

ปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ
บริษัททีพีไอคอนกรีตจำกัด

ปริญญานิพนธ์
ของ
ปราการ กุฎีคง

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการ
มีนาคม 2544
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปริญญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

.....ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงเดือน ศาสตรภักดิ์)

.....กรรมการ

(อาจารย์ สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงเดือน ศาสตรภักดิ์)

.....กรรมการ

(อาจารย์ สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประณต คำนิม)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์)

วันที่ 7 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2544

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้โดยได้รับคำแนะนำอันมีค่าอย่างยิ่ง จาก
รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงเดือน ศาสตรภัทร ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์ อาจารย์สมเกียรติ
ทิพย์ทัศน์ กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประณต คำจิม และ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร ที่กรุณาเป็นประธานสอบปากเปล่า

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัททีพีไอคอนกรีตจำกัด ทุกท่าน
ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอขอบคุณ คุณปาริชาติ และ ด.ช.ปณัสม์ กุฎีคง ที่คอยเป็นกำลังใจให้เสมอมา
และที่สำคัญที่สุด ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่เป็นแรงบันดาลใจใน
การศึกษา เป็นผู้คอยชี้แนะให้เห็นความสำเร็จของการศึกษา และเป็นจุดเริ่มต้นของความสำเร็จ
ในชีวิต

ปราการ กุฎีคง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
คำนำ.....	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย.....	5
ขอบเขตในการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
นิยามปฏิบัติการ.....	7
ข้อจำกัดในการวิจัย.....	13
2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
ประสิทธิภาพในการทำงาน.....	14
เชาว์ปัญญา.....	25
เชาว์อารมณ์ (EQ).....	34
บุคลิกภาพ.....	45
ทัศนคติในการทำงาน.....	60
งานวิจัยเกี่ยวข้องระหว่างปัจจัยบางประการกับประสิทธิภาพในการทำงาน....	64
สมมุติฐานในการวิจัย.....	71
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	72
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	72
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	72
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	79
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	80
การวิเคราะห์ทางสถิติ.....	80

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	81
สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	81
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	82
5 บทย่อ สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	104
บทย่อ.....	104
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	104
สมมติฐานในการวิจัย.....	104
วิธีดำเนินการวิจัย.....	105
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	105
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	106
การวิเคราะห์ทางสถิติ.....	106
สรุปผลการวิจัย.....	106
อภิปรายผล.....	110
ข้อเสนอแนะ.....	118
บรรณานุกรม.....	121
ภาคผนวก.....	126
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	148

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 กรอบแนวคิดเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ของโกลแมน.....	39
2 หมวดและคุณลักษณะของ EQ ในทัศนะของ Bar – on (1992).....	44
3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างบุคลิกภาพแบบเปิดตัว (Extravert) และบุคลิกภาพแบบปิดตัว (Introvert).....	55
4 แสดงมาตรวัดสิ่งที่บุคคลชอบหรือให้ความสนใจที่จะสัมพันธ์กับบุคคลอื่น.....	57
5 แสดงมาตรวัดวิธีการหาข้อมูลของบุคคลทั่วไป.....	58
6 แสดงมาตรวัดของวิธีการตัดสินใจของบุคคลทั่วไป.....	59
7 แสดงมาตรวัดวิธีการปฏิบัติงานของคนทั่วไป.....	59
8 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทที่พีไอคอนกรีตจำกัด จำแนกตามเชาวน์ปัญญา เชาวน์อารมณ์ บุคลิกภาพตามลักษณะ ความสนใจ-สัมพันธ์กับบุคคลอื่น บุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูล บุคลิกภาพตามลักษณะการตัดสินใจ บุคลิกภาพ ตามลักษณะการปฏิบัติงาน ทัศนคติในการทำงาน อายุ เพศ และสถานภาพสมรส.....	83
9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการทำงาน จากการประเมินตนเอง ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดย เพื่อนร่วมงาน และประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยหัวหน้างาน....	84
10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร.....	85
11 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นที่ละตัวแปรเพื่อพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเอง.....	88
12 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นที่ละตัวแปร เพื่อพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเอง โดยมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .001.....	90
13 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นที่ละตัวแปรเพื่อพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยหัวหน้างาน.....	91
14 เปรียบเทียบคะแนนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่มีเชาวน์ปัญญา แตกต่างกัน.....	93
15 เปรียบเทียบคะแนนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่มีเชาวน์อารมณ์ แตกต่างกัน.....	94
16 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่มีบุคลิกภาพตามลักษณะ ความสนใจ-สัมพันธ์กับบุคคลอื่นแตกต่างกัน.....	95

ตาราง	หน้า
17 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่มีบุคลิกภาพตามลักษณะ การหาข้อมูลแตกต่างกัน.....	96
18 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่มีบุคลิกภาพตามลักษณะ การตัดสินใจแตกต่างกัน.....	96
19 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่มีบุคลิกภาพตามลักษณะ การปฏิบัติงานแตกต่างกัน.....	97
20 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่มีทัศนคติในการทำงาน แตกต่างกัน.....	98
21 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน.....	99
22 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน.....	99
23 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน.....	100

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงความคิดในการนำตัวแปรกำหนดรู้และแบบของการตัดสินใจตามความคิดของ Jung มาใช้เป็นมิติ (Dimension) ของการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ.....	58

บทที่ 1

บทนำ

คำนำ

/ ความล้มเหลวทางเศรษฐกิจที่เป็นไปอย่างฉับพลัน ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา ทำให้ภาพความเป็นจริงปรากฏชัดเจนนขึ้น เมื่อสภาวะฟองสบู่ที่เคยทำให้ภาพเศรษฐกิจไทยดูสวยงามได้แตกลง สิ่งที่เราเผชิญคือการล่มสลายขององค์กรต่าง ๆ มากมาย และสภาพเจียนอยู่เจียนไปของอีกหลายองค์กร/ อย่างไรก็ตามเหตุการณ์ดังกล่าวไม่ได้มีแต่แง่มุมของความเลวร้ายเท่านั้น อีกแง่มุมหนึ่ง มันทำให้องค์กรมีความรอบคอบในการดำเนินการมากขึ้น หันมาสำรวจความเป็นจริงของตนเองมากขึ้น พร้อมทั้งหาสาเหตุความผิดพลาดในอดีต รวมทั้งความพยายามในการหาคำตอบว่าวิธีการใดจะสามารถทำให้พื้นฐานขององค์กรมีความมั่นคงที่สุดไม่ว่าสภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจจะเป็นอย่างไรก็ตาม

/ ในปัจจุบันแต่ละองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน และเมื่อกล่าวถึงประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency) ทำให้นึกถึงการทำงาน (Performance) กล่าวคือ เมื่อมีผลการทำงานที่ดีนั้นคือมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และถ้าผลการทำงานไม่ดีนั้นหมายความว่าประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ (ปัทมา อ่อนไสว. 2542 : 37) ซึ่งผลการทำงานดังกล่าวก็ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) เป็นสำคัญ การสรรหาบุคคลจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อองค์กร แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าการสรรหาบุคคลในอดีตที่ผ่านมา มีคนที่มียระดับเชาว์ปัญญาสูงมีโอกาที่จะได้งานทำมากกว่าคนทั่วไป เหตุผลก็เพราะส่วนใหญ่ การรับสมัครคนเข้าทำงาน จะมีการดูคะแนนผลการสอบจากใบรายงาน บางแห่งอาจให้ทำแบบทดสอบเพื่อวัด IQ แต่หลังจากเข้าทำงานแล้ว หน่วยงานที่เต็มไปด้วยคนฉลาดกลับไม่ใช่หน่วยงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีเสมอไป ความฉลาดดังกล่าวมีผลต่อการทำงานเพียง 20 เปอร์เซ็นต์เท่านั้น (เทอดศักดิ์ เดชคง. 2542) นั้นหมายถึงการคัดเลือกบุคลากรโดยคำนึงถึงเชาว์ปัญญาเป็นหลักเป็นวิธีการที่น่าสงสัยว่าเหมาะสมหรือไม่ หรือควรแก้ไขและจะแก้ไขอย่างไร

ปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าว ทำให้องค์กรพยายามหาตัวแปรอื่นที่คาดหวังว่าจะสามารถนำมาใช้ในการทำนายประสิทธิภาพในการทำงานได้ชัดเจนหรือใกล้เคียงมากขึ้น ตัวแปรหนึ่งซึ่งได้รับความสนใจคือเชาวน์อารมณ์ หรือ EQ (Emotional Quotient) มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของบุคคลที่บ่งบอกว่าลำพังความฉลาดทางความคิดไม่ใช่ปัจจัยที่ชี้ถึงความสำเร็จ

ความฉลาดหรือเชาว์ปัญญาที่ไม่สูงนัก แต่มีปัจจัยอื่น ๆ เช่นความมานะพยายามก็สามารถประสบความสำเร็จได้ ประเด็นหนึ่งที่ได้จากการสังเกตคือ ผู้ประสบความสำเร็จในการทำงาน มักต้องมีความสามารถทางอารมณ์โดยเฉพาะการแก้ไขความคับข้องใจของตนเองได้ นักจิตวิทยาอย่าง แดเนียล โกลแมน (ผู้เขียน Emotional Intelligence) ได้เคยยกตัวอย่างผลงานของมาร์ติน เซลิกแมน ที่ศึกษาถึงนักขายประกันชีวิตว่ามีอัตราการลาออกเนื่องจากความล้มเหลวในอาชีพสูง โดยต้นเหตุก็คือความขัดแย้งและความเครียด ในสภาพที่ต้องเสนอขายแล้วไม่ได้รับการตอบสนอง ความล้มเหลวที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ กันทำให้ท้อแท้ หหมดกำลังใจซึ่งจะเป็นวงจรที่มีผลกระทบต่อผลงานอีกด้วย อย่างไรก็ตามเรื่องของอารมณ์ไม่ใช่เรื่องที่ไม่เคยเป็นส่วนประกอบของการคัดเลือกบุคลากรมาก่อน แต่การนำเรื่องลักษณะทางอารมณ์มาใช้อดีตที่ผ่านมายังไม่ได้อยู่ในรูปแบบที่ชัดเจนและแบบทดสอบก็ไม่ได้สร้างขึ้นโดยมีทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งเป็นกรอบแนวคิดอย่างชัดเจน

นอกจากนี้ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน ยังมีปัจจัยสำคัญอื่น ๆ อีกมากมาย เท่าที่ผู้วิจัยทำการศึกษาค้นคว้าได้พบแนวคิดของ โรบินสัน (Robbins. 1998 : 26) ซึ่งกล่าวถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคลซึ่งเป็นที่ต้องการขององค์กรรวม 4 ด้าน คือ ความสามารถ (Ability) บุคลิกภาพ (Personality) คุณค่า ทัศนคติ (Values and Attitudes) และลักษณะทางชีวสังคม (Biographical Characteristics) โดยในด้านความสามารถ นอกจากความสามารถเกี่ยวกับงานยังรวมถึงความสามารถทางความคิดที่เราเรียกว่าเชาว์ปัญญาดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ส่วนปัจจัยที่สำคัญประการต่อมาคือบุคลิกภาพ (Personality) เนื่องมาจากบุคลิกภาพเป็นลักษณะเฉพาะตัวของบุคคล ทั้งทางร่างกายและจิตใจ รวมทั้งลักษณะการคิดตัดสินใจ คนที่มีบุคลิกภาพต่างกันย่อมมีวิถีทางในการทำงานต่างกัน Myers Briggs ได้พัฒนาแนวคิดในเรื่องบุคลิกภาพมาจาก Carl G. Jung โดยแบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 4 คู่ ตามลักษณะความสนใจและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ลักษณะการหาข้อมูล ลักษณะการตัดสินใจ รวมทั้งลักษณะการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในลักษณะเปิดเผยและปิดตัวที่แสดงออกมาในรูปแบบพฤติกรรม การตอบสนอง (Interaction) ต่อสิ่งแวดล้อมได้ส่งผลโดยตรงต่อการทำงานที่แตกต่างกัน คนเปิดเผยจะมีลักษณะบางอย่าง ซึ่งตรงข้ามกับคนปิดตัว พฤติกรรมในการทำงานของบุคคลทั้งสองลักษณะ จึงแตกต่างกันไปด้วย เช่นเดียวกับบุคลิกภาพในคู่อื่น ๆ การหาข้อมูลตามความเป็นจริง และโดยการหยั่งรู้ การตัดสินใจโดยใช้เหตุผลและใช้ความรู้สึก การดำเนินชีวิตแบบมีแผน และอย่างยืดหยุ่น ล้วนแต่มีลักษณะเฉพาะของบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน ซึ่งบุคลิกภาพในแต่ละด้าน ไม่ได้แบ่งเป็นด้านบวกหรือด้านลบ แต่แบ่งจากการเลือกที่จะแสดงออกตามความถนัดของแต่ละคน บุคคลมีบุคลิกภาพเช่นใดก็มีแนวโน้มในการทำงานตามพื้นฐานบุคลิกภาพของตนเช่นนั้น บุคลิกภาพจึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ทัศนคติก็เป็นอีกปัจจัยที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา ทัศนคติในการทำงานที่แตกต่างกันแบ่งออกเป็นทัศนคติทางบวก (Positive Attitude) ซึ่งทำให้บุคคลแสดงออกต่องานนั้น ๆ ในลักษณะของความพึงพอใจ การคล้อยตามและชื่นชอบ บุคคลที่มีทัศนคติทางบวกในการทำงาน ย่อมทำให้เขาอยากปฏิบัติ และพร้อมที่จะทุ่มเทต่อการทำงานได้อย่างเต็มที่ คนที่ได้ทำงานในสิ่งที่ตนเองชอบย่อมส่งผลดีต่อพฤติกรรมในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานของเขาด้วย ตรงกันข้ามกับทัศนคติทางลบ (Negative Attitude) ซึ่งทำให้บุคคลแสดงออกต่องานนั้น ๆ ในทำนองไม่พอใจ ไม่เห็นด้วยหรือไม่ชอบ บุคคลที่มีทัศนคติทางลบในการทำงาน ทำให้เขาเกิดความเบื่อหน่าย อายากหลีกเลี่ยง หรืออยู่ห่างจากสิ่งนั้น คนที่ต้องมาทำงานซึ่งตนเองมีทัศนคติในทางลบไม่ว่าจะด้วยความจำใจหรือไม่มีทางเลือก ย่อมทำให้ผลงานที่ออกมาด้อยกว่าความสามารถหรือศักยภาพที่เขาอยู่จริง จะเห็นได้ว่าทัศนคติมีลักษณะอยู่ในระนาบเดียวกัน ปลายด้านหนึ่งเป็นทางบวก ปลายด้านหนึ่งเป็นทางลบ นอกจากความโน้มเอียงของทัศนคติแล้ว ความเข้มข้นที่จะไปทางด้านใดด้านหนึ่ง มากหรือน้อยเพียงใดก็ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานที่แตกต่างกัน เพราะคนจะมีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบมากน้อยแตกต่างกันออกไปด้วย ซึ่งรูปแบบและความโน้มเอียงเหล่านี้ทำให้ทัศนคติเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่น่าจะมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

จากแนวคิดต่าง ๆ ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะพิสูจน์แนวคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานของ Robbins ด้วยการนำปัจจัยทั้ง 4 ประการ คือ เชาวนปัญญา บุคลิกภาพ ทัศนคติในการทำงาน และลักษณะทางชีวสังคม บวกกับปัจจัยที่น่าสนใจอีกประการหนึ่ง คือ เชาวนอารมณ์ มาทำการวิจัยหาความสามารถในการทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน

สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งในเชิงจิตวิทยาพัฒนาการ คือ งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาภารกิจของพัฒนาการ (Developmental Task) ของวัยผู้ใหญ่ ซึ่งในช่วงนี้ชีวิตการทำงานถือเป็นพัฒนาการที่สำคัญที่สุด การประสบความสำเร็จในการทำงานเป็นการบ่งชี้ว่าภารกิจของพัฒนาการในวัยผู้ใหญ่มีความสมบูรณ์หรือไม่ ซึ่งผลการวิจัยจะชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยที่สำคัญอะไรบ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จนั้น โดยสามารถนำผลการวิจัยไปประกอบการพัฒนาภารกิจของพัฒนาการในช่วงนี้ให้สมบูรณ์มากที่สุด

สำหรับหน่วยงานที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทที่พีไอคอนกรีตจำกัด เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ต้องมีการประสานงานกับหลาย ๆ ฝ่ายทั้งภายในองค์กรและนอกองค์กร ที่สำคัญยังเป็นหน่วยงานที่สร้างทั้งผลงานและภาพพจน์ให้กับองค์กรในสายตาของลูกค้า โดยหัวใจในการทำงานประการหนึ่งของฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทที่พีไอคอนกรีตจำกัด

คือ การให้บริการลูกค้า การบริการที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลต่อพฤติกรรมของลูกค้า ดังเช่น ผลการวิจัยของ TARP ได้ทำการสำรวจพฤติกรรมของลูกค้าในประเทศสหรัฐอเมริกาในปี 1985 ให้กับ The White House Office of Consumer Affairs (วีรพงษ์. 2539 : 6) สรุปได้ว่า 96 เปอร์เซ็นต์ของลูกค้าที่ไม่พอใจในการให้บริการจะไม่เอ่ยปากให้ผู้บริการได้รู้ และ 90 เปอร์เซ็นต์ของลูกค้าเหล่านั้นจะไม่กลับมาใช้บริการ หรือซื้อสินค้านั้นอีก ที่สำคัญพวกเขามักจะไปเล่าความไม่พอใจของเขาให้เพื่อนสนิทหรือญาติพี่น้องอีกอย่างน้อย 9 คน และยังมีประมาณ 13 เปอร์เซ็นต์ที่นำเรื่องไปเล่าให้กับผู้อื่นมากกว่า 20 คนขึ้นไป จะเห็นได้ว่าการทำงานของหน่วยงานดังกล่าวมีความความสำคัญต่อองค์กรมาก การทำวิจัยในหน่วยงานนี้จึงได้ประโยชน์โดยตรงกับทางบริษัท และยังเป็นตัวแทนที่ดี ในการนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ยังหน่วยงานอื่น เนื่องจากฝ่ายปฏิบัติการบริษัทที่พีไอคอนกรีตจำกัด มีโครงสร้างในการดำเนินงานที่ชัดเจน ลักษณะการทำงานปฏิบัติมากกว่าความเป็นนักวิชาการ และบุคลากรภายในหน่วยงานมีความหลากหลาย มีความน่าสนใจในการทำวิจัย เป็นอย่างยิ่ง ซึ่งการทำวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ไม่เพียงแต่จะตอบคำถามได้ว่า/วิธีการใดจะสามารถสนับสนุนให้พื้นฐานขององค์กรมีความมั่นคงที่สุดไม่ว่าสภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจเป็นอย่างไรก็ตามเท่านั้น แต่จะเป็นประโยชน์ในวงการจิตวิทยา ที่จะได้อธิบายคำตอบไปพร้อม ๆ กันว่า ปัจจัยใดจะสามารถสนับสนุนให้ภารกิจพัฒนาการของวัยผู้ใหญ่สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยบางประการที่สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทที่พีไอคอนกรีตจำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานระหว่างพนักงานที่มีระดับเชาวน์ปัญญาต่างกัน
3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานระหว่างพนักงานที่มีระดับเชาวน์อารมณ์ต่างกัน
4. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานระหว่างพนักงานที่มีบุคลิกภาพต่างกัน
5. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานระหว่างพนักงานที่มีทัศนคติในการทำงานต่างกัน
6. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานระหว่างพนักงานที่มีลักษณะทางชีวสังคมต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางเพื่อใช้วางแผนพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยให้ความสำคัญกับตัวแปรที่มีความสามารถในการทำนายประสิทธิภาพในการทำงานสูงมาเป็นหลักในการพัฒนา นอกจากนี้ยังสามารถนำมาเป็นประโยชน์ต่อการคัดเลือกบุคลากรที่จะรับเข้ามาใหม่
2. เนื่องจากฝ่ายปฏิบัติการบริษัทที่พีไอคอนกรีตจำกัด เป็นหน่วยงานที่มีโครงสร้างและการดำเนินการที่ชัดเจน ผลการศึกษาจึงสามารถเก็บเป็นตัวแทนขององค์กรอื่น ๆ เพื่อขยายผลไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป
3. สามารถนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ เชาวน์ปัญญา บุคลิกภาพ ทักษะคิดในการทำงาน และลักษณะทางชีวสังคม รวมทั้งสามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาต่อไป

ขอบเขตในการวิจัย

1. ประชากร
ในการศึกษาครั้งนี้ ประชากรคือ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการของบริษัทที่พีไอคอนกรีตจำกัด ซึ่งมี 3 แผนก คือ แผนกรับงาน-จัดส่ง แผนกธุรการ และแผนกสโตร์คอนกรีต
2. กลุ่มตัวอย่าง
ในการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการของบริษัทที่พีไอคอนกรีตจำกัด ซึ่งมี 3 แผนก คือ แผนกรับงาน-จัดส่ง แผนกธุรการ และแผนกสโตร์คอนกรีต ที่ยังคงปฏิบัติงานอยู่ภายในปี 2544 จำนวน 70 คน โดยมีระดับผู้จัดการแผนก 3 คน ระดับหัวหน้าโซน 6 คน และระดับปฏิบัติการ 61 คน
3. ตัวแปรที่ศึกษา
ตอนที่ 1 การทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน
ตัวแปรทำนาย
 1. เชาวน์ปัญญา
 2. เชาวน์อารมณ์
 3. บุคลิกภาพตามลักษณะความสนใจ สัมพันธ์กับบุคคลอื่น
 4. บุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูล
 5. บุคลิกภาพตามลักษณะการตัดสินใจ
 6. บุคลิกภาพตามลักษณะการปฏิบัติงาน

7. ทักษะคติในการทำงาน

8. ลักษณะทางชีวสังคม

ตัวแปรเกณฑ์

1. ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเอง

2. ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน

3. ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยหัวหน้างาน

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน

ตัวแปรอิสระ

1. เชาวนปัญญา

- เชาวนปัญญาสูง

- เชาวนปัญญาต่ำ

2. เชาวนอารมณ์

- เชาวนอารมณ์สูง

- เชาวนอารมณ์ต่ำ

3. บุคลิกภาพตามลักษณะความสนใจ สัมพันธ์กับบุคคลอื่น

- บุคลิกภาพแบบเปิดเผย

- บุคลิกภาพแบบปิดตัว

4. บุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูล

- บุคลิกภาพจากความเป็นจริง

- บุคลิกภาพจากการหยั่งรู้

5. บุคลิกภาพตามลักษณะการตัดสินใจ

- บุคลิกภาพใช้ความรู้สึก

- บุคลิกภาพใช้เหตุผล

6. บุคลิกภาพตามลักษณะการปฏิบัติงาน

- บุคลิกภาพอย่างมีแผน

- บุคลิกภาพอย่างยืดหยุ่น

7. ทักษะคติในการทำงาน

- ทักษะคติในเกณฑ์ที่ดี

- ทักษะคติในเกณฑ์ที่ไม่ดี

8. อายุ
 - อายุต่ำกว่า 30 ปี
 - อายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป
9. เพศ
 - เพศหญิง
 - เพศชาย
10. สถานภาพสมรส
 - สมรส
 - โสด

ตัวแปรตาม

1. ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเอง
2. ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน
3. ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยหัวหน้างาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัจจัยบางประการ ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน คือ ปัจจัยด้านความรู้ปัญญา เชาวน้อมรณณ์ บุคลิกภาพ ทักษะคติในการทำงาน และลักษณะทางชีวสังคม
2. พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทที่พีไอคอนกริตจำกัด หมายถึง พนักงานของบริษัทที่พีไอคอนกริตจำกัดที่ทำงานในฝ่ายปฏิบัติการ ภายในปี 2544 ซึ่งแบ่งเป็น 3 แผนก คือ แผนกปฏิบัติงาน-จัดส่ง แผนกธุรการ และแผนกกลโตร์คอนกริต

นิยามปฏิบัติการ

1. ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานอย่างมีคุณภาพและประสบความสำเร็จไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคต่าง ๆ พนักงานมีความรับผิดชอบต่องานพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือนโยบายขององค์กร ประสิทธิภาพในการทำงานวัดได้จากแบบวัด จำนวน 3 ฉบับ ซึ่งผู้วิจัยดัดแปลงมาจากแบบวัดของ ชารทิพย์ ภาคสุวรรณ (2540) ฉบับแรกคือการประเมินตนเอง ฉบับที่ 2 คือการประเมินของเพื่อนร่วมงาน และฉบับที่ 3 คือการประเมินของหัวหน้างาน แบบวัดทั้ง 3 ฉบับประกอบด้วยประโยคมาตราส่วนประเมินค่า 5 หน่วย จากจริงที่สุดถึงไม่จริงที่สุด ผู้ที่ตอบจริงที่สุดจะได้คะแนนสูง ผู้ที่ตอบไม่จริงที่สุดจะได้คะแนนต่ำ ผู้ที่ได้คะแนนสูงแสดงว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำแสดงว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ

2. เซาว์อารมณ์ (Emotional Quotient) หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกและภาวะอารมณ์ของตนเอง และของผู้อื่น แบ่งเป็น 2 หมวด 5 องค์ประกอบ ดังนี้

2.1 สมรรถนะส่วนบุคคล หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการความรู้สึกและอารมณ์ภายในตนประกอบด้วย

2.1.1 การตระหนักรู้ตนเอง หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเอง ประเมินตนเองได้ตามจริง มั่นใจในความสามารถ และคุณค่าของตน

2.1.2 การควบคุมตนเอง หมายถึง ความสามารถในการจัดการกับความรูสึกภายในตนได้

2.1.3 การสร้างแรงจูงใจ หมายถึง แนวโน้มของอารมณ์ที่จะผลักดันตนเองไปสู่เป้าหมาย

2.2 สมรรถนะทางสังคม หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการอารมณ์ของตน ในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ประกอบด้วย

2.2.1 การเอาใจเขามาใส่ใจเรา หมายถึง การตระหนักถึงความรู้สึก ความต้องการ และความห่วงใยของผู้อื่น

2.2.2 ทักษะทางสังคม หมายถึง ความคล่องแคล่วในการสร้างความเปลี่ยนแปลงที่พึงประสงค์จากความร่วมมือของผู้อื่น

เซาว์อารมณ์ วัดได้จากแบบวัดเซาว์อารมณ์ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 อันดับ ซึ่งเป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดเกี่ยวกับเซาว์อารมณ์ (The Emotional Competence Framework) ของ Goleman แบ่งผู้ตอบออกเป็น 2 ประเภท โดยใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มเป็นเกณฑ์ ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยจัดว่าเป็นผู้มีเซาว์อารมณ์สูง ผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยจัดว่าเป็นผู้มีเซาว์อารมณ์ต่ำ

3. เซาว์ปัญญา (Intelligence Quotient) หมายถึง ระดับของสติปัญญา หรือความฉลาดทางความคิด ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ วัดจากแบบวัดระดับเซาว์ปัญญา แบบ The Progressive Matrices Test แบ่งผู้ตอบเป็น 2 ประเภท โดยใช้ค่าเฉลี่ยของกลุ่มเป็นเกณฑ์ ผู้ที่อยู่ในระดับสูงกว่าค่าเฉลี่ยจัดว่าเป็นผู้มีเซาว์ปัญญาสูง ผู้ที่อยู่ในระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยจัดว่าเป็นผู้มีเซาว์ปัญญาต่ำ

4. บุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง เอกลักษณ์ที่บุคคลได้แสดงออก ซึ่งเรียกได้ว่าเป็นลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่รวมคุณลักษณะทั้งด้านร่างกาย และจิตใจของบุคคล ตลอดจนถึงลักษณะกิริยาท่าทางการตอบสนองต่อสภาพการณ์และสิ่งแวดล้อม ลักษณะของ

บุคลิกภาพวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยมีกรอบแนวคิดตามแบบ MBTI หรือ Myers Briggs Type Indicator

แบบทดสอบ MBTI ได้แบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 4 ด้าน ในแต่ละด้านประกอบด้วย ข้อคำถาม 9 ข้อ รวมเป็น 36 ข้อ คำถามแต่ละข้อจะมี 2 ตัวเลือก ซึ่งแสดงถึงบุคลิกภาพที่ตรงข้ามกัน บุคลิกภาพทั้ง 4 ด้าน คือ

บุคลิกภาพตามลักษณะความสนใจสัมพันธ์กับบุคคลอื่น แบ่งเป็น

- บุคลิกภาพแบบเปิดเผย ผู้เลือกคำตอบที่แสดงถึงบุคลิกภาพดังกล่าวได้

2 คะแนน

- บุคลิกภาพแบบปิดตัว ผู้เลือกคำตอบที่แสดงถึงบุคลิกภาพดังกล่าวได้

1 คะแนน

คะแนนรวมของบุคลิกภาพด้านนี้มีพิสัย 9 – 18 คะแนน ผู้มีคะแนนระหว่าง 14 – 18 คะแนน จัดเป็นผู้มีบุคลิกภาพแบบเปิดเผย ผู้มีคะแนนระหว่าง 9 – 13 คะแนน จัดเป็นผู้มีบุคลิกภาพแบบปิดตัว

บุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูล แบ่งเป็น

- บุคลิกภาพจากความเป็นจริง ผู้เลือกคำตอบที่แสดงถึงบุคลิกภาพ

ดังกล่าว ได้ 2 คะแนน

- บุคลิกภาพจากการหยั่งรู้ ผู้เลือกคำตอบที่แสดงถึงบุคลิกภาพดังกล่าว

ได้ 1 คะแนน

คะแนนรวมของบุคลิกภาพด้านนี้มีพิสัย 9 – 18 คะแนน ผู้มีคะแนนระหว่าง 14 – 18 คะแนน จัดเป็นผู้มีบุคลิกภาพจากความเป็นจริง ผู้มีคะแนนระหว่าง 9 – 13 คะแนน จัดเป็นผู้มีบุคลิกภาพจากการหยั่งรู้

บุคลิกภาพตามลักษณะการตัดสินใจ แบ่งเป็น

- บุคลิกภาพใช้เหตุผล ผู้เลือกคำตอบที่แสดงถึงบุคลิกภาพดังกล่าว

ได้ 2 คะแนน

- บุคลิกภาพใช้ความรู้สึก ผู้เลือกคำตอบที่แสดงถึงบุคลิกภาพดังกล่าว

ได้ 1 คะแนน

คะแนนรวมของบุคลิกภาพด้านนี้มีพิสัย 9 – 18 คะแนน ผู้มีคะแนนระหว่าง 14 – 18 คะแนน จัดเป็นผู้มีบุคลิกภาพใช้เหตุผล ผู้มีคะแนนระหว่าง 9 – 13 คะแนน จัดเป็นผู้มีบุคลิกภาพใช้ความรู้สึก

บุคลิกภาพตามลักษณะการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น

- บุคลิกภาพอย่างมีแผน ผู้เลือกคำตอบที่แสดงถึงบุคลิกภาพดังกล่าว

ได้ 2 คะแนน

- บุคลิกภาพอย่างยืดหยุ่น ผู้เลือกคำตอบที่แสดงถึงบุคลิกภาพดังกล่าว

ได้ 1 คะแนน

คะแนนรวมของบุคลิกภาพด้านนี้มีพิสัย 9 – 18 คะแนน ผู้มีคะแนนระหว่าง 14 – 18 คะแนน จัดเป็นผู้มีบุคลิกภาพอย่างมีแผน ผู้มีคะแนนระหว่าง 9 – 13 คะแนน จัดเป็นผู้มีบุคลิกภาพอย่างยืดหยุ่น

4.1 บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (E : Extravert) หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่ชอบทำมากกว่าคิด ชอบพูดเพื่อทำความเข้าใจ นิยมการสื่อสารด้วยคำพูด เปิดเผยความคิด มีการลงมือทำหรือมีปฏิริยาโต้ตอบทันทีทำตัวกลมกลืนกับสิ่งแวดล้อม และชอบทำงานเป็นกลุ่ม

4.2 บุคลิกภาพแบบปิดตัว (I : Introvert) หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่ชอบคิดมากกว่าทำ คิดเพื่อทำความเข้าใจ นิยมการสื่อสารด้วยข้อความ จะไม่เปิดเผยความคิดจนกว่าจะมั่นใจว่าดีแล้วมีการครุ่นคิดอยู่ในใจอย่างลึกซึ้ง ปกป้องตัวเองจากสิ่งเร้ารบกวนภายนอก ชอบทำงานคนเดียวหรือในกลุ่มเล็ก

4.3 บุคลิกภาพการหาข้อมูลจากความเป็นจริง (S : Sensing) หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่ชอบตัวอย่างเฉพาะเจาะจง ปฏิบัติตามกฎหมาย เน้นการปฏิบัติ ต้องการสิ่งที่คาดการณ์ได้ มองอุปสรรคว่าเป็นปัญหาที่ต้องแก้ไข มุ่งปัจจุบันจากข้อเท็จจริงที่เป็นอยู่

4.4 บุคลิกภาพการหาข้อมูลจากการหยั่งรู้ (N : Intuition) หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่ชอบรอบความคิดโดยกว้าง เบี่ยงเบนออกนอกกรอบถ้าจำเป็น เน้นทฤษฎี ต้องการเปลี่ยนแปลง มองอุปสรรคว่าเป็นโอกาสการแสวงหา มุ่งอนาคตสิ่งที่จะเกิดขึ้นต่อไป

4.5 บุคลิกภาพการตัดสินใจโดยใช้เหตุผล (T : Thinking) หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่ใช้ความคิดสรรหาแบบการหาเหตุผลอย่างเป็นระบบ ตัดสินใจบนข้อสรุปที่ได้ควบคุมอารมณ์ได้ดี และสนใจเนืองานมากกว่าตัวบุคคล

4.6 บุคลิกภาพการตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึก (F : Feeling) หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่ชอบความสะดวกสบาย มีบุคลิกอบอุ่นเป็นกันเอง แสดงออกซึ่งความรู้สึกให้คนอื่นได้รู้ สนใจคนมากกว่าเนืองาน เห็นอกเห็นใจผู้อื่น ชอบการประนีประนอม และมีความสามารถในการโน้มน้าวเชิญชวน

4.7 บุคลิกภาพการปฏิบัติงานอย่างมีแผน (J : Judging) หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่ชอบงานที่มั่นคงมีรูปแบบตายตัว ทำงานเสร็จก่อนกำหนด เน้นความสำเร็จและการบรรลุเป้าหมาย ชอบกำหนดเงื่อนไขเวลาที่ต้องทำงานให้เสร็จ ไม่ชอบสิ่งที่ไม่คาดฝันหรือเหตุบังเอิญ และเคร่งครัดปฏิบัติตามแผนที่วางไว้

4.8 บุคลิกภาพการปฏิบัติงานอย่างยืดหยุ่น (P : Perception) หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่ชอบงานที่ยืดหยุ่นและเปิดกว้าง ทำงานเสร็จตามเส้นตามกำหนดพอดี เน้นกระบวนการทางเลือกและโอกาสไม่ชอบกำหนดเงื่อนไขเวลาที่ต้องเสร็จงาน ชอบสิ่งที่ไม่คาดฝัน มีความยืดหยุ่นและสงวนสิทธิ์ที่จะปรับเปลี่ยน

5. ทักษะในการทำงาน

หมายถึง ความรู้สึกรู้สีกของบุคคลที่มีต่องานวัดได้จากแบบวัดทัศนคติในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 อันดับ แบ่งผู้ตอบออกเป็น 2 ประเภท โดยให้ความสำคัญกับความเข้มข้นของทัศนคติเป็นหลัก โดยใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มเป็นเกณฑ์ ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยจัดว่าเป็นผู้มีทัศนคติในเกณฑ์ที่ดี ผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยจัดว่าเป็นผู้มีทัศนคติในเกณฑ์ที่ไม่ดี โดยทัศนคติในการทำงานแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

5.1 สภาพงาน ได้แก่

5.1.1 สภาพของสถานที่ทำงาน หมายถึง สภาพโดยทั่ว ๆ ไปของห้องทำงาน ห้องพักผ่อน ห้องเก็บของ ห้องเตรียมอุปกรณ์ และสถานที่อื่นภายในหน่วยงาน

5.1.2 อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ หมายถึง อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน หรือใช้ในการติดต่อสื่อสาร

5.1.3 สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ทางกายภาพ หมายถึง แสงสว่าง ความสะอาดของหน่วยงาน การกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพด้านอื่น ๆ

5.2 ลักษณะงาน ได้แก่

5.2.1 ปริมาณและความรับผิดชอบของงาน หมายถึง ลักษณะและปริมาณของงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน

5.2.2 ความท้าทายของงาน หมายถึง ความยากง่าย ความท้าทาย และความซ้ำซากจำเจของงาน

5.2.3 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น และได้รับความสำเร็จด้านต่าง ๆ จากการปฏิบัติงาน

5.2.4 ความสำคัญของงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่มีคุณค่า มีความสำคัญ และก่อประโยชน์ให้แก่หน่วยงาน

5.3 นโยบายการบริหารงาน ได้แก่

5.3.1 แนวคิด นโยบาย หมายถึง ความชัดเจนของนโยบายของหน่วยงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และสวัสดิการต่าง ๆ ที่หน่วยงานมีอยู่

5.3.2 กฎ ข้อบังคับ และระเบียบปฏิบัติ หมายถึง ระเบียบ และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำหนดไว้

5.3.3 การบริหารงานของหน่วยงาน หมายถึง การมอบหมายอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน การพิจารณาความชอบ ตลอดจนการประเมินผลงานของหน่วยงาน

5.4 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ได้แก่

5.4.1 มนุษยสัมพันธ์ การติดต่อประสาน หมายถึง มนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน บรรยากาศการทำงานในหน่วยงาน และการติดต่อประสานทั้งในและนอกหน่วยงาน

5.4.2 การส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา หมายถึง การสนับสนุนส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชา ทั้งด้านการศึกษา และพัฒนาบุคลากร รวมทั้งความสนใจ เอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

5.4.3 ความร่วมมือ ช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน หมายถึง ความร่วมมือช่วยเหลือ และการทำงานร่วมกันของบุคลากรในหน่วยงาน

5.5 ความภาคภูมิใจในวิชาชีพ ได้แก่

5.5.1 ความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำ หมายถึง การเห็นคุณค่าในตนเอง ความสุขใจ และความภาคภูมิใจในงานที่ทำ

5.5.2 การได้ช่วยเหลือผู้อื่น ช่วยสังคม หมายถึง ความภาคภูมิใจ และความพอใจจากการได้ช่วยเหลือผู้อื่นและสังคม

5.5.3 การได้รับเกียรติ ยกย่อง และยอมรับนับถือ หมายถึง ความภาคภูมิใจและความพอใจจากการที่บุคคลทั่วไปให้เกียรติ ยกย่องและยอมรับ

6. ลักษณะทางชีวสังคม หมายถึง คุณลักษณะที่เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคล ได้แก่

6.1 อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบวัด ระยะเวลาตั้งแต่แรกเกิดจนถึงวันที่ตอบแบบวัดโดยนับเป็นปีแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ต่ำกว่า 30 ปี และตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป

6.2 เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบวัดโดยแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

- เพศชาย
- เพศหญิง

6.3 สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพการสมรสของผู้ตอบแบบวัดโดยแบ่งเป็น 2 สถานภาพ คือ

- โสด
- สมรส

ข้อจำกัดในการวิจัย

เนื่องจากงานวิจัยนี้ ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติดังกล่าว จำเป็นต้องใช้จำนวนข้อมูลที่มากพอ แต่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้มีลักษณะเฉพาะ ซึ่งมีจำนวนจำกัด จึงอาจเกิดความคลาดเคลื่อนในการคำนวณได้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้รวบรวม และเรียบเรียงไว้ตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ประสิทธิภาพในการทำงาน
2. เชวณปัญญา
3. เชวณอารมณ์
4. บุคลิกภาพ
5. ทศนคติในการทำงาน
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ประสิทธิภาพในการทำงาน

เมื่อกล่าวถึงประสิทธิภาพในการทำงาน ถ้าพิจารณาจากแนวคิดทางทฤษฎีต่าง ๆ มักจะพูดถึงการปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency) คือเมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ซึ่งหมายถึงความโดยตรงของประสิทธิภาพนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายต่าง ๆ ไว้ดังนี้

1.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

พีเทอร์สัน และพลาวแมน (ประดิษฐ์ สุนทรสวัสดิ์. 2536 : 22 ; อ้างอิงมาจาก Peterson and Plowman. 1953) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบ หมายถึงการลดต้นทุนในการผลิต และการให้ความหมายอย่างกว้างหมายถึง คุณภาพ (Effectiveness) และความสามารถ (Competency and Capability) ในการผลิต และการดำเนินงานด้านธุรกิจที่จะถือได้ว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ก็เพื่อที่สามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อมูลผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นคำว่าประสิทธิภาพด้านธุรกิจจึงมีองค์ประกอบอยู่ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

นอกเหนือจากประสิทธิภาพในความหมายเชิงธุรกิจแล้ว ความหมายของประสิทธิภาพในความอื่น ๆ นั้น ยังมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ เช่น

มิลเลท (สมบุญ สอนประภา. 2537 : 39 ; อ้างอิงมาจาก Millet. 1954) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า

ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย (Human Satisfaction and Benefit Produced) ต่อมา ซิมอน (สมบุญ สอนประภา. 2537 : 39 ; Simon. 1960) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพไว้ คล้ายคลึงกับ Millet คือ ถ้าจะพิจารณาว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา

ดังนั้นประสิทธิภาพตามแนวคิดนี้จึงเท่ากับผลผลิต ลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็น การบริหารราชการ และองค์กรของรัฐก็บวกกับความพึงพอใจของผู้บริหาร (Satisfaction) กลับไปด้วย ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E = Efficiency หรือประสิทธิภาพของงาน

O = Output ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

I = Input ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction มีความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

นอกจากความหมายของ ประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจ และการบริหารงานแล้ว รุแอน และสมิท (ประดิษฐ์ สุคนธสวัสดิ์. 2536 : 23 ; อ้างอิงมาจาก Ruan and Smith. 1954) ยังได้พูดถึง ประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับ สิ่งทุ่มเทและลงทุนให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้น มองจากแง่มุมของการทำงาน ของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงาน กับ ผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

ซุบ กาญจนประการ (2502 : 4) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงกับการบริหารงานด้านธุรกิจ แต่เป็นการบริหารงานในระบบราชการ และบวกกับความพึงพอใจไว้ด้วย กล่าวคือ ประสิทธิภาพเป็นแนวความคิด หรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารงาน

ในระบอบประชาธิปไตย ในอันที่จะให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุดคู่กับการได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารงานของประเทศ และจะต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน

รพี แก้วเจริญ และทิตยา สุวรรณะชญ (2510 : 5) ได้ให้ความหมายของ คำว่า ประสิทธิภาพแตกต่างจากนักวิชาการที่กล่าวมาแล้ว นั่นคือ ประสิทธิภาพหมายถึง ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ซึ่งไม่ได้กล่าวถึงปัจจัยนำเข้า (Input) หรือความพึงพอใจแต่อย่างใด

จากแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ดังกล่าว อาจกล่าวได้ว่าประสิทธิภาพในการทำงานเชิงเศรษฐศาสตร์นั้นหมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุดโดยพิจารณาถึงต้นทุนหรือปัจจัย นำเข้า (Input) น้อยที่สุด และประหยัดเวลาที่สุด ในขณะที่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงสังคมศาสตร์หรือประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้นจะพิจารณาถึงความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้คือ การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ดังนั้น โดยสรุปแล้วประสิทธิภาพในการทำงาน จึงหมายถึง “การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้เพื่อประสิทธิภาพขององค์กรต่อไป”

