

INFLUENCE OF WORK ENGAGEMENT AND THE FIVE-FACTOR MODEL OF PERSONALITY ON WORK BEHAVIORS ACCORDING TO CORE COMPETENCY OF OPERATIONAL EMPLOYEES AT A LIFE INSURANCE COMPANY

Busayamat CHORLADDA¹ and Thawan NIEAMSUP²

1 Graduate Student, Major in Industrial and Organizational Psychology Department of Psychology, Kasetsart University, Thailand; busayamat.c@ku.th (Corresponding Author)

2 Assistant Professor Department of Psychology, Kasetsart University, Thailand

ARTICLE HISTORY

Received: 2 June 2023

Revised: 21 June 2023

Published: 3 July 2023

ABSTRACT

The objectives of this study were to study: 1) the level of work engagement, the five-factor model of personality, and work behaviors according to core competency of operational employees at a life Insurance company; and 2) the influence of work engagement and the five-factor model of personality on work behaviors according to core competency of operational employees at a life insurance company. The sample for this study consisted of 142 operational employees at a life insurance company in Bangkok. Personal data, work engagement, the five-factor model of personality, and work behaviors according to core competency questionnaires were used to collect the data.

The results of the study revealed that 1) operational employees of a life insurance company had work engagement levels that were rather high. When looking at the specifics of each component. It was found that vigor was at a high level, but dedication and absorption were at a rather high level. agreeableness, conscientiousness, extraversion, and openness to experience of personality were at rather high levels, and neuroticism of personality was at a rather low. Work behaviors, according to core competency were at a rather high level. 2) Openness to experience, agreeableness, extraversion, conscientiousness of personality, and work engagement in dedication could jointly predict overall work behaviors according to core competency of operational employees at a life insurance company at around 76.2 percent at the.001 level of significance.

Keywords: work engagement, five-factor model of personality, work behavior according to core competency

CITATION INFORMATION: Chorladda, B., & Nieamsup, T. (2023). Influence of Work Engagement and the Five-Factor Model of Personality on Work Behaviors According to Core Competency of Operational Employees at a Life Insurance Company. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(7), 50

อิทธิพลของความยึดมั่นผูกพันในงานและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง

บุษยามาศ ช่อลัดดา¹ และ ถวัลย์ เนียมทรัพย์²

1 นิติระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; busayamat.c@ku.th (ผู้ประพันธ์บทความ)

2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับของความยึดมั่นผูกพันในงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง และ 2) อิทธิพลของความยึดมั่นผูกพันในงานและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครจำนวน 142 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ความยึดมั่นผูกพันในงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลัก

ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งมีความยึดมั่นผูกพันในงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละองค์ประกอบพบว่าด้านการมีพลังในการทำงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการอุทิศตัวในการทำงานและด้านการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนบุคลิกภาพแบบหัวน้าวอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และมีพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง 2) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และความยึดมั่นผูกพันในงานด้านการอุทิศตัวในการทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งได้ร้อยละ 76.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

คำสำคัญ: ความยึดมั่นผูกพันในงาน, บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ, พฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลัก

ข้อมูลการอ้างอิง: บุษยามาศ ช่อลัดดา และ ถวัลย์ เนียมทรัพย์. (2566). อิทธิพลของความยึดมั่นผูกพันในงานและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(7), 50

บทนำ

สังคมในปัจจุบันเป็นสังคมของการเปลี่ยนแปลงจนทำให้องค์การต้องพัฒนาในหลายแขนงศาสตร์ ดังนั้นองค์การจึงจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานโดยการเสริมความรู้ ทักษะ ความสามารถ เพื่อให้พนักงานในองค์การพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และเพื่อให้การพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของพนักงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน องค์การจึงจำเป็นต้องกำหนดความรู้ ทักษะ ความสามารถ ทักษะ คุณลักษณะ และพฤติกรรม หรือที่เรียกว่า สมรรถนะ (Competency) ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้องค์การสามารถกำหนดการกระทำของพนักงานในองค์การให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักจะถูกกำหนดจากวิสัยทัศน์ เป้าหมาย ค่านิยม และความเชื่อขององค์การ ซึ่งบริษัทประกันชีวิตแห่งนี้ได้มีการกำหนดพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักเพื่อให้พนักงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นสิ่งที่กำหนดผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานนั้นมีหลายปัจจัย โดยปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักคือความยึดมั่นผูกพันในงาน หรือ Work Engagement ตามแนวคิดของ Schaufeli and Bakker (2010) กล่าวว่าความยึดมั่นผูกพันในงานคือสภาวะทางจิตใจ ความคิด และอารมณ์ในเชิงบวกของพนักงานต่องานที่ทำ โดยแสดงออกถึงความกระตือรือร้น จดจ่ออยู่กับงาน ทำงานด้วยความมุ่งมั่น รู้สึกมีพลังในการทำงาน มีความสุข และมีแรงบันดาลใจในงานที่ทำ ซึ่งความยึดมั่นผูกพันในงานนี้จะส่งผลให้ผู้คนมีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีผลงานที่ดีขึ้น (Bakker, 2007)

อีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลัก คือปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ซึ่งจะเป็นสิ่งสำคัญต่อการกำหนดพฤติกรรมการทำงานที่แสดงให้เห็นถึงการกระทำ ความสามารถในการทำงาน และการเข้าถึงของพนักงานในองค์การ การพัฒนาบุคลิกภาพของบุคคลที่เหมาะสมจะทำให้เกิดทักษะที่เหมาะสมกับพนักงานเฉพาะตัวบุคคลมากขึ้น (Lassen and Buss, 2014) ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามีความสนใจและได้ใช้แนวคิดของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (Five-Factor Model of Personality) ของ Costa and McCrae (1995 cited in Howard and Howard, 1995) ดังนั้นองค์การจึงจำเป็นต้องรับรู้บุคลิกภาพของพนักงานเพื่อจะได้จัดสรรงานให้ตรงกับบุคลิกภาพ และหาแนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพของบุคคลให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการทำงาน

ดังนั้นหากองค์การศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน องค์การก็จะสามารถพัฒนาพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การได้ ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษากับกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง เนื่องจากพนักงานกลุ่มนี้มีสัดส่วนประชากรมากที่สุดขององค์การ และเป็นกลุ่มพนักงานที่ต้องปฏิบัติตามสมรรถนะหลักที่เป็นรากฐานการทำงานที่องค์การได้กำหนดไว้ โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับของความยึดมั่นผูกพันในงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง และศึกษาอิทธิพลของความยึดมั่นผูกพันในงานและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ซึ่งประโยชน์ของการศึกษาในครั้งนี้จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งมีพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งได้ดียิ่งขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

จากความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง อันประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันในงาน (Work Engagement) และทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (Five-Factor Model of Personality) ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ผู้ศึกษาจึงได้ทบทวนวรรณกรรมโดยมีรายละเอียดดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันในงาน (Work Engagement)

จากการทบทวนแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันในงาน ผู้ศึกษานำแนวคิดของ Schaufeli and Bakker (2010) มาใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ เนื่องจากบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งมีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจนซึ่งพนักงานจำเป็นต้องดำเนินงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรการได้ตั้งไว้ ความยึดมั่นผูกพันในงานนี้จะส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีผลงานที่ดีขึ้น (Bakker, 2007) ซึ่งแบ่งองค์ประกอบของความยึดมั่นผูกพันในงาน 3 ด้าน (Schaufeli and Bakker, 2010) คือ 1) ด้านการมีพลังในการทำงาน (Vigor) หมายถึง สภาวะทางจิตใจด้านความคิด และอารมณ์ในเชิงบวกของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีกำลังในการทำงานสูง ยอมสละแรงกายแรงใจในการทำงาน มีความยืดหยุ่นทางจิตใจ สามารถฟื้นฟูสภาพจิตใจได้อย่างรวดเร็วเมื่อเผชิญกับแรงกดดัน และมีความพากเพียรแม้จะต้องเผชิญกับความยากลำบาก 2) ด้านการอุทิศตัวในการทำงาน (Dedication) หมายถึง สภาวะทางจิตใจด้านความคิด และอารมณ์ในเชิงบวกของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีความรู้สึกถึงการมีส่วนร่วม ใส่ใจในรายละเอียดของงานที่ได้รับผิดชอบ รับผิดชอบต่อความสำเร็จของงาน มีความภาคภูมิใจ มีแรงบันดาลใจ มีความกระตือรือร้น และรู้สึกว่าการที่ทำงานเป็นสิ่งที่ดี และ 3) ด้านการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Absorption) หมายถึง สภาวะทางจิตใจด้านความคิด และอารมณ์ในเชิงบวกของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสมาธิ จดจ่ออยู่กับการทำงาน และรู้สึกมีความสุข โดยรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว และไม่สามารถถอนตัวออกจากงานที่กำลังทำอยู่

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (Five-Factor Model of Personality)

