติ > 69 สูงกว่าเกณฑ์ปกติ

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบประเมินความสามารถในการฟื้นคืนได้ ไปให้พนักงานในกลุ่มสายงานไอทีที่มีอายุระหว่าง 25-45 ปี ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ทั้งพนักงานที่มีบุตรแล้ว และยังไม่มียุติตอบแบบสอบถามโดยสมัครใจ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การคำนวณค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อศึกษาความสามารถในการฟื้นคืนได้ของพนักงานในกลุ่มสายงานไอทีบริษัทเอกชน ที่มีอายุระหว่าง 25-45 ปี ทั้งผู้ที่มีบุตรแล้วและยังไม่มียุติ และใช้ค่าสถิติ T-Test (Independent Sample) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีบุตรกับระดับความสามารถในการฟื้นคืนได้ของกลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัยดังกล่าว เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ผู้เข้าร่วมการวิจัยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 52.34 และเป็นเพศหญิง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 47.66 ในด้านการมีบุตร ผู้เข้าร่วมวิจัยส่วนใหญ่ยังไม่มียุติ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 65 มีบุตรอายุมากกว่าหกเดือน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 34.38 ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศและการมีบุตร/ไม่มีบุตรของผู้เข้าร่วมวิจัย

ตัวแปร		จำนวน	ร้อยละ
- เพศ	ชาย	67	52.34
	หญิง	61	47.66
	รวม	128	100
- การมีบุตร/ไม่มีบุตร	ยังไม่มียุติ	84	65.63
	มีบุตรแล้ว บุตรอายุ 6 เดือนขึ้นไป	44	34.38
	รวม	128	100

2. ผู้วิจัยวิเคราะห์จำนวนร้อยละของพนักงานในกลุ่มสายงานไอที ที่มีระดับความสามารถในการฟื้นคืนได้ในด้านต่างๆ ตามเกณฑ์ของกรมสุขภาพจิต (กรมสุขภาพจิต 2552) พบว่าระดับความสามารถในการฟื้นคืนได้ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ต่ำกว่าเกณฑ์ปกติจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 17.97 เกณฑ์ปกติจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 สูงกว่าเกณฑ์ปกติจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.03 ในด้านกำลังใจต่ำกว่าเกณฑ์ปกติจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.81 เกณฑ์ปกติจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 85.94 สูงกว่าเกณฑ์ปกติจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 ในด้านการจัดการกับปัญหา ต่ำกว่าเกณฑ์ปกติจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.03 เกณฑ์ปกติจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 89.06 สูงกว่าเกณฑ์ปกติจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.91 และเมื่อพิจารณาแบบรวมทุกด้าน ต่ำกว่าเกณฑ์ปกติจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 15.63 เกณฑ์ปกติจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 76.56 สูงกว่าเกณฑ์ปกติจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.81 ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของพนักงานในกลุ่มสายงานไอที ที่มีระดับความสามารถในการฟื้นคืนได้ในด้านต่างๆ ตามเกณฑ์ของกรมสุขภาพจิต

ความสามารถในการฟื้นคืนได้	จำนวน	ร้อยละ
- ด้านความมั่นคงทางอารมณ์		
ต่ำกว่าเกณฑ์ปกติ	23	17.97
เกณฑ์ปกติ	96	75.00
สูงกว่าเกณฑ์ปกติ	9	7.03
รวม	128	100.00
- ด้านกำลังใจ		
ต่ำกว่าเกณฑ์ปกติ	10	7.81
เกณฑ์ปกติ	110	85.94
สูงกว่าเกณฑ์ปกติ	8	6.25
รวม	128	100.00
- ด้านการจัดการกับปัญหา		
ต่ำกว่าเกณฑ์ปกติ	9	7.03
เกณฑ์ปกติ	114	89.06
สูงกว่าเกณฑ์ปกติ	5	3.91
รวม	128	100.00
- รวมทุกด้าน		
ต่ำกว่าเกณฑ์ปกติ	20	15.63
เกณฑ์ปกติ	98	76.56
สูงกว่าเกณฑ์ปกติ	10	7.81
รวม	128	100.00

3. ผลการวิจัยพบว่าระดับความสามารถในการฟื้นคืนได้รวมทุกด้านของกลุ่มพนักงานไอทีที่มีบุตรอายุตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป มีระดับความสามารถในการฟื้นคืนได้สูงกว่ากลุ่มพนักงานไอทีที่ยังไม่มีบุตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยในครั้งนี้ แต่ถ้าหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านความมั่นคงทางอารมณ์ และด้านกำลังใจ กลุ่มพนักงานไอทีที่มีบุตรอายุตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป มีระดับความสามารถในการฟื้นคืนได้ของ 2 ด้านนี้สูงกว่ากลุ่มพนักงานไอทีที่ยังไม่มีบุตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกัน ในส่วนของด้านการจัดการกับปัญหา พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติทดสอบ t-test ของตัวแปรความสามารถในการฟื้นคืนได้ จำแนกตามการมีบุตร/ไม่มีบุตร และตามเกณฑ์การแบ่งความสามารถในการฟื้นคืนได้ของกรมสุขภาพจิต

ความสามารถในการฟื้นคืนได้	N	Mean	SD	t	Sig. (2 tailed)
- ด้านความมั่นคงทางอารมณ์					
พนักงานไอทีที่ไม่มีบุตร	84	29.33	3.27	-2.04*	0.04
พนักงานไอทีที่มีบุตรอายุตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป	44	30.57	3.20		
รวม	128				
- ด้านกำลังใจ					
พนักงานไอทีที่ไม่มีบุตร	84	15.64	1.99	-2.23*	0.03
พนักงานไอทีที่มีบุตรอายุตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป	44	16.48	1.95		
รวม	128				
- ด้านการจัดการกับปัญหา					
พนักงานไอทีที่ไม่มีบุตร	84	15.08	1.78	-1.23	0.20
พนักงานไอทีที่มีบุตรอายุตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป	44	15.52	2.15		
รวม	128				
- รวมทุกด้าน					
พนักงานไอทีที่ไม่มีบุตร	84	60.06	6.07	-2.16*	0.03
พนักงานไอทีที่มีบุตรอายุตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป	44	62.57	6.60		
รวม	128				

หมายเหตุ P<0.05*

สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่าความสามารถในการฟื้นคืนได้โดยรวม ในด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านกำลังใจ และด้านการจัดการกับปัญหา ของพนักงานสายไอทีกลุ่มนี้พบว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติตามเกณฑ์การแปลผลของกรมสุขภาพจิตซึ่งสอดคล้องกับการสำรวจของกรมสุขภาพจิตในปี 2551 ศึกษาความสามารถในการฟื้นคืนได้ (RQ) ในกลุ่มชายและหญิงทั่วไป อายุ 25-60 ปี จาก 4 ภาค 12 จังหวัด รวมทั้งสิ้น 4,000 คน ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มีความสามารถในการฟื้นคืนได้โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ปกติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุมาลินี มธรรพจน์พงศ์ (2556) เมื่อคนเราพบกับปัญหาต่างๆ ย่อมทำให้เกิดความเหนื่อยล้าขึ้นในใจ จึงทำให้ในช่วงแรกของการเจอปัญหา คนเราจะมีความสุขในการทำงานลดลงตามไปด้วย แต่ก็สามารถฟื้นคืนและจัดการกับปัญหาไปได้ นอกจากนี้ในด้านความสามารถในการฟื้นคืนได้ส่งผลกับผลงาน ซึ่งหากคนที่มีความสามารถในการฟื้นคืนได้จะมีการฟื้นคืนในเรื่องการพบเจอกับอุปสรรค ดังนั้นจึงทำให้สามารถมีพลังในการฝ่าฟันอุปสรรคและจะส่งเสริมในเรื่องของผลงานที่ออกมาดีอีกด้วย เช่นเดียวกับงานวิจัยในเม็กซิโกที่พบว่าความสามารถในการฟื้นคืนได้ส่งผลทางบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน (Villavicencio, Jurado, & Valencia,

2014) แต่ผลวิจัยค่อนข้างแตกต่างจากงานวิจัยในสหรัฐอเมริกาที่มีการวัดความสามารถในการฟื้นคืนได้ของอดีตเชลยศึกในสงครามเวียดนาม ที่ได้ผลออกมาว่าผู้เข้าร่วมวิจัยมีคะแนนความสามารถในการฟื้นคืนได้ อยู่ในระดับสูง กลาง และต่ำ จำนวนใกล้เคียงกันซึ่งอาจเนื่องมาจากเป็นผู้เข้าร่วมวิจัยที่ต่างกัน ช่วงอายุต่างกัน รวมทั้งเครื่องมือแบบประเมินที่ใช้ เกณฑ์การแบ่งแตกต่างกัน