1.2 ลักษณะสำคัญของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

วูดค็อก (Woodcoch. 1989 : 116) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพว่าการทำงานร่วมกัน บุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกถึงคุณลักษณะสำคัญ 11 ประการ ที่เรียกว่า “Building Blocks” คุณลักษณะดังกล่าวประกอบด้วย

1.2.1 มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน (Clear Objectives and Agreed Goal) วัตถุประสงค์คือ จุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานที่ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานขององค์กร ที่ต้องการทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ การที่บุคลากรมีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนตรงตามเป้าหมายของบริษัทจะทำให้ผลการทำงานเป็นไปตามนโยบายที่ได้ตั้งไว้

1.2.2 ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and Confrontation) ความเปิดเผยต่อกันของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานร่วมกัน การทำงานที่มีประสิทธิภาพบุคลากรจะต้องกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา จะต้องกล้าเผชิญหน้าช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มใจและจริงใจ การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมองไปที่ความเชื่อถือว่ามีความเข้าใจซึ่งกันและกัน สามารถพูดคุยกันแล้วไม่เกิดปัญหาต่อตนเอง

การทำความเข้าใจซึ่งกันและกันและกันหมายถึงการที่บุคคลหนึ่งพยายามทำความเข้าใจในพฤติกรรม ทัศนคติ และความต้องการของบุคคลอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการให้อภัย รู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาวในการ ปฏิบัติงานต่อกัน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี โดยมีการ เรียนรู้เกี่ยวกับบุคคลอื่นในด้านความต้องการ ความคาดหวัง ความชอบ/ไม่ชอบ ความรู้ความ สามารถ ความสนใจ ความถนัด จุดเด่น จุดด้อยและอารมณ์ ซึ่งธรรมชาติของคนโดยทั่วไปแล้ว จะมีความแตกต่างกันไปไม่ว่าจะเป็นความรู้สึก ความสนใจ นิสสัยยากรู้ยากเห็น และความไม่ ชอบการควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.2.3 การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) การ สนับสนุนและไว้วางใจกันโดยธรรมชาติแล้วจะต้องไปด้วยกัน เพราะถ้าปราศจากอย่างใดอย่างหนึ่ง แล้วไม่สามารถจะประสบความสำเร็จอย่างดีที่สุดได้ ถ้าบุคลากรไม่มีความรู้สึกว่าเขาจะต้อง ปกป้องงานที่เขารับผิดชอบ การทำงานก็จะขาดประสิทธิภาพ คนเราไม่ว่าจะในครอบครัวหรือ ในที่ทำงานก็ตาม ไม่เคยที่จะแสดงความรู้สึกตรงไปตรงมาและเปิดเผยนอกเสียจากเขาเหล่านั้น รู้สึกว่าคนอื่น ๆ แสดงอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผยเท่า ๆ กัน

1.2.4 ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์
(Cooperation and Conflict) ความร่วมมือก็คือ การที่แต่ละคนเมื่อได้รับมอบหมายงานและ พร้อมที่จะเกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกัน พร้อมที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทุกคนจะแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระเพราะทุกคนมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันสามารถพูด ได้อย่างตรงไปตรงมา

1.2.4.1 การสร้างความร่วมมือกับบุคคลอื่น ในการสร้างความร่วมมือ เพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกันจะมีบุคคลอยู่สองฝ่ายคือ ผู้ขอความร่วมมือ และผู้ให้ความร่วมมือ ความร่วมมือจะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายผู้ให้เต็มใจและยินดีจะให้ นับว่าเป็นเรื่องสำคัญ เพราะว่าเป็น เรื่องของจิตใจ ผู้ให้อาจไม่เต็มใจให้ด้วยเหตุผลต่าง ๆ คือ ขาดผลประโยชน์ ไม่อยากให้คนอื่น ได้ดีกว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้ขอและผู้ให้ไม่ดี วัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายไม่ตรงกัน ไม่เห็น ด้วยกับวิธีการทำงานขาดความพร้อมที่จะร่วมมือ งานที่ขอความร่วมมือนั้นเสี่ยงภัยมากเกินไป และเพราะความไม่รับผิดชอบต่องานของส่วนร่วม

1.2.4.2 วิธีแก้ความขัดแย้ง การแก้ความขัดแย้งเป็นเรื่องของทักษะ ของแต่ละคน ในการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งของการทำงานใช้วิธีการแก้ปัญหาร่วมกัน ไม่พูดใน ลักษณะที่แปลความหรือมุ่งตัดสินความ ไม่พูดในเชิงวิเคราะห์ ไม่พูดในลักษณะที่ถือไฟเหนือ กว่า หรือพูดในลักษณะที่ทำให้ผู้อื่นเจ็บปวด พยายามพูดหาประเด็นของความขัดแย้ง โดยไม่

กล่าวโจมตีว่าใครผิดใครถูก อย่างยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและความคิดของตนฝ่ายเดียว อาศัยบุคคลที่สามารถช่วยเหลือถ้าเห็นว่าจะเป็นประโยชน์

1.2.5 กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม

(Sound Working and Decision Procedures) การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะคิดถึงผลงานเป็นอันดับแรก ส่วนวิธีการทำงานเป็นอันดับรองลงมา อย่างไรก็ตามก่อนที่จะตัดสินใจนั้น จุดมุ่งหมายควรต้องมีความชัดเจน และสมาชิกทุกคนมีความเข้าใจอย่างดี จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนเป็นหัวใจสำคัญนั้น จุดมุ่งหมายควรต้องมีความชัดเจนและสมาชิกทุกคนมีความเข้าใจอย่างดี จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนเป็นหัวใจสำคัญเพราะจะสามารถป้องกันการเข้าใจผิดและป้องกันการโต้เถียงกันในการตัดสินใจสั่งการ บุคลากรที่ดีจะมีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลอย่างรวดเร็วและจะอธิบายเพื่อหาทางเลือกต่าง ๆ ได้ถูกต้อง การตัดสินใจสั่งการเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานของการบริหารงาน อย่างไรก็ตามมีบ่อยครั้งที่ได้มีการปฏิบัติไม่ดีเกิดขึ้น เช่น การตัดสินใจในระดับสายงานผิดพลาดมีข้อมูลไม่สมบูรณ์ เพื่อให้การตัดสินใจที่ดีมีระเบียบที่ยืดหยุ่นและชัดเจนต้องอยู่ที่สมาชิกทุกคนเข้าใจและยึดมั่นในหลักการ

การเห็นพ้องต้องกันในกระบวนการตัดสินใจ ปัจจุบันค่อนข้างจะใกล้เคียงกับโครงสร้างและบทบาทของทีมงาน ถ้าบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติตามขอบเขต กฎเกณฑ์พื้นฐานร่วมกันได้ จะรู้สึกว่าไม่มีอำนาจและสูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งเกิดขึ้นในทุกระดับขององค์การ ผู้ที่รู้สึกว่าไม่มีอำนาจ จะมีนิสัยของการแตกแยก เพื่อที่จะมีโอกาสควบคุมภายในทีมงาน การตัดสินใจที่ขึ้นอยู่กับการเห็นพ้องต้องกันนั้นเป็นเทคนิคที่มีประโยชน์ที่สุดในการทำงาน แต่การตัดสินใจที่เกิดจากการเห็นพ้องต้องกันก็ใช่ว่าจะเหมาะสมเสมอไป การเห็นพ้องต้องกันอย่างแท้จริง หมายความว่า ผู้ร่วมงานควรจะรู้สึกว่าเขาได้รับการรับฟังและเข้าใจ วิธีนี้จะทำได้ง่ายถ้าสมาชิกแต่ละคน รู้สึกเป็นอิสระในการพูดอย่างเปิดเผย และจะมีประโยชน์มากกว่าหากบรรดาหัวหน้าทีมงานสามารถแบ่งปัญหากับพวกเขาเองและทีมงาน เพื่อที่จะรักษาความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของทีมงานทุก ๆ คนจะต้องพอใจอย่างน้อยที่สุดพวกตนก็มีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและรู้สึกว่าสามารถช่วยเหลือการตัดสินใจได้

1.2.6 ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานโดยทั่วไป

แล้วไม่มีทีมงานไหนต้องการผู้นำที่ถาวร หน่วยงานที่พัฒนาแล้วจะถูกเปลี่ยนภาวะผู้นำให้เป็นไปตามสถานการณ์ หมายความว่า จะมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นผู้นำภายในกลุ่มตลอด เพราะการทำงานที่ดีนั้นจะต้องดึงความสามารถของบุคคลออกมา มิใช่ผู้นำเป็นผู้ทำเสียเอง ผู้นำทีมควรเป็นผู้ชี้แนะประเด็นที่สำคัญ อีกประการหนึ่งที่ทำให้ได้ผลงานมากที่สุดก็คือ การมอบหมายงาน (Delegation) การมอบหมายงานไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้บริหารมีเวลาสำหรับ

คิดแก้ปัญหาอื่น ๆ เท่านั้น แต่ยังเป็นการพัฒนาการบริหารอีกด้วย หน่วยงานใด ไม่มีการมอบหมายงาน หน่วยงานนั้นมักจะมีผลงานน้อย ดังนั้น การไม่มอบหมายงานจึงเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งสำหรับการบริหารงาน การที่ไม่มีการมอบหมายงานหรือมีการมอบหมายงานในระดับต่ำอาจมีสาเหตุมาจากการขาดความเชื่อมั่นในลูกน้อง การขาดเวลาสำหรับการพัฒนาบุคลากร หรือเกิดจากความกลัวผลที่จะเกิดตามมาจากการมอบหมายงาน สำหรับสมาชิกของทีมงานที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้นำต้องพร้อมที่จะให้อำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

1.2.7 การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน (Regular

Review) ทีมงานที่ดีไม่เพียงแต่ดูจากลักษณะของทีม และบทบาทที่มีอยู่ในองค์กรเท่านั้น แต่ต้องดูวิธีการที่ทำงานด้วย การทบทวนงานจะทำให้บุคลากรได้เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ทำ รู้จักคิด ปรับปรุงวิธีการ การทบทวนงานนั้นมีหลายวิธี และทุกวิธีจะเกี่ยวข้องกับการ ได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแต่ละคน หรือของทีม โดยส่วนรวม

1.2.8 การพัฒนาตนเอง (Individual Development) การทำงานที่มีประสิทธิภาพ

จากการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ของแต่ละคน ซึ่งการกระทำเช่นนี้จะได้ผลดีขึ้น ขณะเดียวกัน ประสิทธิภาพของทีมงานจะมากขึ้นถ้าหากหน่วยงานได้ให้ความสนใจต่อการพัฒนาทักษะของแต่ละคนหรือของทีม การพัฒนาบุคลากรในองค์กรมักจะมองในเรื่องทักษะและความรู้ที่แต่ละคนมีอยู่ แล้วก็ทำการฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น แต่การทำงานภาคปฏิบัติจำเป็นต้องอาศัยตัวแปรหลายอย่างไม่เพียงแต่คำนึงถึงทักษะความรู้เท่านั้น ได้มีผู้ให้ข้อสังเกตว่าประสิทธิภาพในการทำงานของคนเรานั้นมี 2 ลักษณะคือ มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ปกติแล้วไม่มีใครเลยสามารถที่จะเป็นข้างใดข้างหนึ่งของแต่ละลักษณะได้ทั้งหมดอย่างไรก็ตามทีมที่มีประสิทธิภาพต้องเรียนรู้ที่จะใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะดังกล่าวและการสนับสนุนให้สมาชิกของทีมที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่าได้เลื่อนไปสู่ความมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

1.2.9 ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound Inter – group Relation)

ในการทำงานร่วมกันแม้ว่าทีมงานจะมีคุณลักษณะที่ดีเพียงใด แต่ถ้าหากขาด ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มหรือระหว่างบุคคลในกลุ่มแล้ว ความสำเร็จของการทำงานก็จะ มีอุปสรรค ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะ ดังนี้

1.2.9.1 แน่ใจว่าการกระทำและการตัดสินใจของทีมได้รับการสื่อสาร

และความเข้าใจ

1.2.9.2 สมาชิกในทีมพยายามที่จะเข้าใจความคิดเห็นของคนอื่น
เข้าใจปัญหาและอุปสรรคของฝ่ายอื่น ๆ และยื่นมือเข้าช่วยเหลือเมื่อมีความจำเป็น

1.2.9.3 ค้นหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพร่วมกับฝ่ายอื่นอย่าง
ต่อเนื่อง

1.2.9.4 ไม่เป็นผู้มีความแข็งแกร่งต่าง ดื้อรั้น

1.2.9.5 พยายามนำความคิดเห็นของคนอื่นในทีมมาพิจารณาเพื่อ
ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

1.2.9.6 มีความเข้าใจในความแตกต่างของคน และพยายามใช้
ประโยชน์จากความแตกต่างกัน

1.2.10 การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน (Balanced Roles)

สมาชิกในทีมแต่ละคนจะต้องมีความเข้าใจในบทบาทของตนเอง มีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ ทุกคนต้องรู้ว่า ใครทำหน้าที่อะไร เพื่อกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในทีมที่แสดงออกให้ชัดเจน เหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่

บทบาทแบ่งได้เป็น 2 ประเภท

1.2.10.1 บทบาทตามหน้าที่ (บทบาทเฉพาะ) เช่น นาย ก. เป็นผู้จัดการ
บทบาทของนาย ก. ก็เป็นผู้จัดการ ทำหน้าที่ตัดสินใจ สั่งการ ควบคุมงานภายในสาขา

1.2.10.2 บทบาททั่วไป เป็นการแสดงพฤติกรรมตามความคาดหวัง
ของบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น การมาทำงานตรงตามเวลา การรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น ๆ
การให้ความเคารพ นับถือ ผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่า/ผู้สูงวัยกว่า ฯลฯ

1.2.11 การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communication) จะต้องมีการติดต่อ
สื่อสารระหว่างผู้บริหาร (ผู้บังคับบัญชา) กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย
(Openness) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อความหรือแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน การติดต่อ
สื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารจึงต้องอาศัย
ศิลปะในการถ่ายทอดข้อความ คือ ต้องหาวิธีหยังความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึกของผู้ร่วม
งานทุกคน เพื่อจะได้ถ่ายทอดข้อมูลต่าง ๆ เช่น คำพูด กิริยาท่าทาง สีหน้า แววตา ภาษาเขียน
สัญลักษณ์หรือสื่อมวลชน เป็นต้น ถ้าหากใช้สื่อที่เป็นคำพูด ผู้พูดต้องใช้ศิลปะในการพูด
ถ้าเป็นการเขียนต้องใช้ศิลปะในการเขียนไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือการเขียน ย่อมมีอิทธิพลต่อ
การสื่อสารทั้งสิ้น การสื่อสารที่ไม่ดีจะก่อให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้ง
หรือความล้มเหลวในการทำงาน

การติดต่อสื่อสาร และการเลือกใช้วิธีการในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ
มี 2 วิธี คือ การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการและการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

1.2.11.1 การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication)

หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน มีข้อกำหนดไว้อย่างชัดเจน มีลายลักษณ์อักษร ที่บ่งบอกระเบียบวิธีการต่าง ๆ เช่น ใบสมัครงาน คำสั่ง หรือจดหมายของทางราชการ เป็นต้น ผู้บังคับบัญชาควรใช้การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ เมื่อเป็นงานที่เป็นพิธีการ และต้องหาหลักฐานบันทึกไว้

1.2.11.2 การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication)

หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่เกิดจากความใกล้ชิดสนิทสนมเป็นการส่วนตัว ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารแบบเป็นกันเอง เช่น การทักทายปราศรัยพูดคุยกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือการพูดคุยกันระหว่างเพื่อนร่วมงานเหมาะสำหรับการติดต่อสื่อสารที่ต้องการความเร่งด่วน

รูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในการบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารตามสาย
บังคับบัญชา มี 3 รูปแบบ คือ

1. การติดต่อสื่อสารจากบนมาล่าง (Downward Communication) เป็นลักษณะการติดต่อตามสายบังคับบัญชาจากบนมายังฐานล่าง เป็นการสื่อสารแบบดั้งเดิม (Classic Theory) มักเป็นการสื่อสารทางเดียว โดยมากเป็นเรื่องการสั่งการ และการบังคับบัญชาให้ปฏิบัติ หรือให้ทำตามระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย และจดหมาย รวมทั้งวารสารขององค์การ เครื่องกระจายเสียง และข้อเขียนต่าง ๆ เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นลักษณะการติดต่อสนองตามการติดต่อของผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการ คือ ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชารายงานผลการปฏิบัติงาน ความคิดเห็น ขอร้องทุกข์ ข้อหรือ เพื่อเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

3. การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน (Horizontal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน เช่น พนักงานกับพนักงาน หรือหัวหน้าฝ่ายกับหัวหน้าฝ่าย เป็นต้น ส่วนใหญ่การติดต่อสื่อสารประเภทนี้ มักจะไม่มีพิธีการ ทำให้ง่ายแก่การเข้าใจ สะดวก รวดเร็ว และมักเป็นการสื่อสารสองทาง คือ มีการพูดคุยโต้ตอบกันทั้งสองฝ่าย ทำให้เกิดความสนิทสนมซึ่งกันและกัน

1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

สำหรับแนวคิดเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานหรือปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยสำคัญ ๆ ที่น่าสนใจ ดังนี้

روبินส์ (Robbins. 1998 : 28) ได้เสนอตัวแบบจำลองของพฤติกรรมองค์กร (Basic OB Model) โดยแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องในระดับต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยروبินส์ได้แบ่งระดับภายในองค์กรออกเป็น 3 ระดับ คือ 1. ระดับรายบุคคล (Individual Level) 2. ระดับกลุ่ม (Group Level) 3. ระดับระบบองค์กร (Organization Systems Level) โดยระดับรายบุคคลจะเป็นระดับพื้นฐานขององค์กร ซึ่ง Model ที่روبินส์นำเสนอจะแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลในแต่ละระดับขององค์กร โดยปัจจัยเหล่านั้นเปรียบเหมือนกระบวนการที่จะมาแปลงผลตัวแปรที่เราป้อนเข้าไป (Human Input) และผลที่แสดงออกมา (Human Output) คือสิ่งที่องค์กรได้รับ สำหรับตัวแปรเบื้องต้นตาม Model นี้ ประกอบด้วย

1. ลักษณะทางชีวสังคม (Biographical Characteristics) อันหมายถึง อายุ เพศ และสถานภาพสมรส
2. บุคลิกภาพ (Personality)
3. ค่านิยมและทัศนคติ (Values and Attitudes)
4. ความสามารถ (Ability)

ตัวแปรดังกล่าวเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีติดตัวมาตั้งแต่เริ่มเข้าสู่องค์กร โดยในระดับรายบุคคลนี้มีปัจจัยอื่น ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องคือ การรับรู้ (Perception) แรงจูงใจ (Motivation) และการเรียนรู้รายบุคคล (Individual Learning) ทั้งหมดเป็นสาเหตุของรูปแบบการตัดสินใจรายบุคคล (Individual Decision Making) ที่ส่งผลในระดับกลุ่มต่อไป

روبินส์กล่าวว่า กลุ่มไม่ใช่แค่การรวมกันของรายบุคคล เช่นเดียวกันกับองค์กรก็ไม่ใช่แค่การรวมกันของกลุ่มเช่นกัน แต่ทั้ง 2 ระดับยังมีปัจจัยต่าง ๆ เพิ่มเข้ามา ในระดับกลุ่มประกอบด้วยรูปแบบการสื่อสาร (Communication) ลักษณะภาวะผู้นำ (Leadership) ระดับของความขัดแย้ง (Conflict) ความสัมพันธ์ของกลุ่ม (Intergroup Relations) ในระดับองค์กรประกอบด้วยนโยบาย และการฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Policies and Practices) อันหมายถึง กระบวนการสรรหา (Selection Processes) โปรแกรมฝึกอบรม (Training Programs) และแบบแผนการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal Methods) ผลที่เกิดขึ้นจากกระบวนการในทั้ง 3 ระดับ ประการหนึ่งก็คือประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างไรก็ตามถึงแม้จะมีปัจจัยต่าง ๆ มากมายในองค์กร แต่สิ่งสำคัญก็คือตัวแปรที่เราป้อนเข้าไปในกระบวนการเหล่านั้นจึงกล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานเปรียบเหมือนผลลัพธ์ที่ได้ออกมา (Human Output) จะขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของบุคคล ซึ่งเปรียบเหมือนสิ่งที่เราป้อนเข้าไป (Human Input)

โดยลักษณะเฉพาะตัวดังกล่าวก็คือ ลักษณะทางชีวสังคม บุคลิกภาพ ค่านิยมและทัศนคติ และความสามารถส่วนบุคคล

เบคเกอร์ และนิวฮอนเซอร์ (ประดิษฐ์ สุนทรสวัสดิ์. 2536 : 24 ; อ้างอิงมาจาก Becker and Neuhauser. 975) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยประกอบอีกตัวแบบจำลองในรูปสมมติฐานซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซ้ำซ้อนต่ำ (Low – Task – Environment – Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainty) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วน แน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง (High – Task Environment – Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertainty)
2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย
3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ
4. หากพิจารณาควบคู่กัน ทั้งการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและผลการทำงานที่มองเห็นได้จะมีผลต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

Becker ยังเชื่ออีกว่า การสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้ (Visibility Consequences) จะมีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองเลือกระเบียบปฏิบัติ และทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายได้ ฉะนั้นโครงสร้างของงาน ระเบียบปฏิบัติ ผลการปฏิบัติงาน จึงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2521 : 30) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Harring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขวัญกันมาก หลัก 12 ประการมีดังนี้ คือ

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง

4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบีย

ไว้เป็นหลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

นอกจากนี้ สมยศ นาวิการ (2529 : 5) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ Thomas J. Peters ซึ่งเสนอปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง กลยุทธ์ที่เกี่ยวกับกำหนดภารกิจ การพิจารณา จุดอ่อนและจุดแข็งภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก
2. โครงสร้าง (Structures) หมายถึง โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยในการปฏิบัติงาน
3. ระบบ (Systems) หมายถึง ระบบขององค์กรที่บรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (Styles) หมายถึง แบบของการบริหารของผู้บริหาร เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. บุคลากร (Staff) หมายถึง ผู้ร่วมองค์กร
6. ความสามารถ (Skill) หมายถึง ความสามารถของคนในองค์กร
7. ค่านิยม (Shared Values) หมายถึง ค่านิยมรวมของคนในองค์กร

1.4 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน

องค์ประกอบที่สำคัญที่องค์กรใช้ในการประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน ตามเอกสารของบริษัท TPI คอนกรีต ประกอบด้วย

1. ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Knowledge & Ability to Work)
2. ผลการปฏิบัติงาน (Work Performance)
3. ความสนใจเกี่ยวกับงาน (Interesting in Work)
4. ความคิดริเริ่ม (Initiative)

5. ความเป็นผู้นำ (Leadership)
6. การวางแผนและการจัดระบบงาน (Planning & Organizing)
7. ความสามารถในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ (Problem Solving & Decision Making)
8. ทศนคติและความร่วมมือกับบริษัท (Attitude & Cooperation to Company)
9. การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Relationship)
10. บุคลิกภาพ (Personality)
11. ความซื่อสัตย์ (Loyalty)
12. การปฏิบัติตาม กฎ ในบริษัท (Attention to Rules)

2. เซอร์ปัญญา

เมื่อกล่าวถึงเซอร์ปัญญาสำหรับการวิจัยครั้งนี้จะประกอบด้วยคำสำคัญ 2 คำ คือ คำว่า ไอคิว และสติปัญญา

2.1 ความหมายของไอคิว

ไอคิว เป็นคำที่คนทั่วไปรู้จักกันดีว่าหมายถึง ระดับสติปัญญาหรือระดับเซอร์ปัญญาของคน คนไอคิวดีจะเป็นคนเก่งมีสมองรับรู้ไว เรียนหนังสือเก่ง ไอคิวนั้นเป็นคำมาจากภาษาอังกฤษว่า Intelligence Quotient แล้วย่อเป็น IQ คนที่ใช้คำนี้คนแรกคือ Terman เป็นชาวอเมริกัน โดยใช้ครั้งแรกเมื่อ ค.ศ. 1916

ไอคิวของมนุษย์แต่ละคนจะได้รับการถ่ายทอดมาจากพ่อและแม่ทางพันธุกรรม ฉะนั้นพ่อแม่ที่มีไอคิวสูงมักมีลูกไอคิวสูงด้วย แต่บางครั้งพ่อแม่ ไอคิวสูงลูกอาจมีไอคิวไม่สูงก็ได้ ส่วนพ่อแม่ ที่มีไอคิวไม่สูงลูกจะมีไอคิวไม่สูงเหมือนพ่อแม่ แทบไม่ปรากฏว่าพ่อแม่ที่มีไอคิวไม่สูงจะมีลูกที่เป็นอัจฉริยะ ในทางกลับกันพ่อแม่ที่มีไอคิวสูงบางครั้งลูกอาจปัญญาอ่อนได้จากสาเหตุบางประการ ฉะนั้น ไอคิวจึงเป็นสิ่งที่ติดตั้งมาตามธรรมชาติ เพราะการถ่ายทอดทางพันธุกรรมและพบว่า สภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไอคิวได้น้อยมาก

2.2 ความหมายของสติปัญญา

จากการศึกษาพบว่า มีนักจิตวิทยาและนักการศึกษาได้ให้ความหมายของ สติปัญญาไว้ดังนี้ คือ

คัทเทิล (Cattell. 1950 : 478) กล่าวว่า สติปัญญาเป็นพฤติกรรมทางสมองของมนุษย์แบ่งออกเป็นลักษณะใหญ่ ๆ ได้สองลักษณะ คือ ฟลูอิด อบิลิตี้ (Fluid Ability) เป็นสติปัญญาที่เป็นอิสระปราศจากการเรียนรู้และประสบการณ์ แต่เป็นผลมาจากพันธุกรรมหรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นปัญญาที่ติดตัวมาแต่กำเนิด สมรรถภาพสมองด้านนี้จะมีแทรกอยู่ในทุกอิริยาบถของกิจกรรมทางสมอง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับความคิดหรือการแก้ปัญหาก็ตาม เช่น ความสามารถในการใช้เหตุผล การมองเห็นความสัมพันธ์ เป็นต้น และอีกลักษณะหนึ่ง คือ คริสตอลไลซ์ อบิลิตี้ (Crystallize Ability) เป็นสติปัญญาที่เป็นผลของประสบการณ์และการเรียนรู้ สติปัญญาประเภทนี้มักจะมีเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เมื่อมีประสบการณ์มากขึ้น

บินเน็ต (Binet. 1968 : 14 – 15) กล่าวถึงความหมายของสติปัญญา ว่าเป็นผลรวมของความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถหลายประการที่สำคัญ คือ ความสามารถในการตัดสินใจ การคิดหาเหตุผล และความสามารถในการปรับตัว

เวคสเลอร์ (Wechsler. 1958 : 7) เชื่อว่า สติปัญญาเป็นความสามารถของบุคคลในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างมีจุดหมายหมาย สามารถคิดอย่างมีเหตุผล และสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คิมเบล (อารี เพชรผุด. 2528 : 203 – 204 ; อ้างอิงมาจาก Kimble. 1961) กล่าวว่า สติปัญญา คือ ผลงานของความสามารถ 5 อย่าง คือ

1. ความสามารถในการใช้กระบวนการที่เกี่ยวกับสัญลักษณ์ (Symbol)
2. ความสามารถในการคิดหาเหตุผล (Reasoning Thinking)
3. ความสามารถในการวางแผนเป้าหมายในการกระทำ (Goal)
4. ความสามารถในการปฏิบัติอย่างได้ผลต่อสิ่งแวดล้อม
5. ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมและปรับสิ่งแวดล้อมให้

เหมาะสมกับตนเอง

เพียเจท์ (Piaget) ได้อธิบายถึงสติปัญญาว่า เป็นความสามารถในการคิด ความสามารถในการวางแผนและปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ความสามารถดังกล่าวจะพัฒนาจากความคิด ความเข้าใจในระดับง่าย ๆ ในวัยเด็กไปสู่ระดับที่ซับซ้อนยิ่งขึ้นในวัยผู้ใหญ่ (กมลรัตน์ หล้าสูงษ์. 2523 : 38 ; อ้างอิงมาจาก Piaget. n.d.)

นักจิตวิทยาได้ให้ความหมายของคำว่า สติปัญญาไว้แตกต่างกัน ศาสตราจารย์ แม็คนีมาร์ (Mc. Nemar) แห่งมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด ได้ศึกษาคำจำกัดความของคำว่า สติปัญญา และสรุปว่า ความหมายของสติปัญญาที่นักจิตวิทยาได้เสนอแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มดังต่อไปนี้ (สุรางค์ โค้วตระกูล. 2536 : 75)

กลุ่มที่ 1 ให้คำจำกัดความของสติปัญญาว่า เป็นความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) ให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม บุคคลที่มีสติปัญญาสูงจะปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดีกว่าบุคคลที่มีสติปัญญาต่ำ

กลุ่มที่ 2 เน้นความหมายของสติปัญญาว่า คือ ความสามารถในการแก้ปัญหา (Problem Solving) บุคคลที่มีสติปัญญาสูงจะมีความสามารถในการแก้ปัญหาดีกว่าบุคคลที่มีสติปัญญาต่ำ

กลุ่มที่ 3 สติปัญญา คือ ความสามารถในการคิดแบบนามธรรม

กลุ่มที่ 4 สติปัญญา คือ ความสามารถในการเรียนรู้ บุคคลที่มีสติปัญญาสูงจะสามารถเรียนรู้ได้เร็วกว่าบุคคลที่มีสติปัญญาต่ำ

จากแนวความคิดต่าง ๆ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า สติปัญญา หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการสังเกต การเข้าใจอย่างแจ่มชัด การคิดหาเหตุผลเชิงตรรกศาสตร์ และการคิดแบบนามธรรม เพื่อที่จะปรับตัวและแก้ปัญหาให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมรวมทั้งสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถวัดได้ด้วยแบบทดสอบวัดสติปัญญา

2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับสติปัญญา

2.3.1 ทฤษฎีพัฒนาการทางสติปัญญาของ เพียเจต์

ทฤษฎีของ เพียเจต์ เป็นทฤษฎีว่าด้วยพัฒนาการทางสติปัญญาของเด็ก ตั้งแต่แรกเกิดจนกระทั่งถึงวัยที่มีพัฒนาการทางสติปัญญาอย่างสมบูรณ์ เพียเจต์ สนใจวิธีการคิดขบวนการคิดของเด็กมากกว่าผลการตอบสนองจากความคิดเด็กจะเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ รอบตัวโดยอาศัยกระบวนการทำงานที่สำคัญของโครงสร้างสติปัญญา คือ กระบวนการปรับเข้าสู่โครงสร้าง (Assimilation) คือ กระบวนการที่พยายามจะนำเอาข้อมูลที่ได้รับจากสิ่งแวดล้อมมาปรับให้เข้ากับความรู้เดิมที่มีอยู่ตามระดับสติปัญญาที่บุคคลจะสามารถรับรู้ต่อสิ่งนั้น ๆ ได้ และกระบวนการปรับขยายโครงสร้าง (Accommodation) คือ กระบวนการที่บุคคลปรับโครงสร้างความคิดหรือโครงสร้างทางสติปัญญาของตนเองให้เหมาะสมกับประสบการณ์ที่จะรับเข้าไป กระบวนการทั้งสองนี้จะทำงานร่วมกันตลอดเวลา เพื่อช่วยรักษาความสมดุล (Equilibrium) (นิรมล ชยุตสาหกิจ. 2524 : 2 – 3) และผลจากการทำงานของกระบวนการดังกล่าวจะเกิดเป็นโครงสร้าง (Schema) ขึ้นในสมองโครงสร้างต่าง ๆ จะพัฒนาขึ้นตามระดับอายุ พัฒนาการจะเป็นไปตามลำดับขั้นจะข้ามขั้นไม่ได้ แต่อัตราของพัฒนาการอาจจะมี ความแตกต่างกันในตัวเด็กแต่ละคน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2522 : 4)

เพียเจท์ ได้แบ่งขั้นพัฒนาการทางสติปัญญาออกเป็น 4 ขั้น ดังต่อไปนี้

1. ขั้นประสาทสัมผัสและการเคลื่อนไหว (Sensorimotor Stage) มีอายุตั้งแต่แรกเกิดจนถึง 2 ปี เป็นขั้นที่เด็กรู้จักการใช้ประสาทสัมผัสต่าง ๆ เช่น ทางปาก หู และตา ต่อสภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัว พัฒนาการทางสติปัญญาแสดงออกในรูปของการปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าและพัฒนาแบบแผนการคิดของเด็กต่อไป

2. ขั้นความคิดก่อนเกิดปฏิบัติการ (Preoperational Thought) อยู่ในช่วงอายุ 2 – 6 ปี เป็นขั้นที่เด็กเริ่มเรียนรู้ภาษาพูดและเข้าใจเครื่องหมายท่าทางที่สื่อความหมาย เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ได้ดีขึ้น แต่ยังอาศัยการรับรู้เป็นส่วนใหญ่ ยังไม่สามารถคิดหาเหตุผลและยกเหตุผลขึ้นอ้างอิงได้ สามารถที่จะบอกชื่อสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวและที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันได้ สามารถที่จะเรียนรู้ถึงสัญลักษณ์และใช้สัญลักษณ์ได้

3. ขั้นปฏิบัติการคิดแบบรูปธรรม (Concrete Operational Stage) อยู่ในช่วงอายุ 7 – 11 ปี ในช่วงอายุดังกล่าวเด็กสามารถใช้เหตุผลกับสิ่งที่แลเห็นได้ เช่น การจัดแบ่งกลุ่ม แบ่งพวก มองเห็นความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ ได้ดีขึ้น

4. ขั้นปฏิบัติการคิดแบบนามธรรม (Formal Operational Stage) อยู่ในช่วงอายุ 11 – 15 ปี เป็นช่วงที่เด็กรู้จักคิดหาเหตุผลและเรียนรู้เกี่ยวกับนามธรรมได้ขึ้น สามารถตั้งสมมติฐานและแก้ปัญหาได้ การคิดหาเหตุผลแบบตรรกศาสตร์ (Logical Thinking) พัฒนาอย่างสมบูรณ์ เป็นขั้นที่เกิดโครงสร้างทางสติปัญญาอย่างสมบูรณ์ เด็กในวัยนี้จะมีความคิดเท่าผู้ใหญ่อาจจะแตกต่างกันที่คุณภาพเท่านั้น เนื่องจากประสบการณ์ที่แตกต่างกัน (ประสาท อิศรปริดา. 2521 : 20 ; สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2522 : 5)

2.3.2 ทฤษฎีโครงสร้างสติปัญญา

นักจิตวิทยาอีกกลุ่มหนึ่งสนใจศึกษาเกี่ยวกับสติปัญญา และเสนอเป็นทฤษฎีโครงสร้างสติปัญญา โดยมุ่งที่จะจำแนกความสามารถทางสติปัญญาของมนุษย์ว่ามีส่วนประกอบที่สำคัญอะไรบ้าง ทฤษฎีที่รู้จักกันแพร่หลาย มีดังนี้ (วรวิทย์ พึ่งวิวัฒน์นิกุล. ม.ป.ป)

1. ทฤษฎีองค์ประกอบเดียว (Unifactor Theory) บิเนท์ (Binet)

นักจิตวิทยาชาวฝรั่งเศสอธิบายว่า สติปัญญาเป็นความสามารถทั่วไปเป็นลักษณะความสามารถรวมไม่สามารถแยกจากกันได้ ประกอบด้วยองค์ประกอบเดียว คือ องค์ประกอบทั่วไป (G หรือ General Factor) (อาร์ พันธ์มณี. 2534 : 49 – 50) ฉะนั้น ในการสร้างแบบทดสอบบิเนท์ จึงวัดความสามารถทางด้านคณิตศาสตร์ เหตุผล ภาษา และอื่น ๆ ความสามารถที่ได้จากการวัดเป็นคะแนนความสามารถรวม ๆ (ทองหล่อ วิชาวิน. 2523 : 20)

2. ทฤษฎีสององค์ประกอบ (Two Factor Theory)

สเปียร์แมน (Spearman) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ (ประสาธ
อิศรปริดา. 2538 : 113 – 114) ได้ศึกษาพบว่า สถิติปัญญาประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ
คือ องค์ประกอบทั่วไป (G หรือ General Factor) กับองค์ประกอบเฉพาะ (S หรือ Specific Factor)

ในทรรศนะของสเปียร์แมน การปฏิบัติงานใด ๆ เช่น การซ่อมรถ
การเล่นดนตรี การทำบัญชี การเขียนบทละคร ฯลฯ ล้วนต้องใช้ทั้งความสามารถทั่วไป (G)
และความสามารถเฉพาะ (S) โดยที่ความสามารถทั่วไปจะเป็นตัวประกอบร่วมในงานทุกชนิด
ส่วนความสามารถเฉพาะจะแตกต่างกันไปตามประเภทของงาน นอกจากนี้ปริมาณของแต่ละ
องค์ประกอบยังเป็นตัวกำหนดความแตกต่างระหว่างบุคคลด้วย เช่น ในการวาดรูป นาย ก.
อาจทำได้ดีกว่า นาย ข. ทั้ง ๆ ที่ผลสัมฤทธิ์ในการเรียนโดยเฉลี่ยของนาย ก. ต่ำกว่า นาย ข.
กรณีนี้อธิบายได้ว่า นาย ก. มีความสามารถเฉพาะเกี่ยวกับการวาดรูปดีกว่า นาย ข. ในขณะที่
ที่นาย ข. มีความสามารถทั่ว ๆ ไปดีกว่านาย ก.