ในการศึกษาค้นคว้านี้ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดของ Costa and McCrae (1992 cited in Howard and Howard, 1995) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่สามารถใช้วัดบุคลิกภาพได้อย่างกว้างขวางและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล สามารถใช้ได้กับทุกกลุ่มและทุกวัฒนธรรม อีกทั้งยังสามารถแบ่งคุณลักษณะที่ครอบคลุม ชัดเจน โดยแบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 5 องค์ประกอบ ซึ่งแต่ละบุคลิกภาพมีความโดดเด่น แสดงให้เห็นคุณลักษณะของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม และความแตกต่างเฉพาะบุคคล ดังนั้นหากองค์กรการรับรู้ถึงบุคลิกภาพแต่ละประเภทก็จะสามารถพัฒนาบุคลิกภาพที่สนับสนุนการทำงานขององค์กรได้ โดยมีรายละเอียดของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ Costa and McCrae (1992 cited in Howard and Howard, 1995) ดังนี้ 1) บุคลิกภาพแบบหว่นไหว (Neuroticism) หมายถึง ลักษณะเฉพาะของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีความวิตกกังวล (Anxiety) มีความโกรธหรือโมโหง่าย (Anger) มีความท้อแท้ใจ (Discouragement) ความรู้สึกประหม่า (Self-Consciousness) หุนหันพลันแล่น (Impulsiveness) และมีความอ่อนแอ (Vulnerability) 2) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) หมายถึง ลักษณะเฉพาะของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีความอบอุ่น (Warmth) การชอบอยู่เป็นกลุ่ม (Gregariousness) กล้าแสดงออก (Assertiveness) กระฉับกระเฉง (Activity) ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement Seeking) และมีความอารมณ์ด้านบวก (Positive Emotions) 3) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) หมายถึง ลักษณะเฉพาะของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีจินตนาการ (Fantasy) ช่างชื่นในความงาม (Aesthetics) แสดงความรู้สึก (Feeling) ชอบปฏิบัติ (Actions) มีความคิดใหม่ (Ideas) และยอมรับค่านิยม (Values) 4) บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม (Agreeableness) หมายถึง ลักษณะเฉพาะของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีความไว้วางใจผู้อื่น (Trust) จริงใจ (Straight Forwardness) เอื้อเฟื้อ (Altruism) ยอมตามผู้อื่น (Compliance) อ่อนน้อมถ่อมตน (Modesty) และมีจิตใจอ่อนโยน (Tender-Mindedness) และ 5) บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) หมายถึง ลักษณะเฉพาะของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีความสามารถ (Competency) มีความเป็นระเบียบ (Order) รับผิดชอบต่อหน้าที่ (Dutifulness) ต้องการสัมฤทธิ์ผล (Achievement Striving) มีวินัยในตนเอง (Self-Discipline) และมีความรอบคอบ (Deliberation)

พฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลัก

ผู้ศึกษาได้นำข้อกำหนดพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลัก (Core Competency) มาใช้ในการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง เนื่องจากบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งได้มีการกำหนดสมรรถนะหลักเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับไว้อย่างชัดเจน ซึ่งแนวทางการแสดง

พฤติกรรมนี้จะใช้เป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนในองค์กร ดังนั้นพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งจึงจำเป็นต้องแสดงพฤติกรรมตามสมรรถนะหลัก ประกอบด้วย 5 ด้าน (ที่มา: บริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง) ดังนี้ 1) มุ่งสร้างสรรค์ และพัฒนาสิ่งใหม่ (Sense Making and Innovation) หมายถึง การกระทำของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีความคิดสร้างสรรค์ แสวงหาแนวทาง และวิธีการในการทำงานใหม่ๆ เพื่อการปรับปรุงการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง 2) มุ่งเน้นผลลัพธ์ (Drive Results) หมายถึง การกระทำของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเป้าหมายในการทำงาน มีความรับผิดชอบ และส่งงานตามกำหนดเวลาที่กำหนด ทำงานในระดับที่ดีเกินกว่ามาตรฐาน และรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงาน 3) มุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focus) หมายถึง การกระทำของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แสดงออกถึงการรับฟังเพื่อเข้าใจความต้องการของลูกค้า ส่งมอบงานตามที่สัญญากับลูกค้าได้ตามกำหนดเวลา ตอบสนองต่อคำขอและปัญหาของลูกค้าในมุมมองที่ดีได้อย่างอย่างรวดเร็ว 4) มุ่งเน้นความร่วมมือและสร้างเครือข่าย (Networking and Collaboration) หมายถึง การกระทำของพนักงานระดับปฏิบัติการที่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน และยินดีที่จะแบ่งปันความรู้และข้อมูล สามารถสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานกับหน่วยงานต่างๆ ได้ และเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือโดยไม่ต้องร้องขอ และ 5) มุ่งสร้างการเติบโตและการมีส่วนร่วมของพนักงาน (Growing and Engaging Employees) หมายถึง การกระทำของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนา และเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อพร้อมในการเติบโต มีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดและลงมือปฏิบัติ กล้าที่จะเผชิญกับปัญหา และความท้าทาย