คู่มือการดูแลจิตในภาวะวิกฤต (ต่อเนื่อง): 25 ตามทฤษฎีของภาวะวิกฤต Gerald Caplan (1964) อธิบายว่า โดยปกติบุคคลสามารถคงอยู่ในสภาพสมดุล (equilibrium) ในการจัดการกับปัญหาและสิ่งแวดล้อมของเขา แต่เมื่อบุคคลนั้นเผชิญกับปัญหา ซึ่งเขาไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ ดุลยภาพที่มีอยู่จะถูกรบกวนและเสียไป เกิดความตึงเครียด(tension) ขึ้น จนทำให้บุคคลนั้นเข้าสู่ภาวะเสียสมดุล (disequilibrium) และ ณ จุดนี้เรียกว่า ภาวะวิกฤตทางอารมณ์ (emotional crisis) เพราะฉะนั้นการวัดความสามารถในการฟื้นคืนได้เป็นการประเมินพลังสุขภาพจิตเพื่อประเมินสถานการณ์เบื้องต้นได้หากเกิดปัญหาที่กลายเป็นวิกฤตภายในองค์กร หรือแผนกใดแผนกหนึ่ง อย่างเช่นที่ ผู้วิจัยได้สนใจศึกษาในผู้เข้าร่วมวิจัยที่เป็นพนักงานในแผนกไอที เนื่องจากสายงานไอทีเป็นสายงานที่มีการระงาค่อนข้างหนักและต่อเนื่อง มีการรับผิดชอบทำงานกันเป็นทีม มีการทำงานร่วมกันในลักษณะโครงการ (Project) ที่บางครั้งมีกำหนดการเสร็จสิ้นโครงการชัดเจน ถ้าหากวางแผนกันทำงานภายในทีมไม่ดี จนทำให้เกิดภาวะกดดัน ความเครียด จนบางครั้งไม่สามารถหาทางจัดการกับปัญหาได้ จนเข้าสู่ภาวะเสียสมดุล หรือเรียกว่าภาวะวิกฤตทางอารมณ์ หากเราสามารถรับรู้สภาพจิตใจโดยรวมที่เริ่มเกิดปัญหา เราจะได้หาแนวทางป้องกัน หรือปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานบางอย่างเพื่อให้เป้าหมายสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีพร้อมกับการมีพลังสุขภาพจิตที่ดีในระดับบุคคลด้วย

สมาคมนักจิตวิทยาอเมริกัน (2547) อ้างถึงใน สุคนธ์จิต อุปนันทชัย (2555) ระบุไว้ด้วยว่าความสามารถในการฟื้นคืนได้ด้วยตนเองผ่านการดูแลเอาใจใส่และสัมพันธ์ภาพทางการสนับสนุนภายในและภายนอกครอบครัว การมีสัมพันธ์ภาพที่ก่อให้เกิดความรักและความไว้วางใจ การมีสัมพันธ์ภาพที่ให้อิทธิพลทางด้านบทบาทและการมีสัมพันธ์ภาพที่ให้อำนาจใจ ให้ความมั่นใจ ซึ่งน่าจะเป็นสาเหตุให้ความสามารถในการฟื้นคืนได้ของพนักงานไอทีที่มีบุตรแล้ว อยู่ในเกณฑ์ที่สูงกว่ากลุ่มที่ยังไม่มีบุตร ซึ่งการที่มีครอบครัวสนับสนุนให้อำนาจใจ หรือการจัดการปัญหาภายในครอบครัว การรักษาสุขภาพความสัมพันธ์ภายในครอบครัว และการปรับตัวเข้าหากันเพื่ออยู่ร่วมกันเป็นครอบครัว มีโครงสร้างของการอยู่ร่วมกันของวัยที่แตกต่างกัน คือวัยเด็กและวัยผู้ใหญ่ ดังนั้น การจัดการกับสภาวะอารมณ์ของแต่ละบุคคล จึงต้องมีการประนีประนอม การให้อภัย การแสดงออกของอารมณ์ในระดับที่เหมาะสม เพราะต้องหลีกเลี่ยงความขัดแย้งกันภายในครอบครัว ส่งผลให้มีการจัดการด้านอารมณ์ดีกว่า คนที่ต้องอาศัยอยู่คนเดียว หรือมีสถานภาพเป็นโสด สอดคล้องกับ คู่มือการดูแลจิตในภาวะวิกฤต (ต่อเนื่อง) ได้เผยแพร่เนื้อหาไว้เกี่ยวกับปัจจัยสร้างเสริมความยืดหยุ่นตัวหรือความสามารถในการฟื้นคืนได้ หนึ่งในปัจจัยนั้นคือปัจจัยทางด้านครอบครัว ที่ประกอบไปด้วยความผูกพันเอื้ออาทรกันภายในครอบครัว การมีคนใกล้ชิดคอยช่วยเหลือ มีคนรับฟัง ปลอดภัย และให้อำนาจใจกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากการศึกษาในครั้งนี้พบพนักงานไอทีที่มีความสามารถในการฟื้นคืนได้ต่ำคิดเป็นร้อยละ 15.63 ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปประยุกต์ใช้ต่อในองค์กรในการออกแบบโปรแกรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการฟื้นคืนได้แก่พนักงาน
2. จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานไอทีที่มีบุตรอายุตั้งแต่ 6 เดือน มีความสามารถในการฟื้นคืนได้ในด้านความมั่นคงทางอารมณ์และด้านกำลังใจสูงกว่าพนักงานไอทีอื่นๆ ดังนั้นอาจใช้เพื่อกระตุ้นให้องค์กรเห็นความสำคัญของพนักงานกลุ่มนี้ ไม่กีดกันโอกาสในการทำงาน หรือโอกาสในการก้าวหน้าของพนักงานไอทีที่มีบุตรแล้ว

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการฟื้นคืนได้กับตัวแปรอื่นๆ ทั้งในลักษณะที่พิจารณาความสามารถในการฟื้นคืนได้ เป็นตัวแปรต้น และ ที่เป็นตัวแปรตาม เช่น รูปแบบการเลี้ยงดูจากพ่อแม่ (Attachment style) ประสิทธิภาพในการทำงาน (work efficiency) เป็นต้นเพื่อเป็นแหล่งข้อมูลวิชาการที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป
2. ควรเพิ่มขนาดกลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัยในการเก็บข้อมูลให้มากขึ้น เพื่อลดความคลาดเคลื่อน
3. ควรมีการสำรวจความสามารถในการฟื้นคืนได้ในกลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัยในสถาบันการศึกษาในระดับต่างๆ รวมทั้งในระดับมหาวิทยาลัย เพื่อจะได้จัดโปรแกรมสร้างเสริมความสามารถในการฟื้นคืนได้ก่อนเข้าสู่การทำงาน
4. ควรทำการศึกษาตัวแปรความสามารถในการฟื้นคืนได้ในเชิงการทดลองหรือกึ่งการทดลอง เพื่อพัฒนาโปรแกรมการส่งเสริมที่เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละกลุ่ม

เอกสารอ้างอิง

- กณิกาพร บุญชู. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งทางใจของหญิงวัยรุ่นตั้งครรภ์ไม่พึงปรารถนา ในจังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- คู่มือการดูแลจิตในภาวะวิกฤต. (2558). สืบค้นวันที่ 12 ธันวาคม 2558 จาก file:///C:/Users/the-one/Downloads/AF-t.1308024490pdf
- สิริกุล จุลศิริ. (2552). *คู่มือความรู้เรื่องพลังสุขภาพจิตสำหรับประชาชน*. สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต.
- ช่อผกา แซ่ไคว้. (2555). *อิทธิพลของความเชื่อในศาสนา การมองโลกในแง่ดี และการฟื้นคืนได้ต่อความผูกใจมั่นในงาน: บทบาทการส่งผ่านของความสุขในการทำงาน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาประยุกต์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทวีศักดิ์ สิริรัตน์เรขา. (2549). *อาร์คิวมิคุ้มกันทางใจ*. ค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2558, จาก <http://www.happyhomeclinic.com/a21-RQ.htm>

- นุชนาฏ ธรรมชั้น. (2556). *พลังสุขภาพจิตและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม กระจาขจังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพจิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เบญจพร จุพัฒน์กุล. (2556). *อิทธิพลของการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการฟื้นคืนได้ การรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กรต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยมีความสุขเชิงอัตวิสัยเป็นตัวแปรส่งผ่าน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาประยุกต์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรทิพย์ วชิรติลล. (2557). ปัจจัยทำนายความสามารถในการยับยั้งเผชิญวิกฤตของนักศึกษาพยาบาล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. *วารสารการพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิต*, 28 (2).
- สุคนธ์จิต อุปนันชัย. (2012). อิทธิพลของการสนับสนุนทางสังคม การเห็นคุณค่าแห่งตน และการรับรู้ความสามารถของตนที่มีต่อความยืดหยุ่นทางอารมณ์ของนักเรียนในจังหวัดนนทบุรี. สารนิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุมาลีณี มธูรพจน์พงศ์. (2556). ความหวัง การมองโลกในแง่ดี และความสามารถในการฟื้นคืนได้ ตัวแปรทำนายผลงานความพึงพอใจในงาน ความสุขในการทำงาน และความผูกพันกับองค์กร. *Veridian E-Journal, SU*, 5, 306-318.
- American Psychology Association (N.D). *The Road to Resilience*. Retrieved 19 Nov 2015, from <http://www.apa.org/helpcenter/road-resilience.aspx>
- Cornelia Rauschenbach, Anja S. GÖritz and Guido Hertel. (2012). Age Stereotypes about Emotional Resilience at Work. *Educational Gerontology*, 38, 511-519.
- Moore, J.L., Linnville, S.E., & Segovia, F. (2013). *Resilience and Hardiness in Repatriated Vietnam-Era Prisoners of War*. Pensacola: Navy Medicine Operational Training Center.
- Sweta Rajan-Rankin. (2014). Self-Identity, Embodiment and the Development of Emotional Resilience. *British Journal of Social Work*, 44, 2426-2442.
- Villavicencio, E., Jurado, S., & Valencia, A. (2014). Work Engagement and Occupational: Its Relation to Organizational Socialization and Psychological Resilience. *Journal of Behavior, Health & Social Issues*, 6, 45-55.

**ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การแข่งขันขององค์กรและความ
เหนียวแน่นของทีม ในพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)**
**The Relationship between Personal Characteristic Organizational
Competitiveness and Team Cohesiveness of Krungsri Ayudhya
Bank Employees**

นารีรัตน์ พรหมณะ
Nareerat Prommana

โรงแรมบอสโซเทล กรุงเทพฯ
Bossotel Bangkok

พรชนก อิ่มน้อย
Pornchanok Imnoi

บริษัท เดอะโมเดล จำกัด
The Model Co., Ltd.

สุภัชชา เชื้อพลายเวช
Supatcha Churplyvet

Corresponding Email: wendy.ppz86@gmail.com, berryoatzii@gmail.com,
mhaiimhaii@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อเปรียบเทียบลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่ทำงานกับองค์กร และความเหนียวแน่นของทีม และ (2) ความสัมพันธ์ระหว่างการแข่งขันขององค์กรและความเหนียวแน่นของทีมด้านงาน ความเหนียวแน่นของทีมด้านสังคม และความเหนียวแน่นของทีม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างนำมาจาก 657 สาขา แบ่งเป็น การเงินรูปแบบปกติ 620 เฉพาะสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 37 สาขา โดยใช้การสุ่มอย่างง่าย ประมาณ 97 คน ซึ่งเป็นพนักงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบการขาย โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง เช่น ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard

Deviation) และวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์สถิติ t-test การหาความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient)

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) การทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่ทำงานกับองค์กรมีความไม่แตกต่างกัน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการแข่งขันขององค์กรและความเหนียวแน่นของทีมด้านงานไม่มีความสัมพันธ์กัน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการแข่งขันขององค์กรและความเหนียวแน่นของทีมด้านสังคม ความเหนียวแน่นของทีมด้านงานและความเหนียวแน่นของทีมด้านสังคม ความเหนียวแน่นของทีมด้านงานและความเหนียวแน่นของทีม และความเหนียวแน่นของทีมด้านสังคมและความเหนียวแน่นของทีมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการแข่งขันขององค์กรและความเหนียวแน่นของทีมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนบุคคล, การแข่งขันขององค์กร, ความเหนียวแน่นของทีม

Abstract

The objectives of this research were (1) to conduct comparison between personal characteristic (Gender, Age, Monthly income, working time and Team cohesiveness) and (2) to study the relationship between Organizational Competitiveness and Job-social context of Team cohesiveness.

The samples were 97 officers who worked as sale representatives in Bank of Ayutthaya plc. From 657 Branch separately 620 of finance and 37 car loan. The questionnaire was used for data collecting, Data analysis of samples was included Percentage, Mean score and Standard deviation. Independent T-test and Pearson Correlation Coefficient were used for hypothesis testing.

This study results found that Personal characteristic including gender, age, monthly income and working time had indifference. Correlation scores of Organizational competitiveness and Team Cohesiveness as job context had no relationship. The relationship having a statistically significant correlation were between Organizational competitiveness and Team Cohesiveness in social context, Team Cohesiveness in social context and Team Cohesiveness in job context, and Team Cohesiveness related to both Team Cohesiveness in social context and Team Cohesiveness in job context ($p < 0.01$). Moreover, there are a statistically significant between Organizational competitiveness and Team Cohesiveness ($p < 0.05$)

Key words: Personal Characteristic Organizational, Competitiveness, Team Cohesiveness

บทนำ

ในปัจจุบันเศรษฐกิจมีการชะลอตัว แต่ในธุรกิจการเงินการแข่งขันยังคงมีความรุนแรงซึ่งจะเห็นได้ว่าในช่วงที่ผ่านมาสถาบันการเงินได้มีการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ให้แก่ลูกค้าได้อย่างครบวงจร (Universal Banking) ในช่วงที่ ผ่านมาของปี 2553 เศรษฐกิจไทย พ้นตัวหลังช่วงวิกฤตเศรษฐกิจถดถอยมาได้อย่างแข็งแกร่งเกินความคาดหมาย แต่ในปี 2554 นั้น กลับพบว่าชะลอตัวจากหลากหลายปัจจัย เช่น การชะลอตัวของ เศรษฐกิจโลก การขยับขึ้นของอัตราเงินเฟ้อและอัตราดอกเบี้ย ทิศทางของเงินบาท เป็นต้น ถึงกระนั้น ศูนย์วิจัยกสิกรไทยก็เริ่มมีมุมมองในเชิงบวกต่อเศรษฐกิจไทยในปี 2554 มากขึ้นกว่า ในช่วงก่อนหน้านี้ ขณะที่การเปิดตัวนโยบายเศรษฐกิจของรัฐบาลไทย ภายใต้แผนโครงการเร่งรัดปฏิบัติการเพื่อคนไทย หรือโครงการประชานิยมก็อาจมีผลกระทบต่อนโยบายเศรษฐกิจ ผ่านการเพิ่มกำลังซื้อของประชาชนจาก มาตรการลดภาระค่าครองชีพ การเพิ่มรายได้การเข้าถึงแหล่งเงินทุน และระบบสวัสดิการ จนมาปัจจุบันในปี 2558 ยังพบวิกฤตทางการเงินของต่างประเทศ ทั้งเขตเศรษฐกิจยูโรโซน ญี่ปุ่น และสหรัฐอเมริกา ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทยก็มีการปรับตัวทั้งนโยบายจากรัฐบาล และภาคเอกชนที่ต้องมีการปรับตัวเพื่อพร้อมเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ

จากสภาวะนี้ส่งผลกระทบต่อผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ทั้งธุรกิจประกัน ธุรกิจจัดการ กองทุน ธุรกิจหลักทรัพย์และธุรกิจรายย่อยต่างๆ การแข่งขันในแต่ละผลิตภัณฑ์นั้น ทำให้บทบาทและรูปแบบการดำเนินงานของธนาคารแต่ละสาขามีต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้เป็นเชิงรุกมากขึ้น โดยที่สาขาจะเน้นการขาย ผลิตภัณฑ์ของสถาบันการเงิน มากกว่าเป็นจุดให้บริการในการทำธุรกรรม ธุรกิจการเงินได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินในรูปแบบ ต่างๆ ที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการในแต่ละกลุ่มลูกค้า การขยายสาขานาธนาคารจึงเป็นกลยุทธ์ที่จะสามารถ เข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้และสามารถที่จะขายผลิตภัณฑ์ต่างๆ ได้สะดวกและง่ายขึ้น ทั้งนี้รูปแบบของสาขานาธนาคารพาณิชย์ได้มีวิวัฒนาการที่เปลี่ยนแปลงไปตามสภาวะตลาด แรงกดดันจากคู่แข่ง ความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี พฤติกรรมของผู้บริโภคที่แปรเปลี่ยน ไปตามค่านิยมและยุคสมัย ประสิทธิภาพการบริการและการให้คำปรึกษาด้านการเงิน สถาบันการเงินต่างๆ มีการแข่งขันกันมากขึ้น เพื่อให้ได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ยังมีผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ออกมาเพื่อให้สอดคล้องต่อความต้องการในแต่ละบุคคล

การแข่งขันของธนาคารเพื่อแสวงหารายได้และผลกำไรของธนาคารนอกจากจะเป็นหน้าที่โดยตรงของฝ่ายการตลาดแล้ว ปัจจุบันพนักงานในส่วนงานอื่นๆ ยังถูกบังคับให้ทำหน้าที่ขายผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ซึ่งเป็นงานนอกเหนือหน้าที่ อีกทั้งธนาคารยังเอาใช้ผลการขายมาเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จหรือล้มเหลวในการทำงาน หรือ KPI (Key Performance) ซึ่งจะมีผลต่อการพิจารณาปรับเงินเดือน ผลตอบแทน และสถานะการจ้างงานว่าจะได้ทำงานต่อหรืออาจจะถูกเลิกจ้าง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านมามีความเข้มงวดมากขึ้นในแง่ของการประเมินผลงาน ของพนักงานสาขา ทางธนาคารจะมีหนังสือแจ้งเป้าหมายการดำเนินงานและให้พนักงานลงชื่อ รับทราบคะแนนหรือสัดส่วนความสำเร็จที่ทำได้ โดยแตกต่างจากปีก่อนๆ ที่เน้นบอกกล่าวเป็นวาจา ทางธนาคารจะกำหนดเป้าหมายจากยอดขายผลิตภัณฑ์โดยธนาคารจัดแพ็คเกจให้เสนอขายกับลูกค้าประมาณ 7-8 ผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ พนักงานสาขาที่รับผิดชอบงานขายจะได้รับทราบเป้าหมายของตนเอง และมีประเมินผลงานที่ทำตั้งแต่ต้นปีมาจนถึงถูกให้ออกจากงาน ถ้าสาขาไหนทำได้ไม่ถึงเป้าหมายผล

