

## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด นิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
2. ข้อมูลบริษัท เนสท์เล่ ประเทศไทย จำกัด
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมและพฤติกรรมการทำงาน

##### 1.1 ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน

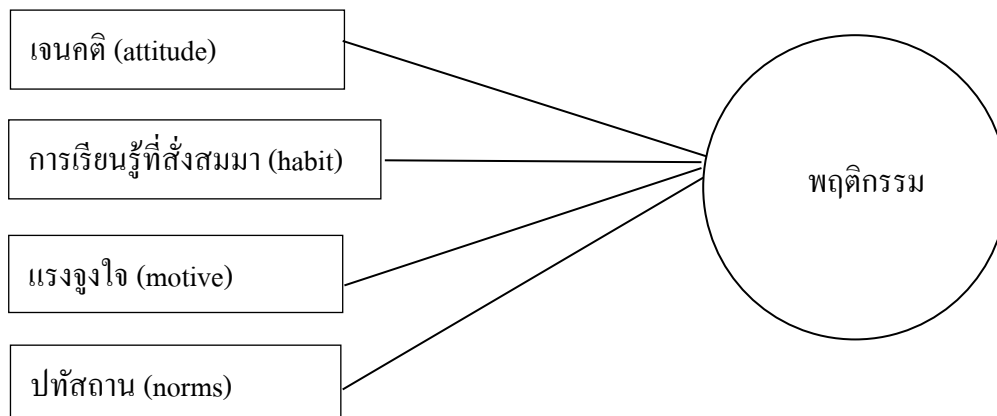
ศิริกุล รัตนสุวรรณชัย (2548, หน้า 24) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน หมายถึง การประพฤติปฏิบัติหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของพนักงาน

กรณีการ์ สายพิน (2547, หน้า 31) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง ลักษณะการกระทำในหน้าที่ซึ่งรวมถึงการกระทำที่แสดงออกในเรื่องที่รับผิดชอบ และที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การทำงานกระบวนการทำงาน ทักษะในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

ชนิกา แสงสร (2550, หน้า 19) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานตามหน้าที่ความ รับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมายและเกี่ยวข้องกับการทำงานตามศักยภาพ ความรู้ ความสามารถ ของพนักงานที่จะแสดงออกในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและเป็นไปตามนโยบายขององค์การ

##### 1. พฤติกรรมที่แสดงออกระดับบุคคล/ปัจเจกบุคคล

นักจิตวิทยา ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรม (behavior) เกิดขึ้นจากแผนภาพดังนี้ นั่นคือ พฤติกรรมที่แสดงทางกายแต่ละคนขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์ (interaction) หรือการมีปฏิริยาร่วมกันระหว่าง 2 คนขึ้นไป



ภาพที่ 2.1 การเกิดขึ้นของพฤติกรรม (behavior)

### 1.1 องค์ประกอบภายใน

1.1.1 ทศนคติ (attitude) หมายถึง ความเชื่อ ความคิดเห็น และความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่เรียกว่าเป้า (target) อันมีผลต่อการแสดงออกหรือการกระทำต่อสิ่งนั้นด้วย

1.1.2 การเรียนรู้สิ่งสั่งสมไว้ (habit) หมายถึง ความรู้ ความสามารถและทักษะที่บุคคลได้รับหรือเกิดขึ้นจากประสบการณ์อันเป็นผลมาจากการเรียนรู้ (learning) และพัฒนาการ (development) หรือวุฒิภาวะ (maturation)

1.1.3 แรงจูงใจ (motive) หมายถึง พลังผลักดันกำหนดทิศทางของพฤติกรรมให้ไปสู่เป้าหมาย

### 1.2 องค์ประกอบภายนอก

1.2.1 ปทัสถาน (norms) หมายถึงเกณฑ์ของกลุ่มที่กำหนดขึ้นสำหรับให้ถือปฏิบัติได้แก่ กฎ ระเบียบ ขนบธรรมเนียมขององค์การที่บุคลากรทุกคนยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติตนเอง

## 2. พฤติกรรมที่แสดงออกระดับสังคม

เมื่อนุชยมีการร่วมตัวกันหรือนุชยจำเป็นต้องเข้ากลุ่ม เช่น กลุ่มเพื่อนบ้าน กลุ่มเพื่อนร่วมงานในสังคม ซึ่งเรียกร่าง ๆ ว่า “มีสังคม” ในกรที่สังคมนุชยจำเป็นต้องกำหนดกลไกทางสถาบันสังคม (institutional mechanism) ขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ควบคุมพฤติกรรมทางสังคมนุชยกลไก ที่ว่านี้ได้แก่ ขนบธรรมเนียม ประเพณี กฎระเบียบหรือแนวปฏิบัติ ซึ่งได้ว่าเป็นการจัดระเบียบทางสังคม (social organization) เพื่อให้เกิดการควบคุมสังคม (social control) ภายใต้อปทัสถานเดียวกันจนกระทั่งเป็นค่านิยมที่ทุกคนต้องทำตามเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน

ประทีป จินฉัตร (2540, หน้า 5-6) ได้ให้ความหมาย พฤติกรรม (behavior) หมายถึงสิ่งที่บุคคลกระทำ แสดงออก หรือตอบสนองต่อสิ่งเร้า ที่สามารถสังเกตได้ วัดได้ตรงกัน

ประเภทของพฤติกรรม ขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการจัดประเภท ดังนี้

1. ใช้ “หลักการสังเกต” เป็นเกณฑ์ในการจัดประเภทแบ่งพฤติกรรมออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 พฤติกรรมภายนอก (overt behavior) เป็นพฤติกรรมที่ผู้อื่นสังเกตเห็นได้ เช่น การวิ่ง การเดิน การหัวเราะ ฯลฯ พฤติกรรมนี้แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ

1.1.1 พฤติกรรมโมลาร์ (molar behavior) เป็นพฤติกรรมที่ผู้อื่นสังเกตเห็นได้โดยตรง ไม่ต้องอาศัยเครื่องมือใด ๆ ช่วย เช่น ยิ้ม พุด ยกมือ ฯลฯ

1.1.2 พฤติกรรมโมเลกุล (molecular behavior) เป็นพฤติกรรมที่ต้องอาศัยเครื่องมือช่วยจึงจะสังเกตเห็นได้ เช่น ความดันโลหิต กระแสประสาท ฯลฯ

1.2 พฤติกรรมภายใน (covert behavior) เป็นพฤติกรรมที่ผู้อื่นไม่สามารถสังเกตเห็น การเกิดพฤติกรรมได้ เป็นพฤติกรรมที่บุคคลเกิดการตอบสนองต่อสิ่งเร้า เช่น เจตคติ ความคิด ความสนใจ ฯลฯ พฤติกรรมเหล่านี้ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในจะรู้ได้เฉพาะเจ้าตัวนั้นคนอื่นจะรู้ได้ก็ต่อเมื่อเจ้าตัวบอกออกมา หรือแสดงออกมาด้วยการกระทำแทน

2. ใช้ “หลักการรู้ตัว” เป็นเกณฑ์ในการจัดประเภท แบ่งพฤติกรรมออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

2.1 พฤติกรรมจิตสำนึก (conscious behavior) เป็นพฤติกรรมที่ผู้กระทำรู้ตัวและจงใจกระทำ เช่น การยิ้ม การพุดคุย

2.2 พฤติกรรมจิตใต้สำนึก (unconscious behavior) เป็นพฤติกรรมที่ผู้กระทำทำไปโดยไม่รู้ตัว เช่น ความฝัน การละเมอ ฯลฯ

3. ใช้ “หลักการยอมรับทางสังคม” เป็นเกณฑ์ในการจัดประเภท จะแบ่งพฤติกรรมออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

3.1 พฤติกรรมที่พึงประสงค์ (desirable behavior) เป็นพฤติกรรมที่สังคมยกย่องว่าดี ถูก ควรกระทำ เช่น ทำตามกฎหมาย

3.2 พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ (undesirable behavior) เป็นพฤติกรรมที่ทำแล้วสังคมประณามว่า เลว ผิด ไม่ควรกระทำ เช่น เกร่ ลักขโมย ฯลฯ

พรพรรณ อุจน์จันทร์ (2543, หน้า 24) การทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นสำหรับมนุษย์ เพราะการทำงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์ได้ทั้งด้านความเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต และยังสนองต่อความต้องการทางด้านจิตใจซึ่งจะทำให้บุคคลได้รู้จักคุณค่าในตนเองเกิดความภาคภูมิใจนอกจากนี้การทำงานยังเป็นสิ่งบ่งบอกถึงการยอมรับของคนในสังคม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ (2541, หน้า 20) กล่าวว่าพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร และกลุ่มบุคคลภายในองค์กร เป็นที่มาของพฤติกรรมองค์กร อาจกล่าวได้ว่าพฤติกรรมขององค์กรจะได้รับอิทธิพลจากพฤติกรรมของพนักงาน หรือพฤติกรรมของบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้น

ทิพวรรณ จินกระจำง (2550, หน้า 10) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงานเป็นการกระทำที่เกิดขึ้นหลังจากความรู้สึกลึกซึ้งนึกคิดหรือท่าทีของผู้ปฏิบัติโดยแสดงพฤติกรรมออกในรูปของการร่วมมือประสานงานระหว่างบุคคลในหน่วยงานและบุคคลกับองค์กร โดยสังเกตได้จากความถี่ของพฤติกรรมการทำงานของบุคคล

พิชิต ชัดีเรือง (2550, หน้า 26) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานว่า หมายถึงสิ่งที่บุคคลได้แสดงออกเพื่อตอบสนองหรือตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งขณะปฏิบัติงาน สามารถสังเกตและวัดได้ตรงกัน ไม่ว่าจะแสดงออกหรือตอบสนองนั้นจะเกิดขึ้นภายในหรือภายนอกก็ตาม

วิภาวี มหารักษ์กะ (2550, หน้า 72) ได้เสนอว่า พฤติกรรมที่เกี่ยวกับการทำงานทั้งหมดเกิดขึ้นจากวิธีการและรูปแบบการทำเสนอในการทำงานที่จะลดความขัดแย้งและส่งผลไปยังพนักงานนั้นย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมองค์กรหรือบรรยากาศขององค์กร ซึ่งพฤติกรรมในที่นี้ก็มี ความหมายภายในบรรยากาศองค์กรหนึ่งแต่ถ้าองค์กรหนึ่งที่มีบรรยากาศหรือวัฒนธรรมแตกต่างกันแล้วพฤติกรรมการทำงานก็就会有ความแตกต่างกันเช่นกัน

อัลบานเนส (albanese 1981 หน้า 204, อ้างถึงใน กาญจนา เหมะธร 2542, หน้า 19) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมการทำงานว่า คือพฤติกรรมและการกระทำของคนงานที่จะส่งผลต่อความสำเร็จ ต่องานของเขาโดยตรง และพฤติกรรมนั้นยังรวมไปถึงการแสดงออกของคนงานที่มีต่อ

สิ่งแวดล้อมในสังคมเราปฏิบัติงานอยู่ เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อร่วมงาน การเข้าร่วมการฝึกอบรม

วิภาวี มหารักษ์กะ (2550, หน้า 73) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน ไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติ และความรู้สึกรักของบุคลากรเพื่อตอบสนองต่อการรับรู้ที่มีต่อสิ่งแวดล้อมที่เขาปฏิบัติงาน ซึ่งประพฤติปฏิบัติในกิจกรรมต่างๆ ของบุคลากรนั้นจะเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน

วิมาพร มาพบสุข (2546, หน้า 68) กล่าวว่า พฤติกรรมในการทำงาน หมายถึง การกระทำต่าง ๆ ที่บุคคลแสดงออกมาให้ปรากฏ ให้เห็นเด่นชัดในการทำงาน เช่นการมีความรับผิดชอบ การตรงต่อเวลา การมีวินัย การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การมีวิจารณญาณในการทำงาน รวมทั้งการกระทำต่าง ๆ ที่บุคคลไม่ได้แสดงออกให้เห็นโดยตรง เช่น ความรู้สึก การมีจิตสำนึกและการมีอุดมการณ์ในการทำงานที่ดี ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานของบุคคลพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประกอบไปด้วยพฤติกรรมสำคัญ 4 เรื่อง ดังนี้

1. พฤติกรรมด้านความมีจิตสำนึกและอุดมการณ์ในการทำงาน
2. พฤติกรรมด้านความรับผิดชอบและวินัยในการทำงาน
3. พฤติกรรมด้านความเชื่อมั่นและอดสาหะในการทำงาน
4. พฤติกรรมด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการมีวิจารณญาณในการทำงาน

หลักสำคัญทั้ง 4 ประการ จะช่วยให้กิจการทั้งปวงขององค์กรสามารถนำไปสู่เป้าหมายแห่งความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

## 1.2 แนวคิดและประเภทของพฤติกรรมการทำงาน

สเตียร์ (steers 1977, หน้า 113 อ้างถึงใน พรพรรณ อุ่นจันทร์ 2543, หน้า 28) ให้ความเห็นว่าตัวแปรที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กรคือพฤติกรรมการทำงานของคนในองค์กร และนอกจากนี้ พรพรรณ อุ่นจันทร์ (2543, หน้า 28) เสนอว่ามีพฤติกรรมที่สำคัญ 3 ประการด้วยกันที่องค์กรจะต้องได้รับการตอบสนองตอบจากคนในองค์กรเพื่อทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ

ประการแรก องค์กรต้องมีความสามารถในการสรรหาและรักษาไว้ ซึ่งทรัพยากรด้านคนที่มีคุณภาพ ซึ่งหมายความว่า นอกเหนือจากกระบวนการสรรหา บรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าไปในระบบแล้ว องค์กรยังต้องสามารถรักษาบุคคลซึ่งมีคุณค่าเหล่านี้ไว้ให้ได้ ด้วยการจัดระบบรางวัลตอบแทนให้เหมาะสมกับผลงานและสนองความต้องการของแต่ละบุคคลได้ด้วย

ประการที่สอง องค์กรจะต้องมีความสามารถในการที่จะทำให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้ตามบทบาทที่กำหนดไว้และปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุดเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจและปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง เฉพาะบทบาทของตนตามความรับผิดชอบ

ประการสุดท้าย นอกเหนือจากการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบและตามบทบาทแล้ว พนักงานต้องมีพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์ โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า หรือในโอกาสพิเศษ เพราะการพรรณาลักษณะงานจะเป็นเพียงแนวทางทั่วไป เกี่ยวข้องกับข้อพึงปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานเท่านั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่บุคคลต้องสามารถตัดสินใจปฏิบัติตามที่ตนเองเห็นสมควรว่าดีที่สุดสำหรับองค์กร ดังนั้น องค์กรที่ดีต้องพยายามสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการที่พนักงาน ไม่เพียงแต่ปฏิบัติงานตามหน้าที่เท่านั้นแต่ยังต้องรับผิดชอบต่อการคิดและการกระทำในทางริเริ่มสร้างสรรค์

พิชิต ขัติเรือง (2550, หน้า 26) กล่าวว่า แนวคิดที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรนั้น ได้มีนักวิชาการเสนอแนวคิดว่าการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 2 ประการคือ แรงจูงใจ (motive) และความสามารถ (ability) เป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยที่แรงจูงใจของบุคคลขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและความต้องการเป็นผลทางสภาพทางกาย (physical conditions) ได้แก่บุคลิกภาพ ทักษะ และสภาพทางสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ (social conditions) ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ส่วนความสามารถของบุคคลเป็นผลมาจากความสามารถทางสมอง การศึกษาประสบการณ์และการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังสามารถศึกษาพฤติกรรมการทำงานได้จากผลการปฏิบัติงานทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การขาดงาน การมาทำงานช้า เป็นต้น

กิบสัน และคณะ (gibson et al. 1991, pp. 25-28) กล่าวว่า องค์ประกอบของการทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้นประกอบด้วย

1. การสื่อสาร (communication) ความสามารถในการอยู่รอดขององค์กรหนึ่ง ๆ นั้นขึ้นอยู่กับการบริหารการรับ – ส่ง และจัดการข้อมูลที่เกิดขึ้นภายในที่ทำงาน การสื่อสารภายในนั้นจะเป็นตัวเชื่อมตัวองค์กรเองกับส่วนงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และจะเป็นส่วนช่วยให้เกิดการรวบรวมข้อมูลหรือสิ่งที่เกิดขึ้นในองค์กร

2. ความสามารถในการตัดสินใจ (decision making) การตัดสินใจที่ให้ได้ดี และมีประสิทธิภาพนั้น โดยทั่วไปขึ้นอยู่กับทางเลือกเป้าหมายที่เหมาะสมและเป็นไปได้ และคัดสรรค่วาวิธีหรือแนวทางที่เหมาะสมที่จะบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ การจัดการที่ดี หรือการหาแนวทางการดำเนินงานที่ผ่านการผสมผสานองค์กรประกอบทั้งด้านพฤติกรรมและโครงสร้างนั้น จะช่วยเพิ่มความเป็นไปได้ของผลลัพธ์ที่ดี

3. พฤติกรรมด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์กรได้ตระหนักถึงความคาดหวังขององค์กร ไม่ว่าจะป็นรูปแบบที่ป็นทางการและไม่เป็นทางการ ได้แก่ การเรียนรู้ถึงวัฒนธรรมขององค์กร ค่านิยม บรรทัดฐาน ความเชื่อ และพฤติกรรมอื่น ๆ ที่องค์กรนั้นต้องการให้สมาชิกปฏิบัติ เพื่อประสิทธิผลแก่ตัวองค์กร

วิภาวี มหารักษ์กะ (2550, หน้า 73 – 74) ได้จัดประเภทของพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย

1. พฤติกรรมการทำงานแบบมุ่งอนาคตและควบคุมตนเอง หมายถึง พฤติกรรมการทำงานที่ไม่ปฏิบัติตามผู้อื่นที่คิดว่าเป็นทางที่เลื่อมเสีย และจะทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างตั้งใจ และมีความอดทนในงานที่ทำ

2. พฤติกรรมการทำงานแบบเตรียมตัวเพื่อการทำงานในอนาคต หมายถึง การหมั่นศึกษาหาความรู้ที่สามารถนำมาใช้ในการทำงาน การแสวงหาวิธีการใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหาการทำงาน การปรึกษากับผู้มีประสบการณ์เมื่อประสบกับปัญหาในการทำงาน การรู้จักสังเกตและบันทึกสิ่งที่พบเห็นอันจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

3. พฤติกรรมการทำงานเพื่อประโยชน์ของหน่วยงานในอนาคต หมายถึง การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อประโยชน์ของหน่วยงาน การรู้จักอดกลั้นที่จะตอบโต้การขอมเสียดลผลประโยชน์ของตนเองเพื่อรักษาประโยชน์ของหน่วยงาน ทั้งนี้เป็นการเน้นความสำคัญต่อการทำงานร่วมกัน เป็นต้น

ฉันทิภา เจนยาม (2551, หน้า 19) ได้สังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับลักษณะพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยสรุปได้ 7 ลักษณะ คือ

1. พฤติกรรมการช่วยเหลือ (helping behavior) เป็นการช่วยเหลือบุคคลในการทำงานด้วยความเต็มอกเต็มใจ และพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการให้การสนับสนุนในความสำเร็จของเพื่อนร่วมงาน และการพัฒนาวิชาชีพ ซึ่งแสดงออกทั้งคำพูดและการกระทำ (cheerleading) รวมถึงการกระทำที่ช่วยเหลือการป้องกันและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล (peachmaking)

2. พฤติกรรมการอดทนอดกลั้นหรือการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (sportsmanship) เป็นการแสดงออกของบุคคลด้วยความเต็มใจในการอดทนต่อความไม่สุขสบายในงาน มีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ไม่เป็นไปตามที่ควรจะเป็น รับฟังความคิดเห็นของสมาชิก เสียสละความสนใจของตนเองเพื่อให้เกิดผลดีในกลุ่มงาน

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (organizational loyalty) เป็นการแสดงถึงการมีไมตรีจิตอันดีและการป้องกันองค์กร การสนับสนุนส่งเสริม และการปกป้องพิทักษ์โครงสร้างที่เป็นรูปธรรมขององค์กร รวมถึงการป้องกันเหตุจากปัจจัยภายนอก

4. การปฏิบัติตามระเบียบขององค์กร (organizational compliance) เป็นการปฏิบัติตามกฎระเบียบและวิธีการ รวมถึงกระบวนการทำงานที่ได้ซึมซับเข้าไปในตัวบุคคลทำให้บุคคลนั้นยอมรับกฎกติกา ข้อปฏิบัติและวิธีการขององค์กร โดยกฎกติกาเหล่านั้นเป็นกฎกติกาที่ไม่มีบุคคลใดฝ่าฝืนติดตามในการแสดงพฤติกรรม

5. ความคิดสร้างสรรค์ (individual initiative) เป็นการแสดงออกถึงความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลและการออกแบบนวัตกรรมที่มุ่งให้การพัฒนางานหรือผลการปฏิบัติงานขององค์กรการทำงานหนักและการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับงาน

6. การทำความดีในสังคม (civic virtue) เป็นการแสดงความเต็มอกเต็มใจในการเข้าไปมีส่วนร่วมกับองค์กร การเฝ้าติดตามสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ขององค์กร ที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กร การแสดงออกพฤติกรรมเช่นนี้บ่งบอกให้เห็นว่าบุคคลรู้สึกผูกพันกับองค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นเจ้าขององค์กรด้วย

7. การพัฒนาตนเอง (self – development) เป็นการที่บุคคลพัฒนาตนเองโดยการค้นคว้าเพิ่มเติม การเพิ่มพูนความรู้ทักษะและความสามารถ เพื่อนำมาใช้ในการทำงาน



วิภาวี มหารักษ์กะ (2550, หน้า 74 – 75) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงานของบุคลากร  
ที่มีกำลังใจดีที่จะปฏิบัติงาน มันแสดงออกทางพฤติกรรมการทำงานดังนี้

1. การทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น ไม่เกิดความขัดแย้ง การทำงานไม่ผิดพลาดมีความ  
ความแม่นยำในงานสูง มีความเชื่อถือได้

2. การทำงานของบุคคลเต็มไปด้วยความพอใจ มีความสุขและสนุกกับงานที่ได้ทำ มี  
ความสนใจ และมีความตั้งใจในการทำงาน

3. สมาชิกในหน่วยงานจะร่วมกันให้ข้อเสนอแนะ ร่วมกันแก้ไข และปรับปรุงงาน  
ให้ดียิ่งขึ้น

4. การวิพากษ์วิจารณ์ และการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ต้องเป็นไปด้วยความ  
ยุติธรรมโปร่งใส และด้วยความบริสุทธิ์ใจ