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าความยืดหยุ่นผูกพันในงานส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ May, Gilson, and Harter (2004) ที่กล่าวว่าความยืดหยุ่นผูกพันในงานมีองค์ประกอบทางกายภาพที่แสดงออกถึงกำลังความสามารถ การทุ่มเทแรงกายอย่างเต็มศักยภาพในการทำงาน เพื่อให้ผลงานที่ตนรับผิดชอบประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลิกภาพเป็นส่วนสำคัญของมนุษย์ที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของบุคคล และเป็นส่วนช่วยที่ทำให้องค์การบรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เบญญาพัชร วันทอง, 2565) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Nasrul, Masdupi and Syahrizal (2019) พบว่า ความยืดหยุ่นผูกพันในงานของพนักงานข้าราชการมีผลต่อสมรรถนะในการทำงานของพนักงานข้าราชการ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Beatrice, Danner, and Lechner (2017) ที่ทำการศึกษากับกลุ่มนักศึกษาในประเทศเยอรมัน พบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบรวมทุกด้านสามารถร่วมกันพยากรณ์สมรรถนะและศักยภาพของการดำเนินชีวิตของนักศึกษาได้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงอิทธิพลของความยืดหยุ่นผูกพันในงานและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง

สมมติฐานในการศึกษา

ความยืดหยุ่นผูกพันในงานและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง

กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

วิธีการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง จำนวน 215 คน (ข้อมูลพนักงานของบริษัท ณ เดือนธันวาคม 2565) ผู้ศึกษาได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970 อ้างใน อภิญา หิรัญวงศ์, 2560) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 และเทียบบัญญัติไตรยางศ์เพื่อหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากรจำนวน 142 คน และใช้วิธีการการสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิอย่างมีสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรซึ่งกระจายอยู่ในทุกๆ ฝ่ายงานขององค์กร ประกอบด้วย 14 ฝ่ายงาน ซึ่งใช้สูตรสำหรับการคำนวณดังนี้ ดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละฝ่ายงาน} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในฝ่ายงาน}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการและนำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากโครงการปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การภาคพิเศษ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อขออนุญาตในการเก็บข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง จากนั้นผู้ศึกษาได้ประสานงานกับฝ่ายบริหารงานทั่วไปเพื่อช่วยกระจายแบบสอบถามไปยังพนักงานของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 160 ฉบับ เพื่อป้องกันปัญหาของแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ซึ่งสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้กลับคืนมาจำนวน 145 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90.63 ของแบบสอบถามทั้งหมดที่แจกไป จากนั้นผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่าสามารถใช้ได้ทั้งหมด 142 ฉบับ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 97.93 ของแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้กลับคืนมา โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงานในบริษัทรายได้ต่อเดือน และฝ่ายงานที่สังกัด ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเติมข้อความหรือการตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความยึดมั่นผูกพันในงาน เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากแนวคิดความยึดมั่นผูกพันในงาน (Work Engagement) ของ Schaufeli and Bakker (2010) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินตนเอง

ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 26 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงบวก จำนวน 24 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบ จำนวน 2 ข้อ นำไปทดลองใช้กับกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่มีลักษณะการดำเนินงานใกล้เคียงกับประชากรที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 30 คน จากนั้นนำมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก (Item-Total Correlation (r)) ของข้อคำถามรายข้อ และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) .05 ผลการวิเคราะห์พบว่า มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .357-.819 มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .948 มีรายละเอียดดังนี้