ประเมิน จะถูกเร่งเป้าถึงบังคับ ดังนั้นพนักงานแต่ละสาขาต่างเสนอขายผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้ามากขึ้นทั้ง การจูงใจลูกค้า มาซื้อผลิตภัณฑ์ในสาขาของตน เพื่อความอยู่รอดของสาขาและพนักงานในธนาคาร สาขานั้นๆ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จากปัญหาดังกล่าวผู้ศึกษาวิจัยตระหนักถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล การแข่งขันขององค์กร และความเหนียวแน่นของทีมของพนักงานธนาคาร กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล และความเหนียวแน่นของทีมของพนักงานธนาคาร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแข่งขันขององค์กรและความเหนียวแน่นของทีมพนักงานธนาคาร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างนำมาจาก 657 สาขา แบ่งเป็น การเงินรูปแบบปกติ 620 เฉพาะสินเชื่อเช่าซื้อ รถยนต์ 37 สาขา ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเนะที่มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 ซึ่งเกณฑ์ขั้นต่ำเท่ากับ 385 คน เนื่องจาก ข้อจำกัดระยะเวลาการขอหนังสืออนุญาตเพื่อการวิจัยในแต่ละสาขาใช้เวลาค่อนข้างนาน จึงได้กำหนด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ประมาณ 100 คน โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 28 พฤศจิกายน-5 ธันวาคม 2558 ด้วยวิธีการที่ผู้วิจัย ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการนำแบบสอบถามแจกจ่ายเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่ม ตัวอย่างโดยตรง และรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูล ส่วนตัว จำนวน 4 ข้อ ตอนที่ 2 แบบสอบถามการแข่งขันขององค์กร จำนวน 11 ข้อ ค่าความเชื่อมั่น ทั้งฉบับ .776 และตอนที่ 3 แบบสอบถามความเหนียวแน่นของทีม เป็นการประเมินระดับความ เหนียวแน่นของทีม ปรับปรุงจาก Carron (2002) แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบได้แก่ ความเหนียว แน่นของทีมด้านสังคม และความเหนียวแน่นของทีมด้านสังคม จำนวนทั้งหมด 14 ข้อ ค่าความ เชื่อมั่นทั้งฉบับ .862 ทั้งนี้แบบวัดผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และ ทดลองใช้กับพนักงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน การวิเคราะห์การวิจัยใน ครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติด้วย t-test การหาความสัมพันธ์ของตัวแปรโดย สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 79.40 รายได้เฉลี่ยต่อ เดือนมากกว่า 18,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 82.60

ผลการวิเคราะห์ที่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1 ผลปรากฏรายละเอียดดังต่อไปนี้ 1) ในกลุ่ม เพศพบว่าพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาเพศชายกับเพศหญิงมีความเหนียวแน่นของทีม ไม่แตกต่างกัน 2) ในกลุ่มอายุ พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์กรุงศรีอยุธยา อายุ 20-40 ปี และ 41-60 ปี มี

ความเหนียวแน่นของทีม ไม่แตกต่างกัน 3) ในกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา น้อยกว่าหรือเท่ากับ 18,000 บาท และมากกว่า 18,000 บาท ไม่แตกต่างกัน และ 4) ในกลุ่มระยะเวลาที่ทำงานกับองค์กร พบว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา ที่มีอายุนานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี และมากกว่า 5 ปี ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 1 แสดงการเปรียบเทียบความเหนียวแน่นของทีมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มปัจจัยส่วนบุคคล	n	M	SD	F	t	Sig. (2 tailed)
กลุ่มเพศ						
ชาย	20	4.14	.91	1.827	.010	.992
หญิง	77	4.14	.45			
กลุ่มอายุ						
20-40 ปี	57	4.09	.63	1.35	-.935	.352
41-60 ปี	40	4.20	.46			
กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 18,000 บาท	12	4.22	.28	1.829	.536	.593
มากกว่า 18,000 บาท	85	4.13	.60			
กลุ่มระยะเวลาที่ทำงานกับองค์กร						
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	41	4.12	.69	.79	-.231	.818
มากกว่า 5 ปี	56	4.15	.47			

P > .05

F แทน สถิติทดสอบของ Levene 's Test for Equality of Variances

ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation Coefficient) จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ปรากฏรายละเอียดดังต่อไปนี้ (1) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการแข่งขันขององค์กรและความเหนียวแน่นของทีมด้านงานไม่มีความสัมพันธ์กัน (2) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการแข่งขันขององค์กรและความเหนียวแน่นของทีมด้านสังคมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 (3) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการแข่งขันขององค์กรและความเหนียวแน่นของทีมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (4) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเหนียวแน่นของทีมด้านงานและความเหนียวแน่นของทีมด้านสังคมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (5) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเหนียวแน่นของทีมด้านงานและความเหนียวแน่นของทีมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ (6) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเหนียวแน่นของทีมด้านสังคมและความเหนียวแน่นของทีมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 2 แสดงความสัมพันธ์ความเหนียวแน่นของทีมกับการแข่งขันขององค์กร

		การแข่งขัน ขององค์กร	ความเหนียว แน่นของทีม ด้านงาน	ความเหนียว แน่นของทีมด้าน สังคม	ความเหนียว แน่นของทีม
การแข่งขันของ องค์กร	Pearson				
	Correlation	1			
	Sig. (2-tailed)				
	N	97			
ความเหนียวแน่น ของทีมด้านงาน	Pearson				
	Correlation	.042	1		
	Sig. (2-tailed)	.680			
	N	97	97		
ความเหนียวแน่น ของทีมด้าน สังคม	Pearson				
	Correlation	.313**	.330**	1	
	Sig. (2-tailed)	.002	.001		
	N	97	97	97	
ความเหนียวแน่น ของทีม	Pearson				
	Correlation	.207*	.841**	.789**	1
	Sig. (2-tailed)	.042	.000	.000	
	N	97	97	97	97

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง 97 คน พบว่าส่วนใหญ่พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา ที่มีเพศ ช่วงอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานกับองค์กรแตกต่างกัน มีความเหนียวแน่นของทีม ไม่แตกต่างกัน แสดงว่าไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1

การแข่งขันขององค์กรสัมพันธ์กับความเหนียวแน่นของทีมด้านงานไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่สัมพันธ์กับความเหนียวแน่นของทีมด้านสังคม และความเหนียวแน่นของทีม ส่วนความเหนียวแน่นทีมสัมพันธ์กับความเหนียวแน่นของทีมด้านงาน และความเหนียวแน่นของทีมด้านสังคม

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล และความเหนียวแน่นของทีมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ช่วงอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานกับองค์กรไม่แตกต่าง จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 และการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่ผ่านมา ประภาศรี อึ้งกุล (2542) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเหนียวแน่นในทีม ว่าระดับความแตกต่างและความเหมือนกันของสมาชิกภายในทีม โดยมีเพศเดียวกัน เชื้อชาติเดียวกัน หรืออายุใกล้เคียงกัน มักมีความเหนียวแน่นมากกว่าทีมงานที่มีระดับแตกต่างกันมาก สอดคล้องกับ วราภรณ์ ตระกูลสฤษฎี (2549) กล่าวว่าระยะเวลาการทำงานในองค์กรของบุคคลใน

ทีม คนที่มีระยะเวลาการทำงานกับองค์กรมาก จะมีความเหนียวแน่นต่อกันน้อย ตรงกันข้ามกับผู้ที่ทำงานในองค์กรน้อยจะมีความเหนียวแน่นต่อกันมากกว่า อย่างไรก็ตาม John (1996) ได้กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเหนียวแน่นในทีม ว่าความหลากหลายของสมาชิก (member diversity) ที่มีลักษณะของเพศ อายุ และเชื้อชาติที่หลากหลายจะใช้เวลายาวนานในการพัฒนาความเหนียวแน่นให้เกิดขึ้นในทีม

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแข่งขันขององค์กรและความเหนียวแน่นของทีมพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) พบว่าการแข่งขันขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความเหนียวแน่นของทีมพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) และสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 2 และการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่พบว่า ถ้ามีการแข่งขันเฉพาะบุคคลจะทำให้บุคคลนั้นไม่อยากร่วมกับคนอื่นในทีมอยากทำงานให้ดีเฉพาะตน มุ่งผลประโยชน์ตอบแทนมากกว่าเพื่อนร่วมทีม ในกรณีที่มีการแข่งขันเป็นทีม ทีมนั้นก็จะต้องช่วยเหลือเพื่อเอาชนะทีมอื่น (สุนันทา เลาหันทน์, 2549; สุพิชญา สีโยธา และกัญญามน อินทวงศ์, 2556) นอกจากนี้ John (1996) ได้เสนอว่า การแข่งขันภายนอกจะทำให้ทีมมีความเหนียวแน่นมากขึ้น เพราะบุคคลภายในทีมจะร่วมมือกันภายในทีมเพื่อความอยู่รอดของทีม ของการแข่งขันลักษณะดังกล่าวสามารถเพิ่มความเหนียวแน่นในทีมได้ ส่วนการแข่งขันระหว่างทีมกระตุ้นให้ทีมมีความกลมเกลียวและเหนียวแน่นมากขึ้น (วรารักษ์, 2549)