5. สมาชิกในหน่วยงาน มีความเอื้อเฟื้อ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ยอมเสียสละเวลา  
ส่วนตนเพื่อช่วยเหลือหน่วยงานของตนได้ในกรณีพิเศษ หรือเร่งด่วนต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากงาน  
ประจำ

6. ยอมรับการมอบหมายหน้าที่การงานพิเศษที่นอกเหนือไปจากงานในหน้าที่ ด้วย  
ความภาคภูมิใจ และเต็มใจ

ส่วนพฤติกรรมการทำงานของบุคคลที่ขาดกำลังใจในการที่จะสนับสนุนการ  
ปฏิบัติงานมักแสดงออกทางพฤติกรรมการทำงาน ดังต่อไปนี้

1. มีบรรยากาศขบเซา สมาชิกในองค์กรมักแสดงอาการเศร้าสร้อย เฉื่อยชา บ้างถึง  
แสดงความเหน้อยล้าที่จะปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เบื่อที่ทำงาน ไม่อยากมาทำงาน

2. มีการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสายเพิ่มขึ้นผิดปกติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน  
ขณะที่มีปริมาณงานที่ต้องทำมาก

3. การทำงานผิดพลาด ไม่แน่นอน เชื่อถือไม่ได้

4. มีการลาออกหรือโยกย้ายงานในอัตราที่เพิ่มขึ้นอย่างผิดปกติ

5. ขาดความสามัคคีระหว่างสมาชิกในหน่วยงาน มีการแก่งแย่งชิงดีกัน เป็นต้น

6. แสดงความไม่สนใจงาน หรือไม่เอาใจใส่เพื่อนร่วมงาน

พรพรรณ อุ่นจันทร์ (2543, หน้า 7) ได้ให้ความหมายกับพฤติกรรมการทำงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานในหน้าที่ซึ่งรวมถึงการกระทำที่แสดงออกในเรื่องที่รับผิดชอบและที่เกี่ยวข้องกับสถานประกอบการ กระบวนการทำงาน ทักษะในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเป็นไปตามนโยบายขององค์กร ประกอบด้วย การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและคำสั่ง ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วม ความคิดริเริ่ม การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และการทำงานเป็นทีม พฤติกรรมการทำงานเป็นลักษณะการทำงานในหน้าที่ซึ่งรวมการกระทำที่แสดงออกในเรื่องที่รับผิดชอบต่อ และเกี่ยวข้องกับสถานประกอบการ กระบวนการทำงาน ทักษะในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเป็นไปตามนโยบายขององค์กรประกอบด้วย

1. การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและคำสั่ง หมายถึง การปฏิบัติตามกฎระเบียบของวินัยของบริษัท รวมถึงการเชื่อฟังและปฏิบัติตามคำสั่งอันชอบธรรมและถูกต้องด้วยความเต็มใจ

2. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่โดยไม่ต้องมีการควบคุมรวมถึงปริมาณงานและคุณภาพที่ทำได้ตรงตามมาตรฐานตามที่หน่วยงานกำหนด

3. การมีส่วนร่วม หมายถึง ปริมาณความมากน้อยของการเข้าร่วมกิจกรรมทั้งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและกิจกรรมเพิ่มผลผลิตด้วยความเต็มใจ เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพงาน

4. ความคิดริเริ่ม หมายถึง การแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่หรือเป็นแนวความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นประโยชน์และสามารถนำมาปฏิบัติได้กับองค์กร

5. การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ หมายถึง ความสามารถในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจต่อการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและทันต่อเวลา

6. การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้โดยไม่เกิดปัญหาและอุปสรรค หรือข้อขัดแย้งใด ๆ รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดความรักและความสามัคคีในหน่วยงาน

สุปรียา ชื่นกลิ่น (2546, หน้า 7) กล่าวว่าพฤติกรรมการทำงาน (behavior of work role) หมายถึง กิริยาอาการและทักษะการทำงานที่พนักงานแสดงออกขณะปฏิบัติงาน เมื่อต้องเผชิญกับสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. พฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับของบริษัท (behavior of one's work role) หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานตามข้อบังคับของบริษัทตามแนวทางที่กำหนดไว้ตามกฎเกณฑ์โดยไม่ฝ่าฝืน

2. พฤติกรรมด้านความซื่อสัตย์ (integrity) หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานให้แก่องค์กรด้วยความจงรักภักดี ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่คิดเปลี่ยนงานและทุ่มเทความสามารถของตนเอง เพื่อประโยชน์ขององค์กรตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

3. พฤติกรรมด้านการอุทิศตนเพื่อส่วนรวม (charity) หมายถึง พฤติกรรมการยอมสละเวลาส่วนตัวเพื่อทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย นอกเหนือจากปกติที่ทำที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ หรือเพื่อทำกิจกรรมของบริษัท ตลอดจนการดูแลรักษาทรัพย์สินของบริษัทด้วย

4. พฤติกรรมด้านการถ่ายโอนความรู้ (transfer of knowledge) หมายถึง พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อกับผู้อื่นเพื่อถ่ายทอดความรู้ให้ข้อมูลให้แนะนำ แสดงความคิดเห็นหรือช่วยเหลือและส่งเสริมผู้อื่นในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสำเร็จ ลุล่วง

จากความเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานที่กล่าวไว้ข้างต้น สรุปได้ว่าพฤติกรรมการทำงาน ประกอบด้วย พฤติกรรมการทำงานแบบมุ่งอนาคตและควบคุมตนเอง พฤติกรรมการทำงานแบบเตรียมตัวเพื่อการทำงานในอนาคต และ พฤติกรรมการทำงานเพื่อประโยชน์ของหน่วยงานในอนาคต หรืออาจกล่าวได้ว่า พฤติกรรมการทำงานเพื่อตนเอง เพื่อองค์กร และเพื่อสังคม ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับความต้องการและเป้าหมายของแต่ละบุคคล

### 1.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

Bandura (อ้างถึงใน ชนิกา แสงสร 2550, หน้า 26) กล่าวถึง ปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคล ประกอบด้วย 2 ประการ คือ

1. ตัวกำหนดพฤติกรรมที่เกิดขึ้นก่อนพฤติกรรม ซึ่ง Bandura ได้อธิบายเรื่องนี้ว่า ถ้ามีเหตุการณ์ต่าง ๆ เกิดขึ้นในสิ่งแวดล้อมเช่นนั้นเป็นประจำเสมอ จะทำให้บุคคลสามารถคาดการณ์ได้ว่า ถ้ามีสิ่งหนึ่งเกิดขึ้นแล้วจะมีอีกเรื่องหนึ่งตามมา การรู้ความสัมพันธ์เงื่อนไขต่าง ๆ เหล่านี้ จะทำให้บุคคลสามารถทำนายเหตุการณ์ได้ว่า อะไรจะเกิดขึ้นอย่างไรภายใต้ภาวะการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นก่อน ถ้าบุคคลนั้นมีสามารถทางสติปัญญาสูงก็จะสามารถคาดการณ์ถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้และจะเลือก

กระทำหรือแสดงพฤติกรรมของเขาให้สอดคล้องกับการคาดการณ์ของเขาซึ่งเป็นการเรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าหนึ่งกับสิ่งเร้าหนึ่งนี้จะมีผลต่อการเกิดหรือไม่เกิดพฤติกรรม จะมีผลต่อการคงอยู่หรือการหายของพฤติกรรมของบุคคลเพราะบุคคลจะยึดเอาสิ่งเร้าหนึ่งมาทำนายการเกิดของอีกสิ่งเร้าหนึ่ง เช่น เห็นท้องฟ้ามีดลครึ้ม บุคคลรีบเดินทางกลับบ้าน ทั้งนี้เพราะคาดการณ์ว่าฝนจะต้องตกลงมาแน่นอน ฉะนั้น ตัวกำหนดพฤติกรรมที่เป็นสิ่งเร้าจึงได้แก่ สิ่งเร้าต่าง ๆ ที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมและเป็นสิ่งเร้าที่ปรากฏในสภาพแวดล้อมของบุคคล ซึ่งเกิดก่อนพฤติกรรม จึงเรียนตัวกำหนดพฤติกรรมนี้อีกอย่างหนึ่งว่า ตัวกำหนดพฤติกรรมที่เกิดก่อนพฤติกรรม ซึ่งก็คือสิ่งเร้านั่นเอง

2. ตัวกำหนดที่เป็นผลกรรม ซึ่ง Bandura มีความเชื่อเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า การเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ในสังคมของมนุษย์เป็นการเรียนรู้เงื่อนไขผลกรรมว่า พฤติกรรมใดกระทำแล้วจะได้รับรางวัลหรือผลกรรมเป็นบวก และพฤติกรรมใดกระทำแล้วจะได้รับผลกรรมทางลบ การเรียนรู้เงื่อนไขผลกรรมดังกล่าวจะทำให้มนุษย์เลือกกระทำพฤติกรรมที่ได้รับผลกรรมทางบวกหรือการเสริมแรง และจะหลีกเลี่ยงการกระทำพฤติกรรมที่จะได้รับผลกรรมทางลบหรือการลงโทษ ดังนั้น การเกิดพฤติกรรมจึงขึ้นอยู่กับผลกรรมอีกด้วย ถ้ากระทำพฤติกรรมใดแล้วได้รับผลกรรมทางบวก พฤติกรรมนั้นก็เกิดขึ้นอีก และถ้ากระทำพฤติกรรมใดแล้วได้รับผลกรรมทางลบ พฤติกรรมนั้นก็ลดลงหรือหายไป อย่างไรก็ตาม การเรียนรู้เงื่อนไขผลกรรมนี้สามารถเรียนรู้ได้ทั้งจากประสบการณ์และจากการสังเกตจากตัวแบบหรือการกระทำของผู้อื่นที่สังเกตเห็น ซึ่งเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ทางอ้อม จากการศึกษาของ Bandura พบว่า บุคคลจะแสดงพฤติกรรมใดหรือไม่ นั่น ขึ้นอยู่กับความคาดหวังว่า เมื่อกระทำพฤติกรรมนั้นจะได้รับผลตามที่ต้องการหรือไม่ ถ้าหากบุคคลเรียนรู้ว่าการกระทำนั้นจะทำให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง แต่รับรู้ว่าตนเองมีความสามารถไม่พอที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น ก็จะมีแนวโน้มว่าบุคคลจะไม่แสดงพฤติกรรมนั้น เพื่อหลีกเลี่ยงความผิดหวัง นอกจากนี้ยังมีผลต่อการกระทำกิจกรรมที่ยุ่งยากซับซ้อนได้สำเร็จหรือไม่ เนื่องจากความมั่นใจว่าตนเองมีความสามารถเพียงใดจะเป็นตัวชี้ว่าบุคคลจะมีความพยายามทำงานมากน้อยเพียงใด ถ้าบุคคลเชื่อว่าตนเองไม่มีความสามารถพอที่จะทำให้กิจกรรมสำเร็จจะเกิดความกลัว และนอกจากนี้ Bandura ยังกล่าวถึงการทำพฤติกรรมว่า บุคคลอาจจะไม่กระทำพฤติกรรมนั้นก็ได้อีกต่อไป