จากตัวอย่างต่อไปนี้

งานชนิดที่ 1 (T_1) จะใช้ความสามารถทั่วไป (G) กับความสามารถเฉพาะ
ชนิดที่ 1 (S_1)

งานชนิดที่ 2 (T_2) จะใช้ความสามารถทั่วไป (G) กับความสามารถเฉพาะ
ชนิดที่ 2 (S_2)

งานชนิดที่ 3 (T_3) จะใช้ความสามารถทั่วไป (G) กับความสามารถเฉพาะ
ชนิดที่ 3 (S_3)

จะเขียนเป็นประโยคสัญลักษณ์ได้ดังนี้

$$T_1 = M_1G + N_1S_1$$

$$T_2 = M_2G + N_2S_2$$

$$T_3 = M_3G + N_3S_3$$

หรือ

$$T_1 = M_1G + N_1S_1$$

เมื่อ T_1 = งานหรือกิจกรรมที่ทำ

G = องค์ประกอบหรือความสามารถทั่วไป

S_1 = องค์ประกอบหรือความสามารถเฉพาะ

M_1 = ปริมาณขององค์ประกอบหรือความสามารถทั่วไป

N_1 = ปริมาณขององค์ประกอบหรือความสามารถเฉพาะ

ในระยะหลังทฤษฎีนี้ได้มีการปรับปรุง โดยมีความคิดว่า งานบางอย่าง อาจใช้ความสามารถเฉพาะมากกว่า 1 อย่าง ซึ่งแสดงว่าจะต้องมีองค์ประกอบเฉพาะ (S) ร่วมกันในการประกอบกิจกรรมนั้น ๆ องค์ประกอบเฉพาะที่ร่วมกันนี้เรียกว่า องค์ประกอบกลุ่ม (Group Factor)

ทฤษฎีของสเปียร์แมนมีอิทธิพลต่อการศึกษาองค์ประกอบ และการวัดสติปัญญาของนักจิตวิทยาในระยะต่อมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อเสนอของสเปียร์แมนที่ว่า การวัดสติปัญญาควรวัดที่องค์ประกอบทั่วไป (G) ซึ่งนักจิตวิทยารุ่นใหม่ก็ยังคงคิดเช่นนั้น

3. ทฤษฎีหลายองค์ประกอบ (Multiple Factor Theory)

เทอร์สโตน (สุวัณน์ วัฒนวงศ์. 2533 : 83 – 84 ; อารี พันธุ์ณี. 2534 : 51 ; เยาวพา เดชคุปต์. 2536 : 20 – 21 ; อ้างอิงมาจาก Thurstone. 1983) ได้ศึกษาโครงสร้างทางสมองโดยใช้การวิเคราะห์ตัวประกอบ (Factor Analysis) แยกความสามารถต่าง ๆ ของมนุษย์ออกเป็น 7 กลุ่ม เทอร์สโตนให้ชื่อว่า “ความสามารถปฐมภูมิทางสมอง” (Primary Mental Abilities) ประกอบด้วยความสามารถที่จะกล่าวโดยสังเขปดังนี้

1. ความสามารถทางด้านความเข้าใจภาษา (Verbal Comprehension) หมายถึง ความเข้าใจในการใช้ภาษา เข้าใจความหมายของคำหรือคำศัพท์ ข้อความ บทกวี เรื่องราวต่าง ๆ ที่อ่าน การใช้คำอุปมาอุปไมยเปรียบเทียบ การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจความมีเหตุผลทางภาษาและการเลือกใช้ภาษาอย่างเหมาะสม

2. ความคล่องแคล่วในการใช้คำ (Word Fluency) หมายถึง ความสามารถในการคิด การใช้ถ้อยคำต่าง ๆ อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว สละสลวย ไพเราะ และถูกต้องสามารถใช้คำได้มากมายอย่างมีทักษะ ซึ่งวัดได้โดยให้หาคำที่ขึ้นต้นด้วยอักษรต่าง ๆ การตอบคำให้คล้องจองกันการสลับอักษรให้เกิดคำใหม่ ๆ เป็นต้น

3. ความสามารถในการใช้ตัวเลข (Number) หมายถึง ความสามารถในการคิดคำนวณตัวเลขด้วยวิธีการทางคณิตศาสตร์ได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ และถูกต้อง ตลอดจนเป็นความสามารถในการแก้ปัญหาเชิงปริมาณ

4. ความสามารถทางด้านความไวต่อการรับรู้ (Perception Speed) หมายถึง ความสามารถในการรับรู้รายละเอียดของสิ่งต่าง ๆ ที่มองเห็นได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำ หรือความสามารถที่จะบอกความแตกต่างและความเหมือนระหว่างของสองอย่าง เช่น ลักษณะที่แตกต่างกัน เหมือนกันหรือคล้ายคลึงกัน เป็นต้น

5. ความสามารถด้านเหตุผล (Reasoning) หมายถึง ความสามารถทางการสรุปกฎเกณฑ์ทั่วไปจากตัวอย่างได้ การคิดอย่างมีเหตุผลทั้งแบบอุปมาน (Inductive) ซึ่งเป็นการคิดเปรียบเทียบในสิ่งที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน และแบบอนุมาน (Deductive) ซึ่งเป็นการคิดแบบคาดคะเน คาดหมาย รวมทั้งความมีเหตุผลทางคณิตศาสตร์ด้วย องค์ประกอบเหล่านี้แสดงถึงความสามารถด้านวิจรรณญาณ การหาเหตุผล ค้นคว้าหา ความสำคัญ ความสัมพันธ์และหลักการทั้งหลายที่สร้างกฎหรือทฤษฎีขึ้น

6. ความสามารถในการมองเห็นภาพมิติ (Space) หมายถึง ความสามารถในการมองเห็น และเข้าใจความสัมพันธ์ของภาพ 2 มิติ และ 3 มิติ สามารถจำรูปทรงของสิ่งของได้ แม้ว่าจะตั้งพลิกแพลงในท่าต่าง ๆ หรือเห็นความสัมพันธ์ของ Space – Form ในจินตนาการ

7. ความสามารถทางด้านความจำ (Memory) หมายถึง ความสามารถในการจำรูปภาพ ประโยค คำ อักษร และรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งความสามารถในการระลึก จดจำเหตุการณ์หรือเรื่องราวต่าง ๆ ได้อย่างแม่นยำถูกต้อง ซึ่งความสามารถด้านนี้เป็น พื้นฐานของความสามารถด้านอื่น ๆ อีก 6 ด้าน

การวัดสติปัญญาตามแนวคิดของเซอร์สโตน ต้องใช้แบบทดสอบที่ ประกอบด้วยแบบทดสอบย่อยหลายชุด แต่ละชุดวัดความสามารถแต่ละด้าน อย่างไรก็ตาม ความสามารถแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันอยู่มากบ้างน้อยบ้าง ความสัมพันธ์ที่พบนี้น่าจะเป็นความสามารถขององค์ประกอบทั่วไป (G) ตามทฤษฎีของสเปียร์แมน (ชุมพร ยงกิตติกุล. 2524 : 10)

4. ทฤษฎีองค์ประกอบทั่วไปสองตัว (Two General Factor Theory) แคทเทล (Cattell) นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน เสนอว่า สติปัญญา ประกอบด้วยความสามารถทั่วไป 2 ตัวประกอบ (ชุมพร ยงกิตติกุล. 2524 : 10 – 11 ; อ้างอิงมาจาก Cattell. 1979) ดังนี้

1. ความสามารถทั่วไปฟลูอิด (Fluid General Ability) ใช้สัญลักษณ์ “g_f” เป็นความสามารถทางสติปัญญาที่ได้รับสืบทอดทางพันธุกรรม เป็นความสามารถที่ประกอบอยู่ในกิจกรรมทางสมองทุกอย่าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมที่เป็นการปรับตัวในสภาพการณ์แปลกใหม่ ไม่มีตำแหน่งที่แน่ชัดในสมองมาควบคุมความสามารถ จึงเปรียบเสมือนของไหล (Fluid) ต้องการการปรับตัวอยู่เรื่อย ๆ

2. ความสามารถทั่วไปคริสตัลไลซ์ (Crystallized General Ability) ใช้สัญลักษณ์ว่า “g_c” เป็นความสามารถทางสติปัญญาที่ได้รับผลโดยตรงจากการเรียนรู้ และจากประสบการณ์ มีตำแหน่งที่แน่นชัดในสมองที่ควบคุมความสามารถนี้ ถ้าส่วนใดของสมองได้รับความกระทบกระเทือน ความสามารถที่สมองส่วนนั้นควบคุมจะเสียไปด้วย

ความสามารถทางสติปัญญาทั้งสององค์ประกอบมีความสัมพันธ์กัน แต่มีลักษณะเด่นเฉพาะตัว แคทเทิลเห็นว่าการทดสอบความสามารถทั่วไปทางสติปัญญาของบุคคลควรเน้นที่การวัด “g_r” มากกว่า “g_c” ทั้งนี้เพราะ “g_r” ไม่ได้รับผลกระทบจากประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อม เป็นความสามารถที่แท้จริงของบุคคล แคทเทิลเสนอว่าลักษณะแบบทดสอบที่ใช้วัด “g_r” ควรเป็นแบบทดสอบไม่ใช่ภาษา (Non – Verbal Test) ไม่ใช่ภาพเหมือน แต่ควรเป็นแบบทดสอบที่ใช้รูปทรงเรขาคณิตเสนอปัญหาต่าง ๆ แก่ผู้เข้าสอบ เขาเชื่อว่าแบบทดสอบประเภทนี้จะใช้วัดความสามารถทางสติปัญญาได้แม่นยำ และตรงเป้าว่าแบบทดสอบที่ใช้วัดความสามารถทั่วไปคริสตัลไลซ์ แคทเทิลได้สร้างแบบทดสอบวัด “g_r” ขึ้นฉบับหนึ่ง ประกอบด้วยแบบทดสอบย่อย 4 ชุด คือ แบบอนุกรม (Series) แบบจัดพวก (Classification) แบบอุปมาอุปไมย (Analogy) และแบบที่ให้แก้ปัญหาตามเงื่อนไขที่วางไว้ (Topology)

นอกจากทฤษฎีโครงสร้างสติปัญญาที่กล่าวแล้ว ยังมีทฤษฎีโครงสร้างสติปัญญา 3 มิติ เสนอโดยกิลฟอร์ด (Guilford) ทฤษฎีลำดับขั้นความสามารถเสนอโดยกลุ่มนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ นำโดยเวอร์นอน (Vernon) ซึ่งจะไม่นำมากล่าวในที่นี้

2.4 แบบทดสอบสติปัญญาวัฒนธรรมสากล (Culture Fair Intelligence Test)

จากงานวิจัยของ วรวิทย์ พึ่งวิวัฒน์นิกุล กล่าวถึงแบบทดสอบสติปัญญาวัฒนธรรมสากลเอาไว้ว่า แบบทดสอบสติปัญญา เป็นแบบทดสอบที่สร้างขึ้นโดยมีพื้นฐานทางวัฒนธรรมชาติที่สร้างขึ้นเกี่ยวข้องอยู่ด้วย แบบทดสอบสติปัญญาของบีเนต และแบบทดสอบสติปัญญาของเวคเลอร์ ก็เป็นแบบทดสอบที่มีวัฒนธรรมของยุโรป และสหรัฐอเมริกาเกี่ยวข้องอยู่ด้วย จึงอาจกล่าวได้ว่าแบบทดสอบสติปัญญาดังกล่าวมีความลำเอียงทางวัฒนธรรมต่อผู้ที่ไม่คุ้นเคยกับวัฒนธรรมของยุโรปและสหรัฐอเมริกา จึงไม่สามารถใช้ได้เหมาะสมกับทุกชาติทุกภาษา ดังนั้น นักจิตวิทยาจึงได้พยายามศึกษาและสร้างแบบทดสอบที่ให้ความยุติธรรมกับผู้รับการทดสอบทุกชาติทุกภาษาเรียกว่า แบบทดสอบสติปัญญาวัฒนธรรมสากล (Culture Fair Intelligence Test) ซึ่งสามารถใช้กับผู้รับการทดสอบชาติใดภาษาใดก็ได้ โดยไม่มีความลำเอียงทางวัฒนธรรมเป็นแบบทดสอบที่ไม่ใช่ภาษา (Non – Verbal Test) ผู้รับการทดสอบสามารถเข้าใจและทำแบบทดสอบได้ (อารี พันธุ์ณี. 2534 : 69)

แบบทดสอบสติปัญญาวัฒนธรรมสากลที่นิยมใช้กันแพร่หลาย คือ แบบทดสอบโปรเกรสซีฟแมทริกซ์ (The Progressive Matrices Test) ซึ่งพัฒนาขึ้นโดยราเวน (Raven) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษในปี ค.ศ. 1938 และปรับปรุงเรื่อยมาเป็นลำดับจนถึงปี ค.ศ. 1956 แบบทดสอบนี้สร้างขึ้น เพื่อวัดองค์ประกอบทั่วไป (General Factor) ตามแนวความคิดของสเปียร์แมน (Spearman) เป็นแบบทดสอบสติปัญญาที่ไม่ใช้ภาษา (Non – Verbal Test) แต่เป็นรูปภาพเรขาคณิตที่คุ้นเคยทั่วไป การทดสอบจึงเป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อที่มีลักษณะนามธรรมเป็นส่วนใหญ่ จึงถือกันในกลุ่มนักจิตวิทยาว่าเป็นแบบทดสอบที่วัดองค์ประกอบทั่วไปที่ดีที่สุดเท่าที่จะหาได้แบบทดสอบแต่ละชุดประกอบด้วยลวดลาย หรือแมทริกซ์ แต่ละรูปมีส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งผู้รับการทดสอบต้องเลือกคำตอบเดียว จากตัวเลือกที่กำหนดให้ 6 – 8 ตัวเลือก มาเติมส่วนที่ขาดหายไปให้เข้าชุดกัน (ประชุมสุข อาชวอรุณ และคนอื่น ๆ. 2519 : 245 ; อารี พันธุ์มณี. 2534 : 69 – 70)

แบบทดสอบโปรเกรสซีฟแมทริกซ์ แบ่งออกเป็น 3 ชุด ดังนี้ (อารี พันธุ์มณี. 2534 : 71 – 73)

ชุดที่ 1 แบบทดสอบโปรเกรสซีฟแมทริกซ์ฉบับสี (The Coloured Progressive Matrices Test) แบบทดสอบชุดนี้สร้างขึ้นเพื่อใช้กับเด็กเล็กและคนแก่ เพื่อประโยชน์ในการศึกษาทางด้านมนุษยวิทยาและทางจิตเวช ใช้ได้เป็นผลที่น่าพอใจกับบุคคลที่ไม่เข้าใจในการพูดภาษาอังกฤษ และบุคคลที่มีปัญหาทางกาย เช่น พูดไม่ได้ เนื่องจากโรคทางสมองหรือหูหนวก

ข้อปัญหาในแบบทดสอบชุดนี้เป็นภาพสีทั้งหมด และแบ่งเป็น 3 ชุดย่อย คือ ชุด A Ab และ B แต่ละชุดแตกต่างกันที่ความยากของข้อปัญหา และแบบฟอร์มของรูปภาพที่ใช้ชุด A มีความยากน้อยกว่าชุด Ab และชุด Ab มีความยากน้อยกว่าชุด B ตามลำดับ แต่ละชุดมีจำนวนข้อปัญหา 12 ข้อ รวมทั้งหมด 36 ข้อ แบบทดสอบชุดนี้ใช้กับผู้รับการทดสอบที่มีอายุตั้งแต่ 5 – 11 ปี และบุคคลที่มีความสามารถทางสมองต่ำ

ชุดที่ 2 แบบทดสอบโปรเกรสซีฟแมทริกซ์ฉบับมาตรฐาน (The Standard Progressive Matrices Test) แบบทดสอบชุดนี้สร้างขึ้นมาเพื่อใช้กับบุคคลที่อยู่ในทุกระดับอายุ ไม่ว่าจะเป็นระดับการศึกษา เชื้อชาติ หรือสภาวะร่างกายจะเป็นอย่างไรก็ตาม ประกอบด้วยแบบทดสอบย่อย 5 ชุด คือ A, B, C, D และ E ซึ่งแต่ละชุดมีข้อปัญหาจำนวน 12 ข้อ รวมทั้งหมด 60 ข้อ ลักษณะของข้อปัญหาเป็นภาพขาวดำ ในชุด A และ B มีลักษณะปัญหาค่อนข้างง่ายไม่ซับซ้อน ชุด C, D และ E เป็นข้อปัญหาที่มีความยากและรูปภาพมีลักษณะซับซ้อนขึ้นเรื่อย ๆ

ชุดที่ 3 แบบทดสอบโปรเกรสซีฟแมทริกซ์ฉบับก้าวหน้า (The Advanced Progressive Matrices Test) แบบทดสอบชุดนี้ใช้กับบุคคลที่มีอายุสูงกว่า 11 ปี และมีความสามารถทางสมองในระดับปกติ แบบทดสอบแบ่งเป็นตอนย่อย ๆ 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 มีจำนวนข้อปัญหาเพียง 12 ข้อ มี 8 ตัวเลือกรียงจากง่ายไปยาก ใช้ทำการทดสอบเพื่อทำการตัดสินใจขั้นต้นว่า ผู้รับการทดสอบเป็นพวกโง่ หรือปานกลาง หรือฉลาด ถ้าผู้ได้รับการทดสอบตอบข้อปัญหาในตอนที่ 1 ได้ถูกต้องน้อยกว่า 6 ข้อ จะถือว่าเป็นพวกโง่ และไม่ได้รับการทดสอบตอนที่ 2 ต่อไป

ตอนที่ 2 มีข้อปัญหาที่ต้องใช้ความคิดแบบนามธรรม รวมทั้งสิ้น 36 ข้อ มี 8 ตัวเลือก

แบบทดสอบชุดนี้ไม่จำกัดเวลา แต่ส่วนใหญ่มักใช้เวลาประมาณ 40 นาทีเท่านั้น

แบบทดสอบโปรเกรสซีฟแมทริกซ์นี้จะบอกถึงความสามารถในการสังเกต (Ability in Observation) การรับรู้ทางตาเห็น (Visual Perception) การคิดอย่างกระจ่าง (Clear Perception) และการให้เหตุผลอย่างมีวิจารณ์ญาณ (Critical Reasoning) แบบทดสอบนี้มีความสัมพันธ์กับแบบทดสอบของสแตนฟอร์ด – บิเนท์ เป็น .78 (ณรงค์ศักดิ์ ทะละภาณุ และสมทรง สุวรรณเลิศ. 2509 : 123) และมีความสัมพันธ์กับแบบทดสอบวัดความสามารถทางภาษา (Verbal Test) ของเวคสเลอร์ เป็น .58 กับแบบทดสอบวัดความสามารถทางการปฏิบัติ (Performance Test) เป็น .70 (สมทรง สุวรรณเลิศ. 2511 : 207) ซึ่งนับว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับที่น่าเชื่อถือ พอสมควร

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ทำการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับเชาวน์ปัญญาโดยใช้แบบทดสอบโปรเกรสซีฟแมทริกซ์ฉบับก้าวหน้า เนื่องจากเป็นแบบทดสอบที่มีความเป็นสากล มีความน่าเชื่อถือ และเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง

3. . เชาว์อารมณ์ (EQ)

อีคิว เป็นคำค่อนข้างใหม่เมื่อเปรียบเทียบกับไอคิว แต่อีคิวสามารถดึงดูดความสนใจคนได้มาก ทำให้คนหันมาสนใจคุณสมบัติของอีคิว อีคิวเป็นคำมาจากภาษาอังกฤษว่า Emotional Quotient ย่อว่า EQ ผู้เขียนหนังสือเล่มนี้เป็นชาวอเมริกันชื่อ Daniel Goleman เขียนเมื่อปี ค.ศ. 1995 สำหรับการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเรียกชื่อ EQ ว่า เชาว์อารมณ์

3.1 ความหมายของเชาว์อารมณ์ (EQ)

ในการศึกษาเรื่องเชาว์อารมณ์ มีคำเรียกที่ใกล้เคียงกับ EQ อยู่หลายคำ ที่ปรากฏอยู่ในการศึกษาของต่างประเทศมีดังนี้

1) Social Intelligence ที่ Thorndike ใช้ในช่วงทศวรรษ 1920 และ Eysenck นำมาใช้อธิบายอีกในปี 1985 คู่ขนานกับคำว่า Psychometric Intelligence ซึ่งเน้นไปทางด้าน IQ] และ Biological Intelligence ซึ่งเน้นทางด้านสรีระพันธุกรรมในการกำหนดความแตกต่างระหว่างบุคคล

2) Tacit Knowledge โดย Polanyi เสนอไว้ในปี 1976 และ Stenberg นำมาใช้อย่างต่อเนื่อง ในรายงานวิจัยของเขาว่าเป็นการเรียนรู้เจียบ ๆ ไม่เป็นทางการ ไม่พูดออกมา รู้ได้โดยพินิจที่เกิดจากการปฏิบัติจริง

3) Interpersonal Intelligence โดย Gardner เสนอไว้เป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎี Multiple Intelligence ในปี 1983 มีความหมายในลักษณะของความเป็นผู้ที่ “เก่งคน” มีมนุษยสัมพันธ์เข้าถึงและรู้จักภาวะอารมณ์ของตนเอง นำมาความเข้าใจ เพื่อชี้นำการปฏิบัติโดยเฉพาะในด้านของความเข้าใจของทางสังคม

4) Implicit Learning โดย Segar (1994) เสนอไว้โดยมุ่งหมายถึง การเรียนรู้ซึมซับข้อมูลอันซับซ้อน โดยที่ผู้เรียนไม่จำเป็นต้องแสดงออกมาให้ปรากฏในทางภาษาถ้อยคำ แต่รับรู้เห็นได้จดจำได้ดี

5) Meta-Mood Experience โดย Salovey, Mayer, Goldman, Turvey and Palfai (1995) เสนอไว้ โดยหมายถึงกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องของภาวะอารมณ์ (Moods) ของบุคคลที่แสดงออกผ่านทางอารมณ์ความรู้สึกทั้งนี้รวมถึงกระบวนการติดตามควบคุมและประเมินภาวะอารมณ์ตนเองด้วย

6) Emotional Literacy โดย Cooper & Sawaf (1996) ใช้โดยหมายถึง ความฉลาดรู้ในอารมณ์ตนเอง ซึ่งรวมถึงการบอกเล่าความคิดความรู้สึกตามจริง ความสามารถหยั่งรู้เท่าทันอารมณ์ตน เล็งเห็นผล มีพลังและรับรู้ผลได้ Salovey เองก็เคยใช้คำนี้เป็นชื่อหนังสือที่เขาเขียนขึ้น

7) Practical Intelligence โดย Sternberg (1998) ถือเป็น 1 ใน 3 ด้านของจิตลักษณะ (Triarchic Mind) ที่สะท้อนให้เห็นได้จากความสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้ดี เลือกปรับและให้ได้ดี เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง โดยมุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ในปี 1996 Sternberg ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของ Successful Intelligence Gardner เองถือว่เป็น “สามัญสำนึก” ทั่วไปของผู้คน

8) Emotional Maturity โดย Abrahamsen (1958) ได้เสนอว่า คนมีความสุขสบายในอารมณ์ เมื่อมีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตได้อย่างเป็นอิสระและสนองความต้องการของตนเองเรียนรู้จากประสบการณ์ตรวจสอบตนเองนอกจากนี้คำอื่นๆ ที่มีผู้ใช้กัน ได้แก่

9) Emotional Learning เป็นการเรียนรู้ด้านอารมณ์ ความรู้สึกของบุคคล Damasio เห็นว่า เด็กบางคนไม่มีปัญหาด้านความสามารถในการเรียนรู้ แต่มีความเสี่ยงที่จะเรียนไม่จบ เป็นอาชญากร เพราะขาดการเรียนรู้และระงับอารมณ์ความรู้สึกของตน

10) Emotional Capital เป็นคำศัพท์ล่าสุดที่ใช้เรียกขานกัน รับกับกระแสด้านการบริหารจัดการในองค์กรที่มองบุคคลในฐานะ Human Capital เป็นอาวุธขององค์กรการดังจะเห็นได้จากการสัมมนาระดับชาติของ Institute of Personnel Development ของสหราชอาณาจักรในวันที่ 29 ตุลาคม 2541 นี้

11) Emotional Competence ความสามารถทางอารมณ์ เป็นศัพท์ใหม่อีกคำหนึ่งที่นิยมเรียกกัน (Scarn. 1997) คล้ายกับคำศัพท์ของโกลแมน (Goleman. 1998) ซึ่งเรียกว่า Emotional Intelligence Competencies ที่หมายรวมถึง คุณลักษณะ 6 ประการของ EQ ได้แก่ ความมั่นใจในตนเอง การเอาใจเขามาใส่ใจเรา ความต้องการผลสัมฤทธิ์ การปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ การโน้มน้าวผู้อื่น และการสร้างทีมงาน Emotional Competence ประกอบไปด้วย สมรรถนะทางอารมณ์และสมรรถนะทางสังคม (Goleman. 1998 : 334) จุดที่น่าสนใจก็คือ Goleman เห็นว่าการมี EQ ไม่ได้เป็นหลักประกันว่าผู้คนจะมี Emotional Competence (Goleman. 1998 : 25)

จะเห็นได้ว่านิยามของ EQ นั้นมีมากมาย ในปัจจุบันมีการเผยแพร่แนวคิด แนวประยุกต์ใช้โดยเฉพาะด้านการประเมิน EQ กันเป็นอันมากการทำความเข้าใจนิยามพื้นฐานของ EQ จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง

เซโรวี และเมเยอร์ (Salovey and Mayer. 1990) ให้นิยามคำว่าเชาว์อารมณ์ คือ ความสามารถของบุคคลในการที่จะไหวพริ้วทันในความคิดความรู้สึกและภาวะอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้ นอกเหนือจากการติดตามกำกับควบคุมได้แล้ว บุคคลพึงรู้จักจำแนกแยกแยะและใช้ข้อมูลเหล่านี้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อชี้นำความคิดและการกระทำของตนเองจะเห็นว่าความหมายเช่นนี้สอดคล้องกับสติและสติปัญญาในพระพุทธศาสนานั่นเอง EQ เป็นเรื่องของการบริหารจัดการความรู้สึกและอารมณ์ภายในตน (Intrapersonal Emotional Management) และการบริหารจัดการอารมณ์ของตนในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น (Interpersonal) EQ เป็นเรื่องของการฉลาดรู้จักใช้อารมณ์ของตนสนองเป้าหมายของการทำงานและชีวิตประจำวัน

โกลแมน (Goleman. 1995) ได้ให้ความหมายของอารมณ์ไว้ว่า “เป็นความรู้สึกที่ประกอบจากความคิดเฉพาะตน เป็นภาวะทางจิตใจและชีววิทยาเป็นวิสัยแนวโน้มที่จะแสดงออก” (p.289) ตัวอย่างของอารมณ์สำคัญ ๆ ได้แก่ โกรธ เศร้า กลัว ร่าเริง รัก ขยะแขยง ประหลาดใจ และอายอดสู เป็นต้น ส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ได้แก่ ภาวะอารมณ์ (Moods) ที่แฝงในตนและคงอยู่นานกว่าอารมณ์ และคำว่า นิสัยใจคน (Temperament) ที่เป็นนิสัยของอารมณ์ที่มีอยู่ในตัวคน พร้อมทั้งจะแสดงอารมณ์และภาวะอารมณ์ออกมาให้ปรากฏ เราจะสังเกตเห็นความผิดปกติของอารมณ์ของบุคคลได้ชัด หากเบนออกไปจากนิสัยใจคนที่เป็นแบบฉบับปกติของบุคคลนั้น

คอฟเปอร์ และ ซาวัด (Cooper and Sawat. 1997) ได้ให้ความหมายของ EQ ไว้ว่า เป็นความสามารถของบุคคลในการที่จะรับรู้เข้าใจและประยุกต์ใช้ การรู้จักอารมณ์เป็นรากฐานของพลังงานข้อมูลการสร้างสายสัมพันธ์เพื่อการโน้มน้าวผู้อื่นได้

โกลแมน (Goleman. 1998 : 317) ได้ให้ความหมายของ EQ ไว้อย่างชัดเจนว่า หมายถึง “ความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่น เพื่อการสร้างแรงจูงใจในตัวเอง บริหารจัดการอารมณ์ต่าง ๆ ของตนและอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ต่าง ๆ ได้” โดยเขามีความเชื่อว่า เซวาร์อารมณ์นั้นแตกต่างจากเซวาร์ปัญญา แต่เสริมเกื้อกูลกันคนที่เก่งแต่หนังสือ (Book Smart) แต่ขาด EQ มักจะมาทำงานให้กับคนที่มีความรู้ระดับเซวาร์ปัญญาต่ำกว่าตน แต่มีความเป็นเลิศด้านทักษะของความเก่งคน

บาฮอน (Goleman. 1998 : 370 – 371 ; citing Bar - on. 1992) จากการทำวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาเอก ในชื่อเรื่อง “The Development of a Concept and test of Psychological Well – Being” ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับ EQ ไว้ และได้ให้ความหมายของ EQ ไว้ว่าเป็น “ชุดของความสามารถส่วนตัวด้านอารมณ์ ด้านสังคม ของบุคคลที่ส่งผลต่อความสำเร็จของเขาในการต่อกรกับข้อเรียกร้องและแรงกดดันจากสภาพแวดล้อมทั้งหลายได้เป็นอย่างดี”

3.2 ความสำคัญของเซวาร์อารมณ์ (EQ)

การทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิด องค์ประกอบและพัฒนาการของ EQ ทำให้เราทราบว่า EQ น่าที่จะมีส่วนในเบื้องหลังของความสำเร็จต่าง ๆ ในชีวิตมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็น การศึกษา ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ในชีวิต ในการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับผู้อื่น หลังจากที่ถูกละเลยเป็นอย่างมากในช่วง 1920 – 1960 ซึ่งเป็นยุคของความคิด ความเข้าใจ EQ ถือเป็นการเรียนรู้จักอารมณ์ ความรู้สึกของตน ให้ตระหนักมีสติ รู้เท่าทัน สาเหตุและความแปรผันด้านอารมณ์ของตน

3.3 องค์ประกอบของเชาว์อารมณ์ (EQ)

แวกเนอร์ และสเทิร์นเบิร์ก (Wagner and Sternberg. 1985 : 439) เสนอว่า พฤติกรรมของผู้ที่ชาญฉลาดด้าน “Practical Intelligence” ที่จะเอื้อต่อความสำเร็จในวิชาชีพ ในการบริหารและในชีวิต ซึ่งเป็นลักษณะของเชาว์อารมณ์ สามารถแบ่งได้เป็น 3 องค์ประกอบ คือ

1. **การครองตน (Managing Self)** หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการตนเองในแต่ละวันให้ได้ผลผลิตสูงสุด อาทิ การจัดลำดับกิจกรรมที่ต้องทำ การกระตุ้นชี้นำตน ให้มุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์

2. **การครองคน (Managing Others)** ทักษะความรู้ในการบริหารผู้ใต้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์ทางสังคม ความสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ มอบหมายงานให้ทำตรงกับ ทักษะความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติแต่ละคน ให้รางวัลตามผลงานที่ปฏิบัติ

3. **การครองงาน (Managing Career)** จะสร้างผลกระทบที่ดีแก่สังคม องค์การ ประเทศชาติได้อย่างไร จะสร้างชื่อเสียงเกียรติภูมิของตนได้เช่นไร จัดความสำคัญจำเป็นของตน ให้สอดคล้องกับสิ่งที่องค์การให้ความสำคัญ โน้มน้าวผู้เกี่ยวข้องให้เห็นความสำคัญเห็นถึงงามด้วย

ซาโรวี และเมเยอร์ (Salovey and Mayer. 1994 : 313 – 316) แสดงทัศนะว่า EQ เป็นเรื่องของทักษะในการปรับตัวใน 3 ลักษณะกล่าวคือ

1. **ขั้นรู้ตน** การประเมินภาวะอารมณ์ได้อย่างถูกต้องและแสดงออกได้อย่างเหมาะสม การที่บุคคลสามารถรับรู้ระบุและจำแนกภาวะอารมณ์ที่เกิดกับตนได้ เป็นปัจจัยนำที่เอื้อต่อความสามารถในการปรับตัวที่แสดงออกทางอารมณ์ ตัวอย่างเช่น เด็กสามารถรับรู้ภาวะอารมณ์ที่แสดงออกทางสีหน้าได้อย่างถูกต้องที่ผันตามระดับอายุยิ่งโตยิ่งรับรู้อารมณ์ได้ถูกต้องมากขึ้น

2. **ขั้นควบคุมอารมณ์** ขั้นควบคุม กำกับดูแลภาวะอารมณ์ของตนและของผู้อื่นได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามกาลและเทศะทั้งในแง่ของกายกรรม วาจากรรม และมโนกรรม ในบางอาชีพจำเป็นต้องฝึกขั้นนี้มากเป็นพิเศษ อาทิ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ต้องฉลาดรู้เท่าทันในท่าทีภาวะอารมณ์ของผู้โดยสาร

3. **ขั้นใช้เชาว์อารมณ์** คนแต่ละคนจะมีความสามารถใช้ประโยชน์ (Utilization of Emotion) จากภาวะอารมณ์ของตนต่างกันในการแก้ไขปัญหา หรือช่วยในการปรับตัว หากอารมณ์ดีอาจมีส่วนช่วยให้เกิดภาวะคิดสร้างสรรค์และการคิดอย่างมีเหตุผลในการตอบข้อสอบกฎหมายขณะที่อารมณ์เศร้าทำให้การคิดแบบอุปมาอุปมัยช้าลง

เมเยอร์ และซาโลว์ (Mayer and Salovey, 1997) ได้แสดงโมเดลที่ปรับปรุงใหม่ โดยเน้นด้าน “ปัญญา” ของเชาวน์อารมณ์ และพยายามพิจารณาโมทัศน์ เชาวน์ปัญญาในนัยของศักยภาพเพื่อความเติบโตด้านสติปัญญาและอารมณ์ โดยเสนอว่า เชาวน์อารมณ์น่าจะประกอบด้วย 4 ด้าน กล่าวคือ 1. การรับรู้ (Perception) การประเมินและการแสดงออกซึ่งอารมณ์ 2. การเกื้อหนุนการคิดของอารมณ์ 3. การเข้าใจ การวิเคราะห์และการใช้ความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์ 4. การคิดใคร่ครวญและควบคุมอารมณ์ของตน เพื่อพัฒนาความมั่งคั่งด้านสติปัญญาและอารมณ์ต่อไป ซึ่งถือว่าเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนมากที่สุด Goleman (1995 : 43 – 44) ได้เสนอว่าในทัศนะของ Salovey EQ ประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ขั้นตระหนักรู้จักอารมณ์ตน (Know one's Emotion) มีตนแล้วให้รู้ตน หรือบางที่เรียกว่าการตระหนักรู้ตน (Self Awareness) เข้าใจยังรู้ความเปลี่ยนแปลงในอารมณ์ ภาวะอารมณ์ความต้องการของตนในแต่ละช่วงเวลาและสถานการณ์ เข้าทำนองผู้ที่รู้จักตัวเอง และเอาชนะตนเองได้เป็นผู้ที่ฉลาดที่สุด

2. ขั้นบริหารจัดการอารมณ์ของตน (Managing Emotions) เป็นความสามารถที่จะควบคุมจัดการกับความรู้สึกหรือภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและชาญฉลาด โดยสร้างเสริมจากภาวะที่ตระหนักรู้ในอารมณ์ของตน เมื่อเศร้า โกรธ ผิดหวัง หรือเสียใจก็ควบคุมตนได้ ไม่โมโหร้าย หรือหา “แพะ” สร้างความทุกข์ระทมให้เกิดแก่ตนนำพาภาวะอารมณ์ของตนให้กลับคืนสู่สภาพปกติได้โดยเร็ว ผันร้ายให้กลายเป็นดี คิดไตร่ตรองก่อนตัดสินใจ

3. ขั้นสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเองได้ (Motivating Oneself) การกระตุ้นเตือนตนให้คิดริเริ่มอย่างมีความคิดสร้างสรรค์ ผลักดันตนมุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ จะนำมาซึ่งความสำเร็จ สามารถอดได้รอได้ ไม่หุนหันใจเร็วด่วนได้ ผู้ที่สามารถทำได้ดังนี้ถือเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในงาน มุ่งสู่เป้าหมายอย่างมีพลังของความตั้งใจมั่น มองอะไรที่ไม่ติดกับเงินหรือตำแหน่ง

4. ขั้นสามารถรับรู้อารมณ์ของผู้อื่นได้ (Recognizing Emotions in others) ความสามารถเอาใจเขามาใส่ใจเรา เป็นพื้นฐานของความ “เก่งคน” รู้เท่าทันในความรู้สึกความต้องการ ข้อวิตกกังวลของผู้อื่นได้อย่างชาญฉลาด มีไหวพริบ มีความสำคัญต่อบางอาชีพ เช่น งานที่เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล การขาย การสอน และการบริหารจัดการ

5. ความสามารถในการจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Handling

Relationships) เป็นผลรวมของข้อ 1 – 4 ทำอย่างไรที่จะมีความสามารถในการสร้างและรักษาเครือข่ายสายสัมพันธ์ส่วนตัวและที่เกี่ยวกับงานไว้ ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากกับความเป็นผู้มีชื่อเสียง ความเป็นผู้นำและความเก่งคน Gardner ถือว่าเป็นลักษณะของ “Interpersonal Intelligence” ที่ประกอบจากการจัดตั้งกลุ่มหรือเครือข่าย การเจรจาแสวงหาทางออก การสร้างสายสัมพันธ์เป็นการส่วนตัวและเป็นผู้ที่มีความสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ทางสังคมได้ดี

โกลแมน (Goleman. 998a, 1998b) ได้เสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ (The Emotional Competence Framework) ไว้ 2 หมวด 5 องค์ประกอบ 25 องค์ประกอบย่อย ดังแสดงไว้ใน ตาราง 1 โดยหมวดแรกเป็นทักษะการบริหารความสัมพันธ์ ส่วน 3 องค์ประกอบ ที่เหลือเป็นการบริหารตนเอง

ตาราง 1 กรอบแนวคิดเกี่ยวกับเขาวนอารมณ์ของโกลแมน

หมวด/องค์ประกอบ	ความหมาย/องค์ประกอบ
ก. สมรรถนะทางสังคม ได้แก่ การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ 1. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา	การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการและ ข้อห่วงใยของผู้อื่น ได้แก่ 1.1 การเข้าใจผู้อื่น รู้ถึงความรู้สึก มุมมอง สนใจ ในข้อวิตกกังวลของเขา 1.2 การมีจิตใจมุ่งบริการ คาดคะเน รับรู้และ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี 1.3 การพัฒนาผู้อื่น ทราบความต้องการ เพื่อส่งเสริมความรู้ความสามารถได้ถูกทาง 1.4 การสร้างโอกาสในความหลากหลาย เล็งเห็น ความเป็นไปได้จากความแตกต่างโดยไม่แบ่งแยก 1.5 ความตระหนักรู้ถึงทัศนะความคิดเห็นของ กลุ่ม ความสามารถอ่านสถานการณ์ปัจจุบันและ ความสัมพันธ์ของกลุ่มได้
2. ทักษะทางสังคม	ความคล่องแคล่วในการก่อให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงที่พึงประสงค์จากความร่วมมือ ของผู้อื่น 2.1 การโน้มน้าว แสดงกลวิธีโน้มน้าวต่าง ๆ อย่างได้ผล 2.2 การสื่อสาร ส่งสารที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ 2.3 ความเป็นผู้นำ โน้มน้าวและผลักดันกลุ่มได้ดี 2.4 การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ริเริ่ม และบริหารความเปลี่ยนแปลงได้ดี

ตาราง 1 (ต่อ)

หมวด/องค์ประกอบ	ความหมาย/องค์ประกอบ
	2.5 การบริหารความขัดแย้ง เจริญและแก้ไขหาทางยุติความไม่เข้าใจกัน 2.6 การสร้างสายสัมพันธ์ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจกันเพื่อการปฏิบัติ 2.7 การร่วมมือร่วมใจกัน ทำงานกับผู้อื่นเพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย 2.8 สมรรถนะของทีม สร้างพลังร่วมของกลุ่มในการมุ่งสู่เป้าหมาย
ข. สมรรถนะส่วนบุคคล บริหารจัดการตนเองได้อย่างไร 3. การตระหนักรู้ตนเอง	การตระหนักรู้ความรู้สึกความโน้มเอียงของตนเอง หยิ่งรู้ความเป็นไปได้ของตนเองและความพร้อมต่าง ๆ 3.1 รู้เท่าทันในอารมณ์ตน สาเหตุที่ทำให้เกิดความรู้สึกนั้น ๆ และผลที่จะตามมา 3.2 ประเมินตนเองได้ตามจริง รู้จุดเด่นด้อยของตน 3.3 มั่นใจในตนเอง มั่นใจในความสามารถคุณค่าของตน
4. การควบคุมตนเอง	ความสามารถในการจัดการกับความรู้สึกภายในตนได้ 4.1 การควบคุมตน สามารถจัดการกับภาวะอารมณ์หรือความฉุนเฉียวได้ 4.2 ความเป็นที่ไว้วางใจได้ รักษาความเป็นผู้ที่ซื่อสัตย์และคุณงามความดีได้

ตาราง 1 (ต่อ)

หมวด/องค์ประกอบ	ความหมาย/องค์ประกอบ
5. การสร้างแรงจูงใจ	4.3 ความเป็นผู้ที่ใช้สติปัญญา แสดงความรับผิดชอบ
	4.4 ความสามารถที่จะปรับตัวได้ ยืดหยุ่นในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงได้
	4.5 การสร้างสิ่งใหม่ เป็นสุขและเปิดใจกว้างกับความคิด แนวทางหรือข้อมูลใหม่ ๆ
	แนวโน้มของอารมณ์ที่เกื้อหนุนการมุ่งสู่เป้าหมาย
	5.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พยายามที่จะปรับปรุงหรือให้ได้มาตรฐานที่ดีเลิศ
	5.2 ความจงรักภักดี ยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่ม
	5.3 ความคิดริเริ่ม พร้อมที่จะปฏิบัติตามโอกาสอำนวย
	5.4 การมองโลกในแง่ดี แม้มีอุปสรรค ปัญหา แต่ก็ไม่ย่อมนะย่อมุ่งสู่เป้าหมาย

บาออน (Bar – on. 1992) ได้เสนอองค์ประกอบของ EQ โดยแบ่งเป็น 15 คุณลักษณะสำคัญ ดังที่แสดงไว้ในตาราง 2

ตาราง 2 หมวดและคุณลักษณะของ EQ ในทัศนะของ Bar – on (1992)

หมวด	คุณลักษณะ
1. ความสามารถภายในตน	1.1 ตระหนักรู้จักตน 1.2 เข้าใจภาวะอารมณ์ของตน 1.3 กล้าแสดงความคิด และความรู้สึกของตน
2. ทักษะของความเก่งคน	2.1 ตระหนักรู้เท่าทันในความคิดความรู้สึกของผู้อื่นได้ดี 2.2 ใส่ใจสวัสดิภาพห่วงใยผู้อื่น 2.3 สร้างสายสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดี
3. ความสามารถในการปรับตัว	3.1 ตรวจสอบความรู้สึกของตน 3.2 ตีความเข้าใจสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี 3.3 ยืดหยุ่นในความคิดความรู้สึกของตนได้ดี 3.4 แก้ไขปัญหาและสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดี
4. กลยุทธ์ในการบริหารความเครียด	4.1 จัดการกับความเครียดได้ดี 4.2 ควบคุมอารมณ์ของตนได้ดี
5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจและภาวะอารมณ์	5.1 มองโลกในแง่ดี 5.2 สร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่ตนเองและผู้อื่นได้ดี 5.3 รู้สึกและแสดงออกซึ่งความเป็นสุขให้ปรากฏได้

จากข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับ EQ จะเห็นได้ว่า EQ เป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของคน การที่บุคคลมีระดับของเชาวน์อารมณ์ที่ดี สามารถคาดการณ์ว่างานของบุคคลนั้น ย่อมจะต้องออกมาดีด้วย อย่างไรก็ตามในส่วนของาวัดและการประเมิน EQ ยังไม่เป็นที่แน่ชัด ว่าวิธีไหน มีความน่าเชื่อถือมากที่สุด จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดเป้าหมายของการนำแบบทดสอบ EQ มาใช้ สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่ากรอบแนวคิดเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์

ของโกลแมน มีความชัดเจน และเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง จึงทำการสร้างแบบทดสอบ โดยอ้างอิงจากกรอบแนวคิดดังกล่าว

4. บุคลิกภาพ

เนื่องจากมนุษย์มีพันธุกรรมต่างกัน เติบโตในสิ่งแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ ระบบวัฒนธรรมและการเมืองแตกต่างกัน ดังนั้นบุคลิกภาพของมนุษย์จึงมีมากมายหลายแบบ บางลักษณะก็เป็นลักษณะร่วมกันของมนุษย์เป็นสากล บางลักษณะก็เป็นลักษณะเฉพาะวัฒนธรรม เฉพาะศาสนา เฉพาะเชื้อชาติ และบางลักษณะก็เป็นแบบฉบับเฉพาะตัว บางลักษณะก็เป็นส่วนอันซับซ้อน ลึกซึ้ง เหนือความเข้าใจของคนธรรมดาโดยทั่วไป ท่ามกลางความหลากหลาย สลับซับซ้อนนี้ มนุษย์ทุกยุคทุกสมัยก็พากันเพียรพยายามที่จะเข้าใจลักษณะบุคลิกภาพของมนุษย์ ความพยายามนี้สะท้อนให้เห็นในศาสตร์แขนงต่าง ๆ ในยุคแรก ๆ วิชาบุคลิกภาพจึงปนอยู่กับศาสตร์สายศิลปศาสตร์ เช่น วรรณกรรม พยากรณ์ศาสตร์ การละคร ศาสนา และปรัชญา แต่นับตั้งแต่ปลายศตวรรษที่ 19 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน วิทยาการบุคลิกภาพในอารยธรรมตะวันตกได้มีวิธีการศึกษาอย่างเป็นวิทยาศาสตร์ ความพยายามดังกล่าวนี้ทำให้เกิดทฤษฎีบุคลิกภาพหลายแนวคิด ขึ้นอยู่กับว่าผู้การศึกษามีภูมิหลังทางด้านความรู้และวิชาชีพอย่างไร ข้อมูล คือ ต้นแบบเพื่อศึกษาว่าเป็นกลุ่มคนประเภทใด แม้ว่าในยุคปัจจุบันได้มีการศึกษาบุคลิกภาพอย่างเป็นวิทยาศาสตร์ แต่การศึกษาโดยวิธีการทางวิทยาศาสตร์เท่านั้นก็ยังไม่สามารถอธิบายบุคลิกภาพของมนุษย์ได้ถี่ถ้วนทุกแง่มุม วิชาบุคลิกภาพจึงยังคงปนอยู่กับศาสตร์วิทยาศาสตร์อื่น ๆ

4.1 ความหมายของบุคลิกภาพ

คำว่า “บุคลิกภาพ” หรือ Personality นั้น มีนักวิชาการได้ให้นิยามความหมายไว้มากมายแตกต่างกัน ดังนี้

ฮิลการ์ด (Hilgard. 1965 : 109) กล่าวว่า บุคลิกภาพ เป็นลักษณะส่วนรวมของบุคคล แต่ละคน อันเป็นแนวทางในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ซึ่งแต่ละคนจะมีรูปแบบของการแสดงออกทางพฤติกรรมต่างกัน

เบอร์นาร์ด (Bernard. 1970 : 110) กล่าวว่า บุคลิกภาพ เป็นผลรวมทั้งหมดของท่าทาง รูปลักษณะทางกาย พฤติกรรมที่แสดงออก แนวโน้มการกระทำ ขอบเขตความสามารถที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในและที่แสดงออกมาให้เห็น

แคทเทล (Hall and Lindzey. 1970 : 396 – 411 ; citing Cattell. n.d.) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ สิ่งที่จะช่วยให้เราทำนายได้ว่า บุคคลจะทำอะไรในสถานการณ์ที่กำหนดให้ บุคลิกภาพเป็นเรื่องของพฤติกรรมทั้งหมดของบุคคล ทั้งพฤติกรรมที่เปิดเผยและที่ซ่อนเร้น อยู่ภายใน ดังนั้นการศึกษาบุคลิกภาพจะต้องศึกษาพฤติกรรมทั้งหมด มิใช่การศึกษาแค่เพียง บางอย่าง

มอริส (Morris. 1979 : 618) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง รูปแบบของ ลักษณะต่าง ๆ (Traits) ประจำตัวของบุคคลที่เกี่ยวกับพฤติกรรม อารมณ์ แรงจูงใจ ความคิด และทัศนคติ

ออลพอร์ท (Allport. 1982 : 28) กล่าวว่า บุคลิกภาพ เป็นระบบการเคลื่อนไหว ของอินทรีย์ที่อยู่ภายในจิตใจบุคคล ซึ่งเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะประจำตัวของบุคคลนั้น ทั้งหมด