ข้อเสนอแนะ

1. การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาย่อยที่ต้องรับผิดชอบยอดขายโดยตรงเป็นรายบุคคล จึงควรทำการศึกษาเพิ่มเติมในองค์กรอื่นๆ ที่มีพนักงานฝ่ายขาย เพื่อให้ผลแนวทางการพัฒนาทีมมีประสิทธิภาพ
2. การวิจัยในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก ในระยะการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพมาเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับทีมมากขึ้น โดยสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง กับการทำงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับฝ่ายขาย
3. ตัวแปรที่ใช้ในการอภิปรายการวิจัยครั้งนี้ มีตัวแปรอิสระแค่การแข่งขันขององค์กร จึงควรศึกษาตัวแปรอื่นที่อาจมีความสัมพันธ์กับความเหนียวแน่นของทีมได้ เช่น วัฒนธรรมองค์การ กระบวนการกลุ่ม ความหลากหลายของสมาชิก ภาวะผู้นำ เป็นต้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปอาจศึกษาตัวแปรอื่นที่ส่งผลต่อความเหนียวแน่นของทีม

เอกสารอ้างอิง

- ประภาศรี อึ้งกุล. (2542). *โครงการตำราวิชาการ: การสร้างทีมงาน*. ภูเก็ต: คณะวิทยาการจัดการ
สถาบันราชภัฏภูเก็ต.
- วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์. (2549). *การทำงานเป็นทีม*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริม
วิชาการ.
- สุนันทา เลาหนันท์. (2549). *การสร้างทีม*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: แอนด์เมดสตีกเกอร์
แอนด์ดีไซน์.
- สุพิชญา สียุธา และกัญญามน อินทว่าง. (2556). *ภาวะผู้นำและการพัฒนาทีมงาน*. พิษณุโลก:
มหาวิทยาลัยพิษณุโลกจำกัด.
- Johns, G. (1996). *Organization Behavior: Understanding and Managing Life at Work*.
4th ed. New York: Harper Collins College Publishers

**ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องาน
ของพนักงานบริษัท เอซิส โปรเฟสชั่นนัล เซ็นเตอร์ จำกัด**

**The Relationship between Demography and work engagement
of employees in ACIS Professional Center Co., Ltd**

ชนันนัทธ์ รักชีพ

Chanannat Rakcheep

บริษัท เอซิส โปรเฟสชั่นนัล เซ็นเตอร์ จำกัด

ACIS Professional Center Co., Ltd.

ปพน ณัฐเมธาวิณ

Papon Nutmatawin

ศุภวัฒน์ คุธนพงศ์

Supawat Khuthanapong

บริษัท เอซิส โปรเฟสชั่นนัล เซ็นเตอร์ จำกัด

ACIS Professional center Co.,ltd

Corresponding Email: winonawanjai@gmail.com, bluegardentia@gmail.com,
subhawatana@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความยึดมั่นผูกพันในงาน และเปรียบเทียบระดับของความยึดมั่นผูกพันในงานกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงาน ของพนักงานบริษัท เอซิส โปรเฟสชั่นนัล เซ็นเตอร์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ พนักงานภายใน บริษัท เอซิส โปรเฟสชั่นนัล เซ็นเตอร์ จำกัด จำนวน 67 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS โดยพิจารณาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ independent sample t-test ทดสอบสมมติฐานโดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท เอซิส โปรเฟสชั่นนัล เซ็นเตอร์ จำกัด มีระดับความยึดมั่นผูกพันในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาลงรายละเอียดแต่ละด้านพบว่า ด้านความทุ่มเทอุทิศ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ที่ 3.48 (Mean=3.48, S.D.=1.00) รองมาคือด้านความกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 (Mean=3.41, S.D.=0.81) และน้อยที่สุด คือ ด้านจดจ่อใส่ใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 (Mean=3.23,

S.D.=0.92) และการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีระดับความยึดมั่นผูกพันของพนักงานบริษัท เอซิส โปรเฟสชั่นนัล เซ็นเตอร์ จำกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: ลักษณะด้านประชากรศาสตร์, ความยึดมั่นผูกพันต่องาน

Abstract

This research is aim to study level of work engagement and compare between levels of work engagement and demographic for example gender, age, education, income and work experience of employees in ACIS Professional Center Co., Ltd. Samples were 67 employees who worked in ACIS Professional Center Co., Ltd. Frequently, mean score and standard deviation were used for reporting data also Data analysis were done by independent sample t-test for verifying hypothesis at significantly 0.05 The findings were employees who worked in ACIS Professional Center Co., Ltd. had overall Work engagement in moderate level. They had the strongest level with Dedication (Mean=3.48, S.D.=1.00). They had moderate level in Vigor (Mean=3.41, S.D.=0.81) and Absorption (Mean=3.23, S.D.=0.92). The employees of ACIS Professional Center Co., Ltd. who had different demography had indifferent work engagement

Key words: work engagement, demographic

บทนำ

จากการเปลี่ยนแปลงในหลายๆ ประเทศในด้านธุรกิจ ทั้งจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ตั้งแต่ระดับบุคคลจนถึงระดับองค์การ ก่อให้เกิดผลกระทบทั้งทางดีและปัญหาในแต่ละองค์การที่แตกต่างกันไป ประเด็นหนึ่งที่ทุกธุรกิจหันมาให้ความสำคัญ คือปัญหาด้านบุคลากร ซึ่งถือว่าเป็นอิทธิพลสำคัญที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจขององค์การ (เพ็ญศรี เมณแสน, 2550) ในช่วงที่ผ่านมา สภาพธุรกิจในสังคมไทยมีการตื่นตัวกับการเปลี่ยนแปลงด้าน AEC อันส่งผลให้เกิดการแข่งขันทางตลาดแรงงาน การเปิดกว้างทางการค้าและการลงทุนจากต่างประเทศที่เพิ่มมากขึ้น ประเด็นหนึ่งที่มีการตื่นตัวอย่างมากคือ ความคล่องตัว และการโยกย้ายตลาดแรงงานอย่างเสรี (ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร, 2557) ซึ่งส่วนนี้นำไปสู่อัตราพนักงานมีการโยกย้ายบริษัท และการลาออกที่เพิ่มมากขึ้น โดยในบริบทขององค์การธุรกิจไทยได้ตระหนักถึงปัญหาการลาออกและการโยกย้ายพนักงาน เพื่อรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้อยู่กับบริษัท โดยการใช้กลยุทธ์ การจูงใจและวิธีการต่างๆ แต่ด้วยการแข่งขันท่ามกลางการเปลี่ยนผ่านอย่างรวดเร็วของแรงงาน สร้างความกดดันให้บริษัทในการเร่งดำเนินการประเด็นนี้ ซึ่งสาเหตุหนึ่งเกิดจากการตระหนักว่าทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญที่ในการพัฒนาองค์การ (สันต์ฤทัย ลิ้มวีรพันธ์, 2550) เช่นเดียวกับกับบริษัท เอซิส โปรเฟสชั่นนัล เซ็นเตอร์ จำกัด ได้ให้ความสนใจถึงความยึดมั่นผูกพันในงาน มุ่งหมายในการศึกษาระดับความยึดมั่นผูกพันใน

งานของพนักงาน เพื่อนำปัจจัยนี้ในการสร้างความผูกพันกับบริษัท โดยผ่านลักษณะด้านประชากรศาสตร์ เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาปัจจัยต่างๆ ที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันและการคัดเลือกบุคคลที่สามารถพัฒนาความยึดมั่นผูกพันนี้ได้ (เปรมฤดี ปองมงคล, 2544)

ในระยะเวลา 2-3 ปีที่ผ่านมาบริษัทฯ เผชิญกับปัญหาการลาออกอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นอยู่ในเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษาใด มีอยู่หลากหลาย จากการสังเกตของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ดังนั้นบริษัทฯ จึงตระหนักถึงการรับรู้ระดับของความยึดมั่นผูกพันของบุคคล เพื่อเป็นข้อมูล โดยผ่านลักษณะด้านประชากรศาสตร์ เพื่อรับรู้ความแตกต่างของปัจจัยทั้งสองประเด็นนี้ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยตระหนักถึงความยึดมั่นผูกพันในงาน ทั้งด้านความกระตือรือร้น การทุ่มเทอุทิศ และการจดจ่อใส่ใจ ที่มีความสัมพันธ์จากลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท เอซิส โปรเฟสชันนัล เซ็นเตอร์ จำกัด โดยมุ่งหมายถึงผลการวิจัย เพื่อใช้ในการเป็นข้อเสนอแนะ ปรับเปลี่ยนลักษณะและสร้างปัจจัยจูงใจ แนวทางการพัฒนาเครื่องมือวัดในการสรรหาคัดเลือกกรับคนเข้าบริษัท และเป็นข้อมูลในการนำไปประยุกต์ใช้ในประเด็นอื่น ในการเพิ่มความยึดมั่นผูกพันในงานให้แก่บริษัทในการรับมือกับการแข่งขันทางตลาดแรงงาน (ศันสนีย์ ศรีภิรมย์, 2553)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงาน บริษัท เอซิส โปรเฟสชันนัล เซ็นเตอร์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานบริษัท เอซิส โปรเฟสชันนัล เซ็นเตอร์ จำกัด ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบย่อยแต่ละองค์ประกอบของความผูกพันในงาน