2.1 ขาดสิ่งจูงใจ หรือถูกบังคับจากภายนอกให้กระทำ

2.2 การตัดสินใจที่ผิดพลาดไป นั่นคือ การที่บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับผลกรรมที่ตนเองจะได้รับจากการกระทำพฤติกรรมนั้นผิดพลาดไป ซึ่งทำให้บุคคลรู้สึกว่าไม่คุ้มค่าที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น

2.3 ความไม่ทันการณ์ในการประเมินความสามารถของตนเอง เพราะประสบการณ์ทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ถ้าบุคคลไม่ได้ประเมินตนเองตลอดเวลา จะทำให้บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองผิดพลาดไป อันมีผลทำให้บุคคลไม่กระทำพฤติกรรม

2.4 การประเมินการรับรู้ความสามารถของตนเองผิดพลาด เช่น บุคคลที่ประเมินว่าตนเองมีความสามารถต่ำในการกระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง เขาก็จะไม่กระทำพฤติกรรมนั้น

2.5 การประเมินความสำคัญของทักษะย่อย ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการกระทำพฤติกรรมผิดพลาด นั่นก็คือ การที่บุคคลคิดว่าเขาขาดทักษะหรือมีทักษะในด้านต่าง ๆ ไม่เพียงพอ เขาจึงไม่กระทำพฤติกรรมนั้น

2.6 เป้าหมายของการกระทำมีลักษณะคลุมเครือ ไม่ชัดเจน และเป็นหมายนั้นไม่สามารถปฏิบัติได้

2.7 การรับรู้ตนเองที่ไม่ถูกต้อง บุคคลที่รับรู้ตนเองที่ไม่ถูกต้องนั้น อาจเป็นผลมาจากการกระทำที่มีลักษณะคลุมเครือ ไม่ชัดเจนหรืออาจถูกบังคับให้กระทำ หรืออาจได้รับข้อมูลจากภายนอกมาอย่างไม่ถูกต้อง

ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมการทำงาน ได้แก่

1. สภาพทางเศรษฐกิจและตลาดแรงงาน เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจและตลาดแรงงานสามารถทำให้พนักงานมีความคิดหรือสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงงานได้ ในกรณีที่ตลาดแรงงานมีอัตราการจ้างแรงงานต่ำ ก็จะส่งผลให้พนักงานมีแนวโน้มที่จะคงอยู่กับองค์กรไปนาน ๆ

2. ระบบการให้รางวัล ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ระบบนี้เป็นระบบที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อการมีพฤติกรรมการทำงานอย่างทุ่มเทและใส่ใจ และพบว่าระบบการให้รางวัลมีความสัมพันธ์กับอัตราการลาออก และอัตราการขาดงานด้วย และหากระบบให้ผลการตอบ

แทนหรือระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้อัตราการขาดงานต่ำและ อัตราการลาออกต่ำด้วย

3. บรรทัดฐานของกลุ่ม กลุ่มงานสามารถเป็นตัวผลักดันและกระตุ้นการทำงานของ ผู้ร่วมงานในกลุ่ม เช่น การคาดหวังที่สูงจากบรรทัดฐานของผลงานจากกลุ่มจะเป็นตัวกระตุ้นให้ พนักงาน หรือผู้ร่วมงานในกลุ่มมีแรงจูงใจสูงขึ้น และต้องการที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อรักษา บรรทัดฐานของกลุ่มไว้ แทนที่จะหลีกเลี่ยงงานนั้น ๆ

4. จริยธรรมส่วนบุคคล พนักงานที่มีความรู้สึกว่าจะอยากจะทำงานนั้นจะมีความสัมพันธ์กันโดยตรงกับจริยธรรมที่เข้มแข็งของพนักงานผู้นั้น

5. ความผูกพันต่อองค์กร ปัจจุบันนี้เป็นตัวแปรที่สำคัญอีกตัวหนึ่ง เพราะความผูกพัน ต่อองค์กรเป็นตัวแทนของความเห็นที่สอดคล้องกับเป้าหมายของพนักงานและเป้าหมายของ องค์กรและมีความเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยสรุปคือ หากพนักงานแน่ใจในองค์กร ของตนพวกเขาก็จะมีความพยายามที่จะทำงานให้สำเร็จและบรรลุเป้าหมาย

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544, หน้า 81 – 83 , อ้างใน ฌัญฐิกา เจยาคม 2551, หน้า 15 – 17) นำเสนอปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมีผล ต่อการทำงาน ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านบุคคล บุคคลมีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวแตกต่างกันไป ซึ่งมีผลต่อการ แสดงออกพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย ปัจจัยในตัวบุคคลได้แก่

1.1 ความถนัด เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งมีความชำนาญในทางเฉพาะ ด้านที่ไม่เหมือนกัน ถ้าเราสามารถทดสอบความถนัดของบุคคลได้ก็จะมอบหมายงานให้เหมาะสม กับบุคคลนั้นได้

1.2 ลักษณะทางบุคลิกภาพ เป็นส่วนประกอบที่เป็น โครงสร้างในลักษณะรวมกัน ของแต่ละบุคคล ทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกแตกต่างกันไป

1.3 ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางความสามารถทางด้านกายภาพ บุคคลที่แข็งแรงย่อมเหมาะกับงานในลักษณะหนึ่งแตกต่างจากคนที่หน้าตาสวยงาม

1.4 ความสนใจและการจูงใจ เป็นความสนใจของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกันความสนใจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกงานตามความพอใจ

1.5 อายุ เพศ และวัยต่าง ๆ มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะกับการทำงานที่จำเจ และต้องใช้แรงงานหนัก หญิงและชายมีลักษณะของงานที่แตกต่างกันบ้าง

1.6 การศึกษามีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญเฉพาะย่อมต้องการผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมในด้านนั้น ๆ มิฉะนั้นก็ไม่อาจจะกระทำได้

1.7 ประสบการณ์การเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น ๆ งานบางอย่างจึงระบุจำนวนปีที่เคยทำงานก่อนรับเข้าทำงาน

2. ด้านสภาพแวดล้อม เป็นสถานการณ์ภายนอกที่มีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมการทำงาน โดยด้านสภาพแวดล้อมแบ่งเป็น 2 ปัจจัย คือ

2.1 ปัจจัยเกี่ยวกับงานในวงการธุรกิจอุตสาหกรรม มีงานในลักษณะแตกต่างกันมากงานบางอย่างอยู่ในสำนักงานเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับงานเอกสารสิ่งพิมพ์ บุคคลที่นิยมงานในห้องปรับอากาศสถานที่โอ้อ่า มีความสะดวกสบายเป็นเครื่องจูงใจให้ทำงาน แต่งานบางอย่างเป็นงานภายนอกอาคาร เช่น การควบคุมงานก่อสร้าง การคุมงานเจาะเป็นงานที่ทำทลายความสามารถในการแก้ปัญหา และในบางครั้งก็เสี่ยงอันตรายมีบุคคลบางคนก็สนใจเช่นกัน ลักษณะเกี่ยวกับงานจึงแบ่งออกเป็นดังนี้

2.1.1 วิธีการทำงาน เป็นระบบของการทำงานว่ามีขั้นตอนอย่างไรต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลใดบ้าง งานมีความยากง่ายเพียงใด

2.1.2 เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ความคล่องตัวของการทำงานอยู่ที่อุปกรณ์ที่ช่วยในการผ่อนแรงมีความสะดวกสบายเพียงไร

2.1.3 การจัดบริเวณสถานที่ทำงาน ที่ทำงานคับแคบ อากาศร้อนอบอ้าว มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคคล การจัดสวน จัดบริเวณที่ทำงานมีส่วนจูงใจให้บุคคลชอบในสถานที่ทำงาน

2.1.4 ลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น ความสะดวกสบายในการคมนาคม การป้องกันอุบัติเหตุและอันตรายที่เกิดขึ้นในการทำงาน

2.2 ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ มีผลต่อการตัดสินใจทำงานในทางอ้อมคือ

2.2.1 ลักษณะขององค์การเป็นลักษณะของสถานที่ทำงาน หากเป็นงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บุคคลที่สนใจเข้าทำงานเพราะความมั่นคง มีสวัสดิการ หากเป็นโรงงานอุตสาหกรรมจะคาดหวังเรื่องรายได้

2.2.2 ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา เป็นการพิจารณาสายงานว่ามีลำดับขั้นตอนมากเพียงใด ต้องผ่านการฝึกอบรมมากเพียงใด ผู้ได้บังคับบัญชาเป็นลักษณะใด

2.2.3 ชนิดของเครื่องจูงใจ ได้แก่ เงินเดือน โบนัส สวัสดิการอื่น ๆ มีผลต่อการตัดสินใจในการทำงานเช่นเดียวกัน

2.2.4 สภาพแวดล้อมในสังคมธุรกิจอุตสาหกรรมนั้น มีฐานะอย่างไรในสังคมเป็นที่ยอมรับของบุคคลในวงการณ์นั้นหรือไม่ มีความน่าเชื่อถือหรือไม่

ปัจจัยทั้งด้านบุคคลและสภาพแวดล้อมเป็นสิ่งที่นักบริหารงานบุคคลควรทำความเข้าใจว่าปัจจัยใดมีอิทธิพลต่อคนชนิดใดและมีมากน้อยเพียงใด บุคคลยังอาจให้ความสนใจในปัจจัยแตกต่างกันไปตามกาลเวลา และ โอกาสในการทำงาน การพิจารณาถึงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและด้านบุคคล ควรพิจารณาในเชิงระบบ เพราะแต่ละส่วนมีผลต่อการทำงานและมีบทบาทต่องานในหน่วยงานที่แตกต่างกัน

#### 1.4 พฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับ

การอยู่ร่วมกันในองค์การที่มีบุคคลหลากหลายทางความคิดจำเป็นต้องมีกฎระเบียบเพื่อไว้คอยควบคุมคนในองค์การให้มีอยู่กันอย่างมีระเบียบแบบแผน ในการทำงานก็เช่นกัน กฎระเบียบมีไว้เพื่อให้พนักงานปฏิบัติตามไปในทิศทางเดียวกันซึ่ง สุพาณี สฤญ์วานิช (2552, หน้า 212) กล่าวว่าโดยทั่วไปขององค์การจะมีกฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือมีขั้นตอนการปฏิบัติงานกำหนดอยู่เป็นกฎระเบียบโดยรวมของหน่วยงาน เช่น ระเบียบว่าด้วยต้องปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา 08.00-17.00 น. หรือระเบียบการลาว่าห้ามลาจิจโดยไม่แจ้งล่วงหน้า หรือมีขั้นตอนการลาหยุดงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทุกคนหรือทุกกลุ่มต้องปฏิบัติตาม

ฉันทฎิกา เจยาคม (2551, หน้า 23) กล่าวว่า การวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับของทางโรงงาน โดยมีการกล่าวถึงสิ่งที่มีผลต่อการกำหนดพฤติกรรมคือ



1. วินัยในการทำงาน หมายถึง เป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับการควบคุมการปฏิบัติงานของคนหม่อมมาให้อยู่ในขอบเขตที่ดี หรือเป็นเครื่องมือของผู้นำในการควบคุมพฤติกรรมของคนในองค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ข้อกำหนดในการควบคุมพฤติกรรมหรือการปฏิบัติงานมี 2 ลักษณะ คือ 1) ข้อกำหนดที่เป็นข้อห้ามพฤติกรรมหรือห้ามปฏิบัติ 2) ข้อกำหนดที่บังคับให้ต้องปฏิบัติ