บิงอร์ ภูวภิรมย์ขวัญ (2524 : 41) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ ทุกสิ่งทุกอย่าง อันได้แก่ลักษณะท่าทีการแสดงออก รูปร่าง หน้าตา ความรู้สึก และพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ แสดงออก ต้องมีความคงตัวสำหรับเป็นพฤติกรรมเฉพาะของบุคคลนั้น ๆ อาจเปลี่ยนแปลง ได้บ้างแต่ต้องใช้เวลาพอสมควร

จรรยา สุวรรณทัต (2526 : 74) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ คุณลักษณะกลุ่มหนึ่ง ซึ่งแยกบุคคลให้เห็นได้ว่าไม่เหมือนกัน แต่ละคนจะมีแบบฉบับและคุณลักษณะที่เป็นของตนเอง เปรียบเสมือนรอยพิมพ์นิ้วมือ

พรณี ช.เจนจิต (2528 : 20) กล่าวว่า บุคลิกภาพ เป็นคุณลักษณะเฉพาะของ บุคคล เป็นตัวกำหนดพฤติกรรม ซึ่งทำให้บุคคลมีพฤติกรรมและแนวคิดต่างจากคนอื่น

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2539 : 5) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะตัวของ บุคคลในด้านต่าง ๆ ทั้งในส่วนภายนอกและส่วนภายใน ลักษณะของบุคลิกภาพมีลักษณะที่ ชับซ้อนและมีแบบเฉพาะตน

กล่าวโดยสรุป บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ที่สามารถใช้ เป็นตัวบ่งชี้ได้ว่า บุคคลผู้นั้นจะมีพฤติกรรมไปในแนวทางใด ซึ่งพฤติกรรมของมนุษย์นั้นก็มี ทั้งพฤติกรรมที่เปิดเผยสามารถเห็นได้ และพฤติกรรมที่ซ่อนเร้นอยู่ ฉะนั้นในการที่จะศึกษา บุคลิกภาพของคนนั้นจำเป็นต้องศึกษาจากองค์ประกอบหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นโครงสร้าง บุคลิกภาพ หรือทฤษฎีต่าง ๆ ก็ตาม

4.2 โครงสร้างของบุคลิกภาพ

ในเรื่องโครงสร้างของบุคลิกภาพ สามารถสรุปสาระและแนวคิดของ Schneider, Freud, Jung, Sullivan, Cattell และ เชตคัตต์ โฆวาสิษฐ์ โดยแต่ละท่านก็มีจุดเน้นที่แตกต่างกันไป ดังนี้

ชไนเดอร์ (เบญจศิริ สามห้วย. 2533 : 12 ; Schneider. n.d.) กล่าวว่า โครงสร้างของบุคลิกภาพนั้น เป็นผลของการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ เหล่านี้ ได้แก่

1. ส่วนประกอบภายในของบุคคล ได้แก่ ลักษณะทางร่างกายที่ถ่ายทอดทางพันธุกรรมธรรมชาติของอารมณ์ สติปัญญา และแรงจูงใจตามธรรมชาติ ซึ่งส่วนประกอบเหล่านี้สืบเนื่องมาจากพันธุกรรมเป็นส่วนใหญ่
 2. บุคคลจะมีพัฒนาการในด้านต่าง ๆ ในแบบฉบับของตน ผลของการพัฒนาจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับพันธุกรรมและการปรุงแต่งภายหลัง
 3. ประสบการณ์ที่แต่ละคนได้รับจากสิ่งแวดล้อม เช่น อิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูจากทางบ้าน ประสบการณ์จากโรงเรียนและชุมชนที่อยู่อาศัย
 4. การฝึกหัด การเรียนรู้ที่อาจได้จากการศึกษาและคำแนะนำจากพ่อแม่
 5. ความสามารถเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลในการเลือกปฏิบัติงาน
- องค์ประกอบทั้ง 5 ประการนี้จะมีการทำงานเกี่ยวข้องกัน ยังผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในรูปต่าง ๆ เช่น เจตคติ ความทะเยอทะยาน อากัปกริยา ฯลฯ ของบุคคล และพฤติกรรมต่าง ๆ เหล่านี้จะต้องมีความสอดคล้องกัน มีความสัมพันธ์กัน รวมตัวกันอย่างกลมกลืนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ดังที่เรียกว่า Integrated Personality หรือมีแบบฉบับบุคลิกภาพเป็นของตัวเอง

ฟรอยด์ (ศรีเรือน แก้วกังวาล. 2539 : 15 ; อ้างอิงมาจาก Freud. n.d.) กล่าวว่า โครงสร้างบุคลิกภาพประกอบด้วยพลัง 3 ประการ ได้แก่ Id Ego และ Super Ego ซึ่งพลังทั้ง 3 นี้มีลักษณะเฉพาะตัวแต่มีอิทธิพลต่อกันและทำงานร่วมกัน

1. **Id** เป็นพลังงานติดตัวมนุษย์มาตั้งแต่เกิด จึงหมายรวมทั้งสัญชาตญาณด้วย มักเกี่ยวพันกับการสนองความปรารถนาทางกาย เป็นพลังเพื่อให้ได้มาซึ่งความพอใจโดยไม่คิดคำนึงถึงเหตุผลตามความเป็นจริงหรือความถูกต้องดีงาม Id จึงมีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า พลังแสวงหาความสุข (Pleasure Seeking Principle) พฤติกรรมที่เกิดจากการกระตุ้นของพลัง Id มีหลายรูปแบบ ในช่วงวัยเด็กพลัง Id มีแรงผลักดันสูงกว่าพลัง Ego และ Super Ego หากเด็กถูกกักกันมากเกินไปไม่ได้รับความพึงพอใจตอบสนอง Id ดังนั้นจะเป็นผลร้าย

ต่อพัฒนาการบุคลิกภาพที่สมดุลในภายหลัง เช่น เป็นคนอ่อนไหวง่ายต่อคำสรรเสริญ คำนิินทา เป็นต้น

2. Ego เป็นพลังแห่งการเรียนรู้และเข้าใจ การรับรู้เพื่อข้อเท็จจริง การใช้เหตุผล การดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมาย การแสวงหาวิธีการเพื่อตอบสนองพลัง Id เช่น เมื่อหิว (Id) พลัง Ego ก็จะใช้เหตุผลตรรกะตรองว่า จะบำบัดความหิวโดยวิธีใดตามสภาพแวดล้อม เช่น ไปสำรวจจัดเย็น ทำอาหารเอง ไปรับประทานอาหารนอกบ้าน ฯลฯ จึงมีชื่อเรียก Ego อีกอย่างหนึ่งว่า พลังรู้ความจริง (Reality Principle)

3. Super Ego เป็นพลังที่เกิดจากการเรียนรู้เช่นเดียวกับ Ego แต่แตกต่างจาก Ego โดยลักษณะคือ เป็นส่วนหนึ่งเกี่ยวกับค่านิยมต่าง ๆ เช่น ความดี ชั่ว ถูก ผิด มโนธรรม ความยุติธรรม ฯลฯ Super Ego หักห้ามความรุนแรงของพลัง Id โดยเฉพาะหลังจากสัญชาตญาณแรงขับทางเพศและความก้าวหน้า

ลักษณะบุคลิกภาพของคนเกิดจากการทำงานร่วมกันของพลังทั้ง 3 นี้ พลังใดมีอิทธิพลเหนือพลังอื่น ก็ย่อมเป็นตัวชี้ลักษณะบุคลิกภาพของคนนั้น เช่น ถ้าพลัง Id มีอำนาจสูง บุคลิกของผู้นั้นก็เป็นแบบเด็กไม่รู้จักรัดเอาแต่ใจตนเอง ถ้า Ego มีอำนาจสูง คนนั้นจะเป็นคนมีเหตุผล เป็นนักปฏิบัติ ถ้า Super Ego มีอำนาจสูง ก็เป็นนักอุดมคติ นักทฤษฎี ซึ่งประมวล ดิคคินสัน (2524 : 274) ได้อธิบายเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้ว่า

“สำหรับบุคลิกภาพอันพึงประสงค์ คือ ความมี Ego เข้มแข็ง สามารถจัดการกับ Id ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยหลักแห่งความจริงเป็นที่ตั้ง และสามารถโน้มน้าว Super Ego ให้เข้าสู่หลักแห่งความจริง เพื่อให้เกิดการประสมประสานอย่างสนิทสนมในการดำเนินชีวิต”

จุง (ศรีเรือน แก้วกังวาล. 2539 : 26 ; อ้างอิงมาจาก Jung. n.d) เรียกโครงสร้างบุคลิกภาพว่า Psyche ประกอบด้วยระบบต่าง ๆ ซึ่งทำงานร่วมกัน ได้แก่

1. Ego คือ จิตสำนึก ประกอบด้วยการจำได้หมายความว่าประกอบด้วยสติสัมปชัญญะ รวมทั้งความรู้สึกนึกคิดต่าง ๆ ทำหน้าที่เกี่ยวกับการรู้จักอัตภาพแห่งตน

2. Personal Unconscious คือ จิตใต้สำนึก เป็นส่วนประสบการณ์ของจิตสำนึกมาก่อน แต่ถูกเก็บกด อย่างไรก็ตามก็สามารถดึงขึ้นมาอยู่ในจิตสำนึกได้ ประสบการณ์จิตสำนึกและจิตใต้สำนึกเป็นประสบการณ์ที่เปลี่ยนกันไปมา ถ้าความคิดความรู้สึกต่าง ๆ ในจิตใต้สำนึกรวมตัวกันเข้าเป็นกลุ่ม ๆ เป็นหมู่หมวดของพฤติกรรม สิ่งที่มีร่วมกันนั้นเรียกว่า “ปม” (Complex) เช่น ปมแม่ ได้แก่ ความคิดความรู้สึกเกี่ยวกับแม่ของผู้ใดผู้หนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและบุคลิกภาพของเขา ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ทั้งทางบวกและทางลบ

ตัวอย่างเช่น ชายหนุ่มซึ่งเลือกแต่งงานกับผู้หญิงซึ่งมีอุปนิสัยใจคอเหมือนแม่ของเขา แสดงว่า ปมแม่ในจิตเขามีอิทธิพลในการเลือกคู่ครอง

3. Collective Unconscious เป็นกระบวนการจิตใต้สำนึกที่ส่งสมลักษณะ บุคลิกภาพมาหลายชั่วอายุคน มนุษย์ทุกชาติทุกภาษามีลักษณะ Collective Unconscious ด้วยกันทั้งนั้น เรียกกระบวนการนี้ว่า Archetype ตัวอย่างของกระบวนการนี้เช่น มนุษยชาติ ย่อมมีแม่ ทารกเกิดมาพร้อมกับมีแนวคิดติดตัวมาแล้วว่า จะต้องพบแม่และทำอะไร ๆ กับแม่ บ้าง เป็นญาณสร้างสมมาในสมองแล้วจากประสบการณ์ตั้งแต่อดีตของชาติพันธุ์

4. Persona คือ ภาวะ ซึ่งขอใช้อุปมาว่าหัวโขนที่คนสวมเพื่อทำบทบาท ตามหน้าที่ที่รับมอบให้แสดงต่อคนดู ตามความจริงของชีวิต Persona คือ ภาวะที่คนต้อง แสดงตนหรือแสดงพฤติกรรมตามที่สังคมคาดหวังหรือตามประเพณีนิยม และบางครั้งก็เพื่อ สสนองแรงจูงใจ Archetype หรือบางครั้งก็เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่บุคคลที่ได้พบเห็น ติดต่อกันเกี่ยวข้อง หากการแสดงบทบาทเช่นนี้มีความขัดแย้งกับลักษณะบุคลิก และนิสัยที่ แท้จริงของตนอย่างมาก บุคคลนั้นก็ขาดความเป็นตัวของตัวเอง ขาดความมั่นใจตนเอง ถ้าเป็นมาก ๆ ก็เหมือนกับว่าตัวเองมีบุคลิกแบบเล่นละครหลอกตัวเองและผู้อื่นตลอดเวลา

5. Anima และ Animus มนุษย์ทุกคนมีลักษณะความเป็นหญิงและชายอยู่ใน ตัวทั้งกายกภาพ อารมณ์ และจิตใจ เรียกลักษณะชายว่า Anima ลักษณะหญิงว่า Animus

6. Shadow คือ ส่วน Archetype ที่มนุษย์กับสัตว์มีเหมือนกัน เป็นส่วนถูก บดบังอยู่ภายในจิตใต้สำนึก ขบธรรมเนียมประเพณี และ Persona เช่น ความก้าวร้าว ความต้องการได้รับการสนองจากแรงขับทางเพศ

ซัลลิแวน (ศรีเรือน แก้วกังวาล. 2539 : 63 ; อ้างอิงมาจาก Sullivan. n.d.) กล่าวว่า โครงสร้างของบุคลิกภาพมีหลากหลาย เป็นผลจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับ บุคคล อาจเป็นบุคคลที่มีตัวตนจริง ๆ หรือเป็นบุคคลในความคิดฝัน หรือบุคคลที่เป็นคนเด่น เช่น ดารานักแสดง หรือบุคคลที่เรารู้จักจากการอ่าน เช่น จากหนังสือประวัติศาสตร์ นวนิยาย เขากล่าวว่า ส่วนต่าง ๆ ของโครงสร้างบุคลิกภาพของมนุษย์ เช่น ความเชื่อ ความใฝ่ฝัน ค่านิยม ความปรารถนาในชีวิต ลักษณะอารมณ์ ทัศนคติ ฯลฯ ล้วนแล้วแต่ถูกหล่อหลอมมา จากลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งสิ้น เป็นการยากที่จะกำหนดลงไปว่า โครงสร้าง บุคลิกภาพประกอบด้วยอะไร เพราะความซับซ้อนในตัวบุคลิกภาพ อย่างไรก็ตามเขาได้ กำหนดโครงสร้างบุคลิกภาพอย่างหยาบ ๆ เป็น 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1. Dynamisms คือ พฤติกรรมที่เป็นความเคยชินในด้านความสัมพันธ์กับ คนอื่น เช่น ชอบรับใช้ช่วยเหลือบุคคล ชอบเอาเปรียบ ชอบบ่นให้ใคร ๆ เห็นใจ เป็นต้น ศูนย์กลาง

ของ Dynamisms คือ Self ซึ่ง Self เป็นกระบวนการที่พัฒนามาจากวิธีการป้องกันตนเอง เพื่อให้ความสัมพันธ์กับผู้อื่นดำเนินไปอย่างราบรื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสัมพันธ์ระหว่างเด็กกับพ่อแม่ผู้เลี้ยงดู ซึ่งมักจะหล่อหลอมเป็นลักษณะบุคลิกภาพประจำตน เมื่ออยู่ในวัยเด็กเด็กต้องพึ่งพิงพ่อแม่ ดังนั้น จำเป็นต้องเอาอกเอาใจหรือทำให้พ่อแม่ผู้เลี้ยงดูพอใจ เช่น ทำตามเมื่อสอน ไม่ทำเมื่อถูกห้ามความสัมพันธ์กับพ่อแม่

2. Personification คือ มโนภาพที่ปัจเจกชนวาดเป็นภาพตัวเอง เป็นภาพคนอื่นที่มีสัมพันธ์ภาพกับตน ภาวะนี้เป็นจุดชุมนุมพร้อมก่อบรรยากาศความรู้สึก เจตคติ และความคิดรวบยอดองกงามมาจากประสบการณ์ความสมหวัง และความหวาดกังวล ตัวอย่างเช่น ทารกวาดมโนภาพแม่ของตนว่าเป็นแม่ที่ดี เพราะทารกนั้นได้รับการดูแลให้เป็นสุข สำราญ ในทางตรงกันข้าม มโนภาพแม่ในด้านลบก็มีเพราะทารกได้ประสบความหวาดกังวลรูปแบบต่าง ๆ จากการเลี้ยงดูที่แม่กระทำ

มโนภาพที่คนทั้งหลายมีต่อผู้อื่นนั้น อาจถูกต้องตรงกับมโนภาพที่คนทั่วไปมีต่อผู้อื่นหรือไม่ถูกต้องตรงกันก็ได้ เมื่อเป็นภาพตราติดในการรับรู้แล้วก็ค่อนข้างถาวรและขยายวงไปได้ เช่น เด็กวาดมโนภาพพ่อว่าเป็นคนชอบใช้อำนาจเด็ดขาด ก็ขยาย Personification นี้ไปยังชายคนอื่น ๆ ด้วย เช่น ครู ตำรวจ เป็นต้น (Hall & Lindzey. 1978 : 186)

3. Cognitive Processes คือ กระบวนการความคิด Sullivan เชื่อว่า กระบวนการความคิดเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างบุคลิกภาพ แง่มุมคำอธิบายเกี่ยวกับกระบวนการความคิดนี้ คือประสบการณ์เชิงความคิด ซึ่งมี 3 ลักษณะใหญ่ ๆ ได้แก่

- Prototaxic เป็นประสบการณ์เบื้องต้นซึ่งยังมิได้พัฒนาปรับปรุง เป็นความคิดระดับเด็กทารก ซึ่งรับรู้สิ่งต่าง ๆ อย่างไม่เฉพาะเจาะจง ไม่เข้าใจความหมายของสิ่งที่รับรู้ ลักษณะความคิดอยู่ในระดับประสาทสัมผัส (Sensorimotor) ดังนั้นจะไม่สามารถคิดแบบสัมพันธ์ภาพ (Associative Thinking) ไม่เข้าใจความหมายของกาลเวลาและสถานที่ที่ไม่สามารถแยกตนเองออกจากสิ่งแวดล้อม

- Parataxic เป็นลักษณะความคิดที่พัฒนาจากขั้น Prototaxic ความคิดขั้นตอนนี้มีลักษณะเข้าใจสัมพันธ์ภาพระหว่างสิ่งต่าง ๆ (Associative Thinking) ประสบการณ์ความคิดนึกและคิดฝันปน ๆ กันไป จริบบ้างไม่จริบบ้าง แต่ตามความคิดของเด็ก ความคิดเหล่านั้นเป็นความจริง เช่น เด็กเชื่อว่ามีซูเปอร์แมน มีนางฟ้าจริง ๆ เป็นต้น ดังนั้นเด็ก ๆ ในระยะนี้จึงมีโลกทัศน์ส่วนตัวของเขา ความคิดฝันและประสบการณ์ต่าง ๆ ในระยะนี้อาจเป็นประสบการณ์ฝังใจไปจนเติบโตใหญ่ เช่น ผู้ใหญ่ที่กลัวผี กลัวการอยู่คนเดียว กลัวที่สูง

กลัวเจ้าพ่อ เป็นต้น ความคิดผ่นนี้อาจแสดงออกให้ปรากฏเมื่อบุคคลผู้นั้นมีความเจ็บป่วย มีอาการทางโรคประสาท โรคจิต มีความกลัวกังวลใจสูงก็ได้

- Syntactic เมื่อเด็กมีความสามารถทางภาษาพูดเพิ่มขึ้นถึงระยะรู้จักใช้ สัญลักษณ์ (Symbolic Period) ความคิดของเด็กตรงกับความเป็นจริงมากขึ้น จึงสามารถสื่อสารกับผู้อื่นได้ดีและตรงกับข้อเท็จจริงยิ่งกว่าเดิม สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้สึก ความเชื่อกับผู้คนรอบข้างได้ดีขึ้น

Sullivan เชื่อว่า ในปกติวิสัยประจำวัน กระบวนการความคิดของคนเราจะมี 2 ลักษณะผสมกันคือ ทั้งประเภท Parataxic และ Syntactic สภาพความคิดเช่นนี้มักทำให้เกิดความขัดแย้งในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ทั้งนี้เพราะเราตีความหมายของภาษาที่ใช้ในการติดต่อไม่ตรงกัน

แคทเทล (ศรีเรือน แก้วกังวาล. 2539 : 199 ; citing Cattell. n.d.) แม้ว่า Cattell จะยอมรับว่า พฤติกรรมของบุคคลเป็นผลกระทบรวมกันระหว่างตัวแปรทางด้าน ลักษณะนิสัย (Trait) กับสภาวะแวดล้อม แต่ทฤษฎีบุคลิกภาพของเขาส่วนใหญ่ จะเน้นหนักไปในเรื่องการให้คำอธิบายลักษณะเฉพาะของแต่ละลักษณะนิสัย

ตามแนวคิดของ Cattell ลักษณะนิสัย หรือ Trait เป็นลักษณะที่ค่อนข้างถาวร และซึมลึกอยู่ในตัวบุคคล มีแนวโน้มที่จะแสดงออกอย่างมั่นคงสม่ำเสมอ แม้ในสภาวะการณ์ที่ต่างกันออกไป และในช่วงเวลาที่ต่างกัน อาจกล่าวได้อีกอย่างหนึ่งว่า ลักษณะนิสัย หรือ Trait คือ โครงสร้างทางจิต (Mental Structure) ที่สามารถสรุปได้จากลักษณะของพฤติกรรม ซึ่งบุคคลนั้น ๆ แสดงออกอย่างโดดเด่นเฉพาะตัว ในช่วงเวลาต่าง ๆ กัน ในสภาวะการณ์ต่าง ๆ กัน Trait เป็นลักษณะที่มั่นคง และสามารถใช้นำมาทำนายบุคลิกภาพของบุคคลนั้น ๆ ได้

Cattell ใช้วิธีการแยกแยะวิเคราะห์องค์ประกอบในการศึกษาโครงสร้างของ บุคลิกภาพ โดยได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างมากมายหลายพันคน และให้สรุปจำแนก ประเภทของ Trait ออกเป็นหลายแนวทางด้วยกัน ดังนี้

1. Surface Traits VS Source Traits

- Surface Traits : Trait พื้นผิว เป็นลักษณะพฤติกรรมที่ดูเหมือนจะเกาะกลุ่มอยู่ด้วยกัน ตัวอย่างเช่น การไม่มีสมาธิในการทำงาน การตัดสินใจไม่ได้ การไม่สามารถหยุดนิ่งอยู่กับที่ หลุ่กลุ่ก เป็นลักษณะนิสัยที่เกาะกลุ่มกัน ที่อาจสังเกตเห็นได้ง่ายโดยตรงในตัวบุคคลผู้หนึ่ง ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า Trait พื้นผิวเป็นลักษณะของบุคลิกภาพของบุคคลที่มีอาการทางประสาท เนื่องจากเราอาจสรุปจากลักษณะต่าง ๆ ที่ปรากฏรวมกันและที่สังเกตเห็นได้โดยตรง แต่เนื่องจาก Trait เป็นลักษณะที่สรุปเอาเองโดยไม่มีหลักฐานยืนยันแน่นอน

และอาจแปรเปลี่ยนไปได้ไม่คงที่ ดังนั้น Cattel จึงไม่ถือว่า Trait พื้นผิวมีคุณค่าพอที่จะนำมาใช้อธิบายบุคลิกภาพที่แท้จริงของคน

- Source Traits : Source โครงสร้าง เป็นลักษณะโครงสร้างพื้นฐานซึ่ง Cattel ถือว่าเป็นองค์ประกอบหลักของบุคลิกภาพของบุคคล Trait โครงสร้างเป็นลักษณะที่อยู่ลึกภายในตัวบุคคล เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมที่หลากหลาย ในสถานการณ์และเวลาที่ต่างกัน

2. Constitutional Traits VS Environmental Mold Traits

Trait ทั้งสองลักษณะนี้ เป็น Trait ย่อยของ Source Traits ซึ่งขยายความได้ดังนี้

- Constitutional Traits คือ พฤติกรรมที่มีต้นตอมาจากลักษณะทางชีววิทยาของบุคคล เช่น คนที่เล็กโคเคนใหม่ ๆ มีลักษณะซึมเศร้า กระสับกระส่าย หวาดหวั่น ขี้รำคาญ

- Environmental Mold Traits คือ พฤติกรรมที่มีต้นตอมาจากสิ่งแวดล้อมทางสังคมและสิ่งแวดล้อมทางชีวภาพ ซึ่งประทับรอยลึกในส่วนบุคลิกภาพของคน เช่น บุคคลที่อยู่สิ่งแวดล้อมแถบชายทะเล บนภูเขา ในเมืองใหญ่ จะมีลักษณะบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน

3. Ability, Temperament VS Dynamic Traits

คือ ส่วนของ Source Traits ที่แยกกลุ่มออกไปอีก 3 ลักษณะ ขยายความได้ดังนี้

- Ability Traits หมายถึง ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญของบุคคลในการดำเนินชีวิตในรูปแบบต่าง ๆ กัน เช่น ความถนัดทางภาษา ดนตรี คณิตศาสตร์ การกีฬา เป็นต้น

- Temperament Traits หมายถึง อารมณ์ของคน เช่น ร้อน เย็น สงบ ตื่นเต้น รื่นเริง สร้อยเศร้า มีชีวิตชีวา หรือแบบของการใช้ชีวิต เช่น ทำอะไรด้วยความเฉื่อยชาหรือฉับไว ชอบเงียบ ๆ หรือคึกคัก โอ้อวดหรือถ่อมตน เป็นต้น Cattel เชื่อว่า Temperament เป็นสิ่งกระตุ้นลักษณะพฤติกรรม ซึ่งมีลักษณะที่ผู้อื่นสามารถสังเกตเห็นได้ค่อนข้างชัดเจน

- Dynamic Traits เป็นแรงจูงใจของบุคคล เป็นตัวทำให้บุคคลทำกิจกรรม เพื่อให้สมตามความมุ่งหมายที่วางไว้ ลักษณะแรงจูงใจกลุ่มนี้ เช่น มักใหญ่ใฝ่สูง บ้าอำนาจ บ้ายศ บ้าร่ำรวย ร้อนวิชา (บ้าในที่นี้มีความหมายว่า เป็นตัวเป้าประสงค์ที่ยั่วให้คนแสดงพฤติกรรม) จนในที่สุดกลายเป็นลักษณะบุคลิกภาพด้านใน (Source Traits)

4. Common Traits VS Unique Traits

- Common Traits คือ ลักษณะของบุคคลที่คนในกลุ่มวัฒนธรรมเดียวกันมีส่วนคล้าย ๆ กัน อาจจะมากบ้างน้อยบ้าง เช่น เด็กลูกจีนผสมไทยมักฉลาด ขยัน ซนชาติยิวเป็นคนที่รักพวกพ้อง สนใจการศึกษา ทำการค้าขายเก่ง ฯลฯ
- Unique Traits คือ ลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล แต่อาจมีผู้ที่มีลักษณะคล้าย ๆ กันก็ได้ เช่น นาย ก อาจมีลักษณะบุคลิกภาพคล้าย ๆ นาย ข แต่ไม่เหมือนกันทั้งหมด

งานวิจัยจำนวนมากของ Cattell ได้เน้นบุคลิกลักษณะส่วน Common Traits มากกว่า Unique Traits โดยย้ำว่า ในขอบเขตของ common Traits ของแต่ละสังคมวัฒนธรรมใด ๆ นั้น คนจัดองค์ประกอบต่าง ๆ ของวัฒนธรรมเข้าไว้ในตัวต่างกัน คนในวัฒนธรรมเดียวกันจึงมีทั้งส่วนเหมือนกันและต่างกัน งานวิจัยส่วนมากของเขาได้เน้นภาพรวม ๆ ของบุคลิกลักษณะของคนในวัฒนธรรมต่าง ๆ มากกว่าลักษณะที่โดดเด่นของปัจเจกชน

เชดวิกต์ โฆวสันท์ (2520 : 4) ได้อธิบายโครงสร้างของบุคลิกภาพไว้ ดังนี้

1. สติปัญญาหรือความสามารถพิเศษ (Intelligence or Aptitude Ability)

เป็นคุณสมบัติทางสมองเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่าบุคคลแต่ละคนสามารถทำอะไรได้บ้างถ้าบุคคลนี้พยายามจะกระทำ แบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1.1 ความถนัดทางธรรมชาติ เป็นการปฏิบัติที่แสดงถึงขีดความสามารถของบุคคลที่จะกระทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อไปปฏิบัติงานในระยะยาวต่อไป ซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านั้น อาจเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้หรือการฝึกทักษะ

1.2 ความสัมฤทธิ์ผล เป็นการปฏิบัติงานที่แสดงให้เห็นว่าบุคคลผู้นั้นได้เรียนรู้อะไรไปแล้วบ้าง

2. อารมณ์ (Temperament) เป็นคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของจิตใจที่ได้ตอบสนองสิ่งแวดล้อม เช่น ความรู้สึกหงุดหงิด ความรู้สึกมั่นใจ ความรู้สึกกล้าหาญ เป็นต้น

3. แรงจูงใจ (Drive or Motive) คุณสมบัติเกี่ยวกับแรงจูงใจนี้ สามารถแบ่งได้ 3 ด้าน ดังนี้

3.1 ความต้องการ (Need) เป็นความปรารถนาอย่างถาวรในสภาวะหรือเงื่อนไขเฉพาะอย่างของบุคคล เช่น ต้องการเป็นจุดเด่น ต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคม ต้องการความสะดวกสบาย เป็นต้น

3.2 ความสนใจ (Interest) เป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะติดตามกิจกรรมหรือสิ่งเร้าบางอย่าง เช่น การสนทนา งานฝีมือ เป็นต้น

3.3 เจตคติ (Attitude) เป็นคุณลักษณะภายในของบุคคล ที่พร้อมที่จะตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมของเขาไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งจะปรากฏให้เห็นได้ชัดเจน ในกรณีที่มีเป้าหมายหรือนโยบายทางสังคมเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น เจตคติต่อการคุมกำเนิด เพศศึกษา การเดินขบวน เป็นต้น ซึ่งเจตคติของบุคคลนี้จะเป็นตัวกำหนดทิศทางการกระทำของบุคคล

4. พฤติกรรมหรือการแสดงออก (Behavior) เป็นการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าบางอย่าง ไม่ว่าสิ่งนั้นจะเกิดจากภายในหรือภายนอกร่างกายมาจูงใจ หรือก่อให้เกิดความเครียดอันเป็นผลให้มนุษย์เกิดภาวะเตรียมพร้อมเสมอที่จะแสดงพฤติกรรม

จากโครงสร้างของบุคลิกภาพดังที่กล่าวมาแล้ว จะเห็นว่า โครงสร้างของบุคลิกภาพนั้นเป็นผลมาจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งในการวัดบุคลิกภาพนั้นพยายามวัดแนวโน้มหรือรูปแบบของพฤติกรรมมากกว่าที่จะมุ่งแยกระดับสติปัญญาของบุคคล นอกจากนี้ก็ยังมีนักจิตวิทยาและนักคิดหลายท่าน ได้กล่าวถึงทฤษฎีบุคลิกภาพไว้ด้วย

4.3 ลักษณะของบุคลิกภาพตามทฤษฎีบุคลิกภาพของ Carl G. Jung

ทฤษฎีบุคลิกภาพของ จุง (สุรชัย คงประเสริฐ. 2539 : 9 – 19 ; Jung. n.d.) เป็นทฤษฎีที่จัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีแบ่งประเภท (Type Theory) Jung แบ่งประเภทของบุคลิกภาพเป็น 2 แบบตามความสนใจที่หันเข้าหาตัว (Introvert) และออกจากตัว (Extravert) ได้แก่ กันยา สุวรรณแสง (สุรชัย คงประเสริฐ. 2539 : 9 ; อ้างอิงมาจาก กันยา สุวรรณแสง) ได้สรุปลักษณะบุคลิกภาพทั้งสองแบบของ Jung ไว้ดังนี้

แบบที่ 1 บุคลิกภาพหันเข้าหาตัวหรือแบบปิดตัว (Introvert Personality) เป็นลักษณะบุคคลที่ไม่ชอบการเข้าสมาคมหรือการแสดงออก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของกริยาท่าทาง ความคล่องตัวในการกระทำหรือพูดก็ตาม ไม่ชอบสังคม ไม่ชอบการมีเพื่อนมาก ๆ ยึดมั่นในความรู้สึกของตนเอง ชอบอยู่ตามลำพัง มีลักษณะขี้นิ่ง แสดงออกช้า เยือกเย็น

แบบที่ 2 บุคลิกภาพแบบเปิดตัว (Extravert Personality) เป็นลักษณะบุคคลที่ชอบการแสดงออก ไม่ว่าในเชิงคำพูดหรือกริยาท่าทางก็ตาม จะมีความคล่องตัวสูง เปิดเผย คบง่าย เป็นกันเอง รู้จักคนง่าย สามารถสรุปออกมาเป็นตาราง 3 ได้ดังนี้

ตาราง 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างบุคลิกภาพแบบเปิดตัว (Extravert) และบุคลิกภาพแบบปิดตัว (Introvert)

แบบเปิดตัว (Extravert)	แบบปิดตัว (Introvert)
1. มีความเชื่ออยู่บนรากฐานของความจริง และข้อมูลที่ได้มาอย่างยุติธรรม	1. การตัดสินใจมักจะขึ้นอยู่กับตนเอง
2. อุปนิสัยถูกควบคุมโดยความจำเป็น	2. มีมาตรฐานและกฎเกณฑ์ที่แน่นอนเพื่อควบคุมอุปนิสัยของตนเอง
3. พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ใหม่ ๆ อยู่เสมอ	3. ไม่ค่อยจะมีการยืดหยุ่นและปรับตัว
4. ไม่ค่อยพะวงถึงตัวเองมากนัก	4. พะวงถึงตัวเองมากเป็นพิเศษ
5. การปรับตัวมักจะเป็นรูปการชดเชย	5. การปรับตัวมักเป็นรูปการหลบหนี
6. ถ้าจะเกิดวิปริตทางใจก็มักจะเป็นประเภท Hysteria	6. ถ้าจะเกิดวิปริตทางใจก็มักจะเป็นประเภท Anxiety

ที่มา : กันยา สุวรรณแสง. การพัฒนาบุคลิกภาพ. หน้า 85. เล่มที่ 1. กรุงเทพฯ : บารุงสาส์น, 2533.

นอกจากนี้บุคลิกภาพตามแนวความคิดของ Jung จะมีหน้าที่ 4 ประการ แบ่งเป็น แบบของการกำหนดรู้ (Mode of Apprehensive) 2 ประการ และแบบของการตัดสินใจ (Mode of Judgment) 2 ประการ รวมเป็น 4 ประการ ได้แก่

แบบของการกำหนดรู้ (Mode of Apprehensive) คือ

1) การกำหนดรู้ทางประสาทสัมผัส (Sensation or Sensing) หมายถึง การกำหนดรู้ซึ่งเกิดในปัจจุบัน บอกให้รู้ว่าสิ่งนั้นคืออะไร เห็นด้วยตา ได้ยินด้วยหู รู้สึด้วยลิ้น ได้กลิ่นด้วยจมูก หรือจับต้องสัมผัสได้ด้วยผิวหนัง

2) การกำหนดรู้ที่เกิดขึ้นภายในจิตใจเอง (Intuition) หมายถึง การกำหนดรู้เกี่ยวกับอดีต อนาคต ซึ่งไม่อาจจะกำหนดรู้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 แต่เป็นการนี้รู้เอาเองว่าสิ่งนั้นมีรูปร่างอย่างไร มีเสียงอย่างไร มีรสชาติอย่างไร มีกลิ่นอย่างไร มีสัมผัสอย่างไร โดยการที่เคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับสิ่งนั้นมาก่อนและจำได้ แต่หากยังไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อนก็คาดคิดหรือเดาเอาเอง

แบบของการตัดสินใจ (Mode of Judgment) คือ

3) การตัดสินใจ โดยการใช้ความคิด (Thinking) หมายถึง การตัดสินใจการแยกแยะ วิเคราะห์และเลือกข้อเท็จจริง ด้วยการพยายามค้นคว้าหาความรู้เกี่ยวกับเรื่องนั้น แล้วจึง ตัดสิน

4) การตัดสินใจโดยการใช้ความรู้สึก (Feeling) หมายถึง การตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึกจากพื้นฐานค่านิยมที่มีอยู่ และคำนึงถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น

ต่อมา Jung ได้ใช้บุคลิกภาพแบบเปิดตัว (Extravert) และแบบปิดตัว (Introvert) ประกอบกับหน้าที่ทั้ง 4 ประการดังกล่าว แบ่งประเภทบุคลิกภาพของบุคคลใน รายละเอียดแยกย่อยได้เป็น 8 ประเภท (สุรชัย คงประเสริฐ. 2539 : 11) ดังนี้

1. แบบเปิดเผยชนิดใช้ความคิดนำ (Extravert & Thinking) ได้แก่ ผู้ที่มีความสนใจในความจริงที่เป็นตัวเป็นตน หรือที่เรียกว่าเป็นรูปธรรมมากกว่าที่จะสนใจในเรื่องนามธรรม บุคคลประเภทนี้จะตัดสินใจอยู่บนรากฐานของข้อเท็จจริง มากกว่าที่จะตัดสินใจตามความรู้สึกนึกคิดของตนเอง
2. แบบปิดตัวชนิดใช้ความคิดเป็นตัวนำ (Introvert & Thinking) ได้แก่ ผู้ที่มีความสนใจในเรื่องที่เป็นนามธรรมมากกว่าสิ่งที่เป็นรูปธรรม
3. แบบเปิดเผยชนิดใช้ความรู้สึกเป็นตัวนำ (Extravert & Feeling) ได้แก่ ผู้ที่มีแนวโน้มในการถือเอาอารมณ์ของตนเป็นแนวทางชีวิต สนใจในเรื่องราวของผู้อื่นมากเป็นพิเศษ แสวงหาความสุขสบายแก่ตนเป็นที่ตั้ง
4. แบบปิดตัวชนิดใช้ความรู้สึกเป็นตัวนำ (Introvert & Feeling) ได้แก่ ผู้ที่มีอารมณ์รุนแรง แต่เก็บกดเอาไว้ภายใน ไม่ค่อยจะแสดงออกมา
5. แบบเปิดเผยชนิดใช้การสัมผัสเป็นตัวนำ (Extravert & Sensing) ได้แก่ ผู้ที่ชอบการได้สัมผัสสิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ
6. แบบปิดตัวชนิดใช้การสัมผัสเป็นตัวนำ (Introvert & Sensing) ได้แก่ ผู้ที่ชื่นชมในสัมผัสต่าง ๆ ได้ด้วยตัวคนเดียว ไม่จำเป็นต้องอาศัยบุคคลอื่นเป็นองค์ประกอบ
7. แบบเปิดเผยชนิดใช้การหยั่งรู้เป็นตัวนำ (Extravert & Intuition) ได้แก่ บุคคลที่เลือกคบหาสมาคมกับบุคคลทั่วไป โดยอาศัยการหยั่งรู้ของตนเป็นตัวตัดสินใจ
8. แบบปิดตัวชนิดใช้การหยั่งรู้เป็นตัวนำ (Introvert & Intuition) ได้แก่ บุคคลที่ยึดถือเอาแรงดลใจภายในของตนเป็นที่ตั้ง แต่เก็บตัวไม่แสดงออกเหมือนที่ใจต้องการ

จากแนวคิดของ Jung ที่กล่าวมาข้างต้น ต่อมาก็ได้มีการพัฒนาแนวคิดของ Jung เพิ่มเติมขึ้นมาโดย Isabel Briggs Myers เพื่อต้องการสร้างเครื่องมือในการวัดบุคลิกภาพขึ้นมา โดยพัฒนามาเป็นแบบสอบถามที่เรียกว่า Myers – Briggs Type Indicator หรือ MBTI

4.4 องค์ประกอบของบุคลิกภาพ

แนวคิดของ Myers – Briggs Type Indicator (MBTI)

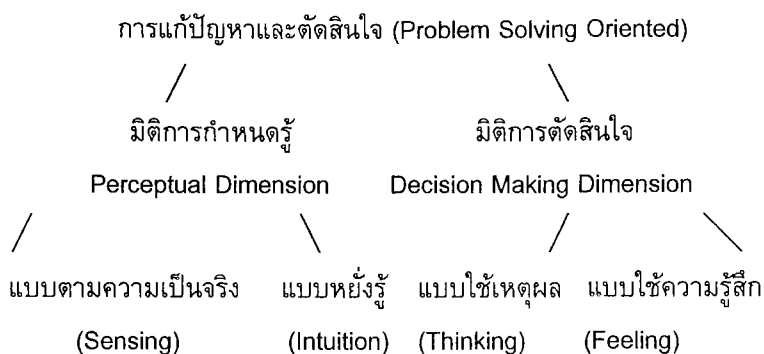
ในปี 1962 Isabel Briggs Myers ได้ศึกษางานของ Jung และได้พัฒนาความคิดเพิ่มเติมขึ้นมา โดยมีวัตถุประสงค์ในระยะแรกคือ ต้องการเครื่องมือที่จะนำมาใช้ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน Myers ได้สร้างมาตรวัดบุคลิกภาพ (Scale) ขึ้น 4 มาตรวัด จากการจับคู่ของตัวแปร 8 ประการ ซึ่งนำมาจากแนวความคิดของ Jung 6 ประการ และเพิ่มเติมขึ้นใหม่อีก 2 ประการ แล้วเรียกชื่อใหม่ว่า Myers – Briggs Type Indicator หรือ MBTI ดังมีรายละเอียดของมาตรวัด ดังนี้

คู่ที่หนึ่ง เป็นมาตรวัดสิ่งที่บุคคลชอบหรือให้ความสนใจที่จะสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Focus Attention) เรียกว่า EI Scale แสดงได้ดังนี้

ตาราง 4 แสดงมาตรวัดสิ่งที่บุคคลชอบหรือให้ความสนใจที่จะสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

เปิดตัว (E : Extravert)	ปิดตัว (I : Introvert)
- ชอบพบปะผู้คน - เปิดเผย ตรงไปตรงมา - เน้นเป้าหมาย - ชอบการทำโครงการระยะสั้น - ชอบการพูดมากกว่าเขียน	- ชอบความสงบ - ครุ่นคิด คำนึง - เน้นกระบวนการ - ชอบการทำโครงการระยะยาว - ชอบการเขียนมากกว่าพูด

คู่ที่สองและคู่ที่สาม Myers นำแบบการกำหนดรู้และแบบของการตัดสินใจ ความคิดของ Jung มาเป็นมิติ (Dimension) ของการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ (Problem Solving Oriented) ดังแสดงเป็นแผนภาพ 1 ได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงความคิดในการนำตัวแปรกำหนดรู้และแบบของการตัดสินใจตามความคิดของ Jung มาใช้เป็นมิติ (Dimension) ของการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

จากนั้น Myers จึงได้กำหนดให้ แบบการกำหนดรู้ หรือมิติการรับรู้เป็นมาตรวัดของวิธีการหาข้อมูลของบุคคลทั่วไป ในคู่ที่สอง เรียกว่า SN Scale แสดงได้ดังนี้

ตาราง 5 แสดงมาตรวัดวิธีการหาข้อมูลของบุคคลทั่วไป

การหาข้อมูลตามความเป็นจริง (S : Sensing)	การหาข้อมูลโดยการหยั่งรู้ (N : Intuition)
- เครื่องครัดในการหาข้อมูล - หาข้อมูลโดยประสาทสัมผัส หรือความจริงที่เคยสัมผัสมา - หาข้อมูลจากภายนอก - สนใจรายละเอียด - มีแนวโน้มชี้แจงแสดงเหตุผลได้ดี	- ไม่เคร่งครัดในการหาข้อมูล - หาข้อมูลโดยการคาดคะเนเอง หรือเดาว่าน่าจะเป็นเช่นนั้น - ใช้การคาดเดาสันนิษฐานเอง - สนใจภาพรวม - มีแนวโน้มใช้การจูงใจได้ดี

และกำหนดให้แบบการตัดสินใจ หรือมิติการตัดสินใจเป็นมาตรวัดของวิธีการตัดสินใจของบุคคลทั่วไป คู่ที่สาม เรียกว่า TF Scale แสดงได้ดังนี้