ความยึดมั่นผูกพันในงาน	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น	จำนวนข้อคำถาม
ด้านการมีพลังในการทำงาน	.364-.756	.870	9 ข้อ
ด้านการอุทิศตัวในการทำงาน	.357-.819	.885	9 ข้อ
ด้านการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน	.503-.686	.859	8 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากแนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (Five-Factor Model of Personality) ของ Costa and McCrae (1992 cited in Howard and Howard, 1995) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินตนเอง ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เป็นจริงที่สุด เป็นจริง ไม่แน่ใจ ไม่จริง และไม่จริงที่สุด ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 60 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงบวก จำนวน 47 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบ จำนวน 13 ข้อ ผลการวิเคราะห์พบว่า มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .310-.811 เมื่อวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นตามองค์ประกอบของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ มีรายละเอียดดังนี้

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น	จำนวนข้อคำถาม
บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว	.349-.796	.891	12 ข้อ
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	.411-.811	.896	12 ข้อ
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	.333-.564	.797	12 ข้อ
บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม	.364-.715	.831	12 ข้อ
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	.310-.707	.844	12 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลัก เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากข้อกำหนดของพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินตนเอง ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ กระทำเป็นประจำ บ่อยครั้ง บางครั้ง น้อยครั้ง และไม่เคยกระทำเลย ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 38 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงบวก จำนวน 32 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบ จำนวน 6 ข้อ ผลการวิเคราะห์ ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .311-.907 มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .958 มีรายละเอียดดังนี้

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น	จำนวนข้อคำถาม
มุ่งสร้างสรรค์และพัฒนาสิ่งใหม่	.345-.907	.914	8 ข้อ
มุ่งเน้นผลลัพธ์	.311-.611	.692	6 ข้อ
มุ่งเน้นลูกค้า	.484-.872	.873	5 ข้อ
มุ่งเน้นความร่วมมือและสร้างเครือข่าย	.466-.824	.907	10 ข้อ
มุ่งสร้างการเติบโตและการมีส่วนร่วมพนักงาน	.318-.872	.872	9 ข้อ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.9 มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 29 ปี 7 เดือน มีสถานภาพโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.7 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.1 มีอายุงานเฉลี่ยเท่ากับ 5 ปี 1 เดือน มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000-25,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.0 โดยมีพนักงานในฝ่ายออกกรมธรรม์และพิจารณาสินไหมมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 12.7

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความยึดมั่นผูกพันในงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และ พฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ความยึดมั่นผูกพันในงาน			
ด้านการมีพลังในการทำงาน	4.23	0.43	สูง
ด้านการอุทิศตัวในการทำงาน	4.20	0.51	ค่อนข้างสูง
ด้านการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน	4.05	0.47	ค่อนข้างสูง
ความยึดมั่นผูกพันในงานโดยรวม	4.17	0.42	ค่อนข้างสูง
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ			
บุคลิกภาพแบบหัวน้าว	2.54	0.40	ค่อนข้างต่ำ
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	3.82	0.62	ค่อนข้างสูง
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	3.46	0.46	ค่อนข้างสูง
บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม	4.09	0.50	ค่อนข้างสูง
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	4.02	0.43	ค่อนข้างสูง
พฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลัก			
ด้านมุ่งสร้างสรรค์และพัฒนาสิ่งใหม่	3.83	0.68	ค่อนข้างสูง
ด้านมุ่งเน้นผลลัพธ์	4.26	0.47	สูง
ด้านมุ่งเน้นลูกค้า	4.39	0.42	สูง
ด้านมุ่งเน้นความร่วมมือและสร้างเครือข่าย	4.22	0.38	สูง
ด้านมุ่งสร้างการเติบโตและการมีส่วนร่วมของพนักงาน	4.17	0.45	ค่อนข้างสูง
พฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักโดยรวม	4.15	0.34	ค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความยึดมั่นผูกพันในงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือกจำนวน 5 ระดับ โดยการคำนวณหาความกว้างอันตรภาคชั้น (อภิญา หิรัญวงษ์, 2560) ซึ่งจะได้ช่วงของคะแนนและสามารถแปลความหมายได้ดังนี้ คะแนนระหว่าง 1.00-1.80 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ, 1.81-2.60 มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับค่อนข้างต่ำ, 2.61-3.40 มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง 3.41-4.20 มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับค่อนข้างสูง และคะแนนระหว่าง 4.21-5.00 ในระดับสูง โดยมีรายละเอียดของผลการวิเคราะห์ดังนี้

1) พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งมีระดับของความยึดมั่นผูกพันในงานโดยรวมในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าความยึดมั่นผูกพันในงานด้านการมีพลังในการทำงานอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และความยึดมั่นผูกพันในงานด้านการอุทิศตัวในการทำงาน และด้านการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และ 4.05 ตามลำดับ

2) พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งมีบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09, 4.02, 3.82 และ 3.46 และมีบุคลิกภาพแบบหัวนโหวในระดับค่อนข้างต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54

3) พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งมีระดับพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักด้านมุ่งเน้นลูกค้า ด้านมุ่งเน้นผลลัพธ์ และด้านมุ่งเน้นความร่วมมือและสร้างเครือข่ายอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39, 4.26 และ 4.22 ตามลำดับ ส่วนด้านมุ่งสร้างการเติบโตและการมีส่วนร่วมของพนักงาน และด้านมุ่งสร้างสรรค์และพัฒนาสิ่งใหม่อยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และ 3.83 ตามลำดับ

ผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรอิสระที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ซึ่งก่อนที่ผู้ศึกษาจะดำเนินการศึกษาได้ดำเนินการตรวจสอบข้อกำหนดเบื้องต้น (Assumption) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ต้องมีความสัมพันธ์กันไม่เกิน .08 เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาที่เรียกว่า "Multicollinearity Problem" (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2550) โดยการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความยึดมั่นผูกพันในงาน และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ พบว่าไม่มีตัวแปรอิสระตัวใดที่มีค่าความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 หลังจากนั้นผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรอิสระที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่าบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม บุคลิกภาพแบบแสดงตัว ความยึดมั่นผูกพันในงานด้านการอุทิศตัวในการทำงาน และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งได้ร้อยละ 76.2 ($R^2_{adj} = .762$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .878

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	Sig
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	.225	.045	.307	4.973	0.000
บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม	.168	.042	.251	4.037	0.000
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	.135	.029	.247	4.571	0.000
ความยึดมั่นผูกพันในงานด้านการอุทิศตัวในการทำงาน	.154	.042	.235	3.651	0.000
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	.135	.046	.174	2.951	0.004
ค่าคงที่	.979	.167		5.848	0.000
R=.878 R ² =.771 R ² _{adj} =.762 Foverall= 91.351 Sig F=.000					

ซึ่งจากการนำตัวแปรทั้ง 5 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง มาเขียนสมการจะได้สมการการถดถอยพหุในรูปของคะแนนดิบ ดังนี้
พฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลัก = .979 + .225 (บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์) + .168 (บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม) + .135 (บุคลิกภาพแบบแสดงตัว) + .154 (ความยึดมั่นผูกพันในงานด้านการอุทิศตัวในการทำงาน) + .135 (บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก)

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งพบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการทำนายพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งได้ดีที่สุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ คือ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์

รองลงมาคือ บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม บุคลิกภาพแบบแสดงตัว ความยึดมั่นผูกพันในงานด้านการอุทิศตัวในการทำงาน และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผล

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม บุคลิกภาพแบบแสดงตัว ความยึดมั่นผูกพันในงานด้านการอุทิศตัวในการทำงาน และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งได้ ร้อยละ 76.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งได้ อาจเป็นเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งมีลักษณะเฉพาะที่แสดงออกถึงการมีจินตนาการ มีความคิดใหม่ๆ ลักษณะของการแสดงออกดังกล่าวนี้ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่สามารถทำสิ่งที่ไม่เคยทำมาก่อน เกิดความคิดสร้างสรรค์นำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการในการทำงานใหม่ๆ รวมถึงการแก้ไขปัญหาด้วยการหาวิธีที่แตกต่างไปจากเดิม จึงทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งสามารถสร้างสรรค์และพัฒนาวิธีการทำงานของตนเองได้ สอดคล้องกับวิจัยของนาริรัตน์ นิลประดับ (2547) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นองค์การจึงควรส่งเสริมการใช้จินตนาการของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งผ่านกิจกรรมต่างๆ อาทิ การประกวดการแต่งกาย และการนำเสนอวิธีการทำงานใหม่ๆ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งได้มีโอกาสใช้ความคิดสร้างสรรค์ นอกจากนี้อาจจะจัดอบรมหรือสัมมนาในหลักสูตรที่พัฒนาความคิดสร้างสรรค์ เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะที่จะต่อยอดความคิดใหม่ๆ อาทิ Design Thinking หรือ Creativity อีกทั้งยังควรนำบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มาเป็นเกณฑ์เพื่อใช้คัดเลือกพนักงานใหม่

2) บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อมสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งได้ อาจเป็นเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งมีบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อมจะมีความไว้วางใจผู้อื่น เอื้อเฟื้อ มีจิตใจอ่อนโยน ลักษณะของการแสดงออกดังกล่าวทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะช่วยลดความขัดแย้งในการทำงาน อันจะนำไปสู่การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรัณย์ภักดิ์ จันทร์แก้ว, เบญจวรรณ บุญยะประพันธ์ และราชนันท์ บุญธิมา (2558) ได้ศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและแรงจูงใจในการทำงานที่พยากรณ์พฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิผลของวิศวกรโยธา พบว่า บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อม มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิผลของวิศวกรโยธา ดังนั้นองค์การควรจัดกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ที่เน้นการสร้างความสัมพันธ์เป็นทีมและการสร้างความร่วมมือ และจัดกิจกรรมการทำงานร่วมกันแบบกลุ่ม อาทิ การทำโครงการร่วมกัน เพื่อสร้างความเข้าใจและความไว้วางใจในกันและกัน นอกจากนี้องค์การยังควรสร้างวัฒนธรรมให้พนักงานตระหนักถึงการมีน้ำใจและความเอื้อเฟื้อให้เกิดขึ้นในองค์การ เช่น การสร้างระบบการชื่นชมและขอบคุณซึ่งกันและกันผ่านระบบอินทราเน็ตภายในองค์การ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งแสดงออกถึงการมีน้ำใจที่ยาวนาน และยังคงควรนำบุคลิกภาพแบบอ่อนน้อมมาเป็นเกณฑ์เพื่อใช้คัดเลือกพนักงานใหม่

3) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งได้ อาจเป็นเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งมีลักษณะเฉพาะที่แสดงออกถึงการชอบอยู่เป็นกลุ่ม กล้าแสดงออก กระฉับกระเฉง ลักษณะของการแสดงออกดังกล่าวนี้

ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งมีความสนิทสนมกัน เปิดใจรับฟังซึ่งกันและกัน ส่งผลให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน นอกจากนี้ยังกล้าแสดงออกซึ่งจะส่งผลต่อการเสนอความคิดเห็น ความมั่นใจในการสื่อสาร อันจะส่งผลต่อความชัดเจน และการสร้างความเข้าใจในการทำงานร่วมกัน จึงทำให้บุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของงานวิจัยของ ชูริพร วิเศษศักดิ์ (2549) ได้ทำการศึกษาการสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจจราจรสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 พบว่าบุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน ดังนั้นองค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งได้แสดงออกถึงความคิด และสร้างการมีส่วนร่วมในองค์กร เช่น การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเลือกสถานที่จัดกิจกรรม Outing หรือจัดให้มีการสัมมนาเชิงปฏิบัติการสำหรับการระดมสมอง เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานร่วมกัน อันจะช่วยกระตุ้นความคิด ที่จะช่วยพัฒนาการทำงานได้ อีกทั้งยังนำบุคลิกภาพแบบแสดงตัวมาเป็นเกณฑ์เพื่อใช้คัดเลือกพนักงานใหม่

4) สำหรับความยึดมั่นผูกพันในงานด้านการอุทิศตัวในการทำงานสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งได้ อาจเป็นเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งรู้ว่าการที่ทำงานที่มีประโยชน์และมีคุณค่าต่อตนเอง มีส่วนร่วมและใส่ใจในรายละเอียดของงานที่ตนเองรับผิดชอบ กระตือรือร้นต่องานที่รับผิดชอบจากลักษณะของการแสดงออกดังกล่าวนี้อาจทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงาน มีความพยายามเพื่อที่จะทำงานให้สำเร็จ จึงทำให้ความยึดมั่นผูกพันในงานด้านการอุทิศตัวในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Bakker and Michael (2010) ที่กล่าวว่า หากพนักงานแสดงออกถึงการมีไหวพริบในการทำงาน มีทัศนคติเชิงบวกต่อการทำงาน จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน การมีความยึดมั่นผูกพันในงาน และการมีส่วนร่วมในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อผลลัพธ์ของงาน ดังนั้นองค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นที่เป็นการดำเนินงานสำคัญๆ ขององค์กร อาทิ เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นการเลือกสถานที่ในการทำงาน หรือเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น สิ่งนี้จะช่วยให้พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งเห็นถึงความสำคัญของการทำงาน และตั้งใจทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรนั้นกำหนดขึ้น

5) บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งได้ อาจเป็นเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งมีลักษณะเฉพาะที่มีความสามารถ มีความเป็นระเบียบ รับผิดชอบต่อหน้าที่ ต้องการสัมฤทธิ์ผล มีวินัยในตนเอง และมีความรอบคอบ ซึ่งจากลักษณะของการแสดงออกดังกล่าวนี้อาจทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งสามารถปฏิบัติงานได้ตามกำหนดเวลา และสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี จึงทำให้บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ นาริรัตน์ นิลประดับ (2547) ที่ศึกษาบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด กับกลุ่มตัวอย่างคือเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ จำนวน 166 คน พบว่าบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ ดังนั้นองค์กรควรจัดให้มีระบบสารสนเทศที่เป็นตัวกำหนดติดตามการทำงานที่เป็นมาตรฐานโดยนำไปใช้ในในทุกฝ่ายงาน การจัดกิจกรรมส่งเสริมที่จะกระตุ้นให้พนักงานมีความรับผิดชอบและมีวินัยในตนเอง อาทิ การมอบรางวัลให้กับพนักงานที่ไม่เคยมาสายหรือกระทำผิด เพื่อส่งเสริมให้พนักงานคนอื่นอยากที่จะปฏิบัติตาม สื่อสารถึงให้พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งปฏิบัติตามระเบียบของบริษัท นอกจากนี้ยังควรนำบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกเป็นใช้เป็นเกณฑ์เพื่อใช้คัดเลือกพนักงานใหม่

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษากับกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง การศึกษาในครั้งต่อไปอาจจะศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มหัวหน้างานหรือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นระดับบริหาร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย และนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการพัฒนาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักได้ครอบคลุมทั้งองค์กร
- 2) ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจศึกษาเรื่องความยืดหยุ่นพนักงาน และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะด้านอื่นๆ เช่น พฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะในการทำงาน หรือพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะในการบริหาร เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผล และนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะในด้านอื่นๆได้
- 3) ในการศึกษาครั้งต่อไปผู้ศึกษาอาจศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ อาทิ ความยืดหยุ่นพนักงานต่อองค์กร ภาวะหมดไฟในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ที่อาจส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลัก เพื่อให้การศึกษามีผลที่ครอบคลุมปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามสมรรถนะหลักได้

เอกสารอ้างอิง

- ชูชีพ วิเศษศักดิ์. (2549). การสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เบญญาพัชร วันทอง. (2565). เอกสารประกอบการสอนจิตวิทยาบุคลิกภาพเกี่ยวกับแนวคิดการปรับตัว. คณะครุศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. (อัดสำเนา). 1-19.
- นารัตน์ นิลประดับ. (2547). บุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิภาพร มาพบสุข. (2545). จิตวิทยาการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์ ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ จำกัด.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2550). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 14. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สามลดา.
- ศรัณย์ลภัส จันท์แก้ว, เบญจวรรณ บุญยะประพันธ์ และ ราชนันท์ บุญธิมา (2558). บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและแรงจูงใจในการทำงานที่พยากรณ์พฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิผลของวิศวกรโยธา. รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ตามรอยพระยุคลบาท เกษตรศาสตร์กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน กองบริหารวิชาการและนิสิต ครั้งที่ 12 ประจำปี 2558.
- อภิญา หิรัญวงศ์. (2560). เอกสารประกอบการเรียนการสอนสถิติประยุกต์ทางจิตวิทยา. ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (อัดสำเนา).
- Bakker, A. B. (2007). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315.
- Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2010). *Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept*. In M. P. Leiter and A. B. Bakker. (eds.). *Work Engagement a Handbook of Essential Theory and Research*. New York: Taylor and Francis Group.
- Beatrice, R., Daniel, D., & Lechner, L. C. (2017). Personality, competencies, and life outcome: Results from the German PIAAC longitudinal study. *Large-Scale Assessments in Education*, 5(1), 52-68.

- Howard, P. J. & Howard, J. M. (1995). *Psychology the Big Five QuickStart: An Introduction to the Five-Factor Model of Personality for Human Resource Professionals*. Retrieved from www.eric.ed.gov.
- Lassen, R. & Buss, D. M. (2014). *Personality Psychology Domain of Knowledge about Human Nature*. 6th ed. New York: McGraw-Hill Education.
- May, D.R., Gilson, R.L., & Harter, L. M. (2004). The psychological conditions of meaningfulness, safety and ability and the engagement of the human spirit at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 7(5), 11-13.
- Nasrul, E., Masdupi, E. & Syahrizal, S. (2019). The effect to competencies and job stress on work engagement with job satisfaction as mediating variable. *Advance in Economics, Business, and Management Research*, 8(124), 717-730.
- Schaufeli, W. B. & Bakker, A. B. (2010). *Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research*. New York: Psychology Press.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2023 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).