### 1.1 วัตถุประสงค์ของวินัย

1.1.1 ส่งเสริมพฤติกรรม โดยการให้รางวัลแก่พนักงานที่ประพฤติตัวเหมาะสม เพื่อเป็นการเสริมแรงให้พนักงานรักษา และ พัฒนาพฤติกรรมอย่างต่อเนื่อง

1.1.2 ป้องกันพฤติกรรม โดยการลงโทษ ตักเตือน หรือให้คำแนะนำ เพื่อพนักงานจะได้ปรับปรุงพฤติกรรมของตนให้เป็นตามข้อกำหนดขององค์กร

### 1.2 ส่วนประกอบของวินัย

1.2.1 ระบบวินัย เป็นระบบที่องค์กรนำมาใช้สำหรับชี้แนะและควบคุมให้สมาชิกปฏิบัติตามที่องค์กรต้องการ โดยทำให้สมาชิกเข้าใจบทบาท หน้าที่ วัตถุประสงค์ร่วม

1.2.2 พฤติกรรม เป็นการแสดงออกของสมาชิกที่มีผลต่อภาพลักษณ์ การดำเนินงานและประสิทธิภาพขององค์กร องค์กรที่มีสมาชิกสามารถปฏิบัติตนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ย่อมมีโอกาสก้าวหน้าในอนาคต

1.2.3 กลุ่มคน วินัยถูกนำมาใช้กับกลุ่มคนเพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย และกระทำกิจกรรมร่วมกันอย่างเหมาะสม

1.2.4 เครื่องมือ ระบบวินัยต้องอาศัยเครื่องมือมาใช้ในการควบคุม ได้แก่ การลงโทษ การให้รางวัล และการให้คำปรึกษา

### 1.3 ประเภทของปัญหาทางวินัย

1.3.1 การเข้างาน ปัจจุบันปัญหาการขาดงานเป็นปัญหาที่สำคัญ ซึ่งมีสาเหตุดังต่อไปนี้

1.3.1.1 การขาดสำนึก เกิดจากบุคคลไม่เห็นความสำคัญของการทำงานและมีแนวโน้มที่จะขาดงานเพื่อกิจกรรมอื่น ที่สามารถดึงดูดความสนใจของเขาในช่วงเวลานั้น

1.3.1.2 ทักษะคติ ปัจจุบันหลายคนมองว่างานมิใช่หลักของชีวิต ทำให้บุคคลไม่ทุ่มเทความพยายามให้กับการทำงาน

1.3.1.3 ความหลากหลาย ความแตกต่างทางภูมิหลังของบุคคลส่งผลให้ค่านิยมต่อการทำงานแตกต่างจากสิ่งท้องค้การต้อองการ ทำให้เกิดความขัดแย้งต่อการทำงาน

1.3.1.4 ความเชื่อที่ผิด โดยบุคคลกรเชื่อว่าต้องใช้เวลาให้ครบ ส่งผลให้้องค้การต้อองจ่ายค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นโดยไม่จำเป็น ซึ่งปัญหานี้มักมีความรุนแรงในระดับที่มากพอสมควรในประเทศไทย

1.3.2 พฤติกรรมขณะปฏิบัติงาน เป็นการประพฤติตัวไม่เหมาะสมขณะปฏิบัติงาน เป็นปัญหาด้านวินัย ที่สำคัญต่อ้องค้การ ปัญหานี้มีขอบเขตที่กว้าง ตลอดจนส่งผลกระทบต่อ้องค้การในหลายด้าน เช่น การเล่นการพนัน การทะเลาะวิวาท การไม่ปฏิบัติงานตามที่กำหนด การดื่มสุราและการใช้สารเสพติด

1.3.3 ความไม่ซื่อสัตย์ เป็นพฤติกรรมที่ขาดความเชื่อถือและไว้วางใจซึ่งกันและกันเช่น การลักขโมย การให้ข้อมูลเท็จต่อ้องค้การ

1.3.4 กิจกรรมภายนอก้องค้การ พนักงานงานแต่ละคนย่อมมีฐานะ เป็นตัวแทนของ้องค้การ เนื่องจากสังคมภายนอกับรู้ภาพลักษณ์ของ้องค้การ โดยผ่านการแสดงพฤติกรรมของสมาชิกการกระทำกิจกรรมส่วนตัวของบุคคลส่วนตัวอาจส่งผลต่อ้องค้การทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การประพฤติตัวเป็นที่เสื่อมเสียทางสังคม การร่วมงานกับ้องค้การคู่แข่ง

1.4 ประเภทของโทษทางวินัย โทษทางวินัยที่มีการกำหนดไว้ในข้อบังคับเพื่อใช้ลงโทษลูกจ้างมีดังนี้

1.4.1 ตักเตือนด้วยวาจา

1.4.2 ตักเตือนเป็นหนังสือ

1.4.3 ลดค่าจ้าง

1.4.4 ตัดค่าจ้างบางส่วน

1.4.5 พักงาน

1.4.6 เลิกจ้าง

จากการศึกษาข้างต้นสรุปได้ว่า การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและคำสั่ง หมายถึง การปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัยของบริษัท รวมถึงการเชื่อฟังและปฏิบัติตามคำสั่ง อันชอบธรรมด้วยความเต็มใจและถูกต้อง ซึ่งกฎระเบียบข้อบังคับเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยควบคุมให้พนักงานได้ปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน หากพนักงานมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม ต้องถูกลงโทษตามลำดับขั้นตอนทางวินัย

### 1.5 พฤติกรรมการทำงานด้วยความรับผิดชอบ

จุฑารัตน์ กิตติเชมาจร (2552, หน้า 35) กล่าวว่า ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลแสดงออกถึงการทำหน้าที่ของตนและงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเอาใจใส่ มีความระมัดระวังรอบคอบ มีการวางแผน มีความขยันหมั่นเพียร อดทนและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตรงต่อเวลา เคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง ยอมรับผลของการกระทำไม่ว่าจะเป็นผลดีหรือผลเสีย และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขงานของตนเองให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ได้กล่าวถึงความรับผิดชอบไว้ 2 ประเภท คือ

1. ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่การงานและหน้าที่สังคมหน้าที่อื่น ๆ ทั้งปฏิบัติต่อตนเอง ต่อบิดามารดา ญาติพี่น้อง ต่อบุคคลทั่วไป และต่อประเทศชาติมนุษยจะต้องรับผิดชอบต่อหน้าที่เหล่านี้ ซึ่งความรู้สึกรับผิดชอบนี้เป็นลักษณะสำคัญอย่างหนึ่งที่ต่อใช้เป็นเกณฑ์ตัดสินว่าบุคคลใดบรรลุภาวะมากน้อยเพียงใด

2. ความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง ในด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงานนั้น เนื่องจากทุกคนต้องมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติทั้งของตนเองและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในด้านการงาน และในส่วนบุคคลก็ควรจะต้องตั้งใจทำหน้าที่ของตนเองให้เสร็จสิ้นตามที่ได้รับหมาย ไม่ละเลยทอดทิ้งไป ผู้ที่มีความรับผิดชอบในการงานเป็นผู้ที่คอยเอาใจใส่ในการงานตน คอยหาทางให้การงานของตนก้าวหน้าและหาทางป้องกันไม่ให้เกิดความบกพร่องเสียหายในการงานของตนที่รับผิดชอบอยู่ ผู้รับผิดชอบต่อหน้าที่ย่อมถือว่า งานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นหน้าที่ของตนเองนั้นสำคัญที่สุดซึ่งจะหลีกเลี่ยงไม่ได้ จะต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด และปฏิบัติตามระเบียบต่าง ๆ ที่วางไว้ให้เป็นแนวปฏิบัติสำหรับหน้าที่แต่ละอย่าง

ฉันทูฎีกา เจยามคม (2551, หน้า 25) กล่าวว่า ความรับผิดชอบที่บุคคลพึงกระทำสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ความรับผิดชอบต่อตนเอง และความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งมีลักษณะการแสดงพฤติกรรม คือ

1. ความรับผิดชอบต่อตนเองที่มีต่อการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานกระทำหรือแสดงออกถึงการพยายามแสวงหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีความตั้งใจ เอาใจใส่ อดทนต่อปัญหาและอุปสรรค ไม่ละเลยทอดทิ้งหรือหลีกเลี่ยงจนกว่างานจะแล้วเสร็จรวมถึงวางแผนในการทำงานและยอมรับการกระทำของตนเองที่เกิดขึ้นทั้งในด้านที่เป็นผลดีและผลเสีย

2. ความรับผิดชอบต่อองค์กร หมายถึง การที่พนักงานทำงานโดยตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยยึดมั่นตามระเบียบข้อบังคับ คำสั่งต่าง ๆ ขององค์กร รวมถึงการเป็นผู้ใช้และรักษาทรัพย์สินขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ดังนั้น จากความหมายข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง พนักงานปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายไม่ว่าจะตรงกับตำแหน่งงาน ความรู้ความสามารถหรือไม่ก็ตาม โดยรับผิดชอบและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถทั้งในด้านของปริมาณและคุณภาพโดยประเภทของความรับผิดชอบแบ่งออกเป็น ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ความรับผิดชอบต่อตนเอง และความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งลักษณะของบุคคลที่มีความรับผิดชอบ คือ เป็นผู้ที่ตรงต่อเวลา ซื่อสัตย์ ตั้งใจทำงาน มีความอดทนอดกลั้น สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี รวมไปถึงมีการวางแผนการทำงานที่ดีด้วย

#### 1.6 พฤติกรรมการทำงานด้านการมีส่วนร่วม

ฉัตรนภา พันธุ์สุวรรณกิจ (2548, หน้า 5) ได้ให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรมการทำงานที่ให้ความร่วมมือ (civic virtue) หมายถึง การที่พนักงานมีความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในกิจกรรม ตลอดจนการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กร โดยแสดงความคิดเห็นในสิ่งที่เป็นประโยชน์ และติดตามความเคลื่อนไหวในการเปลี่ยนแปลงขององค์กร และให้ความหมายของคำว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (decision – making practices) หมายถึง พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนเป้าหมายการทำงาน ตลอดจนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ตนปฏิบัติทุกขั้นตอนโดยผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น

จุฬารัตน์ กิตติเชมมากร (2552, หน้า 48) ได้แบ่งขั้นตอนของการมีส่วนร่วม คือ

1. ขั้นการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (decision marking) เป็นกระบวนการกำหนดความต้องการและการจัดลำดับความสำคัญ การเลือกนโยบายและประชากรที่เกี่ยวข้อง การตัดสินใจในช่วยเริ่มต้น การตัดสินใจในช่วงดำเนินการวางแผน และการตัดสินใจในช่วงปฏิบัติตามแผนที่วางไว้

2. ขั้นการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (implementation) เป็นการมีส่วนร่วมในการบริหารและประสานงาน

3. ขั้นการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (benefit) เป็นการมองถึงความสำคัญของผลประโยชน์ และต้องพิจารณากระจายทางลบที่บุคคลต้องร่วมกันรับผิดชอบ

4. ขั้นการมีส่วนร่วมในการประเมินผล (evaluation) ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องสังเกตในส่วนของคุณภาพ (view) ความชอบ (preference) และความคาดหวัง (expectations) จะมีอิทธิพลสามารถแปรเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลในกลุ่มต่าง ๆ ได้ การมีส่วนร่วมมีความสำคัญ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมก่อให้เกิดการระดมความคิดระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง ทำให้เกิดความคิดเห็นที่หลากหลาย นำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นที่ยอมรับของกลุ่มบุคคลอย่างแท้จริง