คำสำคัญ

1. พนักงาน หมายถึง พนักงานผู้ดำรงตำแหน่งพนักงานประจำภายในบริษัท เอซิส โปรเฟสชันนัล เซ็นเตอร์ จำกัด
2. ลักษณะประชากร หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงาน
3. ความยึดมั่นผูกพันในงาน (Work Engagement) หมายถึง สภาวะที่พนักงานภายในบริษัท เอซิส โปรเฟสชันนัล เซ็นเตอร์ จำกัด มีพลังใจในการทำงาน ชอบที่จะเกี่ยวข้องกับงาน และรู้สึกว่าคุณเองมีความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และมีความกระตือรือร้นในงานที่ได้รับมอบหมาย โดยวัดจากพฤติกรรมดังต่อไปนี้
 - 3.1 การมีความกระตือรือร้น เต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงาน มีกำลังในการทำงานเผชิญอุปสรรคและทำงานให้บรรลุเป้าหมาย
 - 3.2 การทุ่มเทในงานโดยไม่มีใครบังคับ ภูมิใจในอาชีพที่ทำ และมองว่ามีคุณค่า มีความหมาย

3.3 การแสดงออกทางความรู้สึก มุ่งมั่นและเป็นสุขในการทำงาน ยากที่จะถอนตัวออกจากงาน ความรู้สึกที่เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วขณะทำงาน และมีความสุขในการจดจ่อกับงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาด้วยวิธีการคำนวณสำหรับกรณีที่ประชากรมีจำนวนแน่นอนของ Yamane (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2547 อ้างอิงจาก Yamane, 1973) โดยมีความเชื่อมั่นที่ 95%

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง N = จำนวนกลุ่มประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

$$\text{แทนค่าในสูตร } n = \frac{80}{1 + (80)(0.05)^2} = 66.67 \sim 67$$

ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาจึงเท่ากับ 67 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้วิธี สุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยใช้วิธีจับฉลาก

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive research) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 2 ส่วนได้แก่ (1) แบบสอบถามข้อมูลส่วนลักษณะด้านประชากรศาสตร์ และ (2) แบบสอบถามข้อมูลความผูกพันต่องานของพนักงาน (work engagement) โดยดัดแปลงข้อคำถามบางส่วนจาก Utrecht work engagement scale (Schuafeli & Bakker, 2003) โดยแบบสอบถามส่วนที่ 1 ด้านประชากรศาสตร์มีจำนวนทั้งสิ้น 6 ข้อคำถาม เป็นคำถามปลายปิด 2 ตัวเลือกประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสิทธิภาพการทำงาน แบบสอบถามส่วนที่ 2 ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว โดยกำหนดลักษณะตัววัดได้แก่ องค์ประกอบ 3 องค์ประกอบความกระตือรือร้น ข้อ 1-5 ความทุ่มเทอุทิศ ข้อ 6-10 ความจดจ่อใส่ใจ ข้อ 11-15 โดยแบ่งเป็น 5 ระดับคือ (1) ตรงน้อยที่สุด (2) ตรงน้อย (3) ตรงปานกลาง (4) ตรงมาก (5) ตรงมากที่สุด

การอภิปรายผลการวิจัย ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยใช้คะแนนเฉลี่ยดังนี้ ความกว้างของอันตรภาคชั้น = (คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด)/จำนวนชั้น = $(5-1)/5 = 0.80$ มีเกณฑ์ในการประเมินผลดังนี้ คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

การตรวจคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและแก้ไขก่อนนำไปทำการทดสอบเบื้องต้น (Pre-test) กับกลุ่มทดลองจำนวน 30 คน เพื่อเก็บข้อมูลนำมาวิเคราะห์โดยคำนวณหาค่า T-test เพื่อดูอำนาจการแจกแจงของแบบสอบถาม ดัดข้อคำถามที่ไม่มีอำนาจการแจกแจงออก และวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีคำนวณ

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha Coefficient) ซึ่งค่าที่ใกล้เคียง 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง โดยค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้มีรายละเอียดแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้ความกระตือรือร้น มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .686 การทุ่มเทอุทิศ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .870 ความจดจ่อใส่ใจ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .779 แบบสอบถาม ความยึดมั่นผูกพันในงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .886

นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง โดยนำไปเก็บข้อมูลกับพนักงานของบริษัท เอซิส โปรเฟสชันนัล เซ็นเตอร์ จำกัด จำนวน 67 คน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมวัด SPSS แบ่งออกเป็น (1) ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์นำเสนอในรูปแบบค่าความถี่ และร้อยละ (2) ข้อมูลความยึดมั่นผูกพันของพนักงานนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ (3) การเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะด้านประชากรศาสตร์กับระดับความยึดมั่นผูกพัน ใช้สถิติ Independent Sample T-test (4) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบของความผูกพันในงาน

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์

จากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 67 คน พบว่าเป็นเพศชาย ร้อยละ 49.3 และเพศหญิง ร้อยละ 50.7 ซึ่งมีความใกล้เคียงกัน อยู่ในช่วงอายุ 20-40 ปี ร้อยละ 88.1 ที่เหลือร้อยละ 11.9 อยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี มีสถานภาพโสด ร้อยละ 71.6 สถานภาพสมรสร้อยละ 28.4 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 67.2 สูงกว่าปริญญาตรีร้อยละ 32.8 ระดับรายได้ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 35,000 บาท ร้อยละ 58.2 ระดับรายได้ 35,001 บาทขึ้นไปร้อยละ 41.8 มีประสบการณ์การทำงาน 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 52.2 ที่เหลือร้อยละ 47.8 ประสบการณ์การทำงาน 5 ปี หรือ ต่ำกว่า

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันในงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความยึดมั่นผูกพันในงาน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานบริษัท เอซิส โปรเฟสชันนัล เซ็นเตอร์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 เมื่อวิเคราะห์เป็นองค์ประกอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพันในงานความกระตือรือร้น ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ด้านความทุ่มเทอุทิศอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และด้านความจดจ่อใส่ใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ดังตาราง 1

ตาราง 1

ความผูกพันในงาน	Mean	S.D.	ระดับความผูกพัน
ด้านความกระตือรือร้น	3.41	.811	มาก
ด้านความทุ่มเทอุทิศ	3.48	1.005	มาก
ด้านความจดจ่อใส่ใจ	3.23	.919	ปานกลาง
รวม	3.37	.912	ปานกลาง

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานบริษัท เอซิส โปรเฟสชั่นนัล เซ็นเตอร์ จำกัด ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนของความยึดมั่นผูกพันในงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน มีความยึดมั่นผูกพันในงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ สถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างความทุ่มเทอุทิศและความกระตือรือร้นเท่ากับ -0.057 ซึ่งไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ความกระตือรือร้นไม่มีความสัมพันธ์กับความทุ่มเทอุทิศ

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ สถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างความทุ่มเทอุทิศและความจดจ่อใส่ใจเท่ากับ $.227$ ซึ่งไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ความทุ่มเทอุทิศไม่มีความสัมพันธ์กับความจดจ่อใส่ใจ

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างความกระตือรือร้นและความจดจ่อใส่ใจเท่ากับ $.045$ ซึ่งไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ความกระตือรือร้นไม่มีความสัมพันธ์กับความจดจ่อใส่ใจ

รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2

		t-test for Equality of Means				
		Mean	S.D.	t	Df	Sig.
เพศ/ความผูกพันในงานโดยรวม	ชาย	3.50	.774	1.55	65	.126
	หญิง	3.25	.564			
อายุ/ความผูกพันในงานโดยรวม	20-40 ปี	3.4	0.7	0.77	65	0.44
	41-60 ปี	3.2	0.58			
สถานภาพ/ความผูกพันในงานโดยรวม	โสด	3.36	0.72	-0.32	65	0.75
	สมรส	3.42	0.59			
ระดับการศึกษา/ความผูกพันในงานโดยรวม	ปริญญาตรี	3.29	0.69	-1.49	65	0.14
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.55	0.65			
รายได้/ความผูกพันในงานโดยรวม	35,000 บาท หรือ ต่ำกว่า	3.26	0.67	-1.63	65	0.11
	35,001 บาท ขึ้นไป	3.53	0.68			
ประสบการณ์ทำงาน/ความผูกพันในงานโดยรวม	5 ปี หรือ ต่ำกว่า	3.29	0.68	-0.96	65	0.34
	5 ปี ขึ้นไป	3.45	0.69			

* มีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปและอภิปรายผล

ด้านความทุ่มเทอุทิศมีระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 3.48 แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความทุ่มเทในงาน ภูมิใจ และมองเห็นคุณค่าของงาน ซึ่งสอดคล้องกับ เบอร์ค และ เอลกอท (Burke; & El-Kot. 2010: 42-60 อ้างถึงใน เพ็ญศรี เมณแสน, 2550) ได้ศึกษาปัจจัยเชิงเหตุและผลของความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่ระดับผู้จัดการและระดับผู้เชี่ยวชาญในประเทศอียิปต์ พบว่า ด้านความทุ่มเทอุทิศสามารถสะท้อนได้จากผลการทำงาน และความพึงพอใจในงาน ซึ่งอภิปรายได้ว่า เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในงานแล้วส่งผลต่อระดับความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน

ด้านความกระตือรือร้น ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายชื่อคำถามที่อยู่ในระดับสูง เช่น ฉันยังคงมองเห็นข้อดีอยู่เสมอแม้เผชิญหน้ากับอุปสรรคในการทำงาน และ ฉันมุ่งมั่นพยายามในการทำงานเสมอแม้ในเวลาที่ต้องอดทนไป แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานและมีกำลังใจในการเผชิญอุปสรรคในการทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมาย สอดคล้องกับ เปรมฤดี ปองมงคล (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความผูกพันในวิชาชีพ การมีแหล่งประโยชน์ทางสังคม กับความสำเร็จในวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า ความยึดมั่นผูกพันในงานสายของพยาบาลวิชาชีพ เป็นผลมาจากความมุ่งมั่นในการพัฒนาศักยภาพและตั้งใจแน่วแน่ที่จะทำงาน สะท้อนได้ว่านอกจากความตั้งใจในการทำงาน กระตือรือร้นในการบรรลุเป้าหมาย พนักงานจำเป็นต้องมีความอดทนในการเผชิญ