ตาราง 6 แสดงมาตรวัดของวิธีการตัดสินใจของบุคคลทั่วไป

การตัดสินใจโดยใช้เหตุผล (T : Thinking)	การตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึก (F : Feeling)
- ชอบใช้การวิเคราะห์ - ตัดสินใจจากข้อมูลที่เป็นจริง ที่สัมผัสได้ พิสูจน์ได้ - ยึดเหตุผลเป็นหลัก - ชอบแก้ปัญหาอย่างมีระบบ - ตัดสินใจเด็ดขาด ชัดเจน - สนใจประเด็นรายละเอียด - มีกำหนดระยะเวลาแน่นอน	- ชอบใช้การสังเคราะห์ - ตัดสินใจจากค่านิยม - คำนึงถึงความรู้สึก - ชอบแก้ปัญหาตามสถานการณ์ - ตัดสินใจแบบมีทางเลือกหลายทาง - สนใจภาพรวม - ไม่ชอบการขีดวงจำกัดในเรื่องเวลา

โดยคำว่า Feeling ในที่นี้ หมายถึง วิธีการที่ใช้ในการตัดสินใจบนพื้นฐานของค่านิยมที่มีอยู่ มิได้หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) ในความหมายทั่วไป หรืออารมณ์ (Emotion)

คู่ที่สี่ Myers ได้เพิ่มมาตรวัดวิธีการปฏิบัติงานหรือวิธีทำงานขึ้นมาอีก 1 คู่ จากแนวคิดเดิมของ Jung แล้วเรียกว่า JP Scale แสดงได้ดังนี้

ตาราง 7 แสดงมาตรวัดวิธีการปฏิบัติงานของคนทั่วไป

การทำงานอย่างมีแผน (J : Judging)	การทำงานอย่างยืดหยุ่น (P : Perception)
- ชอบการวางแผนและทำตามแผนอย่างเคร่งครัด - ชอบการทำงานที่มีขั้นตอนชัดเจน - ชอบให้มีการทำตามกฎระเบียบ - ชอบให้มีการการจัดระบบในสิ่งที่ทำอยู่ หรือกำลังจะทำ	- ชอบการวางแผนที่พร้อมจะเปลี่ยนได้ทุกเมื่อ - ชอบการทำงานที่กำหนดไว้เพียงกว้าง ๆ - ไม่ชอบการทำงานที่มีกฎระเบียบ - ชอบให้มีการปฏิบัติอย่างยืดหยุ่นเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์

โดยคำว่า Judging และ Percepton ในที่นี้ มิได้หมายถึง การตัดสินใจและการรับรู้ตามความหมายทั่วไป แต่หมายถึงวิธีที่บุคคลชอบใช้ในการทำงาน

ทั้งนี้ Myers ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า มาตรฐานทั้ง 4 คู่นี้ เป็นเรื่องของความชอบที่มากกว่า (Preference) กล่าวคือ บุคคลชอบที่จะมีบุคลิกภาพแบบใดมากกว่า ก็จะมีการแสดงบุคลิกภาพแบบนั้น เปรียบได้กับการถนัดใช้มือซ้ายและมือขวาของบุคคล บุคคลทั่วไปจะใช้มือทั้งสองข้างในการทำงานใด ๆ และถนัดมือข้างใดข้างหนึ่งที่ไม่ถนัด ก็จะมีรู้สึกอึดอัด ติดขัด ขาดความคล่องแคล่ว ดังนั้น บุคคลจึงจะชอบใช้มือข้างที่ถนัดมากกว่า บุคลิกภาพส่วนบุคคลก็เช่นกัน เมื่อชอบที่มีบุคลิกภาพอย่างใดมากกว่า ก็จะแสดงออกหรือมีพฤติกรรมอย่างนั้นตามบุคลิกที่ชอบมากกว่า

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพ และพบว่า บุคลิกภาพตามแบบ MBTI มีองค์ประกอบที่ครอบคลุมลักษณะสำคัญในการทำงาน และมีความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง จึงนำแนวคิดดังกล่าวมาสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

5. ทักษะคติในการทำงาน

5.1 ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Attitude เป็นรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Aptus แปลว่า โน้มเอียง (รัตนภิรมย์. 2535 : 301) นอกจากนี้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กันดังนี้

นูนารี (Nunnally. 1959 : 300) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นท่าทีที่แสดงออกล่วงหน้าให้รู้ว่าเป็นปฏิกิริยาที่มีต่อวัตถุ สถานที่ หรือบุคคล ในระดับชั้นต่าง ๆ กัน จะเป็นไปในทางบวกหรือทางลบจะมากน้อยเพียงใดก็ตาม

เทอร์สโตน (Thurstone. 1967 : 77 – 89) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นเรื่องของความชอบ ความไม่ชอบ ความลำเอียง ความคิดเห็น ความรู้สึกและความเชื่อมั่นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือเรื่องหนึ่งเรื่องใด ซึ่งการวัดทัศนคตินั้นโดยตรงไม่ได้ แต่สามารถวัดได้ในรูปของความคิดเห็น (Opinion) หรือจากการแสดงออกทางภาษา (Verbal Expression) และทัศนคติเป็นตัวแปรทางจิตวิทยาชนิดหนึ่งที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยง่าย แต่เป็นความโน้มเอียงทางด้านจิตใจภายใน ซึ่งส่งผลออกมาทางด้านพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง

โรบิช (Robeach. 1970 : 112) กล่าวว่า ทศนคติ คือ การผสมผสานหรือการจัดระเบียบของความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งผลรวมของความเชื่อนี้จะเป็นแนวโน้มของบุคคลต่อปฏิกิริยาตอบสนองตามความชอบหรือไม่ชอบ

พัชร วรกวิน (2526 : 77) กล่าวว่า ทศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ หรือแนวโน้มที่พร้อมจะกระทำต่อสิ่งแวดล้อมโดยการตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

มนูญ ดนะวัฒนา (2532 : 135) กล่าวว่า ทศนคติ หมายถึง ความโน้มเอียงที่จะตอบสนองของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ ไปในทางบวกหรือทางลบ ทศนคติที่เกิดขึ้นอยู่เสมอมักจะจูงใจให้คนแสดงปฏิกิริยาไปตามทิศทางเฉพาะเหล่านั้น

นิภา แก้วศรีงาม (2532 : 317) ให้ความหมายทศนคติไว้ว่า หมายถึง ลักษณะของความพร้อมของความรู้สึกของบุคคลที่จะตอบสนองต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ในทางที่ดี หรือทางที่ไม่ดี ในลักษณะที่ว่า บุคคลนั้นมีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบนี้ จะทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมในการตอบสนองต่อสิ่งที่มีความรู้สึกนั้น ๆ ไปในแนวทางที่ดีหรือไม่ดีได้

จากความหมายของทศนคติที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด พอสรุปความหมายได้ว่า ทศนคติ หมายถึง ความเชื่อและความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันมีแนวโน้มที่จะช่วยให้บุคคลแสดงปฏิกิริยาและการกระทำต่อสิ่งนั้น ๆ ในลักษณะสนับสนุนหรือปฏิเสธ ในแนวทางที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ และทศนคตินั้นเป็ตัวแปรทางจิตวิทยาชนิดหนึ่งที่สามารถวัดได้ในรูปของความคิดเห็น หรือการแสดงออกทางภาษา

5.2 ลักษณะที่สำคัญของทศนคติ

ดนตรี กิจเจริญ (2522 : 8) กล่าวถึง ลักษณะสำคัญ ๆ ของทศนคติไว้ดังนี้คือ

- 1) ทศนคติ เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้หรือเกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล หาใช่สิ่งที่ติดตัวบุคคลมาตั้งแต่กำเนิดไม่
- 2) ทศนคติ เป็นสภาพของจิตใจที่มีอิทธิพลในการคิดและการกระทำของบุคคลเป็นอันมาก เพราะเป็นส่วนประกอบที่กำหนดแนวทางไว้ว่า ถ้าบุคคลนั้นประสบสิ่งใดแล้วบุคคลนั้นจะมีท่าทีต่อสิ่งนั้นในลักษณะอันสำคัญ
- 3) ทศนคติ เป็นสภาพจิตใจที่มีความถาวรพอสมควร ทั้งนี้อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงอันเนื่องมาจากอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ

วาสนา ประवालพฤษ์ (2524 : 5 – 7) สรุปลักษณะของทศนคติไว้ ดังนี้ 1) ทศนคติ เป็นการเตรียม หรือความพร้อมในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าในทางที่ชอบ หรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้น ซึ่งการเตรียมจะเป็นการเตรียมภายในจิตใจมากกว่าภายนอกที่จะ

สังเกตเห็นได้ 2) ทศนคติ หรือสภาวะของความพร้อมที่จะตอบสนองนั้นเป็นลักษณะที่ซับซ้อนของบุคคลที่จะยอมรับหรือไม่ยอมรับ ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับอารมณ์ด้วย ซึ่งเป็นสิ่งที่อธิบายไม่ได้และบางครั้งไม่มีเหตุผล 3) ทศนคติ ไม่ใช่พฤติกรรม แต่เป็นสภาวะทางจิตใจที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิด และเป็นตัวกำหนดแนวทางในการแสดงออกของพฤติกรรม 4) ทศนคติ ไม่สามารถวัดได้โดยตรง แต่สามารถสร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมที่แสดงออกมาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำนายหรืออธิบายทศนคติได้ 5) ทศนคติเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ บุคคลจะมีทศนคติในเรื่องเดียวกันแตกต่างกันได้ด้วยสาเหตุหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ และสังคม ระยะเวลา ความเป็นปัญญา เป็นต้น 6) ทศนคติ มีความคงที่และแน่นอนพอสมควร แต่อาจเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อประสบกับสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมหรือแตกต่างไปจากเดิม

พะยอม วงศ์สารศรี (2531 ; 230) ได้สรุปลักษณะของทศนคติ ไว้ดังนี้

1. ทศนคติกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เมื่อบุคคลมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เราจะเรียนรู้ได้ด้วยการสังเกตพฤติกรรมที่บุคคลนั้นแสดงออกมา อาจจะแสดงออกมาด้วยคำพูด สีหน้า และท่าทางได้
2. ทศนคติเป็นสิ่งที่ซับซ้อน บุคคลอาจมีความรู้สึกนึกคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะซับซ้อนมาก เช่น สมพร ไม่ชอบงานที่ทำอยู่โดยให้เหตุผลว่างานที่ทำอยู่นั้นหนักมาก แต่ที่จริงแล้วสมพรมีทศนคติที่ไม่ดีต่อเพื่อนร่วมงานแฝงอยู่
3. ทศนคติเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ ทศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเป็นในทางดีหรือไม่ก็ตาม อาจเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าสภาพแวดล้อมและเหตุการณ์ต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไปหรือมีการได้รับรู้ข้อมูลใหม่มากขึ้น ทศนคติของบุคคลอาจเปลี่ยนจากทศนคติที่ยอมรับไปสู่ทศนคติที่ไม่ยอมรับ หรือเปลี่ยนจากทศนคติที่ไม่ยอมรับไปสู่ทศนคติที่ยอมรับ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ทศนคติเป็นสภาวะทางจิตใจที่เกิดจากการเรียนรู้และเกิดจากความรู้สึกนึกคิดอันเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับอารมณ์ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงได้ และเป็นตัวกำหนดแนวทางในการแสดงพฤติกรรม ที่อาจแสดงออกมาทางคำพูด สีหน้า และท่าทางได้

5.3 องค์ประกอบของทศนคติ

การที่จะกำหนดว่าความรู้สึกนึกคิดของบุคคลต่าง ๆ เป็นทศนคติหรือไม่ต้องพิจารณาจากองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ (สุชา. 2527 : 242 – 243) ดังนี้คือ

1. องค์ประกอบเกี่ยวกับการรับรู้หรือความเชื่อของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หากบุคคลมีการรับรู้หรือเชื่อว่าสิ่งใดดี ก็มักจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ในทางตรงกันข้ามหากมีการรับรู้มาก่อนว่าสิ่งใด ก็มักจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. องค์ประกอบทางด้านความรักของบุคคลหรืออารมณ์ความรู้สึกของบุคคลที่เกี่ยวข้องอยู่ด้วย นั่นคือ หากบุคคลมีความรู้สึกหรือชอบพอบุคคลหรือสิ่งใด ก็จะช่วยให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อบุคคลนั้นไปด้วย แต่ถ้าหากมีความรู้สึกเกลียดหรือโกรธบุคคลใดหรือสิ่งใด ก็จะทำให้มีทัศนคติไม่ดีต่อบุคคลนั้นหรือสิ่งนั้น

3. องค์ประกอบเกี่ยวกับพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคล ซึ่งได้แก่ ความโน้มเอียงที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมโต้ตอบอย่างหนึ่งออกมา พฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นจึงเกิดจากความรู้สึกที่บุคคลนั้นเมื่อวัตถุ เหตุการณ์ต่าง ๆ หรือบุคคลอื่น ๆ นั้นเอง

ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า องค์ประกอบทั้ง 3 ประการดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดแยกออกจากกันได้ยาก กล่าวคือ ทัศนคติที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นเรื่องของความรู้สึกหรืออารมณ์ และสิ่งเหล่านี้ได้กำหนดให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา เช่น ชอบหรือไม่ชอบ เป็นต้น

นอกจากนั้นเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติได้มีผู้เสนอแนวคิดไว้ 3 แบบด้วยกัน คือ ทัศนคติแบบ 3 องค์ประกอบ แบบ 2 องค์ประกอบ และแบบองค์ประกอบเดียว ดังนี้ (ธีระพร. 2528 : 162 – 163)

1. ทัศนคติมี 3 องค์ประกอบ แนวคิดนี้จะระบุว่าทัศนคติมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) องค์ประกอบด้านปัญญา (Cognitive Component) มีส่วนย่อยประกอบด้วย ความเชื่อ ความรู้ ความคิด และความคิดเห็น 2) องค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง ความรู้สึกชอบ – ไม่ชอบ หรือทำทางที่ดี – ไม่ดี 3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้มหรือความพร้อมที่บุคคลจะปฏิบัติ มีนักจิตวิทยาที่สนับสนุนการแบ่งทัศนคติออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ Kretch, Crutchfield, Pallachey (1962) และ Triandis (1971)

2. ทัศนคติมี 2 องค์ประกอบ แนวคิดนี้จะระบุว่า ทัศนคติมี 2 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านปัญญา และองค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก นักจิตวิทยาที่สนับสนุนการแบ่งทัศนคติเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ Katz (1950) และ Rosenberg (1956) 1960} 1965)

3. ทัศนคติมีองค์ประกอบเดียว แนวคิดนี้จะระบุว่าทัศนคติมีองค์ประกอบเดียว คือ อารมณ์ความรู้สึกในทางชอบ หรือไม่ชอบที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด นักจิตวิทยาที่สนับสนุนแนวคิดนี้ ได้แก่ Bem (1970) Fishbein และ Ajzen (1975) Insko (1976)

6. งานวิจัยเกี่ยวข้องระหว่างปัจจัยบางประการกับประสิทธิภาพในการทำงาน

งานวิจัยด้านเชาวน์ปัญญากับประสิทธิภาพในการทำงาน

งานวิจัยต่างประเทศ

มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ได้ทำงานศึกษาเกี่ยวกับเชาวน์ปัญญาและความสำเร็จในการทำงาน โดยให้นักศึกษาของมหาวิทยาลัยที่ศึกษาอยู่ในปี 2483 จำนวน 95 คน ทำแบบทดสอบ เอส เอ ที (SAT) ซึ่งเป็นแบบทดสอบวัด IQ อย่างหนึ่ง แล้วทำการติดตามผลจนพวกเขาเข้าสู่วัยกลางคน พบว่าคะแนนที่บ่งบอกความสามารถในการเล่าเรียนนั้น ไม่ได้บอกถึงความสำเร็จในชีวิตการทำงานสักเท่าไร กล่าวคือ คนที่ได้คะแนนสูงสุดได้เป็นคนที่ประสบความสำเร็จในการทำงานมากที่สุดเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมชั้น ไม่ว่าจะเป็นด้านเงินเดือนหรือตำแหน่ง

การ์ดเนอร์ (Gardner. 1997) ได้ทำการศึกษาหาความสามารถในการพยากรณ์ความสำเร็จในอนาคต โดยทำการตรวจวัดไอคิวกับเด็กในโรงเรียนแห่งหนึ่งพบว่า คะแนนการตรวจวัดไอคิวนั้นจะพยากรณ์ความสำเร็จในอนาคตของเด็กได้เพียง 20 เปอร์เซ็นต์ ที่เหลือจะเป็นเรื่องของ การหลุดจากการเข้าสังคม

สมาคมการบริหารการขายและการตลาด แห่งลอสแอนเจลีส (Los Angeles) ร่วมกับบริษัทที่ปรึกษาทางด้านจิตวิทยา และคณะกรรมการวิจัยด้านการวางแผนและการบริหารได้ทำการวิจัยเรื่อง พนักงานขายดีเด่น (Star Salesman) เพื่อกำหนดลักษณะพฤติกรรมของพนักงานดีเด่น พบว่า พนักงานที่ประสบความสำเร็จมีลักษณะคล่องแคล่วเก่งและชาญฉลาด

เซมัวร์ (Seymour. 1994) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสติปัญญากับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายพบว่า สติปัญญา (Intelligence) มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากงานวิจัยดังกล่าวแบ่งผลการวิจัยออกเป็น 2 กรณี คือ มีทั้งพบความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์ปัญญากับความสำเร็จในการทำงาน และมีบางส่วนที่พบว่าเชาวน์ปัญญาไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน จากผลการวิจัยที่ออกมาขัดแย้งกัน ทำให้ยังไม่สามารถสรุปได้ชัดเจนถึงความสัมพันธ์ดังกล่าว อย่างไรก็ตาม แนวทางการสรรหาบุคลากรที่ผ่านมามากก็ให้ความสำคัญกับเชาวน์ปัญญา โดยแต่ละองค์กรจะยกมาเป็นเกณฑ์หนึ่งในการรับคนเข้าทำงาน เชาวน์ปัญญาจึงเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญและควรที่จะต้องหาความชัดเจนในอิทธิพลของเชาวน์ปัญญาที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

งานวิจัยด้านเชาวน์อารมณ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

งานวิจัยในประเทศ

เพ็ญจันทร์ สว่างวงศ์ตระกูล (2539) ได้ศึกษาปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ โดยดัดแปลงจากแบบวัดการวิเคราะห์ทิศทางพฤติกรรม (Activity Vector Analysis : AVA) ของวอลเตอร์ วีคลาค (Walter V. Clarke) พบว่า ความมั่นคงทางอารมณ์เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงาน

งานวิจัยต่างประเทศ

มาร์ติน เซลิกแมน ได้ทำการศึกษานักขายประกันชีวิต เนื่องจากเป็นอาชีพที่มีอัตราการลาออกสูงมาก ทำให้บริษัทต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก โดยการศึกษาพบว่า สิ่งที่เป็นต้นเหตุให้พวกเขาลาออกคือ ความขัดแย้ง และความเครียดในสภาพที่ต้องเสนอขายแล้วไม่ได้รับการตอบสนอง ความล้มเหลวที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ กัน ทำให้เกิดผลกระทบต่องาน

สมาคมการบริหารการขาย และการตลาดแห่งลอสแอนเจลิส (Angeles) ร่วมกับบริษัทที่ปรึกษาทางจิตวิทยา และคณะกรรมการการวิจัยด้านการวางแผน และการบริหารได้ทำการวิจัยเรื่อง พนักงานขายดีเด่น (Star Salesman) เพื่อกำหนดลักษณะพฤติกรรมของพนักงานดีเด่น พบว่า พนักงานที่ประสบความสำเร็จมีลักษณะของความมั่นคงทางอารมณ์ มีเป้าหมายของตนเองที่ชัดเจน มีความพยายามเพื่อให้ได้ หรือบรรลุเป้าหมายของตน และมีวุฒิภาวะซึ่งลักษณะดังกล่าวเป็นลักษณะของผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูง

เควิน (Kevin. 1986) ทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานที่ประสบความสำเร็จ พบว่าพนักงานขายที่ดีเด่นจะมีความมั่นคงทางอารมณ์สูง และมีแรงจูงใจในอาชีพสูง

เฟิร์นแฮม (Furnham. 1994) ได้ศึกษางานด้านการบริการในสนามบินฮ่องกง พบว่าตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ อารมณ์และความรู้สึก

จากงานวิจัยดังกล่าวจะเห็นถึงความสำคัญของเชาวน์อารมณ์ โดยจะเห็นว่าผู้ประสบความสำเร็จในการทำงาน จะมีคุณสมบัติของคนที่มีเชาวน์อารมณ์สูง และโดยเฉพาะในสภาวะทางเศรษฐกิจ และสังคมในปัจจุบัน ทำให้บุคคลมีโอกาสเผชิญกับภาวะตึงเครียดได้ง่าย ซึ่งผู้มีเชาวน์อารมณ์สูง มีแนวโน้มว่าจะสามารถรับมือกับสภาวะดังกล่าวได้ดีกว่า ดังนั้นเชาวน์อารมณ์จึงเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

งานวิจัยด้านบุคลิกภาพกับประสิทธิภาพในการทำงาน

งานวิจัยในประเทศ

สุรัชย์ คงประเสริฐ (2539 : 1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับประสิทธิภาพทีม พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพตามแบบของไมเยอร์ บริกส์ (MBTI) 4 คู่ มีประสิทธิภาพทีมงานที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นคู่ของบุคลิกภาพแบบหาข้อมูลตามความเป็นจริง (Sensing) กับบุคลิกภาพแบบหาข้อมูล โดยวิธีการหยั่งรู้ (Intuition) มีประสิทธิภาพทีมงานที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีตัวแปรแทรกซ้อน เป็นระดับของทีมงานในระยะเวลาการจัดตั้งทีมโดยค่าคะแนนประสิทธิภาพทีมเฉลี่ยของกลุ่มบุคลิกภาพแบบหาข้อมูลโดยใช้การหยั่งรู้ (Intuition) มีค่าคะแนนสูงกว่า กลุ่มบุคลิกภาพแบบหาข้อมูลตามความเป็นจริง (Sensing)

ผุสดี ยมาภัย (2537 : 1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล บุคลิกภาพ ความรู้ด้านการขาย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันของบริษัทแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานขายส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบมั่นคง-แสดงออก มีความรู้ด้านการขาย มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และมีผลปฏิบัติงานขายอยู่ในระดับปานกลาง บุคลิกภาพแบบมั่นคง-แสดงออก แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานขายอย่างมีนัยสำคัญสถิติระดับ 0.05

วรรณ ธีรบรรพต (2540 : 1) ศึกษาผลของบุคลิกภาพ ทักษะติดต่องานขาย และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายปลีกประจำห้างสรรพสินค้า พบว่า บุคลิกภาพ แบบมั่นคงและหวั่นไหวมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และพนักงานขายที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัวจะมีผลการปฏิบัติงานดีกว่าพนักงานขายที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว

งานวิจัยต่างประเทศ

ทิสเชลอร์ (Tischler. 1996 : 34 – 43) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพตามแบบของไมเยอร์ บริกส์ (MBTI) กับความสำเร็จในการทำงานในองค์กร โดยศึกษาผู้จัดการ และมีอาชีพที่ทำงานในองค์กรของรัฐขนาดใหญ่ จำนวน 476 คน พบว่า บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน

ทอมสัน และมาร์ทิงโก (Thomson & Martinko. 1995 : 22 – 30) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพตามแบบของไมเยอร์ บริกส์ (MBTI) กับรูปแบบการจัดการ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 241 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีบุคลิกภาพแบบหาข้อมูลตามความเป็นจริง (Sensing) และบุคลิกภาพแบบทำงานโดยใช้แผน (Judgment)

จะให้คำอธิบายเหตุการณ์ได้ถึงแก่นและสามารถควบคุมเหตุการณ์ได้ดีกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีบุคลิกภาพแบบหาข้อมูล โดยการหยั่งรู้ (Intuition) และมีบุคลิกภาพแบบทำงานอย่างยืดหยุ่น (Perception)

สมาคมการบริหารการขายและการตลาดแห่งลอสแอนเจลิส (Los Angeles) ร่วมกับบริษัทที่ปรึกษาทางด้านจิตวิทยา และคณะกรรมการการวิจัยด้านการวางแผนและการบริหาร ได้ทำการวิจัยเรื่อง “พนักงานขายดีเด่น” (Star Salesman) และพบว่า บุคลิกภาพแบบเก็บตัว (Introvert) จะไม่ใช่บุคลิกภาพของพนักงานขายประสบความสำเร็จ (Steinkamp. 1970 : 10 – 15)

เลมอนท์ และลันด์สตรอม (Lamont and Lundstrom. 1977) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพส่วนบุคคล 4 แบบ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ได้แก่ บุคลิกภาพแบบอดทนในการทำงาน (Endurance) บุคลิกภาพแบบต้องการยอมรับนับถือในสังคม (Social Recognition) บุคลิกภาพแบบเข้าใจสภาพจิตใจของผู้อื่น (Empathy) บุคลิกภาพแบบมีความมั่นคงทางอารมณ์ เข้มแข็ง (Ego Strength) พบว่า บุคลิกภาพทั้ง 4 แบบ ที่ศึกษา มีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิจัยดังกล่าว ทำให้เห็นแง่มุมต่าง ๆ ของบุคลิกภาพที่องค์กรสามารถนำมาประกอบการพิจารณาในการวางแผนคัดเลือกตัวบุคคลให้เหมาะสมกับงานเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน ซึ่งงานวิจัยแต่ละชิ้นจะมีวิธีแห่งองค์ประกอบของบุคลิกภาพแตกต่างกันไป โดยเฉพาะบุคลิกภาพตามแบบของ ไมเยอร์ บริกส์ (MBTI) ซึ่งแบ่งลักษณะของบุคลิกภาพได้สอดคล้องกับรูปแบบการทำงาน บุคลิกภาพตามแบบ MBTI ดังกล่าว จึงเหมาะแก่การวิจัยในแง่ของการปฏิบัติงาน เพื่อหาความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพในแต่ละลักษณะกับประสิทธิภาพในการทำงาน

งานวิจัยด้านทัศนคติในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน

งานวิจัยในประเทศ

จากหลักฐานทางการวิจัย อาจกล่าวได้ว่า ทัศนคติเป็นจิตลักษณะที่มีผู้เห็นว่ามี ความเกี่ยวข้องโดยตรงมากที่สุดกับพฤติกรรมการทำงาน โดยทัศนคติอาจทำนายพฤติกรรมการทำงาน ได้แม่นยำตั้งแต่ร้อยละ 10 – 60 ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในการวัดทัศนคติ และพฤติกรรมที่ต้องการศึกษา อย่างไรก็ตาม ทัศนคติเพียงด้านเดียวย่อมทำนายพฤติกรรมได้ไม่เต็มที่ ควรพิจารณา จิตลักษณะอื่น ๆ ของผู้กระทำพร้อมกันไปด้วย (ดวงเดือน พันธุมนาวิน และคณะ. 2527 : 129) ดังงานวิจัยที่จะกล่าวถึงดังนี้

บุญใจ ศรีสถิตยน์รางกูร (2530) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคัดสรรกับผลของการปฏิบัติงานยามวิชากาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 329 คน พบว่า ทักษะคิดต่อวิชาชีพเป็นตัวแปรทำนายลำดับแรก ร่วมกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ศักดิ์ชัย นิรัฐทวี (2532) ศึกษาความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครู พบว่า ทักษะคิดต่อสภาพการทำงานของครูมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการสอนในกลุ่มรวมในระดับที่เชื่อมั่นได้

นอกจากนี้ ปริญา ณ วันจันทร์ (2536) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของครูประถมศึกษา จำนวน 400 คน พบว่า ทักษะคิดต่อวิชาชีพครูเป็นตัวทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของครู นอกจากนี้ยังพบว่าทักษะคิดต่อวิชาชีพครูมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของครู โดยครูที่มีทักษะคิดต่อวิชาชีพครูสูงจะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าครูที่มีทักษะคิดต่ออาชีพครูต่ำ เปรมสุรีย์ เชื่อมทอง (2536) ศึกษาจิตลักษณะของผู้บริหารและสถานการณ์ของกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของโรงเรียน จำนวน 240 คน พบว่า ผู้บริหารในโรงเรียนที่มีประสิทธิผลสูงจะมีทักษะคิดที่ดีต่องานมากกว่าผู้บริหารในโรงเรียนที่มีประสิทธิผลต่ำ อภิญา โพธิ์ศรีทอง (2536) ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุของพยาบาล จำนวน 293 คนพบว่า ทักษะคิดต่ออาชีพ เป็นตัวแปรสำคัญตัวหนึ่งที่สามารถทำนายพฤติกรรมกรรมการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ

ผอบเขียว วงศ์ภักดี (2537) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย จำนวน 140 คน พบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมสูง มีทักษะคิดต่อการทำงานด้านการฝึกอบรมสูง จะมีการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต่ำ มีทักษะคิดต่อการทำงานด้านการฝึกอบรมต่ำ โดยผลนี้พบเฉพาะตามการรายงานที่เจ้าหน้าที่ประเมินตนเองเท่านั้น

ลักษณา วราสิทธิ์ (2537) ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานต่อไปที่สภากาชาดไทยของพยาบาลที่อยู่ในระหว่างการใช้ทุนการศึกษา จำนวน 303 คน พบว่า ทักษะคิดที่จะปฏิบัติงานต่อไป มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานต่อไปที่สภากาชาดไทย และทักษะคิดยังเป็นตัวแปรที่มีอำนาจทำนายความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานต่อไปได้มากที่สุด

งานวิจัยต่างประเทศ

สำหรับในต่างประเทศ ลิปกา และสกูล (ปริญา ฌ วันจันทร์. 2536 : 33 ; อ้างอิงมาจาก Lipka and Sgood. 1979 : 126) ศึกษาทัศนคติกับพฤติกรรมการทำงาน พบว่า กลุ่มครูที่มีพฤติกรรมการทำงานสูง มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพครูมากกว่ากลุ่มครูที่มีพฤติกรรมการทำงานปกติสอดคล้องกับการศึกษาของ ไคสเซอร์ และบิคเกิล (อภิญญา โพธิ์ศรีทอง. 2536 : 46 ; อ้างอิงมาจาก Keiser and Bickle. 1980) เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับ พฤติกรรมการพยาบาลเบื้องต้น ในกลุ่มพยาบาลของโรงพยาบาลทหารผ่านศึกที่ได้รับเลือกให้เข้าอบรม เรื่องการพยาบาลเบื้องต้นเป็นเวลา 2 วันครึ่ง จำนวน 60 คน พบว่า ผู้ที่มีทัศนคติเพิ่มขึ้นมาก ก็จะมีพฤติกรรมพยาบาลเบื้องต้นเพิ่มขึ้นมากเช่นเดียวกัน และผู้ที่มีทัศนคติเพิ่มขึ้นปานกลาง ก็จะมีพฤติกรรมพยาบาลเบื้องต้นเพิ่มขึ้นมากกว่าผู้ที่มีทัศนคติต่ำ และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ค่าไคสแควร์ (χ^2 - test) ก็พบว่า ทัศนคติและพฤติกรรมพยาบาลเบื้องต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับการศึกษาของ บิลบาย และบิลบาย (Campbell, Campbell and Kennard. 1994 : 293 ; citing Bielby and Bielby. 1988, 1989) พบว่าทัศนคติต่อการทำงานของบุคคลมีความสัมพันธ์อย่างมากกับ พฤติกรรมการทำงานของผู้หญิง

สรุปได้ว่าทัศนคติในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังแสดงว่าทัศนคติ มีแนวโน้มที่จะสามารถทำการศึกษาร่วมกับตัวแปรอื่น เพื่อทำนาย ประสิทธิภาพในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น เพราะนอกจากทัศนคติจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานแล้ว ยังมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานจะเห็นได้ว่าบุคลากรที่มีคุณสมบัติอื่น ๆ ดี แต่มีทัศนคติในการทำงานที่ไม่ดี คุณสมบัติดี ๆ ที่มีอยู่จะไม่สามารถถูกนำมาใช้ ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นทัศนคติจึงเป็นตัวแปรที่สำคัญอย่างยิ่งในการทำงาน

งานวิจัยเกี่ยวกับลักษณะทางชีวสังคมกับประสิทธิภาพในการทำงาน

งานวิจัยในประเทศ

พิพัฒน์ เอกภาพพันธ์ (2536 : 3) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามโครงการใช้จ่ายเงินอุดหนุนหมู่บ้านของคณะกรรมการหมู่บ้าน อาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง (กม.อพป.)” พบว่า อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามโครงการใช้จ่ายเงินอุดหนุนของคณะกรรมการ อพป.

อุทัย เสริมศรี (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของ คณะกรรมการหมู่บ้านในการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้วยความจำเป็นพื้นฐาน ศึกษากรณีอำเภอ ลำโรง พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของคณะกรรมการหมู่บ้าน คือ ตัวแปร ด้านเพศ และตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานคือ อายุ และสถานภาพการสมรส

สมชัย แสงสว่าง (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการบริหารงาน โรงเรียนประถมศึกษา สังกัด สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ประสิทธิภาพ ในการบริหารงานโรงเรียนประถมศึกษา ในโรงเรียนสังกัด สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ไม่ขึ้นอยู่กับเพศ อายุ

ณัฐ มงคลศรี (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ พนักงานสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า เพศ ต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานสินเชื่อไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนพนักงานสินเชื่อที่มีอายุและอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยและอายุงานต่ำอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติ

กมลลักษณ์ ทองสมัคร (2541) ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ตัวแปรสถานภาพส่งผลต่อความท้อแท้ ในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

งานวิจัยต่างประเทศ

เฟอร์แลน (ผอบเชียร วงศ์ภักดี. 2537 : 38 ; อ้างอิงมาจาก Phelan. 1922) ทำการศึกษากลุ่มพนักงานบริษัทที่เป็นชาย 283 คน และหญิง 283 คน พบว่า ผู้ที่มีเพศต่างกันมีการ ปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ วิลเลียม (ผอบเชียร วงศ์ภักดี. 2537 : 38 ; อ้างอิงมาจาก Williams. 1993 : 3673 - 3674) ได้ศึกษาในกลุ่มพนักงานบริษัท จำนวน 641 คน ในรัฐนิวเจอร์ซีย์ พบว่า เพศ ร่วมกับตัวแปรอื่น ได้แก่ การศึกษาจะช่วยทำนายการ ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น และพบว่า เพศ อายุ การศึกษา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน โพลาร์ด (ผอบเชียร วงศ์ภักดี. 2537 : 38 ; อ้างอิงมาจาก Pollard. 1992 : 90) ทำการศึกษา อายุกับพฤติกรรมการทำงาน พบว่า พนักงานมีอายุสูงกว่า 30 ปี มีการทำงานดีกว่าพนักงานที่ อายุต่ำกว่า 30 ปี

สเปียร์ (Spear. 1980 : 179) ทำการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ตัวแปรที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในงานของตัวแทนประกันชีวิต พบว่า สถานภาพการสมรสไม่มีผลต่อความสำเร็จในงาน

จากผลงานวิจัยจะเห็นว่าลักษณะทางชีวสังคมแต่เพียงอย่างเดียว ยังไม่อาจชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงาน จึงกล่าวได้ว่าลักษณะทางชีวสังคมจำเป็นต้องทำการศึกษาร่วมกับตัวแปรอื่น ๆ การนำองค์ประกอบด้านเพศ อายุ และสถานภาพมาพิจารณาร่วมกับตัวแปรอื่นอาจช่วยให้เราสามารถอธิบายผลการวิจัยที่ออกมาได้ดียิ่งขึ้น

และจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานทั้งหมด พบว่าปัจจัยสำคัญต่าง ๆ มีผลการวิจัยสนับสนุนแนวคิดอย่างชัดเจน จำนวน 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านเชาวน์อารมณ์ บุคลิกภาพ และทัศนคติในการทำงาน ส่วนอีก 2 ด้านคือ เชาวน์ปัญญา กับลักษณะทางชีวสังคม ผลการศึกษายังออกมาไม่ชัดเจน อย่างไรก็ตามยังไม่มีงานวิจัยที่แสดงถึงความสามารถร่วมกันในการทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ดังนั้นงานวิจัยครั้งนี้ จะเป็นการหาข้อเท็จจริง รวมทั้งความชัดเจนของความสัมพันธ์ดังกล่าว เพื่อนำข้อมูลไปขยายผล เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อไป

สมมุติฐานในการวิจัย

1. เชาวน์ปัญญา เชาวน์อารมณ์ บุคลิกภาพ ทัศนคติ และลักษณะทางชีวสังคมสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัทที่พีไอคอนกรีตจำกัด
2. พนักงานที่มีระดับเชาวน์ปัญญาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีระดับเชาวน์อารมณ์แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีทัศนคติในการทำงานในเกณฑ์แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน
6. พนักงานที่มีลักษณะทางชีวสังคมแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ทางสถิติ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ในการศึกษาครั้งนี้ ประชากร คือ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการของบริษัทที่พีไอคอนกรีตจำกัด ซึ่งมี 3 แผนก คือ แผนกรับงาน-จัดส่ง แผนกธุรการ และแผนกสโตร์คอนกรีต

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการของบริษัทที่พีไอคอนกรีตจำกัด ซึ่งมี 3 แผนก คือ แผนกรับงาน-จัดส่ง แผนกธุรการ และแผนกสโตร์คอนกรีตที่ยังคงปฏิบัติงานอยู่ภายในปี 2544 จำนวน 70 คน โดยมีระดับผู้จัดการแผนก 3 คน ระดับหัวหน้าโซน 6 คน และระดับปฏิบัติการ 61 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 6 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ใช้เก็บข้อมูลลักษณะทางชีวสังคมเกี่ยวกับเพศ อายุ และสถานภาพในการสมรส

ส่วนที่ 2 เป็นแบบวัดประสิทธิภาพในการทำงานแบ่งเป็น 3 ฉบับ ดังนี้

ฉบับที่ 1 เป็นการประเมินตนเองของผู้ตอบแบบสอบถาม

ฉบับที่ 2 เป็นการประเมินเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในกลุ่มเดียวกัน

ฉบับที่ 3 เป็นการประเมินผู้ได้บังคับบัญชา โดยหัวหน้างาน

ทั้ง 3 ฉบับมีลักษณะเป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น

5 ระดับ

ตัวอย่างแบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นการประเมินตนเองของผู้ตอบแบบสอบถาม

	จริง ที่สุด	จริง	ไม่แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
1. ข้าพเจ้าเข้าใจระเบียบและวิธีปฏิบัติงาน ในหน้าที่ของข้าพเจ้าเป็นอย่างดี ซึ่งสามารถ ทำงานได้ราบรื่นและประสบความสำเร็จ					
2. ข้าพเจ้าเห็นว่างานที่ข้าพเจ้าทำอยู่เป็น ผลดีต่อหน่วยงานและมีส่วนสนับสนุนให้งาน โดยรวมของหน่วยงานเจริญมากขึ้น					

ตัวอย่างแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นการประเมินโดยเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในกลุ่มเดียวกัน

	จริง ที่สุด	จริง	ไม่แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
1. เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้ามีความรู้และ เข้าใจในหน้าที่ที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี					
2. เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้ามีการพัฒนา ตนเองในเรื่องงานให้เชี่ยวชาญ และก้าวหน้า ในงาน					

ตัวอย่างแบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นการประเมินผู้ได้บังคับบัญชาโดยหัวหน้างาน

	จริง ที่สุด	จริง	ไม่แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
1. ผู้ได้บังคับบัญชาของข้าพเจ้ายืนยันชั้นเชิงในการทำงานเป็นอย่างมาก					
2. ผู้ได้บังคับบัญชาของข้าพเจ้ามีความกระตือรือร้นในการทำงานและแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ					

ส่วนที่ 3 เป็นแบบวัดเชาว์ปัญญา ได้แก่ แบบทดสอบเมทริกซ์ก้าวหน้า (The Progressive Matrices Test) ใช้ชุดที่สร้างขึ้นเพื่อใช้กับบุคคลที่มีอายุสูงกว่า 11 ปี และมีความสามารถทางสมองเป็นพวกปกติที่เรียกว่า The Advanced Progressive Matrices (APM) แบบทดสอบแบ่งเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 มีจำนวนข้อปัญหา 12 ข้อ มี 8 ตัวเลือกใช้ทดสอบเพื่อตัดสินขั้นต้นว่าผู้รับการทดสอบอยู่ในช่วงปานกลางถึงฉลาดหรือไม่ โดยผู้รับการทดสอบต้องตอบคำถามช่วงแรกนี้ถูกต้องตั้งแต่ 6 ข้อขึ้นไป จึงจะได้ทำการตอบแบบทดสอบในตอนที่ 2 ต่อไป โดยตอนที่ 2 จะมีข้อปัญหารวมทั้งสิ้น 36 ข้อ และมีตัวเลือก 8 ตัว คะแนนที่ได้จะนับเฉพาะตอนที่ 2 รวม 36 คะแนน นำไปประเมินค่าเชาว์ปัญญาจากคะแนนเฉลี่ยที่ได้

ส่วนที่ 4 เป็นแบบวัดเชาว์อารมณ์ มีลักษณะเป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 4 ระดับ มีข้อคำถามทั้งสิ้น 40 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน ตามตัวอย่างแบบสอบถาม ดังนี้

	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ค่อยจริง	ไม่จริง
ด้านที่ 1 การเอาใจเขามาใส่ใจเรา				
1. ข้าพเจ้าสนใจความรู้สึกของคู่สนทนา				

	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ค่อยจริง	ไม่จริง
ด้านที่ 2 ทักษะทางสังคม 2. ข้าพเจ้าสามารถเข้ากับเพื่อน ๆ ทุกคนได้				
ด้านที่ 3 การตระหนักรู้ตนเอง 3. ข้าพเจ้ารู้ว่าตนเองมีนิสัยอย่างไร				
ด้านที่ 4 การควบคุมตนเอง 4. ข้าพเจ้าสามารถห้ามตนเองไม่ให้คิด ในสิ่งที่ไม่ดีต่อคนอื่น				
ด้านที่ 5 การสร้างแรงจูงใจ 5. ข้าพเจ้าจะนึกถึงเป้าหมายก่อน การทำงาน				

ส่วนที่ 5 เป็นแบบวัดบุคลิกภาพที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยมีกรอบแนวคิดตามแบบ Myers – Briggs Type Indicator (MBTI) ทั้งหมด จำนวน 36 ข้อ ในแต่ละข้อให้เลือกคำตอบใดคำตอบหนึ่งที่ตรงกับผู้ตอบมากที่สุด ดังตัวอย่างของแบบสอบถามดังต่อไปนี้

โปรดวงกลมล้อมรอบตัวเลือกเปรียบเทียบในแต่ละข้อเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับลักษณะของท่านมากที่สุด

- | | |
|---------------------------------------|---|
| 1. ก. ฉันชอบความสงบ | ข. ฉันชอบความมีชีวิตชีวา |
| 2. ก. ฉันเป็นคนละเอียดรอบคอบ | ข. ฉันเป็นคนง่าย ๆ สบาย ๆ |
| 3. ก. ฉันชอบการตัดสินใจที่เด็ดขาด | ข. ฉันชอบการตัดสินใจแบบที่มีทางเลือกหลาย ๆ ทาง |
| 4. ก. ฉันชอบการทำงานที่มีแผนงานชัดเจน | ข. ฉันชอบการทำงานที่กำหนดการทำงานไว้เป็นแนวทางกว้าง ๆ |