2. การมีส่วนร่วมมีผลทางจิตวิทยา คือ ทำให้เกิดการต่อต้านน้อย ในขณะที่เดียวกันก็จะเกิดการยอมรับมากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นวิธีการที่ผู้บริหารสามารถตรวจสอบว่าสิ่งที่ตนเองรู้ตรงกับสิ่งที่ผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาหรือผู้รู้หรือไม่

3. เปิดโอกาสให้มีการสื่อสาร สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสบการณ์การทำงาน ตลอดจนเกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

4. เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานและผู้ที่เกี่ยวข้องได้แสดงความสามารถและฝึกทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทำให้เกิดความมีน้ำใจ (team spirit) และความจงรักภักดีต่อองค์กรมากขึ้น

5. การมีส่วนร่วมทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น การตัดสินใจมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นด้วย

ดังนั้น จากผลการวิจัยข้างต้น พอสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง ปริมาณความมากน้อยของการเข้าร่วมกิจกรรมทั้งที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานและกิจกรรมเพิ่มผลผลิตด้วยความเต็มใจเพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพงาน โดยมีขั้นตอนของการมีส่วนร่วม คือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และขั้นการมีส่วนร่วมในการ

ประเมินผล ซึ่งการมีส่วนร่วมมีส่วนสำคัญทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล มีการแสดงความสามารถในการทำงาน รวมไปถึงการทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นด้วย

### 1.7 พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดริเริ่ม

ณัฐจิภา เจยาคม (2551, หน้า 26) กล่าวว่าไว้ว่าความคิดสร้างสรรค์ (initiative & creativeness) เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับพนักงาน เพราะเป็นการทำให้พนักงานมีหน้าที่การทำงานมากขึ้น หรือมีผลงานดีขึ้น หรืออาจเป็นเพียงแค่การปรับปรุงวิธีการทำงานหรือระบบการทำงานที่ทำอยู่แล้ว ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์นั้นไม่จำเป็นต้องเป็นการคิดค้นที่ยิ่งใหญ่อาจเป็นเพียงแค่แก้ไขจุดบกพร่องเล็กน้อย หรือปรับปรุงเล็กน้อย เพราะสิ่งเหล่านี้เมื่อรวมกันทั้งองค์การคือสิ่งที่มีประโยชน์อย่างมากทั้งความคิดริเริ่ม และการสร้างสรรค์เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงการมีทัศนคติที่ดีต่องานในด้านบวกของพนักงาน บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในองค์การ ก็มีสำคัญในการสร้างสรรค์ความคิด เช่น ผู้นำและองค์การต้องยอมรับผิชอบในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น เป็นส่วนที่ทำให้พนักงานเกิดความไว้วางใจและยินดีร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การและยังไม่เป็นอุปสรรคต่อการเสริมสร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ

ณัฐจิภา เจยาคม (2551, หน้า 27) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นกระบวนการทางจินตนาการประยุกต์ (applied imagination) เป็นความสามารถของการเห็น (seeing) หรือการตระหนัก (awareness) และความรับผิดชอบ (responsible) ที่บุคคลพึงกระทำ

1. ลักษณะบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ (creative person) พิจารณาได้จากลักษณะดังต่อไปนี้

1.1 เป็นผู้ที่มีความตื่นตัวและกระตือรือร้นที่จะคิดและสร้างสิ่งใหม่ ๆ ตลอดเวลาทำงานหนึ่งสำเร็จแล้วต้องการทำงานอื่นต่อไปด้วยความคิดของเขา ไม่ใช่รอทำตามคำสั่งเพียงอย่างเดียวทุกเวลานาทีเกิดผลผลิตตลอดเวลา

1.2 เป็นผู้ที่มีสมาธิสูง มีความสามารถในการใช้สมาธิได้ทุกสถานการณ์ พิจารณาวิเคราะห์ความคิดต่าง ๆ ด้วยการตั้งสมมติฐานกระทำตามขั้นตอนได้อย่างมีระบบ

1.3 เป็นผู้มีความสามารถในการสื่อสาร เพื่อให้เกิดข้อมูลจากการติดตามการทำงานทุกวัน โดยเฉพาะการสื่อสารเกี่ยวกับความก้าวหน้า และความล้มเหลวในการทำงาน โดยเฉพาะการสื่อสารที่ก่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์

1.4 เป็นผู้ที่เปิดรับความคิดเห็นและประสบการณ์ต่าง ๆ อย่างไม่หลีกเลี่ยง และมีประสบการณ์อย่างกว้างขวาง มองทั้งอดีตและปัจจุบันควบคู่กันไป นำความรู้และประสบการณ์ในอดีตมาประยุกต์และแก้ไขปัญหา

1.5 เป็นผู้ที่มีความรู้สึกไวต่อปัญหา สามารถรับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีเงื่อนไข ชอบแสดงออกมากกว่าเก็บกด

1.6 เป็นผู้ที่มีความคิดกว้างไกล มีความเป็นตัวของตัวเอง ไม่คล้อยตามความคิดผู้อื่น อย่างง่ายดายนบนพื้นฐานของเหตุผล มีความคิดหลากหลาย หลายแง่มุม มีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงความคิดอย่างคล่องแคล่ว

1.7 เป็นผู้ที่มีความอดทนต่อสิ่งที่ไม่ชัด ไม่ขาดคิ้วต่อสิ่งที่ยังไม่รู้ และเป็นผู้ทำงานอุทิศเวลาเพื่องาน โดยไม่หวังผลตอบแทน

## 2. บรรยากาศแห่งความคิดสร้างสรรค์ที่องค์กรควรสร้างให้เกิดคือ

2.1 ส่งเสริมโดยการให้ความรู้

2.2 สร้างบรรยากาศแห่งความปลอดภัยทางความคิดและช่วยกันคิด โดยผู้บริหารควรยอมรับคุณค่าของบุคลากรอย่างไม่มีเงื่อนไข ให้กำลังใจและคำชม นอกจากนี้เพื่อร่วมงานต้องมีใจเป็นกลางไม่คิดอิจฉาริษยากัน

2.3 หลีกเลี่ยงอุปสรรคอันจะไม่ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์โดยพิจารณาจากลักษณะดังนี้

2.3.1 อย่าคิดว่าความคิดสร้างสรรค์เป็นเรื่องยาก

2.3.2 สร้างปัจจัยเกื้อหนุนด้วยการสนับสนุนช่วยเหลือ

2.3.3 ไม่สร้างภาวะกดดัน เช่น มีงานประจำมากจนทำให้เกิดความเมื่อยล้า

2.3.4 ผู้บริหารควรเห็นคุณค่าของบุคลากร

2.3.5 หาทรัพยากรให้เหมาะสมกับลักษณะงานในองค์กร

2.3.6 สร้างทีมงานที่ดีในการทำงานร่วมกันเป็นทีมของบุคลากร จัดให้เกิดความคิดสร้างสรรค์แบบทีมภายในองค์กร โดยการให้บุคลากรมีส่วนร่วมจากการสร้างทีมงานในการทำงานร่วมกัน สร้างวัฒนธรรมองค์กร และค่านิยมในองค์กรเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแนวคิดสร้างสรรค์

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552, หน้า 136) กล่าวว่า องค์ประกอบของการสร้างความคิดสร้างสรรค์ จะประกอบไปด้วย

1. ความเชี่ยวชาญ (expertise) ศักยภาพของความคิดสร้างสรรค์จะเพิ่มขึ้นได้ถ้าบุคคลนั้น ๆ มีความสามารถ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และถนัดในสาขาวิชาหรือเรื่องนั้น ๆ

2. ทักษะในการคิดสร้างสรรค์ (creativity – thinking skills) จะครอบคลุมคุณลักษณะส่วนตัวหลายอย่าง ทักษะที่ช่วยเสริมในข้อนี้คือ ความฉลาด ความเป็นอิสระ ความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าเสี่ยง และเป็นพวก Internal Locus of control อดทนต่อความกำกวม อดทนต่อความคับข้องใจได้

3. แรงจูงใจภายในในเรื่องงาน เนื่องจากว่าคนเราจะมี ความปรารถนาที่จะทำงาน ก็ต่อเมื่องานนั้นน่าสนใจนำไปเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์ น่าตื่นเต้น น่าพอใจ และเป็นงานที่ท้าทาย ด้วยคุณลักษณะต่าง ๆ เหล่านี้จะทำให้คนคนนั้นรักงาน อยากจะคิดอยากจะทำทางสร้างสรรค์ คิดใหม่ ทำใหม่ ไม่หยุดยั้งอยู่กับที่

ดังนั้นจากความหมายข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความคิดริเริ่ม หมายถึง การมีความคิดสร้างสรรค์ การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่สามารถนำมาปฏิบัติ พัฒนาหรือปรับปรุงให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับงานและองค์กรได้ ทั้งนี้้องค์การต้องเปิด โอกาสและยอมรับในการสร้างสรรค์ความคิดนั้นด้วย แม้ว่าอาจจะทำให้เกิดความผิดพลาดบ้างก็ตาม แต่ความผิดพลาดนั้นจะทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ มีความมั่นใจและกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นใหม่ ๆ ในการทำงานออกมา

### 1.8 พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

การดำเนินธุรกิจต่าง ๆ ส่วนต้องการการตัดสินใจที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการตัดสินใจวางแผนเชิงกลยุทธ์ หรือเชิงกลวิธี ทั้งนี้เพื่อให้แผนงานเหล่านั้นบรรลุเป้าหมายได้ในที่สุด และปัจจุบันหลายองค์กรยอมรับว่า ระบบสารสนเทศสามารถช่วยให้การตัดสินใจมีประสิทธิภาพมากขึ้น การตัดสินใจจัดว่าเป็นระยะหนึ่งของกระบวนการแก้ไขปัญหา (problem solving process) ของมนุษย์ เมื่อพบว่าปัญหาเกิดขึ้นในเรื่องหนึ่งเรื่องใดแล้ว การแก้ไขปัญหาจะผ่านขั้นตอนการตัดสินใจเลือกแนวทางที่ดีที่สุดเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาต่อไป

กุลชลิ ไชยนันดา (2539, หน้า 130) ได้สรุปลักษณะการตัดสินใจไว้ดังนี้



1. การตัดสินใจเป็นกระบวนการของการเปรียบเทียบผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับจากทางเลือกหลาย ๆ ทาง โดยที่ผู้ตัดสินใจจะเลือกทางเลือกที่ให้ประโยชน์สูงสุด

2. การตัดสินใจเป็นหน้าที่ที่จำเป็น เพราะทรัพยากรมีจำกัด และมนุษย์มีความต้องการไม่จำกัด จึงจำเป็นต้องมีการตัดสินใจเพื่อให้ได้ประโยชน์และความพอใจจากการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ

3. ในการปฏิบัติงานของฝ่ายต่าง ๆ ในองค์การ อาจมีการขัดแย้งกัน เช่น ฝ่ายผลิต ฝ่ายบุคคล ฝ่ายการเงินการบัญชี ฝ่ายการบริหารงานบุคคล แต่ละฝ่ายอาจมีเป้าหมายของการทำงานขัดแย้งกัน ผู้บริหารจึงต้องเป็นผู้ตัดสินใจชี้ขาด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การโดยส่วนรวม

4. กระบวนการตัดสินใจประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นเรื่องเกี่ยวกับการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ข้อจำกัด การกำหนดทางเลือกส่วนที่สอง เป็นการเลือกทางเลือก หรือกลยุทธ์ที่ดีที่สุดตามสถานการณ์

5. การตัดสินใจมีหลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายและลักษณะของปัญหา เช่น อาจแบ่งออกได้เป็นการตัดสินใจตามลำดับขั้น ซึ่งมักเป็นงานประจำ เช่น การจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ ตารางการทำงาน เป็นต้น และการตัดสินใจที่ไม่เป็นไปตามลำดับขั้น เป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหาที่ไม่ได้เกิดขึ้นประจำ เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นนาน ๆ ครั้ง เช่น การตัดสินใจเกี่ยวกับการริเริ่มงานใหม่ เช่น ตั้งคณะใหม่ หรือขยายโรงงานใหม่ เป็นต้น

บุตรี จารุโรจน์ (2548, หน้า 24) กล่าวว่า การแก้ปัญหาเป็นกระบวนการของความพยายามที่ผู้นำหรือสมาชิกของทีมงานร่วมกัน พิจารณาอย่างสุขุมรอบคอบ เพื่อหาวิธีการแก้ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ จนทำให้การดำเนินการบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ โดยทั่วไปแล้วกระบวนการแก้ปัญหาจะมีด้วยกันทั้งหมด 6 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. จำแนกแยกแยะปัญหาหรือเป้าหมาย (identify the problem or goal) ในขั้นตอนนี้จะเป็นการกำหนดปัญหาขึ้นมาด้วยการตั้งคำถาม (questioning) เพื่อค้นหาปัญหา จากนั้นจะทำการแบ่งแยกประเภท (labeling) เพื่อทราบถึงความจำเป็นและความสำคัญของปัญหาแต่ละประเภท

2. กำหนดทางเลือกของการแก้ปัญหา (generate alternative solution) ในขั้นตอนนี้เป็นการระบุแนวทางที่เป็นไปได้ที่ใช้ในการแก้ปัญหา ซึ่งสามารถกระทำได้โดยจะเริ่มจากการระดมสมอง

(brainstorming) เพื่อหาแนวทางต่างๆ จากนั้นจะทำการจัดหมวดหมู่ (clustering) เพื่อง่ายในการเลือกแนวทางแก้ปัญหาในขั้นตอนต่อ ๆ ไป

3. จัดตั้งวัตถุประสงค์ของบรรทัดฐาน (establish objective criteria) ในขั้นตอนนี้เป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ของบรรทัดฐานที่จะใช้ในการแก้ปัญหา โดยมีลักษณะของบรรทัดฐานสองลักษณะคือ บรรทัดฐานสำคัญในการแก้ปัญหา (essential criteria) และบรรทัดฐานที่ต้องการ (desirable criteria)

4. ตัดสินใจเลือกแนวทางการแก้ปัญหาที่เหมาะสมกับบรรทัดฐานมากที่สุด (Decide on a Solution that Best Fits the Criteria) ในขั้นตอนนี้เป็นการตัดสินใจเลือกแนวทางที่เหมาะสมที่สุดในการแก้ปัญหา โดยมีความสอดคล้องกับบรรทัดฐานที่มี ซึ่งการเลือกแนวทางในการแก้ปัญหานั้น บางครั้งแนวทางที่ดีอาจจะไม่ได้รับเลือกเพราะไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

5. ดำเนินการแก้ปัญหา (proceed with the solution) ขั้นตอนนี้จะดำเนินการหลังจากเลือกแนวทางในการแก้ปัญหาแล้ว โดยการดำเนินการแก้ปัญหาจะต้องมีการควบคุมให้การดำเนินการเป็นไปตามแนวทาง ที่ได้เลือกขึ้นมา

6. ประเมินผลการแก้ปัญหา (evaluate the solution) การดำเนินการขั้นตอนนี้จะเป็นการติดตามการดำเนินที่เลือกขึ้นด้วยการประเมินผล โดยการประเมินผลนั้นจะช่วยให้ทราบถึงสัมฤทธิ์ผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการ นอกจากนี้ยังใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางแก้ปัญหาในครั้งต่อไป

จากการศึกษาข้างต้น พอสรุปได้ว่า การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ หมายถึงความสามารถในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจต่อการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและทันต่อเวลา ซึ่งการแก้ปัญหาและการตัดสินใจอยู่ในกระบวนการเดียวกัน โดยเมื่อพบปัญหา ต้องทำงานแยกแยะหาทางแก้ปัญหา ตัดสินใจแก้ปัญหา ดำเนินการแก้ปัญหา รวมไปถึงประเมินผลของปัญหา เพื่อหาข้อสรุปว่าการแก้ปัญหาและการตัดสินใจนั้นถูกต้องแล้วหรือยัง

### 1.9 พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม

ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม ก่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีทิศทางเดียวกัน และมีการตัดสินใจร่วมกัน เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน ประโยชน์ของการทำงานเป็นทีมมีดังนี้

1. ทำให้เรามองเป็นเป้าหมายของงานแต่ละงานอย่างชัดเจน และรวมไปถึงเป้าหมายขององค์กรนั้นอีกด้วย เมื่อเราเข้าใจเป้าหมายของงานแต่ละงาน ก็จะทำให้เราสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เพิ่มผลผลิตของงาน การทำงานเป็นทีมจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานที่ดีและประสบความสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

3. ลดความขัดแย้งในองค์กร การทำงานเป็นทีมทำให้เราไม่เกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในทีมเดียวกัน

4. รู้บทบาทภาระหน้าที่ของตนเอง การทำงานเป็นทีมทำให้เราทราบบทบาทหน้าที่ของตนเอง

5. สร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบ การทำงานเป็นทีมทำให้เราเกิดความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

6. สร้างมนุษยสัมพันธ์ การทำงานเป็นทีมกับคนที่รู้จักจะทำให้เราได้เพื่อร่วมงานที่สามารถทำงานด้วยกันได้อย่างมีความสุข

7. พัฒนาความคิดสร้างสรรค์ การทำงานที่มีความสุขจะเป็นพลังสร้างความสนใจให้เกิดความรักงานในหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้เรามีความสุขและมีสติปัญญาในการสร้างสรรค์งานอย่างเต็มศักยภาพ

ธรรมชาติแห่งพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม ทีมที่มีพลังและประสิทธิภาพจะมีหลักยึดในการทำงานคือ ทีมที่มีสมาชิกมีอุดมการณ์ที่ดี และอุดมการณ์นั้นสอดคล้องกับเป้าหมายของคนของทีมและองค์กร โดยที่ให้อิสระในการทำงานภายใต้กรอบที่ทุกคนยอมรับซึ่งกันและกัน ให้อภัยกัน ไม่เอาเปรียบกัน ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน สมาชิกให้ความเคารพในสิทธิเสรีภาพของผู้อื่น สมาชิกไม่ยึดผลงานเป็นของตนแต่เพียงผู้เดียว ประนีประนอมให้ความร่วมมือกันเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกันและได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน

การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งจำเป็น เพราะจะทำให้ทำงานง่ายขึ้นมากกว่าทำคนเดียวเหมือนสภามิตรที่ว่า “คนเดียวหัวหาย สองคนเพื่อนตาย สามคนกลับบ้านได้” การทำงานเป็นทีมยังช่วยสร้างความสามัคคีรักใคร่ มิไม่ตรีจิตต่อกันในหน่วยงาน ซึ่งจะช่วยให้การทำงานก้าวหน้าประสบความสำเร็จตามต้องการ

นอกจากนี้ในการทำงานร่วมกันเป็นทีม ควรมีหลักปฏิบัติต่อกัน 5 ประการคือ

1. มีความไว้เนื้อเชื่อใจกัน (trust)
2. มีการสื่อสารกันในระบบเปิด (open communication)
3. สามารถเผชิญกับข้อขัดแย้งต่าง ๆ ได้ (confrontation of conflict)
4. มีความร่วมมือร่วมใจกัน และทำงานเป็นทีม (maximization of collaboration and teamwork)
5. มีสมรรถภาพในการดำรงรักษาและพัฒนาองค์การ (capacity for revitalization of the teamwork)

สิริอร วิชชาวูช (2552, หน้า 343) กล่าวว่า ทีมงานจะมีคุณภาพได้ควรประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้ คือ

1. แนวทาง (direction) สมาชิกทุกคนต้องเข้าใจตรงกันและยอมรับวิสัยทัศน์ (vision) พันธกิจหรือแนวทางที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ (mission) เป็นเป้าหมายในการทำงาน และชี้แจง (goals & objective) และยุทธวิธีของกลุ่ม (strategies) รวมถึงลำดับเป้าหมายที่จะทำก่อนหลัง (priorities) เพื่อทำให้เกิดความผูกพันและมุ่งมั่นที่จะกระทำ (commitment) ผู้ความสำเร็จของทีม

2. โครงสร้างของทีมและแหล่งทรัพยากรในทีม (structure and resources) โครงสร้างของทีมต้องเหมาะสมกับความต้องการในงาน ต้องการการแบ่งงาน หน้าที่ และความรับผิดชอบ ให้แก่สมาชิกทุกคนอย่างชัดเจน สมาชิกจะต้องเข้าใจตรงกันและยอมรับในบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ และขั้นตอนการทำงานอย่างเต็มใจมิใช่ถูกบังคับข่มขู่ให้ยอมรับ

3. ผู้นำทีม (leadership) ควรสามารถตัดสินใจในการใช้ลักษณะการนำได้เหมาะสมกับสภาพของทีม ต้องมีความยืดหยุ่น (flexibility) เป็นตัวแทนของกลุ่ม (representation) เป็นพี่เลี้ยง (mentor) และสามารถมีอิทธิพลเหนือสมาชิกคนอื่น (influence) เมื่อถึงเวลาที่จำเป็น

4. บรรยากาศในทีม (atmosphere) สมาชิกทุกคนในทีมที่เกิดความรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุน (support) ได้รับการยอมรับ (acceptance) มีความวางใจไว้วางใจกัน (trust) มีความรู้สึกเข้าร่วม (involvement) มีการเปิดใจฟังกัน (open minded and listening to each other) มีการให้ข้อมูลป้อนกลับ (feedback) แก่กันและกันด้วยความหวังดี มีความรู้สึกว่าคุณเองมีอำนาจในการทำงานใน

หน้าที่ของตน มีการประเมินการดำเนินงานของทีมเพื่อการปรับปรุงการทำงาน มีความสามัคคีกลมเกลียว (cohesiveness) มีการสื่อสารอย่างทั่วถึง มีความสัมพันธ์ที่เปิดเผยมต่อกันและกันและพร้อมที่จะเผชิญปัญหาอุปสรรคความยุ่งยากต่าง ๆ ด้วยกัน

5. กระบวนการทำงานภายในทีม (processes) ต้องมีประสิทธิผล เช่น การแก้ปัญหาและตัดสินใจ (problem solving/ decision making) การระดมสมองร่วมกันคิด ร่วมกันวางแผนและร่วมกันทำ การจัดการความขัดแย้งภายในทีม (difference/conflicts) การประชุม (meeting) การวางแผน (planning) การทำแผนไปปฏิบัติ (implementation) การประเมินกระบวนการทำงาน (evaluation of processes) สมาชิกทุกคนในกลุ่มต้องเข้าใจกระบวนการทำงานภายในกลุ่ม ให้ความสำคัญและคุณค่าของแต่ละคน