ด้านความจดจ่อใส่ใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.2 สอดคล้องกับ อรพินทร์ ชูชม (2557) ศึกษาการวิเคราะห์โครงสร้างความยึดมั่นผูกพันในงาน พบว่า ความยึดมั่นผูกพันเกิดจาก มีพลังในการทำงานสูง มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และมุ่งมั่นทุ่มเทให้งานอย่างเต็มที่ และความยึดมั่นผูกพันในการทำงานไม่ใช่ลักษณะการเสพติดการทำงาน (workaholics) เนื่องจากการเสพติดการทำงานนั้นมีแนวโน้มที่จะทำงานหนักมากเกินไป ซึ่งสามารถอภิปรายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความจดจ่อใส่ใจปานกลาง สะท้อนได้ว่า พนักงานมีแรงจูงใจระดับหนึ่งในการจดจ่อกับงาน แต่การเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน หรือ แสดงให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับหากคุณภาพงานและระยะเวลาเสร็จได้ทันกำหนด ย่อมส่งผลต่อการเพิ่มระดับความยึดมั่นผูกพันด้านนี้

ด้านความแตกต่างของความยึดมั่นผูกพันในงานกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างต่างกัน จากการศึกษาพบว่า ทั้งเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงานที่ต่างต่างกัน มีความยึดมั่นผูกพันที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัท จำนวน 67 คน จึงอาจเป็นจำนวนที่น้อยเกินไปในการเก็บข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง 2 ตัวแปรดังกล่าว อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างมีอายุในช่วง 20-40 ปี พบมากที่สุด ร้อยละ 88.1 จึงอาจส่งผลให้ช่วงอายุมีการกระจายน้อยและไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกับระดับความยึดมั่นผูกพัน นอกจากนี้หากพิจารณาในข้อคำถามด้านความกระตือรือร้น เช่น ฉันสามารถบรรลุเป้าหมายในการทำงานโดยไม่ล้าเลิกระหว่างดำเนินการ แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความสามารถในด้านการทำงานตัดสินใจและดำเนินงานได้จบเสร็จสิ้นกระบวนการ ดังนั้น อาจมีปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันของพนักงานมากกว่าลักษณะด้านประชากรศาสตร์

ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากขึ้น หรือมากกว่า 100 คน ขึ้นไป ซึ่งผู้วิจัยจะได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และเห็นถึงความสัมพันธ์ที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
2. ควรจำแนกการวัดค่าด้วยสถิติตัวอื่นเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดมากยิ่งขึ้น อาทิ one-way ANOVA, Correlation เพื่อศึกษาทิศทางของความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง
3. ควรศึกษาตัวแปรต้นด้านอื่นที่อาจส่งผลกระทบต่อระดับความยืดหยุ่นผูกพันของพนักงาน เช่น ปริมาณงาน การสนับสนุนจากสภาพแวดล้อม หรือการบริหารของผู้บริหาร เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- เกศรา รักชาติ. (2550). *องค์กรแห่งการเรียนรู้* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: เนชั่นมัลติมีเดียกรุ๊ป.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2547). *ระเบียบวิจัยทางสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.
- เปรมฤดี ปองมณคล. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความผูกพันในวิชาชีพ การมีแหล่งประโยชน์ทางสังคมกับความสำเร็จในวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- เพ็ญศรี เมณเสน. (2550). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานการเงินของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)*. ภาคนิพนธ์ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.
- ลักขณา ศิริธิกุล, วสนา อุปโป, และจรรยาลักษณ์ ป้องเจริญ. (2555). *คุณภาพชีวิตในการทำงานและความสุขในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข*. *วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี*, 24, 10-21.
- ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร. (2557). *สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางพฤติกรรมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วรรณภา ชำนาญเวช. (2551). *ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- คันสนีย์ ศรีภิรมย์. (2553). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษา บริษัท วิศวที่ปรึกษา*. การค้นคว้าอิสระด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- สันต์ฤทัย ลิ้มวีรพันธ์. (2550). *ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ระยองเพียวรีฟายเออร์ จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สันติชัย อินทรอ่อน. (2550). *ความผูกพันของพนักงาน*. *วารสารทรัพยากรมนุษย์สถาบันทรัพยากรมนุษย์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*, 3 (1), 3-13.

- สุภาสินี วิเชียร. (2543). *ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- อรพินทร์ ชูชม. (2557). การวิเคราะห์โครงสร้างความยึดมั่นผูกพันในงาน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*, 11, 75-79.
- Alan M. Saks. (2006). *Antecedents and consequences of employee engagement*. Academic Press. Joseph L. Roman School of Management, Centre for Industrial Relations and Human Resources, University of Toronto, Toronto. Canada
- Harter, J.K., Schmidt, F.L., & Hayes, T.L. (2002). Businessunit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A metaanalysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268-279.

คำแนะนำสำหรับผู้เขียนบทความ

วัตถุประสงค์

ด้วยสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มีนโยบายสนับสนุนการเผยแพร่องค์ความรู้ด้านการวัดผลการศึกษา สถิติ การวิจัยทางการศึกษา จิตวิทยา และผลงานวิชาการในรูปแบบวารสาร เพราะเห็นว่าเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการศึกษาทางหนึ่ง จึงได้จัดทำวารสารการวัดผลการศึกษา มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อเผยแพร่ความรู้ทางด้านการวัดผลการศึกษา สถิติ การวิจัยทางการศึกษา จิตวิทยา ทั้งเชิงทฤษฎีและเชิงปฏิบัติ
2. เพื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางวิชาการระหว่างครู นักศึกษา นักวัดผลการศึกษา และผู้สนใจทั่วไป
3. เพื่อเผยแพร่ผลงานวิชาการที่มีคุณภาพของบุคลากรทั้งภายในและภายนอกสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา
4. เพื่อสร้างเครือข่ายและพัฒนาองค์ความรู้เชิงวิชาการและเชิงประยุกต์ด้านการวัดผลการศึกษา สถิติ การวิจัยทางการศึกษา จิตวิทยา และสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง

ประเภทผลงานที่ตีพิมพ์ (ภาษาไทย/ ภาษาอังกฤษ)

1. บทความวิจัย (Research Article)
2. บทความวิชาการ (Academic Article)
3. บทความปริทัศน์ (Article Review)
4. บทวิจารณ์หนังสือ (Book Review)
5. บทวิจารณ์เชิงวิชาการ (Critique/ Discussion Paper)
6. กรณีศึกษา (Case Study)

คำแนะนำในการเตรียมต้นฉบับ

1. พิมพ์ด้วยกระดาษ เอ 4 (พิมพ์หน้าเดียว) จำนวนไม่เกิน 15 หน้า (นับรวมบทคัดย่อ รูปภาพ ตาราง เอกสารอ้างอิง และภาคผนวก)
2. ส่วนประกอบของบทความวิจัย ประกอบด้วย บทคัดย่อ บทนำ วัตถุประสงค์การวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย ผลการวิจัย สรุปและอภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และเอกสารอ้างอิง ส่วนบทความวิชาการ ประกอบด้วย บทคัดย่อ บทนำ เนื้อหา สรุป และเอกสารอ้างอิง

หมายเหตุ: ทุกบทความต้องมีบทคัดย่อเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ในกรณีที่ตีพิมพ์บทความเป็นภาษาต่างประเทศ ต้องมีบทคัดย่อเป็นภาษาไทยด้วย

ข้อกำหนดการจัดพิมพ์ต้นฉบับบทความ

ผู้พิมพ์ต้องจัดพิมพ์บทความตามข้อกำหนดเพื่อให้มีรูปแบบการตีพิมพ์เป็นมาตรฐานแบบเดียวกัน ดังนี้