ส่วนที่ 6 เป็นแบบวัดทัศนคติในการทำงาน มีลักษณะเป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวของ Likert แบ่งเป็น 5 ระดับ มีข้อคำถามทั้งสิ้น 38 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน ตามตัวอย่าง แบบสอบถามดังนี้

	จริง ที่สุด	จริง	ไม่แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
ด้านที่ 1 สภาพงาน 1. หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือและ อุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพ					
ด้านที่ 2 ลักษณะงาน 2. งานที่ท่านทำอยู่ เปิดโอกาสให้ท่าน ตัดสินใจและแก้ปัญหาเองได้					
ด้านที่ 3 นโยบายและการบริหาร 3. ท่านรู้สึกอึดอัดและไม่สบายใจเกี่ยวกับ กฎเกณฑ์และข้อบังคับของหน่วยงาน					
ด้านที่ 4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 4. ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองและ เอาใจใส่ลูกน้องเสมอ					
ด้านที่ 5 ความภูมิใจในวิชาชีพ 5. ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานในหน้าที่					

การให้คะแนน

แบบวัดประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้ง 3 ฉบับ ใช้แบบวัดชนิดประเมินค่าแบ่ง
เป็น 5 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ไม่แน่ใจ ไม่จริง และไม่จริงที่สุด โดยการให้คะแนนแต่ละข้อ
มีค่าระหว่าง 1 – 5 คะแนน

จริงที่สุด 5 คะแนน

จริง 4 คะแนน

ไม่แน่ใจ 3 คะแนน

ไม่จริง 2 คะแนน

ไม่จริงที่สุด 1 คะแนน

แบบวัดเชาวน์ปัญญา ได้แก่ แบบทดสอบเมทริซิสก้าวนหน้า ให้คะแนนเฉพาะใน
ตอนที่ 2 ซึ่งมีข้อคำถาม 36 ข้อ มีตัวเลือก 8 ตัว ได้ 1 คะแนน เมื่อตอบถูก และได้ 0 คะแนน
เมื่อตอบผิด การแบ่งกลุ่มใช้ค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ ได้คะแนนมากกว่าเกณฑ์ จัดเป็นผู้มีเชาวน์
ปัญญาสูง ให้คะแนนน้อยกว่าเกณฑ์ จัดเป็นผู้มีเชาวน์ปัญญาดำ

แบบวัดเชาว์อารมณ์ เป็นแบบวัดชนิดประเมินค่า แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ จริงที่สุด
จริง ไม่ค่อยจริง และไม่จริง โดยข้อความในแบบวัดแบ่งเป็นทางบวก และทางลบ การให้
คะแนนแต่ละข้อมีค่าระหว่าง 1 – 4 คะแนน

ข้อความทางบวก

จริงที่สุด	4 คะแนน
จริง	3 คะแนน
ไม่ค่อยจริง	2 คะแนน
ไม่จริง	1 คะแนน

ข้อความทางลบ

จริงที่สุด	1 คะแนน
จริง	2 คะแนน
ไม่ค่อยจริง	3 คะแนน
ไม่จริง	4 คะแนน

การแบ่งกลุ่มได้ค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ ให้คะแนนมากกว่าเกณฑ์ จัดว่าเป็นผู้มี
เชาว์อารมณ์สูง ได้คะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ จัดว่าเป็นผู้มีเชาว์อารมณ์ต่ำ

แบบทดสอบ MBTI ได้แบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 4 ด้าน ในแต่ละด้านประกอบด้วย
ข้อคำถาม 9 ข้อ รวมเป็น 36 ข้อ คำถามแต่ละข้อจะมี 2 ตัวเลือก ซึ่งแสดงถึงบุคลิกภาพที่
ตรงข้ามกัน บุคลิกภาพทั้ง 4 ด้าน คือ

บุคลิกภาพตามลักษณะความสนใจสัมพันธ์กับบุคคลอื่น แบ่งเป็น

- บุคลิกภาพแบบเปิดเผย ผู้เลือกคำตอบที่แสดงถึงบุคลิกภาพดังกล่าวได้
2 คะแนน
- บุคลิกภาพแบบปิดตัว ผู้เลือกคำตอบที่แสดงถึงบุคลิกภาพดังกล่าวได้
1 คะแนน

คะแนนรวมของบุคลิกภาพด้านนี้มีพิสัย 9 – 18 คะแนน ผู้มีคะแนน
ระหว่าง 14 – 18 คะแนน จัดเป็นผู้มีบุคลิกภาพแบบเปิดเผย ผู้มีคะแนนระหว่าง 9 – 13
คะแนน จัดเป็นผู้มีบุคลิกภาพแบบปิดตัว

บุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูล แบ่งเป็น

- บุคลิกภาพจากความเป็นจริง ผู้เลือกคำตอบที่แสดงถึงบุคลิกภาพ
ดังกล่าว ได้ 2 คะแนน

- บุคลิกภาพจากการหยั่งรู้ ผู้เลือกคำตอบที่แสดงถึงบุคลิกภาพดังกล่าว

ได้ 1 คะแนน

คะแนนรวมของบุคลิกภาพด้านนี้มีพิสัย 9 – 18 คะแนน ผู้มีคะแนนระหว่าง 14 – 18 คะแนน จัดเป็นผู้มีบุคลิกภาพจากความเป็นจริง ผู้มีคะแนนระหว่าง 9 – 13 คะแนน จัดเป็นผู้มีบุคลิกภาพจากการหยั่งรู้

บุคลิกภาพตามลักษณะการตัดสินใจ แบ่งเป็น

- บุคลิกภาพใช้เหตุผล ผู้เลือกคำตอบที่แสดงถึงบุคลิกภาพดังกล่าว

ได้ 2 คะแนน

- บุคลิกภาพใช้ความรู้สึก ผู้เลือกคำตอบที่แสดงถึงบุคลิกภาพดังกล่าว

ได้ 1 คะแนน

คะแนนรวมของบุคลิกภาพด้านนี้มีพิสัย 9 – 18 คะแนน ผู้มีคะแนนระหว่าง 14 – 18 คะแนน จัดเป็นผู้มีบุคลิกภาพใช้เหตุผล ผู้มีคะแนนระหว่าง 9 – 13 คะแนน จัดเป็นผู้มีบุคลิกภาพใช้ความรู้สึก

บุคลิกภาพตามลักษณะการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น

- บุคลิกภาพอย่างมีแผน ผู้เลือกคำตอบที่แสดงถึงบุคลิกภาพดังกล่าว

ได้ 2 คะแนน

- บุคลิกภาพอย่างยืดหยุ่น ผู้เลือกคำตอบที่แสดงถึงบุคลิกภาพดังกล่าว

ได้ 1 คะแนน

คะแนนรวมของบุคลิกภาพด้านนี้มีพิสัย 9 – 18 คะแนน ผู้มีคะแนนระหว่าง 14 – 18 คะแนน จัดเป็นผู้มีบุคลิกภาพอย่างมีแผน ผู้มีคะแนนระหว่าง 9 – 13 คะแนน จัดเป็นผู้มีบุคลิกภาพอย่างยืดหยุ่น

แบบวัดทัศนคติในการทำงาน เป็นแบบวัดชนิดประเมินค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ
จริงที่สุด จริง ไม่แน่ใจ และไม่จริง โดยข้อความในแบบวัดแบ่งเป็นทางบวก และทางลบ
การให้คะแนนแต่ละข้อมีค่าระหว่าง 1 – 5 คะแนน

ข้อความทางบวก

จริงที่สุด	5 คะแนน
จริง	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน
ไม่จริง	2 คะแนน
ไม่จริงที่สุด	1 คะแนน

ข้อความทางลบ

จริงที่สุด	1	คะแนน
จริง	2	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่จริง	4	คะแนน
ไม่จริงที่สุด	5	คะแนน

การแบ่งกลุ่มใช้ค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ ได้คะแนนมากกว่าเกณฑ์ จัดว่าเป็นผู้มีทัศนคติในเกณฑ์ที่ดี ได้คะแนนน้อยกว่าเกณฑ์จัดว่าเป็นผู้มีทัศนคติในเกณฑ์ที่ไม่ดี

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นอันประกอบด้วยแบบวัดประสิทธิภาพในการทำงาน แบบวัดเชาวน์อารมณ์ แบบวัดบุคลิกภาพ และแบบวัดทัศนคติในการทำงาน ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความครอบคลุมของเนื้อหาตลอดจนภาษาที่ใช้ และการทำการปรับปรุงแก้ไข จากนั้นนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มพนักงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 คน จึงนำมาคำนวณหาค่าความสัมพันธ์รายข้อ (Item Test Correlation) โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient, r) และคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามแต่ละฉบับด้วยสูตร Alpha Coefficient ของ Cronbach โดยแบบวัดประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเอง มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .865 แบบวัดประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .906 แบบวัดประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยหัวหน้างานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .945 แบบวัดเชาวน์อารมณ์มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .934 แบบวัดบุคลิกภาพ มีค่าความเชื่อมั่นจากการประเมินโดยหัวหน้างานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .945 แบบวัดเชาวน์อารมณ์ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .934 แบบวัดบุคลิกภาพ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .767 และแบบวัดทัศนคติในการทำงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .922

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการทำการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความร่วมมือจากมหาวิทยาลัยให้กับฝ่ายปฏิบัติการบริษัทที่ฟิไอคอนกริตจำกัด หลังจากนั้นผู้วิจัยได้เข้าไปแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานฝ่ายปฏิบัติการตามกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสุ่มเลือกได้ โดยผู้วิจัยได้เข้าพบกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดด้วยตนเองเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการทำวิจัยครั้งนี้ทั้งในส่วนของพนักงานและหัวหน้างานก่อนทำการเก็บข้อมูล

5. การวิเคราะห์ทางสถิติ

ผู้วิจัยนำข้อมูลไปวิเคราะห์โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences Version)

เพื่อศึกษาปัจจัยบางประการในความสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัทที่ฟิไอคอนกริตจำกัด โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

และเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัทที่ฟิไอคอนกริตจำกัด ตามความแตกต่างของตัวแปรอิสระ โดยใช้ค่า t - test แบบ Independent Group

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมาย ดังนี้

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
R	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ
X_1	แทน	อายุ
X_2	แทน	เพศ
X_3	แทน	สถานภาพสมรส
X_4	แทน	เชาวน์ปัญญา
X_5	แทน	เชาวน์อารมณ์
X_6	แทน	บุคลิกภาพตามลักษณะความสนใจ – สัมพันธ์กับบุคคลอื่น
X_7	แทน	บุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูล
X_8	แทน	บุคลิกภาพตามลักษณะการตัดสินใจ
X_9	แทน	บุคลิกภาพตามลักษณะการปฏิบัติงาน
X_{10}	แทน	ทัศนคติในการทำงาน
R^2	แทน	สัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์
b	แทน	สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ ซึ่งพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
β	แทน	สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ ซึ่งพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

Y'	แทน	ประสิทธิภาพในการทำงานที่ได้จากการพยากรณ์ด้วยตัวพยากรณ์ต่าง ๆ ในรูปคะแนนดิบ
Z	แทน	ประสิทธิภาพในการทำงานที่ได้จากการพยากรณ์ด้วยตัวพยากรณ์ต่าง ๆ ในรูปคะแนนมาตรฐาน
S.Eest	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเสนอตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตอนที่ 2 การศึกษาความสามารถในการทำนายประสิทธิภาพในการทำงานโดยใช้ตัวแปรเซวณปัญญา เซวณอารมณ์ บุคลิกภาพ ทักษะคิด และลักษณะทางชีวสังคมเป็นตัวทำนาย

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานระหว่างกลุ่มของตัวแปรเซวณปัญญา เซวณอารมณ์ บุคลิกภาพตามลักษณะความสนใจ-สัมพันธ์กับบุคคลอื่น บุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูล บุคลิกภาพตามลักษณะการตัดสินใจ บุคลิกภาพตามลักษณะการปฏิบัติงาน ทักษะคิดในการทำงานและลักษณะทางชีวสังคมที่แตกต่างกัน

ตอนที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

การนำเสนอในส่วนที่เกี่ยวข้องกับค่าสถิติพื้นฐาน จะนำเสนอเกี่ยวกับข้อมูลทางด้านเซวณปัญญา เซวณอารมณ์ บุคลิกภาพตามลักษณะความสนใจ-สัมพันธ์กับบุคคลอื่น บุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูล บุคลิกภาพตามลักษณะการตัดสินใจ บุคลิกภาพตามลักษณะการปฏิบัติงาน ทักษะคิดในการทำงาน อายุ เพศและสถานภาพสมรส รวมทั้งประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเอง จากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงานและจากการประเมินโดยหัวหน้างาน

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานจำนวนและร้อยละของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทที่พีไอคอนกรีตจำกัด จำแนกตามเซวาร์ปัญญา เซวาร์อารมณ์ บุคลิกภาพตามลักษณะ ความสนใจ-สัมพันธ์กับบุคคลอื่น บุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูล บุคลิกภาพตาม ลักษณะการตัดสินใจ บุคลิกภาพ ตามลักษณะการปฏิบัติงาน ทักษะคติในการทำงาน อายุ เพศ และสถานภาพสมรส

ตัวแปร	$\bar{X}$	SD.	ระดับตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1. เซวาร์อารมณ์	3.03	.35	เซวาร์อารมณ์สูง	36	51.43
			เซวาร์อารมณ์ต่ำ	34	45.57
2. เซวาร์ปัญญา	23.14	5.34	เซวาร์ปัญญาสูง	29	41.43
			เซวาร์ปัญญาต่ำ	41	58.57
3. บุคลิกภาพตามลักษณะ ความสนใจ-สัมพันธ์ กับบุคคลอื่น	14.21	2.38	แบบเปิดเผย	40	57.14
			แบบปิดตัว	30	42.86
4. บุคลิกภาพตามลักษณะ การหาข้อมูล	13.97	2.08	จากความเป็นจริง	41	58.57
			จากการหยั่งรู้	29	41.43
5. บุคลิกภาพตามลักษณะ การตัดสินใจ	13.00	1.74	ใช้เหตุผล	18	25.71
			ใช้ความรู้สึก	52	74.29
6. บุคลิกภาพตามลักษณะ การปฏิบัติงาน	13.73	2.36	อย่างมีแผน	33	47.14
			อย่างยืดหยุ่น	37	52.86
7. ทักษะคติในการทำงาน	3.5	.45	ทักษะคติในเกณฑ์ที่ดี	40	57.14
			ทักษะคติในเกณฑ์ที่ไม่ดี	30	42.86
8. อายุ	-	-	ต่ำกว่า 30 ปี	42	60
			30 ปีขึ้นไป	28	40
9. เพศ	-	-	เพศชาย	42	60
			เพศหญิง	28	40
10. สถานภาพสมรส	-	-	โสด	46	65.71
			สมรส	24	34.29

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเอง ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน และประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยหัวหน้างาน

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.
1. ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเอง	3.67	.4574
2. ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน	4.06	.4019
3. ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยหัวหน้างาน	3.83	.5329

จากตาราง 9 พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัทที่ฟิไอคอนกรีตจำกัด มีค่าเฉลี่ยของตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงานสูงที่สุดที่ 4.06 รองลงมาคือ ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ย 3.83 และประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเอง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.67 และเนื่องจากคะแนนในแต่ละข้อมีค่าระหว่าง 1 – 5 คะแนน ดังนั้น ค่ากลางจึงอยู่ที่ 3 คะแนน เมื่อค่าเฉลี่ยของทั้ง 3 ฉบับ สูงกว่าค่ากลาง หมายถึง ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทที่ฟิไอคอนกรีตอยู่ในระดับที่สูง

ตอนที่ 2 การศึกษาความสามารถในการทำนายประสิทธิภาพในการทำงานโดยใช้ตัวแปร เชาว์นปัญญา เชาว์นอารมณ์ บุคลิกภาพ ทศนคติ และลักษณะทางชีวสังคมเป็นตัวทำนาย

ตาราง 10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉	X ₁₀	Y ₁	Y ₂	Y ₃
อายุ (X ₁)	1.000	-.190	.270*	-.198*	.192	-.099	.054	.034	.194	.125	.529***	.103	.027
เพศ (X ₂)	-.190	1.000	-.098	.000	-.427***	.087	-.158	.101	-.017	-.159	-.315**	.110	-.007
สถานภาพสมรส (X ₃)	.270*	-.098	1.000	-.031	-.006	-.142	.068	.070	.264*	.318**	-.069	.004	-.144
เขว้ามีปัญหา (X ₄)	-.198*	.000	-.031	1.000	.132	-.162	-.053	-.189	.130	.056	.086	-.032	.171
เขว้าอารมณ์ (X ₅)	.192	-.427***	-.006	.132	1.000	.060	.503***	.117	.239*	.342**	.481***	.072	.256*
บุคลิกภาพตามลักษณะความสนใจสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (X ₆)	-.099	.087	-.142	-.162	.060	1.000	.236*	.109	-.170	.113	.098	-.074	.009
บุคลิกภาพตามลักษณะการขอมูล (X ₇)	.054	-.158	.068	-.053	.503***	.236*	1.000	.197	.451***	.223*	.042	-.091	.028
บุคลิกภาพตามลักษณะการตัดสินใจ (X ₈)	.034	.101	.070	-.189	.117	.109	.197	1.000	.517***	-.310	.145	-.057	.037
บุคลิกภาพตามลักษณะการปฏิบัติงาน (X ₉)	.194	-.017	.264*	.130	.239*	-.170	.451***	.517***	1.000	.026	.071	-.010	.145
ทัศนคติในการทำงาน (X ₁₀)	.125	-.159	.318**	.056	.342**	.113	.223*	-.310**	.026	1.000	.228*	-.097	-.016
ประสิทธิภาพในการทำงานจากประเมินตนเอง (Y ₁)	.529***	-.315	-.069	.086	.481***	.098	.042	.145	.071	.228*	1.000	.203	.237*
ประสิทธิภาพในการทำงานจากประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน (Y ₂)	.103	.110	.004	-.032	.072	-.074	-.091	-.057	-.010	-.097	.203	1.000	.584***
ประเมินโดยหัวหน้างาน (Y ₃)	.027	-.007	-.144	.171	.256*	.009	.028	.037	.145	-.016	.237*	.584***	1.000

จากตาราง 10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทำนาย พบดังนี้
 คู่ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 มี 3 คู่ ได้แก่

1. เชาว์อารมณ์ กับบุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูล
2. บุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูล กับบุคลิกภาพตามลักษณะการปฏิบัติงาน
3. บุคลิกภาพตามลักษณะการตัดสินใจ กับบุคลิกภาพตามลักษณะการปฏิบัติงาน

คู่ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 มี 2 คู่ ได้แก่

1. ทักษะคติในการทำงาน กับสถานภาพสมรส
2. ทักษะคติในการทำงาน กับเชาว์อารมณ์

คู่ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 5 คู่ ได้แก่

1. สถานภาพสมรส กับอายุ
2. บุคลิกภาพตามลักษณะการปฏิบัติงาน กับสถานภาพสมรส
3. บุคลิกภาพตามลักษณะการปฏิบัติงาน กับเชาว์อารมณ์
4. บุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูล กับบุคลิกภาพตามลักษณะความสนใจ-

สัมพันธ์กับบุคคลอื่น

5. บุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูลกับทักษะคติในการทำงาน

คู่ที่มีความสัมพันธ์ทางลบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 มี 1 คู่ ได้แก่

เพศ กับเชาว์อารมณ์

คู่ที่มีความสัมพันธ์ทางลบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 มี 1 คู่ ได้แก่

บุคลิกภาพตามลักษณะการตัดสินใจ กับทักษะคติในการทำงาน

คู่ที่มีความสัมพันธ์ทางลบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 1 คู่ ได้แก่

เชาว์ปัญญา กับอายุ

สมมติฐานที่ 1 เชาว์ปัญญา เชาว์อารมณ์ บุคลิกภาพ ทักษะคติ และลักษณะทาง
 ชีวสังคม สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัทที่
 ไฟโอคอนกรีตจำกัด

ประสิทธิภาพในการทำงานแบ่งเป็นจากการประเมินตนเอง จากการประเมินโดยเพื่อน
 ร่วมงาน และจากการประเมินโดยหัวหน้างาน

1. ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเอง

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ เมื่อใช้ตัวแปรดังนี้คือ อายุ เพศ สถานภาพสมรส
 เชาว์ปัญญา เชาว์อารมณ์ บุคลิกภาพตามลักษณะความสนใจ-สัมพันธ์กับบุคคลอื่น บุคลิกภาพ
 ตามลักษณะการหาข้อมูล บุคลิกภาพตามลักษณะการตัดสินใจ บุคลิกภาพตามลักษณะ
 การปฏิบัติงานและทักษะคติในการทำงาน

จากตาราง 10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเองกับตัวแปรต่าง ๆ พบดังนี้

คู่ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 มี 2 คู่ ได้แก่

1. อายุกับประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเอง
2. เชื้อชาติกับประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเอง

คู่ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 1 คู่ ได้แก่

ทัศนคติในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเอง

คู่ที่มีความสัมพันธ์ทางลบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 มี 1 คู่ ได้แก่

เพศกับประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเอง

2. ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ เมื่อใช้ตัวแปรดังนี้คือ อายุ เพศ สถานภาพสมรส เชื้อชาติ ปัญญา เชื้อชาติ อารมณ์ บุคลิกภาพตามลักษณะความสนใจ-สัมพันธ์กับบุคคลอื่น บุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูล บุคลิกภาพตามลักษณะการตัดสินใจ บุคลิกภาพตามลักษณะการปฏิบัติงาน และทัศนคติในการทำงาน จากตาราง 10 พบว่า ไม่มีตัวแปรใดที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน

3. ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยหัวหน้างาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ เมื่อใช้ตัวแปรทำนายดังนี้คือ อายุ เพศ สถานภาพสมรส เชื้อชาติ ปัญญา เชื้อชาติ อารมณ์ บุคลิกภาพตามลักษณะความสนใจ-สัมพันธ์กับบุคคลอื่น บุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูล บุคลิกภาพตามลักษณะการตัดสินใจ บุคลิกภาพตามลักษณะการปฏิบัติงาน และทัศนคติในการทำงาน

จากตาราง 10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยหัวหน้างานกับตัวแปรต่าง ๆ พบคู่ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

เชื้อชาติกับ ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยหัวหน้างาน

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรทำนาย กับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ตัวแปรเชื้อชาติ เป็นตัวแปรเดียวที่มีความสัมพันธ์ ทั้งจากการประเมินตนเอง และประเมินโดยหัวหน้างาน ส่วนตัวแปร อายุ เพศ และทัศนคติในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเอง ตัวแปรที่ไม่พบความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ สถานภาพสมรส เชื้อชาติ ปัญญา และบุคลิกภาพ

การศึกษาอำนาจทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1

1. ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเอง

จากการศึกษาอำนาจทำนายประสิทธิภาพในการทำงานโดยใช้ตัวแปร อายุ เพศ สถานภาพสมรส เชว่นปัญญา เชว่นอารมณ์ บุคลิกภาพตามลักษณะความสนใจ-สัมพันธ์กับบุคคลอื่น บุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูล บุคลิกภาพตามลักษณะการตัดสินใจ บุคลิกภาพตามลักษณะการปฏิบัติงาน ทศนคติในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเอง โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น ๆ ดังผลการแสดงในตารางดังนี้

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นที่ละตัวแปรเพื่อพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเอง

ลำดับที่	ตัวพยากรณ์	b	β	t	p
1	อายุ (X_1)	6.436	.496	5.343***	.000
2	เชว่นอารมณ์ (X_5)	.226	.497	4.799***	.000
3	บุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูล (X_7)	-.684	-.222	-2.183*	.033
4	สถานภาพสมรส (X_3)	-2.472	-.185	-2.021*	.047

$$a = 31.751$$

$$R^2 = .505$$

$$R = .71$$

$$S.Eest = 4.64$$

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณจากตาราง 11 พบว่า มีกลุ่มพยากรณ์ 4 ตัว ที่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือมีประสิทธิภาพสูง ในการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเอง ได้แก่ อายุ เชว่นอารมณ์ บุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูลและสถานภาพสมรส โดยมีอายุเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุดคือสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่าอำนาจในการพยากรณ์มีร้อยละ 28.0 และค่าเบต้า (β) ของอายุมีค่าเบต้าเท่ากับ .496 ซึ่งหมายความว่าค่าตัวแปรอายุเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ค่าประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเท่ากับ .496 หน่วย ตัวพยากรณ์ที่มีประสิทธิภาพสูงเป็น

อันดับ 2 คือ เซวโนอาร์มณ ซึ่งสามารถร่วมกับอายุพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานได้ร้อยละ 43.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยอำนาจการพยากรณ์เพิ่มขึ้นจากการใช้ตัวพยากรณ์แรกเพียงตัวเดียวร้อยละ 15.0 และพบว่า ค่าเบต้าของเซวโนอาร์มณเท่ากับ .497 นั่นคือ เมื่อเซวโนอาร์มณเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเท่ากับ .497 หน่วย บุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูลเป็นตัวพยากรณ์ที่มีประสิทธิภาพสูงเป็นอันดับ 3 โดยอำนาจการพยากรณ์เพิ่มขึ้น จากการใช้ตัวพยากรณ์ 2 ตัวแรก ร้อยละ 4.4 และพบว่า ค่าเบต้าของบุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูลเท่ากับ -.222 เมื่อบุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูลเพิ่มขึ้น 1 หน่วย (จากความเป็นจริงเพิ่มขึ้น จากการหยั่งรู้น้อยลง) ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงเท่ากับ .222 สำหรับตัวแปรที่มีอิทธิพลเป็นอันดับ 4 ได้แก่ สถานภาพสมรส ซึ่งสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกับ อายุ เซวโนอาร์มณ บุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูลได้ ร้อยละ 50.5 และพบว่า ค่าเบต้า (β) ของสถานภาพสมรสเท่ากับ -.185 นั่นคือ เมื่อสถานภาพสมรสเปลี่ยนแปลงไปทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงเท่ากับ .185 หน่วย โดยตัวแปรสถานภาพสมรสมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตัวพยากรณ์ทั้ง 4 ตัว ได้แก่ อายุ เซวโนอาร์มณ บุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูล และสถานภาพสมรสมีสหสัมพันธ์ร่วมกับประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเองเท่ากับ .71 และสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานได้ร้อยละ 50.5 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ 4.64 และมีสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบดังนี้

$$y' = 31.751 + 6.436(X_1) + 0.226(X_5) - 0.684(X_7) - 2.472(X_3)$$

สมการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเองโดยใช้คะแนนมาตรฐาน

$$Z = .496(X_1) + .497(X_5) - .222(X_7) - .185(X_3)$$

อย่างไรก็ตาม จะเห็นได้ว่าตัวพยากรณ์ทั้ง 4 ตัว มี 2 ตัวแรกคือ อายุ และเซวโนอาร์มณ ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ส่วนตัวแปรบุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูลและสถานภาพสมรส สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น ถ้าเลือกตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จะได้ผลดังนี้

ตาราง 12 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นทีละตัวแปร เพื่อพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเอง โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ลำดับที่	ตัวพยากรณ์	b	β	t	p
1	อายุ (X_1)	5.889	.454	4.827***	.000
2	เชาวน์อารมณ์ (X_5)	.179	.394	4.192***	.000

$$a = 27.210$$

$$R^2 = .430$$

$$R = .656$$

$$S.Eest = 4.91$$

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณจากตาราง 12 พบว่า มีกลุ่มพยากรณ์ 2 ตัว ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ในการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเอง ได้แก่ อายุ และเชาวน์อารมณ์ โดยอายุเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุดโดยมีอำนาจในการพยากรณ์ ร้อยละ 28.0 โดยมีค่าเบต้าที่ .454 ซึ่งหมายความว่าค่าตัวแปรอายุเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ค่าประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น .454 หน่วย และตัวพยากรณ์ที่มีอำนาจในการพยากรณ์เป็นอันดับ 2 คือ เชาวน์อารมณ์ โดยสามารถร่วมกับอายุพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานได้ร้อยละ 43.0 โดยมีค่าเบต้าที่ .394 กล่าวคือเมื่อ เชาวน์อารมณ์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น .394 หน่วย

ตัวพยากรณ์ทั้ง 2 ตัว ได้แก่ อายุ และเชาวน์อารมณ์ มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ร่วมกับประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเอง เท่ากับ .656 และสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานได้ร้อยละ 43.0 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ 4.91 และมีสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนเดมดังนี้

$$y' = 27.210 + 5.889(X_1) + .179(X_5)$$

สมการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเองโดยใช้คะแนนมาตรฐาน

$$Z = .454(X_1) + .394(X_5)$$

2. ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน

จากการศึกษาอำนาจทำนายประสิทธิภาพในการทำงานโดยใช้ตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพสมรส เชื้อชาติปัญหา เชื้อชาติอารมณ์ บุคลิกภาพตามลักษณะความสนใจ-สัมพันธ์กับบุคคลอื่น บุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูล บุคลิกภาพตามลักษณะการตัดสินใจ บุคลิกภาพตามลักษณะการปฏิบัติงาน ทักษะคิดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน จากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น ๆ ไม่พบอำนาจทำนายของตัวแปรต่าง ๆ ดังกล่าว จึงไม่สามารถหาสมการพยากรณ์ได้

3. ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยหัวหน้างาน

จากการศึกษาอำนาจทำนายประสิทธิภาพในการทำงานโดยใช้ตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพสมรส เชื้อชาติปัญหา เชื้อชาติอารมณ์ บุคลิกภาพตามลักษณะความสนใจ-สัมพันธ์กับบุคคลอื่น บุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูล บุคลิกภาพตามลักษณะการตัดสินใจ บุคลิกภาพตามลักษณะการปฏิบัติงาน ทักษะคิดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยหัวหน้างาน โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น ๆ ดังผลการแสดงในตารางดังนี้

ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นที่ละตัวแปรเพื่อพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยหัวหน้างาน

ลำดับที่	ตัวพยากรณ์	b	β	t	p
1	เชาวน์อารมณ์ (X_5)	.174	.256	2.185*	.032

$$a = 47.767$$

$$R^2 = .066$$

$$R = .256$$

$$S.Eest = 9.34$$

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณจากตาราง 13 พบว่า มีตัวพยากรณ์ 1 ตัว ที่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือมีประสิทธิภาพสูงในการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยหัวหน้างาน ได้แก่ เซวน์อารมณ์ ที่มีความสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 6.6 ค่าเบต้า (β) ของเซวน์อารมณ์ มีค่าเบต้าเท่ากับ .256 ซึ่งหมายความว่าค่าตัวแปร เซวน์อารมณ์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น .256 หน่วย ตัวพยากรณ์ดังกล่าวมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ 9.34 และมีสมการพยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบดังนี้

$$y' = 47.767 + .174(X_5)$$

สมการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเองโดยใช้คะแนนมาตรฐาน

$$Z = .256(X_5)$$

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัททีพีไอ คอนกรีตจำกัด ที่มีความแตกต่างกันในด้านเซวน์ปัญญา เซวน์อารมณ์ บุคลิกภาพตามลักษณะความสนใจ-สัมพันธ์กับบุคคลอื่น บุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูลบุคลิกภาพตามลักษณะการตัดสินใจ บุคลิกภาพตามลักษณะการปฏิบัติงาน ทักษะคติในการทำงาน และลักษณะทางชีวสังคม เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2 – 6 การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกได้ดังนี้

3.1 เปรียบเทียบคะแนนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัททีพีไอคอนกรีตจำกัด ที่มีความแตกต่างกันในด้านเซวน์ปัญญา ตามสมมติฐานข้อ 2 ที่ตั้งไว้ว่า “พนักงานที่มีระดับเซวน์ปัญญาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน” ดังแสดงผลในตาราง 14

ตาราง 14 เปรียบเทียบคะแนนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่มีเชาวน์ปัญญาแตกต่างกัน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	เชาวน์ปัญญาดำ			เชาวน์ปัญญาสูง			t	p
	N	$\bar{X}$	S.D.	N	$\bar{X}$	S.D.		
จากการประเมินตนเอง	41	3.64	.3778	29	3.68	.5574	-.358	.722
จากการประเมินโดย เพื่อนร่วมงาน	41	4.11	.316	29	3.97	.494	1.417	.161
จากการประเมินโดย หัวหน้างาน	41	3.78	.4647	29	3.88	.6202	-.805	.424

จากตาราง 14 พนักงานกลุ่มที่มีเชาวน์ปัญญาดำกับพนักงานกลุ่มที่มีเชาวน์ปัญญาสูง มีประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเอง จากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน และจากการประเมินหัวหน้างานไม่ต่างกัน

3.2 เปรียบเทียบคะแนนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทที่พีไอคอนกรีตจำกัด ที่มีความแตกต่างกันในด้านเชาวน์อารมณ์ ตามสมมติฐานข้อ 3 ที่ตั้งไว้ว่า “พนักงานที่มีระดับเชาวน์อารมณ์แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน” ดังแสดงผลในตาราง 15

ตาราง 15 เปรียบเทียบคะแนนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่มีเชาวน์อารมณ์แตกต่างกัน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	เชาวน์อารมณ์ต่ำ			เชาวน์อารมณ์สูง			t	p
	N	$\bar{X}$	S.D.	N	$\bar{X}$	S.D.		
จากการประเมินตนเอง	34	3.48	.3596	36	3.83	.4781	-3.468***	.001
จากการประเมินโดย เพื่อนร่วมงาน	34	4.10	.2894	36	4.01	.485	.960	.340
จากการประเมินโดย หัวหน้างาน	34	3.83	.5669	36	3.81	.5065	.158	.875

จากตาราง 15 พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีเชาวน์อารมณ์ต่ำ และกลุ่มพนักงานที่มีเชาวน์อารมณ์สูง มีประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเองแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีเชาวน์อารมณ์สูง มีประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเองสูงกว่าพนักงานที่มีเชาวน์ต่ำ อย่างไรก็ตาม พนักงาน 2 กลุ่ม ดังกล่าว มีประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน หรือโดยหัวหน้างานไม่ต่างกัน

3.3 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัทพีไอ คอนกรีตจำกัด ที่มีความแตกต่างกันในด้านบุคลิกภาพตามสมมติฐานข้อ 4 ที่ตั้งไว้ว่า “พนักงานที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน” โดยบุคลิกภาพจากการวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 4 ด้านด้วยกันคือ บุคลิกภาพด้านความสนใจ-สัมพันธ์กับบุคคลอื่น บุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูล บุคลิกภาพตามลักษณะการตัดสินใจและบุคลิกภาพตามลักษณะการปฏิบัติงาน ดังแสดงผลในตาราง 16 - 19

ตาราง 16 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่มีบุคลิกภาพตามลักษณะความสนใจ-สัมพันธ์กับบุคคลอื่นแตกต่างกัน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	บุคลิกภาพแบบปิดตัว			บุคลิกภาพแบบเปิดเผย			t	p
	N	$\bar{X}$	S.D.	N	$\bar{X}$	S.D.		
จากการประเมินตนเอง	30	3.58	.5043	40	3.72	.415	-1.294	.200
จากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน	30	4.08	.4005	40	4.03	.4067	.529	.598
จากการประเมินโดยหัวหน้างาน	30	3.81	.636	40	3.84	.4486	-2.14	.831

จากตาราง 16 พนักงานกลุ่มที่มีบุคลิกภาพแบบปิดตัว กับพนักงานกลุ่มที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดเผย มีประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเอง หรือจากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน หรือจากการประเมิน โดยหัวหน้างานไม่ต่างกัน

ตาราง 17 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่มีบุคลิกภาพตามลักษณะ
การหาข้อมูลแตกต่างกัน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	บุคลิกภาพจาก การหยั่งรู้			บุคลิกภาพจาก ความเป็นจริง			t	p
	N	$\bar{X}$	S.D.	N	$\bar{X}$	S.D.		
จากการประเมินตนเอง	29	3.66	.4591	41	3.65	.4619	.080	.936
จากการประเมินโดย เพื่อนร่วมงาน	29	4.03	.2682	41	4.07	.4774	-.357	.722
จากการประเมินโดย หัวหน้างาน	29	3.82	.4914	41	3.82	.5664	-.003	.998

จากตาราง 17 พนักงานกลุ่มที่มีบุคลิกภาพจากการหยั่งรู้ กับพนักงานที่มีบุคลิกภาพ
จากความเป็นจริง มีประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเอง หรือจากการประเมิน
โดยเพื่อนร่วมงาน หรือจากการประเมินโดยหัวหน้างานไม่ต่างกัน

ตาราง 18 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่มีบุคลิกภาพตามลักษณะ
การตัดสินใจแตกต่างกัน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	บุคลิกภาพใช้ความรู้สึก			บุคลิกภาพใช้เหตุผล			t	p
	N	$\bar{X}$	S.D.	N	$\bar{X}$	S.D.		
จากการประเมินตนเอง	52	3.62	.4739	18	3.76	.4002	-1.117	.268
จากการประเมินโดย เพื่อนร่วมงาน	52	4.08	.3261	18	3.98	.5745	.841	.403
จากการประเมินโดย หัวหน้างาน	52	3.86	.5136	18	3.73	.5906	.859	.393

จากตาราง 18 พนักงานกลุ่มที่มีบุคลิกภาพใช้ความรู้สึก กับพนักงานกลุ่มที่มีบุคลิก
ภาพใช้เหตุผล มีประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเอง หรือจากการประเมินโดย
เพื่อนร่วมงาน หรือจากการประเมินโดยหัวหน้างานไม่ต่างกัน

ตาราง 19 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่มีบุคลิกภาพตามลักษณะการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	บุคลิกภาพอย่าง ยืดหยุ่น			บุคลิกภาพอย่าง มีแผน			t	p
	N	$\bar{X}$	S.D.	N	$\bar{X}$	S.D.		
จากการประเมินตนเอง	37	3.59	.4326	33	3.73	.4802	-1.240	.219
จากการประเมินโดย เพื่อนร่วมงาน	37	4.05	.3425	33	4.06	.4651	-.125	.901
จากการประเมินโดย หัวหน้างาน	37	3.73	.5486	33	3.93	.5001	-1.650	.103

จากตาราง 19 พนักงานกลุ่มที่มีบุคลิกภาพอย่างยืดหยุ่น กับพนักงานกลุ่มที่มีบุคลิกภาพอย่างมีแผน มีประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเอง หรือจากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงานหรือจากการประเมินโดยหัวหน้างานไม่ต่างกัน

3.4 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัทที่พีไอคอนกรีตจำกัด ที่มีความแตกต่างกันในด้านทัศนคติในการทำงานตามสมมติฐานข้อ 5 ที่ตั้งไว้ว่า “พนักงานที่มีทัศนคติในการทำงานในเกณฑ์แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน” ดังแสดงผลในตาราง 20

ตาราง 20 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่มีทัศนคติในการทำงานแตกต่างกัน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ทัศนคติในเกณฑ์ที่ไม่ดี			ทัศนคติในเกณฑ์ที่ดี			t	p
	N	$\bar{X}$	S.D.	N	$\bar{X}$	S.D.		
จากการประเมินตนเอง	30	3.41	.4609	40	3.85	.3576	-4.480***	.000
จากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน	30	4.07	.3457	40	4.04	.4435	.282	.778
จากการประเมินโดยหัวหน้างาน	30	3.83	.5666	40	3.82	.5135	.075	.940

จากตาราง 20 พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีทัศนคติ ในเกณฑ์ที่ไม่ดี และกลุ่มพนักงานที่มีทัศนคติในเกณฑ์ที่ดี มีประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเองต่างกัน โดยกลุ่มพนักงานที่มีทัศนคติในเกณฑ์ที่ดี มีประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเองสูงกว่าพนักงานที่มีทัศนคติในเกณฑ์ที่ไม่ดี อย่างไรก็ตาม พนักงาน 2 กลุ่มดังกล่าวมีประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงานหรือโดยหัวหน้างานไม่ต่างกัน

3.5 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทที่ฟิไอคอนกรีตจำกัดที่มีลักษณะทางชีวสังคมแตกต่างกัน ตามสมมติฐานข้อ 6 ที่ตั้งไว้ว่า “พนักงานที่มีลักษณะทางชีวสังคมแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน” โดยลักษณะทางชีวสังคม จากการวิจัยแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ อายุ เพศ และสถานภาพสมรส ดังแสดงผลในตาราง 21 - 23

ตาราง 21 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป

ประสิทธิภาพในการทำงาน	อายุต่ำกว่า 30 ปี			อายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป			t	p
	N	$\bar{X}$	S.D.	N	$\bar{X}$	S.D.		
จากการประเมินตนเอง	42	3.46	.4284	28	3.95	.3261	-5.144***	.000
จากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน	42	4.02	.3391	28	4.10	.4837	-.853	.396
จากการประเมินโดยหัวหน้างาน	42	3.81	.5506	28	3.84	.5146	-.222	.825

จากตาราง 21 พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และกลุ่มพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเองต่างกัน โดยกลุ่มพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเองสูงกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี อย่างไรก็ตาม พนักงาน 2 กลุ่มดังกล่าวมีประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานไม่ต่างกัน

ตาราง 22 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานชายกับพนักงานหญิง

ประสิทธิภาพในการทำงาน	เพศชาย			เพศหญิง			t	p
	N	$\bar{X}$	S.D.	N	$\bar{X}$	S.D.		
จากการประเมินตนเอง	42	3.77	.3583	28	3.48	.5356	2.529*	.015
จากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน	42	4.09	.4777	28	4.00	.2476	1.029	.307
จากการประเมินโดยหัวหน้างาน	42	3.83	.5313	28	3.82	.545	.056	.956

จากตาราง 22 พบว่า พนักงานกลุ่มที่เป็นเพศชาย และกลุ่มที่เป็นเพศหญิง มีประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเองต่างกัน โดยพนักงานกลุ่มที่เป็นเพศชาย มีประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเองสูงกว่าพนักงานกลุ่มที่เป็นเพศหญิง อย่างไรก็ตาม พนักงาน 2 กลุ่ม ดังกล่าวมีประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงานหรือโดยหัวหน้างานไม่ต่างกัน

ตาราง 23 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่เป็นโสดและที่สมรสแล้ว

ประสิทธิภาพในการทำงาน	โสด			สมรส			T	p
	N	$\bar{X}$	S.D.	N	$\bar{X}$	S.D.		
จากการประเมินตนเอง	46	3.68	.4374	24	3.61	.5005	.568	.572
จากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน	46	4.05	.4458	24	4.06	.3096	-.030	.976
จากการประเมินโดยหัวหน้างาน	46	3.88	.5295	24	3.72	.5344	1.201	.234

จากตาราง 23 พบว่า พนักงานกลุ่มที่เป็นโสดกับพนักงานกลุ่มที่สมรสแล้ว มีประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเอง หรือจากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน หรือจากการประเมินโดยหัวหน้างานไม่ต่างกัน

จากผลการศึกษาทั้งหมดสามารถสรุปข้อมูลตามสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานข้อ 1 ปัจจัยบางประการสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัทที่ฟิไอคอนกรีตจำกัด

1.1 จากการประเมินตนเอง พบว่า ปัจจัยด้าน อายุ เชื้อชาติ อาชีพ บุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูล และสถานภาพสมรส สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

1.2 จากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน ไม่พบว่ามีปัจจัยใดที่สามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