ดังนั้น จากการศึกษาข้างต้น พอสรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้โดยไม่เกิดปัญหาและอุปสรรค หรือขัดแย้งใด ๆ รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดความรักและความสามัคคีในหน่วยงาน เพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

จากการศึกษาความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานข้างต้น พอสรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำหรือกิจวัตรที่แสดงออกมาของพนักงาน ในขณะที่ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งมีความแตกต่างกันไปอันเกิดจากปัจจัยในตัวบุคคลของแต่ละคน เช่น อายุ เพศ ความรู้ความสามารถประสบการณ์ทำงาน เป็นต้น และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม เช่น สภาพในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การบังคับบัญชา เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิภาพของงานที่ได้รับมอบหมายผู้วิจัยได้เลือก ลักษณะพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดของ พรพรรณ อุ่นจันทร์ (2543, หน้า 7 บทคัดย่อ) มากำหนดเป็นตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้และจะได้นำผลมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับหน่วยงานที่ทำวิจัยครั้งนี้ โดยแบ่งออกเป็น 6 ด้านดังนี้

1. การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและคำสั่ง หมายถึง การปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับของบริษัท รวมถึงการเชื่อฟังและปฏิบัติตามคำสั่ง อันชอบธรรมด้วยความเต็มใจและถูกต้อง

2. ความรับผิดชอบ หมายถึง พนักงานปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายไม่ว่าจะตรงกับตำแหน่งงาน ความรู้ความสามารถหรือไม่ก็ตาม โดยรับผิดชอบและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถทั้งในด้านของปริมาณและคุณภาพ

3. การมีส่วนร่วม หมายถึง ปริมาณความมากน้อยของการเข้าร่วมกิจกรรมทั้งที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานและกิจกรรมเพิ่มผลผลิตด้วยความเต็มใจ เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพของงาน

4. ความคิดริเริ่ม หมายถึง การมีความคิดสร้างสรรค์ การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่สามารถนำมาปฏิบัติพัฒนาหรือปรับปรุงให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับงานและองค์กรได้

5. การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจต่อการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและทันเวลา

6. การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ โดยไม่เกิดปัญหาและอุปสรรค หรือความขัดแย้งใดๆ รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดความรักและความสามารถในหน่วยงาน

## ข้อมูลทั่วไปของบริษัท เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด

กลุ่มเนสท์เล่ ถือกำเนิดจากนักเคมีชาวเยอรมัน “อองรี เนสท์เล่” ผู้คิดค้นอาหารนมสำเร็จรูปสำหรับทารกได้สำเร็จในปี พ.ศ. 2410 ที่เมืองเวเวย์ ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ เนื่องจากเห็นว่ามีการดาจำนวนมากที่ไม่สามารถให้นมบุตรได้ด้วยสาเหตุ ทางเศรษฐกิจ และสังคมนานาประการ นับแต่นั้นเป็นต้นมาอาหารนมสำหรับ ทารกของเนสท์เล่ก็ได้ช่วยชีวิตทารกน้อยอีกมากมายทั่วโลก

อองรี เนสท์เล่ ได้ผสมผสานความรู้ความชำนาญของเขากับการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมจากผลงานทางวิทยาศาสตร์ที่ได้รับการตีพิมพ์จนสามารถคิดค้นธัญญาหารผสมนมสำเร็จรูปสำหรับทารกชนิดแรกที่มีชื่อว่า “ฟาริน แล็กเต้” ขึ้น

อองรี เนสท์เล่รู้ดีว่าน้ำนมแม่เป็นอาหารที่ดีที่สุดสำหรับทารก ดังนั้นอาหารที่จะมาทดแทนน้ำนมมารดาต้องทำจากส่วนผสมที่ได้มาตรฐานระหว่างน้ำนมวัวคุณภาพและแป้งข้าวสาลีอย่างดี เขายังทราบดีว่าแป้งข้าวสาลีนั้นต้องทำให้เป็น โมเลกุลเล็กๆ เพื่อให้ทารกสามารถย่อยได้ง่าย อีกทั้งเข้าใจดีว่าผลิตภัณฑ์นั้นจะต้องใช้ได้อย่างสะดวก และง่ายต่อการจัดเตรียมสำหรับมารดา และ

มีราคาที่สามารถซื้อหาได้ง่ายและสิ่งที่สำคัญที่สุด เขาตระหนักดีว่า “คุณภาพที่ได้มาตรฐาน คือ ปัจจัยสำคัญของความสำเร็จ”

คำว่า เนสต์เล่ ในภาษาเยอรมัน หมายถึง รังนกเล็กๆ เขาเลือกใช้ภาพของแม่นกที่กำลังป้อนอาหารให้ลูกน้อยในรังเป็นสัญลักษณ์ผลิตภัณฑ์ ซึ่ง สื่อความเอาใจใส่ ในการผลิตอาหารที่มีคุณภาพของเนสต์เล่ และกว่า 130 ปีที่แล้วที่รังนกนี้เป็นตัวแทนของเนสต์เล่ ทั่วทุกมุม โลกตลอดมา

สำหรับเมืองไทยเป็นเวลากว่า 1 ศตวรรษ ที่เนสต์เล่เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวไทย โดยยึดมั่นในเจตนารมณ์ของ อองรี เนสต์เล่ ในอันที่จะสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่มที่มีคุณภาพชีวิตที่ดี และความพึงพอใจ ของผู้บริโภคชาวไทยทุกช่วงวัย ดังเจตนารมณ์ขององค์กร “Nestle Good Food Good life” กว่า 130 ปีต่อมาเนสต์เล่เติบโตใหญ่ขึ้นอย่างมั่นคง โดยมีการร่วมมือกับบริษัทต่างๆ ที่มีพันธมิตรค้ำคูณมุ่งสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์อาหารที่หลากหลายพร้อมกับความแข็งแกร่งของเนสต์เล่ตลอดมา

#### **กลุ่มเนสต์เล่ประเทศไทย**

เนสต์เล่ประเทศไทยถือกำเนิดขึ้นในเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2436 โดยการปรากฏเมฆของโฆษณาบนขันทหวาน มิลค์เมด เป็นครั้งแรกในหนังสือพิมพ์ บางกอกไทม์ ปัจจุบันเนสต์เล่ประเทศไทยดูแลพนักงานกว่า 3,000 คน มีโรงงานผลิต 6 แห่ง

บริษัท เนสต์เล่ (ไทย) จำกัด (โรงงาน บางปู) สูดยอดโรงงานผลิตครีมเทียมของเนสต์เล่ โรงงานแห่งนี้ได้รับการยอมรับในด้านสมรรถนะการผลิตครีมเทียมมีต้นทุน การผลิตต่ำที่สุดในบรรดาโรงงานผลิตครีมเทียมที่ใหญ่ที่สุดในโลกผลิตภัณฑ์ที่คุ้นเคยจากโรงงานแห่งนี้ได้แก่เนสต์เล่คอฟฟีเมตเนสต์เล่ครีมที่อ็อป และไมโล 3 in 1 จุดเริ่มต้นของคอฟฟีเมต คอฟฟีเมต เป็นครีมเทียมที่ผลิตขึ้นโดยเนสต์เล่ ในปี พ.ศ. 2504 สามารถเก็บรักษาได้ในสภาวะปกติ (โดยไม่ต้องแช่เย็น) โดยปราศจากการเติบ โดของจุลินทรีย์ก่อโรค ต่อมาในปี พ.ศ. 2532 มีการคิดค้นผลิตภัณฑ์คอฟฟีเมต สูตรไขมันต่ำ และสูตรน้ำ

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรณีการ ขำไกรเลิศ (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานและพฤติกรรมการทำงาน กรณีศึกษา : บริษัท บีชออฟ กัมมา (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเพชรบุรี

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีระดับความคาดหวัง ในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความคาดหวังในงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการบังคับบัญชา และด้านความสำเร็จในงานที่อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานมีระดับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม และด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการแก้ปัญหา และการตัดสินใจ และด้านความคิดริเริ่ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

พิชญ ดวงสุทธา(2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ทักษะคติในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ทักษะคติในการทำงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านลักษณะภายในงาน ด้านการกำกับดูแลงาน ด้านลักษณะสังคมในการทำงาน ด้านผลการตอบแทน และด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 3) การรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการประเมินความสามารถในการทำงาน ด้านความสามารถในการเป็นตัวอย่างให้กับผู้อื่น ด้านความสามารถในการพูดโน้มน้าวใจผู้อื่น และด้านความสามารถในการสร้างความรู้สึกร่วมกันให้กับตนเองและผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) ทักษะคติในการทำงานด้านผลตอบแทน การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการประเมินความสามารถในการทำงานและด้าน



ความสามารถในการสร้างความรู้สึทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่น เท่านั้น ที่สามารถร่วมพฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 70.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อัฐฐพล จุฑามณี (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง องค์ประกอบที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน บริษัท โคมเบลโก้ แอนด์ แมทีเรียลส์ คอปเปอร์ทีว (ไทยแลนด์)

ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับคะแนนค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน ทักษะคติในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และภาวะผู้นำของหัวหน้างาน ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์พบว่า พนักงานที่มี อายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านภาวะผู้นำของหัวหน้างาน พนักงานมีความคิดเห็นในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แรงจูงใจในการทำงาน ทักษะคติในการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

สำราญ สุขใจ (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน ในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัยพบว่า 1. พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 โดยเฉลี่ย พบว่า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านการแก้ไขปัญหา และด้านความรับผิดชอบต่องาน อยู่ในระดับมากทุกด้าน 2. ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 โดยเฉลี่ย พบว่า ความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ทางสังคม อยู่ในระดับมากทุกด้าน 3. การเปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการ ลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 โดยเฉลี่ย จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษา และอัตราเงินเดือน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพ และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ไม่แตกต่างกัน 4. การหาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 โดยเฉลี่ยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ในระดับมาก

นางสาวจันจิรา โสประจัน (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนงานยนต์ : กรณีศึกษา บริษัท ยานยนต์ จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงาน บริษัท ยานยนต์ จำกัด (มหาชน) มีปัจจัยจูงใจโดยรวมด้านการอยู่รอด ด้านการมีสัมพันธภาพและด้านความเจริญก้าวหน้า อยู่ในระดับดี 2. พนักงาน บริษัท ยานยนต์ จำกัด (มหาชน) มีความผูกพันในองค์กร โดยรวมด้านความเชื่อมั่นสูงยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กร ด้านเต็มใจในการปฏิบัติงานในองค์กร และด้านปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป อยู่ในระดับดี 3. พนักงาน บริษัท ยานยนต์ จำกัด (มหาชน) มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ด้านการให้ความร่วมมือต่อองค์กร และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร อยู่ในระดับดี 4. พนักงาน บริษัท ยานยนต์ จำกัด (มหาชน) มีพฤติกรรมการทำงานดีจะสัมพันธ์กับผู้อื่นที่มีอายุมากกว่า ระดับการศึกษาสูง และมีระยะเวลาการทำงานนาน 5. ตัวแปรที่สามารถใช้พยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ยานยนต์ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ปัจจัยจูงใจด้านความเจริญก้าวหน้า ความผูกพันต่อองค์กรด้านเต็มใจในการปฏิบัติงานในองค์กร ปัจจัยจูงใจด้านการมีสัมพันธภาพ และปัจจัยจูงใจด้านการอยู่รอด