1. การจัดเค้าโครงหน้ากระดาษ ขนาด เอ 4 จำนวนไม่เกิน 15 หน้า
2. กรอบของข้อความ ระยะขอบของหน้ากระดาษในแต่ละหน้ากำหนดดังนี้ จากขอบบน 1.0 นิ้ว ขอบล่าง 1.0 นิ้ว ขอบซ้าย 1.25 นิ้ว ขอบขวา 1.25 นิ้ว
3. ตัวอักษร ใช้แบบ TH SarabunPSK เหมือนกันตลอดทั้งบทความ
4. รายละเอียดต่างๆ ของบทความ กำหนดดังนี้
 - ชื่อเรื่อง (Title)
 - ชื่อเรื่องภาษาไทย กำหนดขีดซ้าย ขนาด 18 point ตัวหนา
 - ชื่อเรื่องภาษาอังกฤษ กำหนดขีดซ้าย ขนาด 18 point ตัวหนา
 - ชื่อผู้พิมพ์ (Author)
 - ชื่อผู้พิมพ์ลำดับที่ 1 ทั้งภาษาไทยและอังกฤษ กำหนดขีดซ้าย ขนาด 18 point ตัวหนา ชื่อหน่วยงานของผู้พิมพ์ และ E-Mail ที่ติดต่อได้ กำหนดขีดซ้าย ขนาด 16 point ตัวธรรมดา
 - ชื่อผู้พิมพ์ลำดับถัดไป (ถ้ามี) กำหนดขีดซ้าย ขนาด 16 point ตัวหนา ชื่อหน่วยงานของผู้พิมพ์ กำหนดขีดซ้าย ขนาด 16 point ตัวธรรมดา
 - บทคัดย่อ (Abstract)
 - หัวข้อ บทคัดย่อ และ Abstract กำหนดขีดซ้าย ขนาด 18 point ตัวหนา
 - เนื้อความของบทคัดย่อภาษาไทยและบทคัดย่อภาษาอังกฤษ (Abstract) บรรทัดแรกจัดย่อหน้า โดยเว้นระยะจากขอบซ้าย 0.5 นิ้ว ขนาด 16 point ตัวธรรมดา และบรรทัดถัดไปกำหนดขีดซ้าย ตัวธรรมดา
 - คำสำคัญ (Keyword) ระบุดังทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เลือกใช้คำที่เกี่ยวข้องกับบทความ อย่างน้อย 3 คำ ขนาด 16 point ตัวธรรมดา
 - การพิมพ์หัวข้อใหญ่และหัวข้อย่อย
 - หัวข้อใหญ่ กำหนดขีดซ้าย ขนาด 18 point ตัวหนา
 - หัวข้อย่อย จัดย่อหน้าเว้นระยะจากขอบซ้าย 0.5 นิ้ว ขนาด 16 point ตัวหนา
 - เนื้อความของแต่ละหัวข้อ บรรทัดแรกจัดย่อหน้าโดยเว้นระยะจากขอบซ้าย 0.5 นิ้ว ขนาด 16 point ตัวธรรมดา และบรรทัดถัดไปกำหนดขีดซ้าย
 - คำศัพท์ ใช้ศัพท์บัญญัติของราชบัณฑิตยสถาน
 - กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี) กล่าวถึงเฉพาะการได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยเท่านั้น

o **ภาพและตารางประกอบ** กรณีมีภาพหรือตารางประกอบ กำหนดการจัดพิมพ์ดังนี้

- ภาพประกอบและตารางประกอบทั้งหมดที่นำมาอ้างต้องไม่ละเมิดลิขสิทธิ์ผลงานของผู้อื่น
- ภาพประกอบจัดกึ่งกลางของหน้ากระดาษ และไม่ต้องตีกรอบภาพ
- ชื่อภาพประกอบจัดอยู่ใต้ภาพ ใช้คำว่า **ภาพที่** ต่อด้วยหมายเลขภาพและข้อความบรรยายภาพ กำหนดกึ่งกลางของหน้ากระดาษ ขนาด 16 point ตัวธรรมดา
- ชื่อตารางประกอบจัดอยู่เหนือเส้นค้นบนสุดของตาราง ใช้คำว่า **ตาราง** ต่อด้วยหมายเลขตาราง และข้อความบรรยายตาราง กำหนดชิดขอบซ้ายของหน้ากระดาษ ขนาด 16 point ตัวธรรมดา
- บอกแหล่งที่มาของภาพประกอบ ตารางประกอบที่นำมาอ้าง โดยพิมพ์ห่างจากชื่อภาพหรือเส้นค้นใต้ตาราง กำหนดเว้นระยะห่าง 1 บรรทัด บรรทัดแรกจัดย่อหน้าโดยเว้นระยะจากขอบซ้าย 0.5 นิ้ว ขนาด 16 point ตัวธรรมดา และบรรทัดถัดไปกำหนดชิดซ้าย

5. การพิมพ์เอกสารอ้างอิงท้ายบทความ

- 1) เอกสารอ้างอิงทุกลำดับที่ปรากฏอยู่ท้ายบทความต้องมีการอ้างอิงอยู่หรือกล่าวถึงในเนื้อหาของบทความ
- 2) จัดพิมพ์เรียงลำดับเอกสารอ้างอิงก่อนหลังตามตัวอักษร และยึดรูปแบบตามรูปแบบของ APA (American Psychology Association) กำหนดชิดขอบซ้ายของหน้ากระดาษ ขนาด 16 point ตัวธรรมดา

ตัวอย่างการเขียนเอกสารอ้างอิง

บทความวารสาร

ชื่อผู้เขียน. (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร. ปีที่พิมพ์ (ฉบับที่). หน้า.

หนังสือ

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อหนังสือ. สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

การอ้างอิงจากอินเทอร์เน็ต

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต). ชื่อเรื่อง/ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร. สืบค้นเมื่อ..... จาก Author, A. A., & Author, B. B. (Date of publication). Title of article. Title of journal, volume number. Retrieved month day, year, from <http://www.someaddress.com/full/url/>.



แบบฟอร์มการส่งบทความเพื่อตีพิมพ์ วารสารการวัดผลการศึกษา
สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รับวันที่
ผู้รับ.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน บรรณาธิการวารสารการวัดผลการศึกษา

เรื่อง ขอตีพิมพ์บทความลงวารสารการวัดผลการศึกษา

1. ชื่อผู้ส่งบทความ (ภาษาไทย)
(ภาษาอังกฤษ)
2. ชื่อวุฒิการศึกษาชั้นสูงสุด ชื่อย่อ.....
3. ตำแหน่งทางวิชาการ (ถ้ามี).....
4. สถานภาพผู้ส่งบทความ
 - 4.1 () อาจารย์ () อื่นๆ ระบุ คณะ.....สถาบัน.....
 - 4.2 () นักศึกษา ☐ ปริญญาเอก ☐ ปริญญาโท หลักสูตร.....
สาขา.....คณะ.....สถาบัน.....
- โปรดระบุชื่ออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ (ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ)
 - 4.2.1 ชื่อ.....ที่ทำงานปัจจุบัน.....
 - 4.2.2 ชื่อ.....ที่ทำงานปัจจุบัน.....
 - 4.2.3 ชื่อ.....ที่ทำงานปัจจุบัน.....
5. ประเภทของบทความ () บทความวิจัย (Research article) () บทความวิชาการ (Review article)
() บทความปริทัศน์ () บทความเรื่องสั้น () บทแนะนำหนังสือ
6. ที่อยู่ผู้ส่งบทความ (ที่ติดต่อได้สะดวก).....
.....
7. เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ โทรสาร.....e-mail.....
8. สิ่งที่ส่งมาด้วยเพื่อให้กรรมการพิจารณา
 - () ไฟล์ บทความวิจัย / บทความทางวิชาการ ใส่แผ่น CD-ROM และ
 - () แบบฟอร์มการส่งบทความเพื่อตีพิมพ์ และเอกสารพิมพ์ต้นฉบับ จำนวน 2 ชุด ส่งที่ กองบรรณาธิการวารสารการวัดผลการศึกษา สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กทม 10110
9. ต้นฉบับที่ส่งให้พิจารณาเพื่อพิมพ์เผยแพร่ในวารสารนี้ ไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของวารสารอื่น และยินดีแก้ไขตามที่กองบรรณาธิการ เสนอแนะ

ผู้ส่งบทความ ลงชื่อ
(.....)

ส่วนของกองบรรณาธิการ

ผลการพิจารณาในเบื้องต้น
ดำเนินการส่งผู้ทรงคุณวุฒิ 1. 2.

ลงนาม
(อาจารย์ ดร.อังศรา ประเสริฐสิน)
ตำแหน่ง บรรณาธิการวารสารการวัดผลการศึกษา
วันที่



กองบรรณาธิการ วารสารการวัดผลการศึกษา

สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

โทรศัพท์ 0-2258-4121 หรือ 0-2649-5000 ต่อ 15363, 15035

โทรสาร 0-2262-1745

วารสารการวัดผลการศึกษา

Journal of Educational Measurement

ปีที่ 31 ฉบับที่ 90 กรกฎาคม - ธันวาคม 2557

บทความวิชาการ

- 1 การประเมินโดยใช้แนวคิดโมเดลเชิงตรรกะ
ธัญลักษณ์ มณีโชติ และนริศรา หรั่งพิมาย
- 13 การประเมินทักษะการคิด
อุไร จักษ์ตรึงมงคล

บทความวิจัย

- 25 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลของพนักงานที่มีบุคลิกภาพต่างกันในองค์กร
ณพัชร ศรีฤกษ์
- 41 ความสัมพันธ์ระหว่างการมีบุตรกับความสามารถในการฟื้นคืนได้
ของพนักงานในสายงานไอที
เฉลิมรัตน์ สามัคคีพันธ์ วันปิยะ เลิศปิยะวรรณ
- 52 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การแข่งขันขององค์กรและความเหนียวแน่น
ของทีม ในพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
ภาวิรัตน์ พรหมนะ พรชนก อัมมน้อย สุภาวษา เชื้อพลายเวช
- 60 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องาน
ของพนักงานบริษัท เอชซี โปรเฟสชั่นแนล เซ็นเตอร์ จำกัด
ชนันนัทธ์ รักชีพ ปพน ณัฐเมธาวัน ศุภวัฒน์ คุณพงศ์

-
- 69 คำแนะนำสำหรับผู้เขียนบทความ
- 70 ข้อกำหนดการจัดพิมพ์ต้นฉบับบทความ
- 72 แบบฟอร์มการส่งบทความ
-