1.3 จากการประเมินโดยหัวหน้างาน พบว่า ปัจจัยด้าน เชื้อชาติ อาชีพ สามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานข้อ 2 พนักงานที่มีระดับเชาวน์ปัญญาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

2.1 จากการประเมินตนเองไม่พบความแตกต่างพนักงานที่มีระดับเชาวน์ปัญญาต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2.2 จากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงานไม่พบความแตกต่างระหว่างพนักงานที่มีระดับเชาวน์ปัญญาต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2.3 จากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงานไม่พบความแตกต่างระหว่างพนักงานที่มีระดับ
เชาวน์ปัญญาต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานข้อ 3 พนักงานที่มีระดับเชาวน์อารมณ์แตกต่างกันมีประสิทธิภาพใน
การทำงานแตกต่างกัน

3.1 จากการประเมินตนเองพบว่าผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูงมีประสิทธิภาพในการทำงาน
สูงกว่าผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์ต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

3.2 จากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงานไม่พบความแตกต่างระหว่างพนักงานที่มีระดับ
เชาวน์อารมณ์แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

3.3 จากการประเมินโดยหัวหน้างาน ไม่พบความแตกต่างระหว่างพนักงานที่มีระดับ
อารมณ์แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานข้อ 4 พนักงานที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน
แตกต่างกัน

4.1 จากการประเมินตนเอง ไม่พบความแตกต่างระหว่างลักษณะความสนใจ-สัมพันธ์
กับบุคคลอื่น แบบเปิดเผยและแบบปิดตัว ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

4.2 จากการประเมินตนเอง ไม่พบความแตกต่างระหว่างลักษณะการหาข้อมูลจาก
ความเป็นจริงและการหยั่งรู้ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

4.3 จากการประเมินตนเองไม่พบความแตกต่างระหว่างลักษณะการตัดสินใจโดยใช้
เหตุผลและใช้ความรู้สึก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

4.4 จากการประเมินตนเองไม่พบความแตกต่างระหว่างลักษณะการปฏิบัติงานอย่าง
มีแผนและปฏิบัติงานอย่างยืดหยุ่น ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

4.5 จากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงานไม่พบความแตกต่างระหว่างลักษณะความ
สนใจ-สัมพันธ์กับบุคคลอื่น แบบเปิดเผย และแบบปิดตัว ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

4.6 จากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงานไม่พบความแตกต่างระหว่างลักษณะการหา
ข้อมูลจากความเป็นจริงและการหยั่งรู้ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

4.7 จากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงานไม่พบความแตกต่างระหว่างลักษณะการ
ตัดสินใจ โดยใช้เหตุผลและใช้ความรู้สึกซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

4.8 จากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงานไม่พบความแตกต่างระหว่างลักษณะการ
ปฏิบัติงานอย่างมีแผนและปฏิบัติงานอย่างยืดหยุ่น ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

4.9 จากการประเมินโดยหัวหน้างานไม่พบความแตกต่างระหว่างลักษณะความสนใจ-
สัมพันธ์กับบุคคลอื่นแบบเปิดเผยและแบบปิดตัว ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

4.10 จากการประเมินโดยหัวหน้างานไม่พบความแตกต่างระหว่างลักษณะการหา
ข้อมูลจากความเป็นจริงและการหยั่งรู้ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

4.11 จากการประเมินโดยหัวหน้างานไม่พบความแตกต่างกันระหว่างลักษณะการตัดสินใจ โดยใช้เหตุผลและใช้ความรู้สึกซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

4.12 จากการประเมินโดยหัวหน้างานไม่พบความแตกต่างระหว่างลักษณะการปฏิบัติงานอย่างมีแผน และปฏิบัติงานอย่างยืดหยุ่น ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานข้อ 5 พนักงานที่มีทัศนคติในการทำงานในเกณฑ์แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

5.1 จากการประเมินตนเอง พบว่า ผู้มีทัศนคติในการทำงานในเกณฑ์ที่ดีมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าผู้มีทัศนคติในการทำงานในเกณฑ์ที่ไม่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

5.2 จากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงานไม่พบความแตกต่างระหว่างทัศนคติในการทำงานในเกณฑ์ที่ดี และทัศนคติในการทำงานในเกณฑ์ที่ไม่ดี ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

5.3 จากการประเมินโดยหัวหน้างานไม่พบความแตกต่างระหว่างทัศนคติในการทำงานในเกณฑ์ที่ดีและทัศนคติในการทำงานในเกณฑ์ที่ไม่ดี ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานข้อ 6 พนักงานที่มีลักษณะทางชีวสังคมแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

6.1 จากการประเมินตนเอง พบว่า อายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าอายุต่ำกว่า 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

6.2 จากการประเมินตนเอง พบว่า เพศชายมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

6.3 จากการประเมินตนเองไม่พบว่าสถานภาพโสดและสมรสมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

6.4 จากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงานไม่พบความแตกต่างระหว่างอายุ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

6.5 จากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงานไม่พบความแตกต่างระหว่างเพศ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

6.6 จากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงานไม่พบความแตกต่างระหว่างสถานภาพโสดและสมรส ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

6.7 จากการประเมินโดยหัวหน้างานไม่พบความแตกต่างระหว่างอายุ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

6.8 จากการประเมินโดยหัวหน้างานไม่พบความแตกต่างระหว่างเพศ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

6.9 จากการประเมินโดยหัวหน้างานไม่พบความแตกต่างระหว่างสถานภาพโสดและสมรส ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

บทที่ 5

บทย่อ สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

บทย่อ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยบางประการที่สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทที่พีไอคอนกรีตจำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานระหว่างคนที่มีระดับเชาวน์ปัญญาต่างกัน
3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานระหว่างคนที่มีระดับเชาวน์อารมณ์ต่างกัน
4. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานระหว่างคนที่มีบุคลิกภาพต่างกัน
5. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานระหว่างคนที่มีทัศนคติในการทำงานต่างกัน
6. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานระหว่างคนที่มีลักษณะทางชีวสังคมต่างกัน

สมมติฐานในการวิจัย

1. เชาวน์ปัญญา เชาวน์อารมณ์ บุคลิกภาพ ทัศนคติ และลักษณะทางชีวสังคมสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัทที่พีไอคอนกรีตจำกัด
2. พนักงานที่มีระดับเชาวน์ปัญญาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีระดับเชาวน์อารมณ์แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีทัศนคติในการทำงานในเกณฑ์แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน
6. พนักงานที่มีลักษณะทางชีวสังคมแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. **ประชากร** ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการของบริษัทที่พีไอ คอนกรีตจำกัด ซึ่งมี 3 แผนก คือ แผนกรับงาน-จัดส่ง แผนกธุรการ และแผนกสโตร์คอนกรีต
2. **กลุ่มตัวอย่าง** ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการของบริษัทที่พีไอ คอนกรีตจำกัด ซึ่งมี 3 แผนกคือ แผนกรับงาน-จัดส่ง แผนกธุรการ และแผนกสโตร์คอนกรีตที่ยังคงปฏิบัติงานอยู่ภายในปี 2544 จำนวน 70 คน โดยมีระดับผู้จัดการแผนก 3 คน ระดับหัวหน้าโซน 6 และระดับปฏิบัติการ 61 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 6 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ใช้เก็บข้อมูลลักษณะทางชีวสังคมเกี่ยวกับเพศ อายุ และสถานภาพในการสมรส

ส่วนที่ 2 เป็นแบบวัดประสิทธิภาพในการทำงานแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นการประเมินตนเองของผู้ตอบแบบสอบถาม มีคำถามทั้งสิ้น 14 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นการประเมินเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในกลุ่มเดียวกัน มีคำถามทั้งสิ้น 16 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นการประเมินผู้ใต้บังคับบัญชา โดยหัวหน้างาน มีคำถามทั้งสิ้น 18 ข้อ

โดยเมื่อนำแบบวัดทั้ง 3 ตอน ไปหาความเชื่อมั่นโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา พบว่า ตอนที่ 1 การประเมินตนเอง มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .865 ตอนที่ 1 การประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .906 และตอนที่ 3 ประเมินโดยหัวหน้างาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .945

ตอนที่ 3 เป็นแบบวัดเชาวน์ปัญญา ได้แก่ แบบทดสอบเมทริกซ์ก้าวหน้า (The Progressive Matrices Test) ใช้ชุดที่สร้างขึ้นเพื่อใช้กับบุคคลที่มีอายุสูงกว่า 11 ปี และมีความสามารถทางสมองเป็นพวกปกติที่เรียกว่า The Advanced Progressive Matrices (APM) แบบทดสอบแบ่งเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 มีจำนวนข้อปัญหา 12 ข้อ มี 8 ตัวเลือกใช้ทดสอบเพื่อตัดสินขั้นต้นว่า ผู้รับการทดสอบอยู่ในช่วงปานกลางถึงฉลาดหรือไม่ โดยผู้รับการทดลองต้องตอบคำถามช่วงแรกนี้ถูกต้องตั้งแต่ 6 ข้อขึ้นไป จึงจะได้ทำการตอบแบบทดสอบในตอนที่ 2 ต่อไป โดยตอนที่ 2 จะมีข้อปัญหารวมทั้งสิ้น 36 ข้อ และมีตัวเลือก 8 ตัว คะแนนที่ได้จะนับเฉพาะตอนที่ 2 รวม 36 คะแนน นำไปประเมินค่าเชาวน์ปัญญา โดยใช้ค่าเฉลี่ยกลุ่มเป็นเกณฑ์

ส่วนที่ 4 เป็นแบบวัดเชาวน์อารมณ์ มีลักษณะเป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวของ Likert แบ่งเป็น 4 ระดับ มีข้อคำถามทั้งสิ้น 40 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .934

ส่วนที่ 5 เป็นแบบวัดบุคลิกภาพที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยมีกรอบแนวคิดตามแบบ Myers – Briggs Type Indicator (MBTI) ทั้งหมด จำนวน 36 ข้อ มีลักษณะเป็น Choice 2 ตัวเลือก มีค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .767

ส่วนที่ 6 เป็นแบบวัดทัศนคติในการทำงาน มีลักษณะเป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวของ Likert แบ่งเป็น 5 ระดับ มีข้อคำถามทั้งสิ้น 38 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .922

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการทำการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความร่วมมือจากมหาวิทยาลัยให้กับฝ่ายปฏิบัติการบริษัทที่พีไอคอนกรีตจำกัด หลังจากนั้นผู้วิจัยได้เข้าไปแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานฝ่ายปฏิบัติการตามกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสุ่มเลือกได้ โดยผู้วิจัยได้เข้าพบกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดด้วยตนเองเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการทำวิจัยครั้งนี้ทั้งในส่วนของพนักงานและหัวหน้างานก่อนทำการเก็บข้อมูล

การวิเคราะห์ทางสถิติ

ผู้วิจัยนำข้อมูลไปวิเคราะห์โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences Version)

เพื่อศึกษาปัจจัยบางประการในความสามารถในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัทที่พีไอคอนกรีตจำกัด โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

และเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัทที่พีไอคอนกรีตจำกัด ตามความแตกต่างของตัวแปรอิสระ โดยใช้ค่า t - test แบบ Independent Group

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเชาวน์ปัญญา เชาวน์อารมณ์ บุคลิกภาพ ทัศนคติในการทำงาน ลักษณะทางชีวสังคมกับสัมประสิทธิ์ภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัทที่พีไอคอนกรีตจำกัด สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน

1.1 ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเอง

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า มีกลุ่มพยากรณ์ 4 ตัว ที่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือมีประสิทธิภาพสูง ในการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเอง ได้แก่ อายุ เชาวน์อารมณ์ บุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูล และสถานภาพสมรส

โดยมีอายุ เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุด คือ สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่าอำนาจในการพยากรณ์มีร้อยละ 28.0 และค่าเบต้า (β) ของอายุมีค่าเบต้าเท่ากับ .496 ซึ่งหมายความว่า ตัวแปรอายุเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ค่าประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเท่ากับ .496 หน่วย ตัวพยากรณ์ที่มีประสิทธิภาพสูงเป็นอันดับ 2 คือ เชวณอารมณ์ ซึ่งสามารถร่วมกับอายุ พยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยอำนาจการพยากรณ์เพิ่มขึ้นจากการใช้ตัวพยากรณ์แรกเพียงตัวเดียวร้อยละ 15.0 และพบว่า ค่าเบต้าของเชวณอารมณ์เท่ากับ .497 นั่นคือ เมื่อเชวณอารมณ์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเท่ากับ .497 หน่วย บุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูลเป็นตัวพยากรณ์ที่มีประสิทธิภาพสูงเป็นอันดับ 3 โดยสามารถร่วมกับอายุและเชวณอารมณ์พยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานได้ร้อยละ 47.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอำนาจการพยากรณ์เพิ่มขึ้นจากการใช้ตัวพยากรณ์ 2 ตัวแรก ร้อยละ 4.4 และพบว่า ค่าเบต้าของบุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูลเท่ากับ -.222 นั่นคือ เมื่อบุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูลเพิ่มขึ้น 1 หน่วย (จากความเป็นจริงเพิ่มขึ้นจากการหยั่งรู้น้อยลง) ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงเท่ากับ .222 สำหรับตัวแปรที่มีอิทธิพลเป็นอันดับ 4 ได้แก่ สถานภาพสมรส ซึ่งสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกับ อายุ เชวณอารมณ์ บุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูลได้ร้อยละ 50.5 และพบว่า ค่าเบต้า (β) ของสถานภาพสมรสเท่ากับ -.185 นั่นคือ เป็นตัวบอกว่าเมื่อสถานภาพสมรสเปลี่ยนแปลงไปทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงเท่ากับ .185 หน่วย โดยตัวแปรสถานภาพสมรสมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตัวพยากรณ์ทั้ง 4 ตัว ได้แก่ อายุ เชวณอารมณ์ บุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูล และสถานภาพสมรสมีสหสัมพันธ์ร่วมกับประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเองเท่ากับ .71 และสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานได้ร้อยละ 50.5 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ 4.64 และมีสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบดังนี้

$$y' = 31.751 + 6.436(X_1) + 0.226(X_5) - 0.684(X_7) - 2.472(X_3)$$

สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเองโดยใช้คะแนนมาตรฐาน

$$Z = .496(X_1) + .497(X_5) - .222(X_7) - .185(X_3)$$

อย่างไรก็ตามจะเห็นได้ว่า ตัวพยากรณ์ทั้ง 4 ตัว มี 2 ตัวแรกคือ อายุ และเชวาร์น อารมณฺ์ ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนตัวแปรบุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูล และสถานภาพสมรส สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น ค่าเลือกตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จะได้กลุ่มพยากรณ์ 2 ตัว คือ อายุ และเชวาร์นอารมณฺ์ โดยอายุเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุด โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 28.0 โดยมีค่าเบต้าที่ .454 ซึ่งหมายความว่าค่าตัวแปรอายุเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ค่าประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น .454 หน่วย และตัวพยากรณ์ที่มีอำนาจในการพยากรณ์เป็นอันดับที่ 2 คือ เชวาร์นอารมณฺ์ โดยสามารถร่วมกับอายุ พยากรณ์ ประสิทธิภาพในการทำงาน ได้ร้อยละ 43.0 โดยมีค่าเบต้าที่ .394 กล่าวคือ เมื่อ เชวาร์นอารมณฺ์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น .394 หน่วย

ตัวพยากรณ์ทั้ง 2 ตัว ได้แก่ อายุและเชวาร์นอารมณฺ์ มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รวมกับประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเองเท่ากับ .656 และสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานได้ร้อยละ 43.0 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ 4.91 และมีสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบดังนี้

$$y' = 27.210 + 5.889(X_1) + .179(X_5)$$

สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเองโดยใช้คะแนนมาตรฐาน

$$Z = .454(X_1) + .394(X_5)$$

1.2 ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน

จากการศึกษาอำนาจทำนายประสิทธิภาพในการทำงานโดยใช้ตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพสมรส เชวาร์นปัญญา เชวาร์นอารมณฺ์ บุคลิกภาพตามลักษณะความสนใจ สัมพันธ์กับบุคคลอื่น บุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูล บุคลิกภาพตามลักษณะการตัดสินใจ บุคลิกภาพตามลักษณะการปฏิบัติงาน ทักษะคติในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น ๆ ไม่พบอำนาจทำนายของตัวแปรต่าง ๆ ดังกล่าว

1.3 ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยหัวหน้างาน

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า มีตัวพยากรณ์ 1 ตัว ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ หรือมีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยหัวหน้างาน ได้แก่ เซวน์อารมณ์ ที่มีความสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 6.6 และพบค่าเบต้า (β) ของเซวน์อารมณ์ มีค่าเบต้า เท่ากับ .256 ซึ่งหมายความว่าค่าตัวแปร เซวน์อารมณ์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น .256 หน่วย ตัวพยากรณ์ดังกล่าวมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ 9.34 และมีสมการ พยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบ ดังนี้

$$y' = 47.767 + .174(X_5)$$

สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเองโดยใช้คะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z = .256(X_5)$$

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกตามเซวน์ปัญญา

เซวน์อารมณ์ บุคลิกภาพ ทักษะคติในการทำงาน และลักษณะทางชีวสังคม

ในด้านเซวน์ปัญญา ไม่พบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งจากการประเมินตนเอง การประเมินโดยเพื่อนร่วมงานและการประเมินโดยหัวหน้างาน ระหว่างพนักงานที่มีเซวน์ปัญญาสูงกับที่มีเซวน์ปัญญาดำ

ในด้านเซวน์อารมณ์ ผลการศึกษาพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ในด้านการประเมินตนเอง โดยพนักงานที่มีเซวน์อารมณ์สูง จะมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีเซวน์อารมณ์ต่ำ

ในด้านบุคลิกภาพ ไม่พบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานจากความแตกต่างของบุคลิกภาพทั้ง 4 ลักษณะ คือ บุคลิกภาพตามลักษณะความสนใจ-สัมพันธ์กับบุคคลอื่น บุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูล บุคลิกภาพตามลักษณะการตัดสินใจ และบุคลิกภาพตามลักษณะการปฏิบัติงาน ทั้งจากการประเมินตนเอง ประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน และประเมินโดยหัวหน้างาน

ในด้านทัศนคติในการทำงาน ผลการศึกษาพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จากการประเมินตนเอง โดยพนักงานที่มีทัศนคติในการทำงานในเกณฑ์ที่ดีจะมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีทัศนคติในการทำงานในเกณฑ์ที่ไม่ดี

ในด้านลักษณะทางชีวสังคม ผลการศึกษาพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในด้านของอายุ และเพศ โดยในด้านอายุพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จากการประเมินตนเอง โดยอายุ ตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าอายุต่ำกว่า 30 ปี ส่วนด้านเพศพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศชายมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าเพศหญิง ลักษณะทางชีวสังคมด้านที่ 3 คือ สถานภาพสมรส ไม่พบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานทั้งจากการประเมินตนเอง ประเมินโดยเพื่อนร่วมงานและประเมินโดยหัวหน้างาน ระหว่างพนักงานที่เป็นโสดกับพนักงานที่สมรสแล้ว

อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัทพีไอคอนกริดจำกัด ซึ่งแบ่งการประเมินประสิทธิภาพออกเป็น 3 ทางคือ ประเมินตนเอง ประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน และประเมินโดยหัวหน้างาน พบผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเชาวน์ปัญญา เชาวน์อารมณ์ บุคลิกภาพ ทัศนคติในการทำงาน และลักษณะทาง ชีวสังคมดังนี้

1. **เชาวน์ปัญญา** จะเห็นได้ว่าการสรรหาบุคลากรในอดีตที่ผ่านมาให้ความสำคัญกับเชาวน์ปัญญามาก คนที่มีเชาวน์ปัญญาสูงจะมีโอกาสได้งานทำมากกว่า เชาวน์ปัญญาเป็นตัวแปรที่องค์กรให้ความคาดหวังว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นเชาวน์ปัญญาจึงเป็นตัวแทนของแนวคิดเดิมที่ควรแก่การศึกษา แต่จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มที่มีเชาวน์ปัญญาสูง และกลุ่มที่มีเชาวน์ปัญญาต่ำ มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน และเชาวน์ปัญญายังไม่สามารถใช้พยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานได้ ผลการศึกษาดังกล่าวขัดแย้งกับแนวคิดเดิม เพราะเราคุ้นเคยกับการตัดสินความสามารถของคนจากการสอบเพื่อวัดสติปัญญาในการศึกษาทุกระดับ แท้ที่จริงแล้วความสามารถของมนุษย์มีหลายด้าน ไม่จำเป็นที่มนุษย์ทุกคนต้องเหมือนกัน และในความหลากหลายนี้ แต่ละคนจึงอาจประสบความสำเร็จได้ในด้านที่แตกต่างกัน แต่การวัดเชาวน์ปัญญา หรือวัดไอคิว เป็นวิธีตรวจวัดความสามารถเพียงด้านหนึ่งของมนุษย์ที่อาจเป็นส่วนสำคัญต่อผลการเรียน แต่ไม่ได้เป็นตัวบ่งบอกความสามารถที่แท้จริง จึงไม่อาจบอกได้ว่าคนคนนั้นจะประสบความสำเร็จในการทำงานได้มากน้อยเพียงใด เพราะการทำงานจำเป็นต้องอาศัยทักษะความสามารถหลาย ๆ ด้าน เราจึงไม่อาจนำเชาวน์ปัญญามาเป็นตัวแทนของความสามารถทั้งหมด และจากเหตุผลเดียวกัน ทำให้เชาวน์ปัญญาไม่สามารถใช้พยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานได้ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องแนวคิดของโกลแมน (Goleman, 1995)

ที่กล่าวว่า ความสำเร็จของมนุษย์ไม่ได้ขึ้นอยู่กับความสามารถทางสติปัญญาอย่างเดียว โดย โกลแมน ได้ยกผลการศึกษาของมหาวิทยาลัย ฮาร์วาร์ด ที่ทำการศึกษาย้อนหลังเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน โดยการศึกษาชิ้นนี้ ทำกับนักศึกษาที่เรียนในช่วงปี พ.ศ. 2483 จำนวน 95 คน เป็นการศึกษาระยะยาวติดตามจนถึงวัยกลางคน พบว่า นักศึกษาที่จบการศึกษาและได้คะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในระดับสูง ๆ ไม่ใช่คนที่ประสบความสำเร็จสูงเมื่อเทียบกับนักศึกษาที่ได้คะแนนต่ำกว่าทั้งในด้านการงานและชีวิตครอบครัว

2. เชวณอามณ จากการศึกษาอำนาจการทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของตัวแปร เชวณอามณ พบว่า ตัวแปรที่มีอำนาจการทำนายสูงคือตัวแปรด้านเชวณอามณ โดยสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .001 จากการประเมินตนเอง และสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จากการประเมินโดยหัวหน้างาน ทั้งนี้เนื่องจากหน่วยงานที่ใช้ในการศึกษาเป็นตัวแทนของการทำงานที่ต้องมีการประสานงานกับหลาย ๆ ฝ่ายทั้งภายในองค์กรและนอกองค์กร จำเป็นต้องมีการติดต่อกับบุคคลหลายประเภท ผู้มีเชวณอามณสูง จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถควบคุมตนเองได้ทั้งในสภาวะปกติ และในสภาวะตึงเครียด รู้จักจุดวิกฤติของอารมณ์ตนเอง และสามารถคลายความเครียดของตนเองได้ก่อนถึงจุดวิกฤตินั้น ด้วยวิธีการที่เหมาะสม นอกจากนั้นยังมีแรงจูงใจในการทำงาน มีเป้าหมายในการดำเนินชีวิต และสำหรับการแสดงออกต่อเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้า ผู้มีเชวณอามณสูงจะรู้จักให้เกียรติในความคิดของผู้อื่น ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นในการสร้างความรู้สึกที่ดีให้แก่กัน สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลในหลาย ๆ รูปแบบ เพื่อการอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ตลอดจนสามารถอ่านสภาพการณ์ทางสังคมและบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ดี และสามารถใช้ทักษะเหล่านี้ในการสื่อสาร ชักจูง ประนีประนอมหรือยุติข้อขัดแย้ง เพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญจันทร์ สว่างวงศ์ตระกูล (2539) ที่ได้ศึกษาปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ โดยดัดแปลงจากแบบวัดวิเคราะห์ทิศทางพฤติกรรม (Activity Vector Analysis : AVA) ของวอลเตอร์ วี คลาด (Walter V. Clarke) พบว่า ความมั่นคงทางอารมณ์เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงาน และยังสนับสนุนงานวิจัยของ เฟิร์นแฮม (Furnham, 1994) ซึ่งได้ศึกษางานด้านบริการในสนามบินฮ่องกง และพบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้แก่ความมนุษย์สัมพันธ์ อารมณ์ และความรู้สึก นอกจากนี้ยังพบความแตกต่างของระดับเชวณอามณที่สอดคล้องกับอำนาจพยากรณ์ กล่าวคือ กลุ่มที่มีเชวณอามณสูง มีประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเองสูงกว่าเชวณอามณต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จึงกล่าวได้ว่า ลักษณะของคนที่มีเชวณอามณสูง เป็นลักษณะที่เอื้อต่อการทำงานผู้มีเชวณอามณสูงจะสามารถดึงความสามารถที่แท้จริงออกมาใช้ได้มากกว่าและมีกลยุทธ์ในการรักษาสมดุลย์ของตนเองได้ดีกว่า

3. บุคลิกภาพ จากการศึกษา พบว่า มีบุคลิกภาพเพียงด้านเดียวที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานได้ ส่วนบุคลิกภาพอีก 3 ด้านไม่พบความสามารถนั้น ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูล ซึ่งแบ่งเป็นการหาข้อมูลจากการหยั่งรู้ และจากความเป็นจริง บุคลิกภาพในด้านนี้สามารถร่วมกับอายุ และเชาวน์อารมณ์ และสถานภาพทำนายประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเอง ได้ร้อยละ 47.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยแนวโน้มของบุคลิกภาพที่ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคลิกภาพการหาข้อมูลจากการหยั่งรู้ ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะเฉพาะของฝ่ายปฏิบัติการที่ต้องทำงานในลักษณะการแก้ปัญหา เผชิญหน้ากับอุปสรรคต่าง ๆ จึงสอดคล้องกับผู้มีบุคลิกภาพแบบหยั่งรู้ ซึ่งเป็นผู้มองการณ์ไกลมากกว่า เฉพาะข้อเท็จจริงหรือข้อมูลที่มีอยู่ มองความน่าจะเป็นไปได้แสวงหาวิธีการใหม่ ๆ ในการทำงานหรือการแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่ม มีจินตนาการ และแรงบันดาลใจสูงของอุปสรรคเป็นโอกาสในการแสวงหาสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัชย์ คงประเสริฐ (2539) ที่พบว่า บุคลิกภาพการหาข้อมูลจากการหยั่งรู้จะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีการหาข้อมูลจากความเป็นจริง เนื่องจากคนกลุ่มนี้จะมีความคิดว่าปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงานนั้น จะเป็นโอกาสในการที่จะพบกับประสบการณ์ใหม่อยู่ตลอดเวลา คนหนึ่งนี้จึงสามารถทำงานต่อไปได้อย่างมีความสุข แม้ว่าจะต้องพบกับงานที่มีอุปสรรคหรือการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เกิดขึ้นให้ต้องแก้ไขก็ตาม ตรงกันข้ามกับบุคลิกภาพการหาข้อมูลจากความเป็นจริง ซึ่งเป็นลักษณะของบุคคลที่ชอบตัวอย่างเฉพาะเจาะจง ปฏิบัติตามกฎหมาย เน้นการปฏิบัติ ต้องการสิ่งที่คาดการณ์ได้ มองอุปสรรคว่าเป็นปัญหาที่ต้องแก้ไข ดังนั้น เมื่อคนกลุ่มนี้ต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคอยู่ตลอดเวลา ปัญหาหลายอย่างจะไม่ใช่ไปตามกฎเกณฑ์ที่ตั้งเสมอไป พวกเขาจึงเกิดความรู้สึกเบื่อ ท้อแท้ และขาดแรงจูงใจในการทำงานได้ง่ายกว่า

บุคลิกภาพในด้านที่เหลือคือ บุคลิกภาพตามลักษณะความสนใจ – สัมพันธ์กับบุคคลอื่น บุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูลและบุคลิกภาพตามลักษณะการปฏิบัติงาน ไม่พบความสามารถในการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงาน นอกจากนั้นบุคลิกภาพทั้งหมดยังไม่พบความแตกต่างในการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีการทำงานในลักษณะที่เป็นกลุ่มหรือทีมงาน การที่กลุ่มประกอบด้วย สมาชิกที่มีแบบบุคลิกภาพแตกต่างกันหลาย ๆ แบบนั้นทำให้กลุ่มได้รับประโยชน์จากความแตกต่างนั้นมากกว่า เนื่องจากแรงมูมของความสามารถความคิดเห็น ความชำนาญ ที่มีความหลากหลายมากขึ้น ในการที่จะนำมาช่วยกันดำเนินการให้ประสบความสำเร็จในผลงานของกลุ่ม อีกทั้งการที่กลุ่มมีบุคลิกภาพของสมาชิกที่แตกต่างกันยังเป็นการป้องกันปรากฏการณ์ที่กลุ่มความคิดคุ้ยไปในทางเดียวกัน (Groupthink) ซึ่งอาจจะทำให้มีการตัดสินใจที่ขาดความรอบคอบได้ง่าย (สุรัชย์ คงประเสริฐ, 2538 : 28 ; อ้างอิงมาจาก Janis, 1983) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในเรื่อง บุคลิกภาพกับประสิทธิภาพทีมงาน จากผลงานของฮอฟมาน (Hoffmann, 1959 : 27 – 32) ได้ทดลองแบ่ง

การทดลองให้กลุ่มทดลองมีความคล้ายคลึงกัน จากผู้ที่ได้ค่าคะแนนจากการประเมินด้วยแบบประเมินบุคลิกภาพที่เรียกว่า Guildford Zimmerman Temperament Survey ที่เหมือนกัน และกลุ่มควบคุมได้มาจากบุคคลที่ได้ค่าคะแนนจากแบบทดสอบดังกล่าว ซึ่งมีคะแนนแตกต่างกัน จากนั้นฮอฟมาน ได้มอบหมายให้ทั้งสองกลุ่มร่วมมือกันแก้ปัญหาที่กำหนดขึ้น 2 ปัญหา โดยปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาที่กลุ่มจะต้องใช้ความร่วมมือกันภายในกลุ่มเป็นพิเศษ จึงจะแก้ปัญหา นั้นได้ ผลการทดลอง พบว่า กลุ่มที่ประกอบด้วยสมาชิกที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกันมีความสามารถในการแก้ปัญหาได้ดีกว่าทั้ง 2 ปัญหา ฮอฟมานสรุปผลการทดลองว่า กลุ่มที่มีประสิทธิภาพจะประกอบด้วยสมาชิกที่มีแบบบุคลิกภาพแตกต่างกัน หลาย ๆ แบบ

บุคลิกภาพแบบเปิดตัว (Extravert) และแบบปิดตัว (Introvert) กับประสิทธิภาพในการทำงาน ทีมงานที่มีประสิทธิภาพนั้นต้องการทั้งสมาชิกที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดตัว (Extravert) และบุคลิกภาพแบบปิดตัว (Introvert) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌานี ฉันทศาสตร์ (2535) ซึ่งได้ทำการทดลองเปรียบเทียบผลปฏิสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการจัดกลุ่มผู้เรียนในวิทยาลัยแห่งหนึ่งตามบุคลิกภาพแบบเปิดตัวและแบบปิดตัวกับความก้าวหน้าในการเรียนของนักศึกษา จำนวน 120 คน ผลการทดลองทั้งสองกลุ่มไม่มีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับความเห็นของเบท (Bates. 1978 : 16) ที่เสนอว่า เรามักจะเข้าใจผิดว่า บุคลิกภาพแบบเปิดตัว (Extravert) เป็นที่ปรารถนาและประสบความสำเร็จ ขณะที่บุคลิกภาพแบบปิดตัว (Introvert) ไม่เป็นที่ต้องการ แต่จากการศึกษาประชากรชาวอเมริกันมีบุคลิกภาพแบบเปิดตัว (Extravert) ร้อยละ 75 และมีบุคลิกภาพแบบปิดตัว (Introvert) ร้อยละ 25 ทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกันในความสำเร็จของการทำงาน

ข้อพิจารณา แม้ว่าบุคลิกภาพแบบปิดตัว (Introvert) จะมีความสัมพันธ์กับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งในทีมงานที่มีประสิทธิภาพ แต่อย่างไรก็ตามความคิดริเริ่มสร้างสรรค์นั้นจะมีประโยชน์ต่อประสิทธิภาพทีมงานก็ต่อเมื่อได้มีการนำหรือแสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์นั้น ๆ ออกมา ซึ่งเป็นบุคลิกภาพแบบเปิดตัว (Extravert)

บุคลิกภาพการหาข้อมูลตามความเป็นจริง (S – sensing) และการหาข้อมูลโดยการหยั่งรู้ (N-Intuition) กับประสิทธิภาพในการทำงาน จอห์นสัน และจอห์นสัน (Johnson & Johnson. 1994 : 332) ได้เทียบเคียงเชิงพฤติกรรมเสนอบุคลิกภาพของบุคคลเมื่อเผชิญหน้ากับความขัดแย้งเปรียบเทียบกับพฤติกรรมของสัตว์ 5 ชนิด คือ เต่า (Withdrawing) ฉลาม (Forcing) ดูกดาหมี (Smoothing) สุนัขจิ้งจอก (Compromise) และ นกฮูก (Confronting) โดยบุคลิกภาพแบบนกฮูกเป็นบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการทำงานทีมที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ บุคลิกภาพของนกฮูก ได้แก่ ใจเย็น รับฟัง สนใจทั้งความต้องการของตนเองและความต้องการของผู้อื่น แสวงหาทางเลือกในการแก้ปัญหาหลาย ๆ ทางเลือกโดยใช้ข้อมูลเหตุผลเป็นหลัก พยายามแก้ปัญหาแบบชนะ-ชนะ (Win – Win Solution) และมักเป็นฝ่ายเริ่มต้นการแก้ปัญหา

นั่นคือ ในส่วนของวิธีการหาข้อมูล บุคลิกภาพแบบนกฮูก จะใช้การหาข้อมูลตามความเป็นจริง (S – sensing) ด้วยการคำนึงถึงเหตุผล ข้อมูลความจริง ผสมผสานกับการรับฟังความต้องการฝ่ายตรงข้าม ซึ่งก็คือการใช้บุคลิกภาพแบบใช้การหยั่งรู้ (N : Intuition) ด้วยนั่นเอง มิได้ใช้เพียงบุคลิกภาพแบบใดแบบหนึ่งโดยเฉพาะ

ข้อพิจารณาโดยรวมก็คือ ในการทำงานเป็นทีมนี้ ตามแนวคิดของ ลินดอน สอดคล้องกับ งานของ ทักแมน (Tuckman. 1965 : [384 - 399) ซึ่งเสนอขั้นตอนในสร้างและพัฒนาทีมงาน 4 ขั้นตอนเช่นกัน ได้แก่

ขั้นที่ 1 ขั้นการจัดตั้งทีม (Forming) เป็นขั้นที่สมาชิกยังมีความรู้สึกกังวล (Anxiety) ขึ้นอยู่กับผู้นำเป็นสำคัญ อยู่ระหว่างการค้นหาและทดสอบพฤติกรรมที่เป็นที่ยอมรับของทีม

ขั้นที่ 2 ขั้นระดมความคิด (Storming) เป็นขั้นที่สมาชิกมีความขัดแย้ง มีการต่อต้านต่อผู้นำมีแง่มุมความคิดที่หลากหลาย มีแรงต้านทานต่อการควบคุมของกลุ่ม

ขั้นที่ 3 ขั้นสร้างบรรทัดฐาน (Norming) เป็นขั้นที่ทีมได้พัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างกัน (Cohesion) มีการกำหนดตกลงในบรรทัดฐาน (Norming) ของทีม เอาชนะปัญหาความขัดแย้งได้ สมาชิกสนับสนุนกันและกัน และสมาชิกมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกัน (Group Identity)

ขั้นที่ 4 ขั้นสร้างผลงาน (Performing) เป็นขั้นที่ ปัญหาระหว่างบุคคลในทีมได้รับการแก้ไขแล้ว สมาชิกมุ่งในวิธีการ (Means) ที่จะทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมาย บทบาทในทีมมีความชัดเจนและมีความยืดหยุ่น

ทั้งนี้ ทักแมน เสนอว่า ในแต่ละขั้นของการสร้างและพัฒนาทีมงานดังกล่าว สมาชิกแต่ละคนมีส่วนสำคัญในการสร้างผลผลิตของทีมงาน ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน ในแต่ละระยะของทีมมีเป้าหมายของแต่ละระยะที่แตกต่างกัน จึงมีความต้องการคุณสมบัติของสมาชิกที่แตกต่างกัน

บุคลิกภาพวิธีการตัดสินใจโดยใช้เหตุผล (T : Thinking) และการตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึก (F : Feeling) กับประสิทธิภาพในการทำงาน

บุคลิกภาพแบบนกฮูกของ จอห์นสัน และจอห์นสัน จะตัดสินใจโดยการใจเย็น รับฟัง สนใจทั้งความต้องการของตนเองและความต้องการของผู้อื่น แสวงหาทางเลือกในการแก้ปัญหาหลาย ๆ ทางเลือกโดยใช้ข้อมูลเหตุผลเป็นหลัก มุ่งการแก้ปัญหาแบบชนะ – ชนะ (Win Win Solution) นั่นคือ การตัดสินใจของ บุคลิกภาพแบบนกฮูก เป็นการตัดสินใจจากทั้งปัจจัยข้อมูลความจริง (Fact) และปัจจัยค่านิยมที่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น กล่าวคือ ใช้ทั้งบุคลิกภาพวิธีการตัดสินใจใช้เหตุผล (T : Thinking) และใช้ความรู้สึก (F : Feeling) ประกอบกัน

บุคลิกภาพวิธีการทำงานแบบใช้แผน (J : Judgment) และแบบยืดหยุ่น (P : Perception) กับประสิทธิภาพในการทำงาน

ในกิจกรรมทุก ๆ รูปแบบต่างกำหนดให้การทำกิจกรรมจะต้องมีแผนในการดำเนินการทั้งสิ้น ต่างกำหนดให้การทำกิจกรรมทุก ๆ กิจกรรม มีการจัดทำตารางแผนการทำงานที่ชัดเจนไว้ทุก ๆ ขั้นตอน ทั้งเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการและประโยชน์ในการ

ติดตามประเมินผล นั่นคือ ตามแนวความคิดนี้สอดคล้องกับบุคลิกภาพวิธีการทำงานแบบมีแผน (J : Judgment)

ขณะเดียวกัน จากมุมมองสังคมวัฒนธรรมไทย จากงานของไพศาล ไกรสิทธิ์ (2535, น. 92 – 97) ระบุว่า คนไทยมีบุคลิกภาพตามสบาย ชอบความสนุกสนาน ไม่ชอบการวางแผนการทำงาน ทำอะไรตามความพอใจของตนเองโดยคำนึงถึงกฎเกณฑ์ของสังคม หรือองค์การในการทำงานต่ำ จึงอาจจะเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการทำงานไปตามที่ตนพอใจ มองสิ่งต่าง ๆ ตามที่ปรากฏในปัจจุบันมากกว่าที่จะมองถึงผลประโยชน์ที่ได้ในอนาคต นั่นคือ ตามแนวความคิดนี้คนไทยชอบใช้บุคลิกภาพวิธีการทำงานแบบยืดหยุ่น (P : Perception) ดังนั้นการทำงานโดยทำตามแผนอย่างเคร่งครัด อาจจะไม่สอดคล้องกับลักษณะค่านิยมหรือพฤติกรรมการทำงานของคนไทยโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับงานของ แมคเกรเกอร์ (McGregor, 1957,p.44) ซึ่งระบุว่าทีมงานที่มีประสิทธิภาพจะมีบรรยากาศที่สบาย ๆ ไม่เคร่งเครียด และสนับสนุนโดยงานของ กิบ (Gibb, 1961 : 141-148) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องบรรยากาศในการทำงาน (Climate) และระบุว่า ในองค์การมีบรรยากาศในการทำงาน 2 ประเภท คือ บรรยากาศปกป้องตนเอง (Defensive Climate) และบรรยากาศสนับสนุน (Supportive Climate) จากการศึกษาดังกล่าว ของ กิบ ยังได้ยืนยันว่าการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพนั้น ต้องการบรรยากาศการสนับสนุน (Supportive Climate) เป็นอย่างมาก ซึ่งพอจะเทียบเคียงได้ว่าบุคลิกภาพวิธีการทำงานแบบยืดหยุ่น (P : Perception) จะมีความสอดคล้องกับบรรยากาศการทำงานแบบสนับสนุน (Supportive Climate)

ข้อพิจารณาโดยทั่วไปก็คือ ถ้าหากมุ่งเน้นวิธีการทำงานแบบยืดหยุ่น (P : Perception) มากจนเกินไป ก็จะทำให้ทีมงานขาดระเบียบและสับสนในขั้นตอนการปฏิบัติได้ เพราะว่าไม่ได้มีการกำหนดขั้นตอนการทำงานเอาไว้อย่างชัดเจนเพียงพอ และอีกประการหนึ่ง การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพนั้นได้ระบุถึงความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของสมาชิกว่า ใครจะต้องทำอะไร เมื่อใด ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในกรณีที่ทีมเผชิญหน้ากับปัญหา การมีแผนหรือมีการเตรียมการทางเลือกต่าง ๆ ไว้ก่อน จะทำให้การประสานงานเป็นไปอย่างราบรื่น อีกทั้งบรรยากาศการทำงานแบบสนับสนุน (Supportive Climate) จะส่งเสริมต่อการสร้างประสิทธิภาพของทีมงานได้ จะต้องผูกพันต่อภารกิจหรือเป้าหมายของทีมด้วย ซึ่งก็คือการทำงานอย่างมีแผน มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน

จากข้อสนับสนุนในการวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า การทำงานร่วมกัน ถ้าผู้ร่วมงานมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน จะมีผลดีต่องานมากกว่าทีมงานที่ประกอบด้วยผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเดียวกัน เพราะบุคลิกภาพในแต่ละลักษณะต่างมีข้อดี และข้อเสียอยู่ในตัวเอง การทำงานร่วมกันจะช่วยลดข้อเสียดังกล่าว ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่า

4. ทักษะคิดในการทำงาน พบความแตกต่างของทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน จากการประเมินตนเอง โดยพบว่ากลุ่มที่มีทัศนคติในการทำงานในเกณฑ์ที่ดี จะมีประสิทธิภาพในการทำงานดีกว่า กลุ่มที่มีทัศนคติในการทำงานในเกณฑ์ที่ไม่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ทั้งนี้เนื่องจากทัศนคติเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม เมื่อบุคคลมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มักจะแสดงออกมาในทิศทางที่ตรงกับทัศนคติของตน เช่นเดียวกับทัศนคติในการทำงาน ผู้มีทัศนคติที่ดีย่อมมีแนวโน้มในการทำงานที่ดีกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริญญา ณ วันจันทร์ (2536) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของครูประถมศึกษา จำนวน 400 คน พบว่า ทักษะคิดต่อวิชาชีพครูเป็นตัวทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของครู นอกจากนี้ยังพบว่าทัศนคติต่อวิชาชีพครูมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของครู โดยครูที่มีทัศนคติต่อวิชาชีพครูสูงจะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าครูที่มีทัศนคติต่ออาชีพครูต่ำ เปรมสุริย์ เชื่อมทอง (2536) ศึกษาจิตลักษณะของผู้บริหารและสถานการณ์ของกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของโรงเรียน จำนวน 240 คน พบว่า ผู้บริหารในโรงเรียนที่มีประสิทธิผลสูงจะมีทัศนคติที่ดีต่องานมากกว่าผู้บริหารในโรงเรียนที่มีประสิทธิผลต่ำ อภิญา โพธิ์ศรีทอง (2536) ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุของพยาบาล จำนวน 293 คน พบว่า ทักษะคิดต่ออาชีพเป็นตัวแปรสำคัญตัวหนึ่งที่สามารถทำนายพฤติกรรมในการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ

ผอเบียร วงศ์ภักดี (2537) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย จำนวน 140 คน พบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมสูง มีทัศนคติต่อการทำงานด้านการฝึกอบรมสูง จะมีการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต่ำ มีทัศนคติต่อการทำงานด้านการฝึกอบรมต่ำ โดยผลนี้พบเฉพาะตามการรายงานที่เจ้าหน้าที่ประเมินตนเองเท่านั้น ลักษณะ วราสิทธิ์ (2537) ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานต่อไปที่สภากาชาดไทยของพยาบาลที่อยู่ในระหว่างการใช้ทุนการศึกษา จำนวน 303 คน พบว่า ทักษะคิดที่จะปฏิบัติงานต่อไป มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานต่อไปที่สภากาชาดไทย และทัศนคติยังเป็นตัวแปรที่มีอำนาจทำนายความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานต่อไปได้มากที่สุด

5. ลักษณะทางชีวสังคม พบว่าอายุเป็นตัวแปรที่มีอำนาจในการทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน จากการประเมินตนเอง โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 โดยอายุเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุด โดยมีอำนาจพยากรณ์ถึงร้อยละ 28.0 และพบว่ามีค่าเบต้าเท่ากับ .496 ซึ่งหมายความว่าค่าตัวแปรอายุเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น .496 หน่วย นอกจากนั้นในด้านความแตกต่างของอายุ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ต่างกัน กล่าวคือผู้มีอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไปจะมีประสิทธิภาพในการทำงาน จากการประเมินตนเองสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ทั้งนี้เนื่องจากอายุที่มากขึ้นย่อมหมายถึงประสบการณ์ที่มากขึ้น มีวุฒิภาวะสูงขึ้น รู้จักชีวิตมีมุมมองที่กว้างไกลและลึกซึ้งมากขึ้น

สามารถปรับตัวได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณีฐฐี มงคลศรี (2540 : บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานสินเชื่อที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานโดยพนักงานที่มีอายุมากกว่า มีการปฏิบัติงานที่ดีกว่าอายุน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และโพลาร์ด (ผอบเขียว องค์กรักดี. 2537 : 38 ; อ้างอิงมาจาก Pollard. 1992 : 90) ซึ่งทำการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีอายุสูงกว่า 30 ปี มีการทำงานดีกว่าพนักงาน ที่อายุต่ำกว่า 30 ปี

เพศ จากการศึกษาพบความแตกต่างของเพศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเพศชายจะมีประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเองสูงกว่าเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันทั้งในด้านความสนใจ และลักษณะการทำงาน ลักษณะของเพศชายจะมีพฤติกรรมการทำงานที่มุ่งเน้นความสำเร็จของชีวิตจากผลการทำงานมากกว่า ในขณะที่เพศหญิงจะไม่ค่อยชอบงานที่มีความรับผิดชอบสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทัย เสริมศรี (2539 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการหมู่บ้านในการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้วยความจำเป็นพื้นฐาน ศึกษากรณีอำเภอสำโรง พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของคณะกรรมการหมู่บ้าน คือ ตัวแปรด้านเพศ และจึงสอดคล้องกับงานวิจัยของนิรันดร์ เอื้อทริทรัพย์ (2539) ซึ่งศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชนและพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของผลการปฏิบัติงาน โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศหญิง ทั้งจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาและจากการประเมินตนเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 โดยเมื่อนำมาเปรียบเทียบกันโดยใช้ค่าสถิติ t พบว่า ค่า t พนักงานประเมินตนเอง คำนวณได้ 3.39 และค่า t จากการประเมินของผู้บังคับบัญชา คำนวณได้ 3.26

สถานภาพสมรส จากการศึกษาพบความสามารถในการพยากรณ์ของสถานภาพสมรส โดยสามารถร่วมกับอายุ เชื้อชาติ อาชีพ บุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูล พยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงาน จากการประเมินตนเองได้ร้อยละ 50.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากคนที่มีความรอบคอบและคนโสดจะให้ความสำคัญในงานต่างกัน คนที่มีความรอบคอบจะไม่ทุ่มเท ยึดงานเป็นสาระสำคัญของชีวิตเพียงประการเดียว แต่มีความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตครบถ้วน จึงมีความทะเยอทะยาน แข่งขัน และแสวงหาความก้าวหน้าในงานน้อยกว่า คนโสด รวมทั้งความสัมพันธ์ในครอบครัว อาจสร้างความกดดันหรือข้อจำกัดในการทำงานได้มากกว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลลักษณ์ ทองสมศรี (2541) ซึ่งศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าตัวแปรสถานภาพสมรสส่งผลต่อความท้อแท้ในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. ประสิทธิภาพในการทำงาน จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินประสิทธิภาพทั้ง 3 ทาง พบว่า การประเมินโดยหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับการประเมินโดยตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และมีความสัมพันธ์กับการประเมินโดยเพื่อนร่วมงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 (จากตาราง 10 ในภาคผนวก) ส่วนการประเมินโดยตนเอง และการประเมินโดยเพื่อนร่วมงานไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างกัน ซึ่งเห็นได้ว่าจะเน้นจากการประเมินผลโดยหัวหน้างานจะอยู่ตรงกลางโดยทิศทางในการประเมินจะใกล้เคียงกับการประเมินโดยเพื่อนร่วมงานมากกว่า จากข้อมูลดังกล่าวจึงเป็นสาเหตุของการพบความมีนัยสำคัญทางสถิติในการพยากรณ์และการศึกษาความแตกต่างในหลายกรณี จากการประเมินตนเอง แต่ไม่พบเลยในการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน และพบอำนาจพยากรณ์เพียงตัวแปรเดียวในการประเมินโดยหัวหน้างาน จากความสัมพันธ์ของการประเมินประสิทธิภาพดังกล่าวอาจกล่าวได้ว่าควรประเมินประสิทธิภาพ โดยหัวหน้างานเป็นวิธีการประเมินที่ดีที่สุด เนื่องจากมีความสัมพันธ์ทั้งจากการประเมินตนเอง และจากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน โดยวิธีการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานโดยเพื่อนร่วมงาน เป็นวิธีที่อาจเกิดความคลาดเคลื่อนได้มากที่สุด โดยปัญหาดังกล่าวอาจเกิดจากลักษณะส่วนตัวของผู้ประเมิน ทำให้แต่ละคนมีมาตรฐานในการประเมินที่ต่างกัน และพนักงานแต่ละคนไม่มีประสบการณ์ในการประเมินผลมาก่อนจึงอาจเกิดความเข้าใจในหลักการประเมินได้ไม่ดีพอ และการให้คะแนนของการประเมินผลโดยวิธีนี้ ใช้การนำคะแนนในการประเมินผลของเพื่อนร่วมงานทุกคนในกลุ่มมาหาค่าเฉลี่ยความแตกต่างของคะแนนของแต่ละคนจึงอาจไม่ชัดเจน รวมทั้งสัมพันธ์ภาพระหว่างกันของคนในกลุ่มอาจทำให้มีการประเมินโดยให้คะแนนที่สูงกว่าความเป็นจริงดังจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยที่ประเมินโดยเพื่อนร่วมงานมีค่าสูงที่สุด คือ 4.06 ในขณะที่ค่าเฉลี่ยจากการประเมินตนเองคือ 3.67 และค่าเฉลี่ยจากการประเมินโดยหัวหน้างานได้ 3.83

อย่างไรก็ตามจากการวิจัยนี้ การประเมินตนเองได้ผลที่น่าสนใจมากที่สุด เนื่องจากพบความสัมพันธ์ อำนาจพยากรณ์ และความแตกต่างระหว่างกลุ่มในหลายกรณี ข้อพิจารณาคือ คะแนนเฉลี่ยจากการประเมินตนเอง มีค่าน้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบทั้ง 3 กรณี แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบไม่ประเมินตนเองสูงเกินไป ทำให้ข้อมูลที่ได้มีความน่าเชื่อถือ ดังนั้นผลการวิจัยที่อ้างอิงข้อมูลจากการประเมินตนเองในการวิจัยนี้ จึงมีความน่าเชื่อถือพอสมควร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากผลการวิจัยพบว่า เชาว์นอรรถมณีนเป็นตัวแปรที่สำคัญมากในการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเชาว์นอรรถมณีนเป็นตัวแปรเดียวที่พบอำนาจพยากรณ์ทั้งจากการประเมินตนเอง และจากการประเมินโดยหัวหน้างาน และยังพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการสร้างเชาว์นอรรถมณีนที่ดีขึ้นให้

กับพนักงาน เพราะเชาวน์อารมณ์เป็นคุณสมบัติที่สามารถฝึกฝนได้ โดยเฉพาะสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน ความตึงเครียดในการทำงาน สามารถเกิดขึ้นได้ง่าย ซึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อผู้มีเชาวน์อารมณ์ต่ำ ทำให้มาตรฐานการทำงานต่ำลง และยังทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ในการทำงาน เพราะผู้มีเชาวน์อารมณ์ต่ำจะมีความทนทานต่อสิ่งเร้าได้น้อยกว่าผู้มีเชาวน์อารมณ์สูง ดังนั้น เชาวน์อารมณ์ จึงเป็นปัจจัยที่สามารถสนับสนุนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. จากผลการวิจัยพบว่าทัศนคติที่ดีในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีทัศนคติในการทำงานต่ำกว่า ดังนั้น หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานให้กับพนักงาน เพราะทัศนคติเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ ทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเป็นในทางดีหรือไม่ก็ตาม อาจเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าสภาพแวดล้อม และเหตุการณ์ต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไป หรือมีการได้รับข้อมูลใหม่มากขึ้น นอกจากประสบการณ์จากสภาพแวดล้อมแล้ว ค่านิยมของคนในกลุ่มยังส่งผลต่อทัศนคติของคนในกลุ่มด้วย การเสริมสร้างทัศนคติที่ดี สามารถทำได้โดยสำรวจถึงข้อมูลที่ทำให้เกิดทัศนคติในทางที่ไม่ดีในการทำงาน และนำข้อมูลนั้นมาในการจัดสภาพแวดล้อมใหม่ ๆ หรือนำมาสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับพนักงาน เพราะทัศนคติที่ไม่ดีบางครั้งก็เกิดจากการได้รับข้อมูลที่คลุมเครือ นอกจากนั้นยังสามารถใช้การปลูกฝังค่านิยมที่ดีให้กับพนักงานได้ด้วยวิธีต่าง ๆ กันไป การเสริมสร้างทัศนคติที่ดีทำให้พนักงานมีความรัก และพร้อมที่จะทำงานนั้นได้อย่างเต็มที่

3. จากผลการวิจัย สามารถนำมาปรับใช้ในการสรรหาบุคลากร โดยองค์กรควรให้ความสำคัญกับการวัดเชาวน์อารมณ์ (EQ) และทัศนคติในการทำงานมากกว่าการวัดเชาวน์ปัญญา (IQ) เพราะทั้งเชาวน์อารมณ์ และทัศนคติในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าเชาวน์ปัญญา

4. จากผลการวิจัย พบว่า เพศและอายุมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งการจัดคนให้เหมาะสมกับงาน เป็นสิ่งที่องค์กรสามารถนำไปปรับใช้ อย่างไรก็ตามถึงผลการวิจัยจะแสดงว่า กลุ่มพนักงานเพศชาย และกลุ่มพนักงานที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพที่ดีกว่า แต่ถ้าทำการวิจัยกับงาน ในลักษณะที่ต่างกัน ผลอาจจะออกมาต่างกันได้ เนื่องจากการทำงานในแต่ละอย่างมีลักษณะแตกต่างกันมากมาย ซึ่งอาจเหมาะสมกับเพศและวัยที่แตกต่างกันออกไปด้วย

5. จากผลการวิจัย พบว่า การประเมินประสิทธิภาพในการทำงานโดยตนเอง หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ได้ผลที่แตกต่างกัน ซึ่งลักษณะดังกล่าว อาจทำให้เกิดปัญหาการบริหารงานในองค์กรได้ เพราะเมื่อหัวหน้าประเมินผลการทำงานของพนักงานแล้วไม่ตรงกับ การรับรู้ของผู้ถูกประเมินหรือเพื่อนร่วมงาน ทั้งสองฝ่ายอาจเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีในการทำงานได้ ดังนั้นองค์กรควรมีความระมัดระวังในการใช้แบบประเมิน โดยการพัฒนาแบบประเมินให้มีบรรทัดฐานและสอดคล้องกับพฤติกรรมการทำงานมากที่สุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

1. จากข้อจำกัดในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากการวิจัยในกลุ่มเฉพาะ ซึ่งมีลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่จำกัด การทำการวิจัยต่อไป จึงควรขยายไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ใหญ่ขึ้น เพื่อศึกษาทิศทางของผลการวิจัย ว่า มีความสอดคล้องกันหรือไม่
2. การแบ่งกลุ่มในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีจำกัด การแบ่งกลุ่มจึงใช้ค่าเฉลี่ยเป็นหลัก ซึ่งอาจทำให้คะแนนของกลุ่มต่ำ และกลุ่มสูงบางคนแตกต่างกันไม่มาก การขยายการวิจัยไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ใหญ่กว่า จะสามารถแบ่งกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำออกจากกันได้อย่างชัดเจน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสูงรัง. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2523.
- กันยา สุวรรณแสง. การพัฒนาบุคลิกภาพ เล่มที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บำรุงสาส์น, 2533.
- จรรยา สุวรรณทัต. ประมวลบทความทางวิชาการที่บรรยายในโอกาสต่าง ๆ ภายในประเทศ พ.ศ. 2511 – 2526. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2526.
- ชุมพร ยงกิตติกุล. "แบบทดสอบวัดสมรรถภาพทางสมอง," รายงานการวิจัยโครงการพัฒนาแบบสอบทางจิตวิทยา. ม.ป.ท., 2524.
- เชิดศักดิ์ โฆวสินธุ์. "การทดสอบนัยสำคัญเพียงพอก้าวหรือ," รวมบทความเกี่ยวกับการวิจัยทางการศึกษา. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. กรุงเทพฯ : ชมรมผู้สนใจงานวิจัยทางการศึกษา.
- ณรงค์ศักดิ์ ตะละภักดิ์ และสมทรง สุวรรณเลิศ. "การหามาตรฐานการทดสอบโปรแกรมสืบแมทริซในเด็กไทย," ใน วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย. 3 : 123 – 136 ; กรกฎาคม 2509.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน และคนอื่น ๆ. ชุดฝึกอบรมการสร้างเสริมคุณลักษณะของข้าราชการพลเรือน. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. 2527.
- ทองหล่อ วิภาวีน. การวัดความถนัด. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2523.
- เทอดศักดิ์ เดชคง. ความฉลาดทางอารมณ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์เนตพรินติ้ง, 2541.
- ธารทิพย์ ภาควิชาการ. ขวัญและประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสาย ค. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. ปรินทิพนิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2540. อัดสำเนา.
- บงอร ภูวภิรมย์ขวัญ. "บุคลิกภาพแห่งบุคคล," วิจัย 81. 1 พฤษภาคม 2524.
- บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคัดสรรกับผลของการปฏิบัติงานตามวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530. อัดสำเนา.
- เบญจศิริ สามห้วย. การปรับแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพ NEO สำหรับนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ปัทมา อ่อนไสว. การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542. อัดสำเนา.
- ประชุมสุข อาชาวำรุง และคนอื่น ๆ. การตรวจสอบเชิงจิตวิทยา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2519.
- ประสาธ อิศรปริดา. ธรรมชาติและกระบวนการเรียนรู้. มหาสารคาม : ศูนย์เอกสารและตำรา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2523.
- ปริญญา ณ วันจันทร์. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของครูประถมศึกษาในจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2536. อัดสำเนา.
- เปรมสุรีย์ เชื้อมทอง. จิตลักษณะของผู้บริหารและสภาวะการณ์ของกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของโรงเรียน. วิทยานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2536. อัดสำเนา.
- ผอบเขียว วงศ์ภักดี. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2537. อัดสำเนา.
- พรณี ช.เจนจิต. จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : อมรินทร์การพิมพ์, 2528.
- เยาวพา เดชะคุปต์. ความสามารถทางสติปัญญากับความคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนชั้นเด็กเล็กโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. กรุงเทพฯ : ภาควิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2536.
- ลักษณา วราสินธุ์. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานต่อไปที่สภากาชาดไทยของพยาบาลที่อยู่ระหว่างใช้ทุนการศึกษาของสภากาชาดไทย. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2537. อัดสำเนา.
- วรรณา ชีรวรรรัตน์. ผลของบุคลิกภาพ ทักษะคิดต้องานขาย และปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540. อัดสำเนา.
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ รู้เขา รู้เรา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน, 2539.
- สมทรง สุวรรณเลิศ. "การประเมินค่า WISC และ WAIS IQ จากคะแนน Progressive Matrices," ใน วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย. 3 : 205 – 211 ; กรกฎาคม-กันยายน 2511.

- สุรัชย์ คงประเสริฐ. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพตามแบบ MBTI กับประสิทธิภาพที่ทำงาน.
 วิทยานพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539. อัดสำเนา.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. จิตวิทยาการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย, 2536.
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. จิตวิทยาการเรียนรู้ผู้ใหญ่. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่
 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2533. อัดสำเนา.
- อภิญา โพธิ์ศรีทอง. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุของพยาบาล
 ในสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. ปรินญาณินพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ :
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2536. อัดสำเนา.
- อารี พันธุ์มี. จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : บริษัทเลิฟแอนด์ลิฟเพรส จำกัด,
 2534.
- Abrahamsen, D. The road to emotional maturity. New Jersey Prentice-Hall, 1958.
- Allport, G.W. Pattern and growth in personality. New York : Macmillan, 1982.
- Bernard, H.W. Mental health in the classroom. New York : McGraw-Hill Inc., 1970.
- Campbell, D.J., K.M. Campbell and D. Kennard. "The Effects of Family Responsibility
 on the Work Commitment and Job Performance of Non-Professional Women,"
Journal of Occupational and Organizational Psychology. 67 : 283 – 296 ; 1994.
- Cooper, R.K. and A. Sawaf. Executive EQ Intelligence in leadership and organization.
 New York : Grosset/Put nam.
- Eysenck, H.J. "Personality and intelligence : Psychometric and experimental approacher,"
 p. 3 – 31. In R.J. Stenberg & Ruzgis P. (Eds.). Personality and intelligence.
 Cambridge : University Press, 1994.
- Gardner, H. Frames of mind : the theory of multiple intelligences. New York :
 Basic Books.
- Goleman, D. Emotional intelligence : Why it can matter more than IQ. New York :
 Bantam Books.
- . "What makes a leader?," Harvard Business Review. 76 : 93 – 104 ;
 November – December, 1998.
- . Working with emotional intelligence. New York : Bantam Books, 1998b.
- Hall, C.S. and G. Lindzey. Theories of personality. 2ed. New York : John Wiley and
 Sons, 1970.
- . Theories of personality. 3ed. New York : John Wiley and Sons, 1978.

- Hilgard, E.A. Introduction to psychology. New York : Harcourt Brace and World, Inc., 1965.
- Morris, C.R. Psychology. 3ed. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, Inc., 1979.
- Myers, Briggs Isabel. Introduction to type. Eleventh Printing, Palo Alto, CA : Psychologist Press Inc., 1989.
- Myers, B. Peter and Myers D. Katherine. Manual : A Guide to The Development and use of The Myers-Briggs Type Indicator. Fourth Edition. Palo Alto, CA : Psychologist Press, Inc., 1985.
- Polanyi, M. "Tacit knowledge," in M. Marx and F. Goodson. (Eds). Theories in Contemporary psychology. p. 330 – 344. New York : Macmillan, 1976.
- Robbins, S.P. Organizational behavior. p. 2. 8th ed. New Jersey & Prentice Hall, 1998.
- Salovey, P. and J.D. Mayer. "Emotional Intelligence," Imagination, cognition and Personality. 9 : 185 – 211 ; 1990.
- Salovey, P. and others. "Emotional attention clarity and repair : Exploring emotional intelligence using the trait meta-mood scale," In J.W. Pennebaker (Ed.). Emotion, disclosure and health. p. 125 – 154. Washington D.C. : American Psychological Association, 1995.
- Seiger, C.A. "Implicit learning," Psychological Bulletin. 115, 163 – 196 ; 1994.
- Wagner, R.K. and R.J. Sternberg. "Practical intelligence in real-world pursuits : The Role of tacit knowledge," Journal of Personality and Social Psychology. 49 : 436 – 458 ; 1985.
- Wechsler, David. The Measurement and Appraisal of Adult Intelligence Scale. 4th ed. Baltimore, The Williams and Willins Co., 1958.
- Woodcock, Mike. Team Development Manual. 2ed. Hants : Gower, 1989.

ภาคผนวก

ตาราง 24 แสดงความสัมพันธ์รายข้อของแบบวัดประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างคะแนนเป็นรายข้อกับคะแนนแบบรวมทั้งฉบับ

ประเมินตนเอง		ประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน		ประเมินโดยหัวหน้างาน	
ข้อที่	ค่า r	ข้อที่	ค่า r	ข้อที่	ค่า r
1	0.707	1	0.566	1	0.569
2	0.643	2	0.747	2	0.809
3	0.592	3	0.757	3	0.607
4	0.635	4	0.698	4	0.576
5	0.606	5	0.549	5	0.684
6	0.617	6	0.657	6	0.771
7	0.658	7	0.583	7	0.636
8	0.664	8	0.826	8	0.741
9	0.457	9	0.619	9	0.772
10	0.636	10	0.541	10	0.697
11	0.582	11	0.764	11	0.822
12	0.584	12	0.604	12	0.752
13	0.463	13	0.578	13	0.761
14	0.652	14	0.596	14	0.755
ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด		15	0.453	15	0.85
เท่ากับ 0.865		16	0.612	16	0.703
		ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด		17	0.706
		เท่ากับ 0.905		18	0.722
				ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด	
				เท่ากับ 0.945	

ตาราง 25 แสดงความสัมพันธ์รายข้อของแบบวัดเชาว์อารมณ์ โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์
แบบเพียร์สันระหว่างคะแนนเป็นรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ

ข้อที่	ค่า r	ข้อที่	ค่า r	ข้อที่	ค่า r	ข้อที่	ค่า r	ข้อที่	ค่า r
1	0.441	9	0.244	17	0.398	25	0.494	33	0.565
2	0.634	10	0.344	18	0.636	26	0.431	34	0.719
3	0.733	11	0.578	19	0.317	27	0.584	35	0.647
4	0.432	12	0.402	20	0.403	28	0.509	36	0.614
5	0.529	13	0.655	21	0.378	29	0.465	37	0.7
6	0.568	14	0.37	22	0.453	30	0.569	38	0.528
7	0.603	15	0.43	23	0.419	31	0.753	39	0.756
8	0.643	16	0.626	24	0.515	32	0.559	40	0.683

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดเท่ากับ 0.934

ตาราง 26 แสดงความสัมพันธ์รายข้อของแบบวัดบุคลิกภาพ โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์
แบบเพียร์สันระหว่างคะแนนเป็นรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ

ข้อที่	ค่า r	ข้อที่	ค่า r	ข้อที่	ค่า r	ข้อที่	ค่า r
1	0.554	10	0.311	19	0.559	28	0.445
2	0.408	11	0.349	20	0.346	29	0.549
3	0.633	12	0.72	21	0.476	30	0.427
4	0.721	13	0.411	22	0.492	31	0.48
5	0.509	14	0.602	23	0.488	32	0.471
6	0.451	15	0.374	24	0.496	33	0.717
7	0.42	16	0.402	25	0.333	34	0.726
8	0.522	17	0.46	26	0.537	35	0.441
9	0.383	18	0.315	27	0.347	36	0.507

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดเท่ากับ 0.766

ตาราง 27 แสดงความสัมพันธ์รายข้อของแบบวัดทัศนคติในการทำงาน โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างคะแนนเป็นรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ

ข้อที่	ค่า r	ข้อที่	ค่า r
1	0.63	20	0.697
2	0.314	21	0.581
3	0.547	22	0.719
4	0.6	23	0.68
5	0.455	24	0.818
6	0.569	25	0.66
7	0.442	26	0.718
8	0.656	27	0.445
9	0.252	28	0.55
10	0.212	29	0.764
11	0.251	30	0.383
12	0.315	31	0.269
13	0.478	32	0.473
14	0.666	33	0.432
15	0.554	34	0.205
16	0.748	35	0.474
17	0.556	36	0.336
18	0.391	37	0.489
19	0.491	38	0.377

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดเท่ากับ 0.922

แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

- เพศ ☐ ชาย
☐ หญิง
- อายุ ☐ ต่ำกว่า 30 ปี
☐ ตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป
- สถานภาพ ☐ โสด
☐ สมรส

แบบวัดประสิทธิภาพในการทำงาน
จากการประเมินตนเอง

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
1. ข้าพเจ้าเข้าใจระเบียบและวิธีปฏิบัติงานในหน้าที่ของข้าพเจ้าเป็นอย่างดี จึงสามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จ					
2. ข้าพเจ้าสามารถทำงานในตำแหน่งได้อย่างดี และมีผลงานเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ					
3. ข้าพเจ้าสามารถนำความรู้ที่ได้เรียนมา มาประยุกต์ใช้					
4. ข้าพเจ้ามีความสุขและสนุกในการทำงาน และพึงพอใจในผลงานของข้าพเจ้า					
5. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมของข้าพเจ้าประสบความสำเร็จ					
6. ข้าพเจ้าเห็นว่างานที่ข้าพเจ้าทำอยู่เป็นผลดีต่อหน่วยงานและมีส่วนสนับสนุนให้งานโดยส่วนรวมของหน่วยงานเจริญมากขึ้น					
7. ข้าพเจ้ามีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน โดยไม่รู้สึกเบื่อหน่าย					
8. งานที่ข้าพเจ้าทำอยู่ เป็นงานที่ต้องรับผิดชอบมาก แต่ข้าพเจ้าก็ไม่ท้อถอย					
9. ข้าพเจ้ารู้สึกว่างานที่ทำอยู่ในขณะนี้ เป็นงานที่ทำท้าทายและมีโอกาสก้าวหน้ามากขึ้นตามลำดับ					

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
10. ข้าพเจ้าให้คำแนะนำและช่วยเหลือปัญหา ในการทำงาน และเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
11. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการทำงาน ข้าพเจ้าสามารถแก้ปัญหาให้ลุกล่ง ไปได้ด้วยดี					
12. ข้าพเจ้านำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงการทำงานต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานให้ดีขึ้น					
13. ข้าพเจ้าได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา ต่าง ๆ ในเรื่องงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพของงานให้ดีขึ้น					
14. หัวหน้างานข้าพเจ้า เพื่อนร่วมงาน และ บุคคลอื่น ยอมรับในผลการปฏิบัติงานของ ข้าพเจ้า และมักจะยกย่องชมเชยอยู่เสมอ					

แบบวัดประสิทธิภาพในการทำงาน
จากการประเมินของเพื่อนร่วมงาน

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
1. เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้ามีความรู้ และ เข้าใจในงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี					
2. เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้ามีการพัฒนา ตนเองในเรื่องงานให้เชี่ยวชาญและก้าวหน้า ในงานขึ้นเรื่อย ๆ					
3. เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าขยันขันแข็งใน การทำงานเป็นอย่างมาก					
4. เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้ามีความ กระตือรือร้นในการทำงาน และแสวงหาความรู้ ใหม่ ๆ อยู่เสมอ					
5. เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้ามักจะทำ รายงานการทำงานอย่างละเอียดรอบคอบ อยู่เสมอ ๆ					
6. เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้ากล้าแสดง ความคิดเห็นในเรื่องงาน					
7. เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า มักจะเสนอตัว เข้าช่วยงานที่จะสามารถช่วยได้ทุกงาน					
8. เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้ามีทักษะในการ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี					
9. เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า แบ่งเวลาเป็น คือเวลาทำงานทำอย่างตั้งใจและจริงจัง ส่วน เวลาพักก็จะสนุกสนานเฮฮา พักผ่อนเต็มที่					

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
10. เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า สามารถที่จะพัฒนาตนเองในเรื่องงานให้ไปสู่ความสำเร็จในอนาคตได้					
11. เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าสามารถทำงานที่มอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี					
12. ข้าพเจ้ารู้สึกไว้วางใจในตัวเพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้า เมื่อต้องทำงานร่วมกัน					
13. เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าให้ความร่วมมือในการทำงานกับตัวข้าพเจ้าอยู่เสมอ					
14. เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าสามารถให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ได้					
15. เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าให้ความเอาใจใส่เป็นอย่างดีต่อลูกค้าหรือผู้มาติดต่อกับหน่วยงาน					
16. เพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าสามารถเผชิญปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานอย่างไม่สะทกสะท้าน					

แบบวัดประสิทธิภาพในการทำงาน
จากการประเมินของผู้บังคับบัญชา

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
1. ผู้ใต้บังคับบัญชาของข้าพเจ้ามีความรู้และเข้าใจในงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี					
2. ผู้ใต้บังคับบัญชาของข้าพเจ้ามีการพัฒนาตนเองในเรื่องงานให้เชี่ยวชาญและก้าวหน้าในงานขึ้นเรื่อย ๆ					
3. ผู้ใต้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าขยันขันแข็งในการทำงานเป็นอย่างมาก					
4. ผู้ใต้บังคับบัญชาของข้าพเจ้ามีความกระตือรือร้นในการทำงาน และแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ					
5. ผู้ใต้บังคับบัญชาของข้าพเจ้ามักจะทำรายงานการปฏิบัติงานอย่างละเอียดรอบคอบอยู่เสมอ ๆ					
6. ผู้ใต้บังคับบัญชาของข้าพเจ้ามักจะเสนอตัวเข้าช่วยงานที่จะสามารถช่วยได้ทุกงาน					
7. เมื่อทางบริษัทมีงานด่วน หรืองานพิเศษต่าง ๆ ผู้ใต้บังคับบัญชาของข้าพเจ้ามักจะรับอาสาที่จะช่วยงานเสมอ					
8. ผู้ใต้บังคับบัญชาของข้าพเจ้ามีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี					

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
9. ผู้ได้บังคับบัญชาของข้าพเจ้า แบ่งเวลาเป็น คือเวลาทำงานทำอย่างตั้งใจ และจริงจัง ส่วนเวลาพักก็จะสนุกสนานเฮฮา พักผ่อนเต็มที่					
10. ผู้ได้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าเป็นผู้ที่มี มนุษยสัมพันธ์ดี					
11. ผู้ได้บังคับบัญชาของข้าพเจ้า สามารถที่จะ พัฒนาตนเองในเรื่องงานให้ไปสู่ความสำเร็จใน อนาคตได้					
12. ผู้ได้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าสามารถ ทำงานที่มอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี					
13. ข้าพเจ้ารู้สึกไว้วางใจในตัวผู้ได้บังคับบัญชา ของข้าพเจ้า เมื่อข้าพเจ้ามอบหมายสิ่งหนึ่ง สิ่งใดให้ทำก็ตาม					
14. ผู้ได้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าเชื่อฟังและ ให้ความร่วมมือกับข้าพเจ้าเสมอ					
15. ผู้ได้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าสามารถให้ คำปรึกษาแก่ผู้ร่วมงานได้					
16. ผู้ได้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าให้ความ เอาใจใส่เป็นอย่างดีต่อลูกน้องหรือผู้มาติดต่อ กับหน่วยงาน					
17. ผู้ได้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าแสดงความ รับผิดชอบเต็มที่เมื่อเกิดความบกพร่องใน การปฏิบัติงาน					
18. ผู้ได้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าสามารถเผชิญ ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานอย่าง ไม่สะทกสะท้าน					

แบบสอบถามเกี่ยวกับชาวน์อารมณ์

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ ค่อยจริง	ไม่จริง
1	ข้าพเจ้ารู้ตลอดเวลาว่าในขณะนั้นข้าพเจ้ามีความรู้สึกอย่างไร				
2	ข้าพเจ้ารู้ตัวว่าจะสามารถเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ได้หรือไม่				
3	ความรู้สึกผิดชอบ ชั่วดี ช่วยให้ข้าพเจ้าระวังการทำผิด				
4	ข้าพเจ้ารู้ตัวว่าเมื่อไรที่พร้อมจะทำงาน				
5	ไม่ว่าจะทำอะไรข้าพเจ้าทำอย่างมีสติและมั่นใจ				
6	ข้าพเจ้ารู้ตัวว่าตนเองมีนิสัยอย่างไร				
7	ข้าพเจ้ารู้ว่าตนเองกำลังสนทนาเรื่องอะไรอยู่				
8	ข้าพเจ้าสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องว่าสิ่งใดควรทำหรือไม่ควรทำ				
9	ข้าพเจ้าสามารถห้ามตัวเองไม่ให้คิดในสิ่งที่ไม่ดีต่อคนอื่น				
10	แม้จะถูกเพื่อนวิจารณ์ผลงาน ข้าพเจ้ายังคงรักษาสีหน้าให้เป็นปกติได้				
11	ข้าพเจ้าสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองในขณะที่ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น				
12	ข้าพเจ้าจะแสดงอาการหงุดหงิดไม่พอใจถ้าทำงานกับคนที่ไม่ชอบ				
13	ข้าพเจ้ารับฟังคำวิจารณ์จากเพื่อนได้โดยไม่แสดงความโกรธ				

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ ค่อยจริง	ไม่จริง
14	เวลาข้าพเจ้าโกรธ ข้าพเจ้าจะขว้างปกล้างของ เพื่อระบายอารมณ์				
15	ข้าพเจ้าสามารถเล่นกีฬาต่อไปได้แม้จะถูก ฝ่ายตรงข้ามยั่วโมโห				
16	แม้ว่าอารมณ์ไม่ดี ข้าพเจ้าก็ยังสามารถพูดคุย ได้เป็นปกติ				
17	เมื่อต้องทำงานต่าง ๆ ข้าพเจ้าคิดว่าต้องทำให้ สำเร็จ				
18	ข้าพเจ้าเปรียบเทียบผลงานกับเพื่อน เพื่อ ปรับปรุงงานให้ดีขึ้น				
19	แม้ว่าจะทำงานชิ้นใดไม่ได้ ข้าพเจ้าก็จะพยายาม ทำต่อไป				
20	ข้าพเจ้าจะนึกถึงเป้าหมายก่อนการทำงาน				
21	ข้าพเจ้าพยายามคิดแก้ปัญหาต่อไปแม้จะไม่ค่อย คิดหนักก็ตาม				
22	เมื่อข้าพเจ้าสนใจสิ่งใด ข้าพเจ้าจะมุ่งมั่นทำให้ สำเร็จให้ได้				
23	ข้าพเจ้าชอบแก้ปัญหาด้วยตัวเองก่อนที่จะไปขอ คำแนะนำจากผู้อื่น				
24	ข้าพเจ้าจะแก้ปัญหาด้วยวิธีต่าง ๆ กันไป ไม่เหมือนเดิม				
25	ในการพูดคุยกับผู้อื่น ข้าพเจ้าสามารถรับรู้ได้ว่า				
26	ข้าพเจ้าสนใจความรู้สึกของคู่สนทนา				
27	ข้าพเจ้าพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นของ เพื่อน ๆ				

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ ค่อยจริง	ไม่จริง
28	ข้าพเจ้าสามารถรับรู้อารมณ์ของผู้อื่นได้ด้วยการฟังน้ำเสียง				
29	ข้าพเจ้าบอกได้ว่าคนใกล้ชิดของข้าพเจ้ากำลังรู้สึกอย่างไร				
30	ข้าพเจ้าพร้อมที่จะทำให้คนรอบข้างสบายใจ				
31	ข้าพเจ้าพูดในเรื่องที่ทำให้ผู้อื่นรู้สึกดีและสบายใจขึ้น				
32	ข้าพเจ้าพยายามทำความเข้าใจกับอารมณ์และความรู้สึกของคนที่อยู่รอบข้าง				
33	ข้าพเจ้าพร้อมที่จะติดต่อประสานงานกับคนทุกคนได้				
34	ข้าพเจ้าสามารถเข้ากับเพื่อน ๆ ทุกคนได้				
35	ข้าพเจ้าเต็มใจทำงานกลุ่มตามที่ได้รับมอบหมาย				
36	ข้าพเจ้ามีความจริงใจกับทุกคนที่อยู่รอบข้าง				
37	ข้าพเจ้าให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหาของกลุ่ม				
38	ข้าพเจ้าพยายามให้กำลังใจเพื่อน ๆ ในการทำงาน				
39	ข้าพเจ้าสามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อน ๆ ได้ดี				
40	ข้าพเจ้าพยายามปรับปรุงนิสัยให้เข้ากับกลุ่มเพื่อน				

แบบวัดบุคลิกภาพ

โปรดวงกลมล้อมรอบตัวเลือกเปรียบเทียบในแต่ละข้อเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับ
ลักษณะของท่านมากที่สุด

1. ก. ฉันชอบการได้พบปะกับผู้คนมากหน้าหลายตา
 ข. ฉันชอบการอยู่เงียบ ๆ คนเดียว
2. ก. ฉันชอบทำอะไรอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา
 ข. ฉันชอบการพรางตนเอง
3. ก. ฉันชอบการอาสาและการให้บริการ
 ข. ฉันเป็นคนพุดน้อย
4. ก. ฉันเป็นคนชอบงานสังคม
 ข. ฉันเป็นคนชอบอยู่ตามลำพัง พุดคุยเฉพาะคนที่สนิทสนมคุ้นเคย
5. ก. ฉันใช้เวลาว่างในการพุดคุยและเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่น
 ข. ฉันใช้เวลาว่างกับความคิดของตนเอง
6. ก. เพื่อนมองว่าฉันเป็นคนร่าเริง
 ข. เพื่อนมองว่าฉันเป็นคนเก็บตัว
7. ก. เมื่อฉันต้องพบกับคนแปลกหน้า ฉันรู้สึกว่าจะต้องใช้ความพยายามมากที่สุด
 ข. เมื่อฉันต้องพบกับคนแปลกหน้า ฉันรู้สึกว่าเป็นเรื่องสบาย ๆ
8. ก. ฉันชอบความสงบ
 ข. ฉันชอบความมีชีวิตชีวา
9. ก. ฉันชอบครุ่นคิดคำนึง
 ข. ฉันชอบเปิดเผยตรงไปตรงมา
10. ก. ก่อนจะทำงานใด ๆ ฉันชอบหาข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องนั้นอย่างรอบด้านก่อนเสมอ
 ข. การทำงานใด ๆ ฉันชอบที่จะใช้ประสบการณ์ที่มีอยู่
11. ก. ฉันเป็นคนละเอียดรอบคอบ
 ข. ฉันเป็นคนง่าย ๆ สบาย ๆ
12. ก. ฉันสนใจข้อมูลในรายละเอียด
 ข. ฉันสนใจข้อมูลในภาพรวม ๆ

13. ก. เรื่องส่วนตัวกับเรื่องงานต้องแยกจากกันโดยเด็ดขาด
ข. ความรู้สึกและค่านิยมของบุคคลมีความสำคัญ
14. ก. ฉันชอบการเรียนรู้โดยค้นคว้าจนรู้แจ้งเห็นจริงในเรื่องนั้น ๆ
ข. ฉันชอบการเรียนรู้โดยการครุ่นคิดผสมผสานกับประสบการณ์
15. ก. ฉันชอบการค้นคว้าจากเอกสาร ตำราต่าง ๆ ที่ได้รับการยอมรับแล้ว
ข. ฉันชอบการแลกเปลี่ยนประสบการณ์
16. ก. ฉันให้ความสำคัญกับการหาข้อมูลอย่างรอบคอบ
ข. ฉันให้ความสำคัญกับการคาดคะเนจากประสบการณ์
17. ก. ฉันเชื่อในการหาข้อมูลอย่างถูกต้องตามหลักการทางวิทยาศาสตร์
ข. ฉันเชื่อในการหาข้อมูลบางครั้งต้องใช้การสันนิษฐาน
18. ก. ฉันเข้ากันได้ดีกับคนที่มีจินตนาการ
ข. ฉันเข้ากันได้ดีกับคนที่จริงจัง ไม่เพ้อฝัน
19. ก. ฉันชอบการตัดสินใจแก้ปัญหาอย่างมีระบบ
ข. ฉันชอบการแก้ปัญหาอย่างยืดหยุ่นตามสภาพการณ์
20. ก. ฉันชอบการตัดสินใจที่เด็ดขาด
ข. ฉันชอบการตัดสินใจแบบที่มีทางเลือกหลาย ๆ ทาง
21. ก. ฉันชอบการตัดสินใจที่มีการกำหนดเวลาไว้นั่นเอง
ข. ฉันชอบการตัดสินใจที่ปรับได้ เมื่อคิดว่าเป็นความจำเป็น
22. ก. ฉันตัดสินใจโดยใช้พื้นฐานของข้อความจริงที่มีอยู่
ข. ฉันตัดสินใจโดยใช้พื้นฐานของค่านิยมของบุคคลและสังคม
23. ก. ฉันยึดหลักของความถูกต้องในการตัดสินใจ
ข. ฉันตัดสินใจโดยใช้หลักความถูกต้องของผู้ที่เกี่ยวข้อง
24. ก. ฉันเป็นนักต่อสู้ในสิ่งที่ฉันคิดว่าถูกต้อง
ข. ฉันโอนอ่อนการตัดสินใจไปตามสถานการณ์
25. ก. ฉันชอบการตัดสินใจด้วยตัวเอง
ข. ฉันชอบการตัดสินใจจากการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
26. ก. ฉันตัดสินใจจากความจริง
ข. ฉันตัดสินใจจากความเหมาะสมของสถานการณ์

27. ก. ฉันชอบคำชมว่าเป็นคนมีหัวใจ หัวใจ
ข. ฉันชอบคำชมว่าเป็นคนมีเหตุผล
28. ก. ฉันชอบการทำงานที่มีแผนงานชัดเจน
ข. ฉันชอบการทำงานที่กำหนดการทำงานไว้เป็นแนวทางกว้าง ๆ
29. ก. ฉันชอบการทำงานตามระเบียบ กฎ กติกา
ข. ฉันชอบการทำงานที่ต่างถ้อยที่ถ้อยอาศัยกันและกัน
30. ก. ฉันเชื่อในการวางแผนป้องกันปัญหาเอาไว้ก่อนที่จะสายเกินแก้
ข. ฉันเชื่อในการแก้ไขปัญหตามสถานการณ์
31. ก. ฉันชอบการจัดระบบ ระเบียบในสิ่งที่จะต้องทำ
ข. ฉันมักจะทำสิ่งต่าง ๆ โดยที่ไม่ค่อยได้เตรียมตัวบ่อย ๆ
32. ก. ฉันชอบการอยู่ในระเบียบวินัยที่เคร่งครัด
ข. ฉันเชื่อการทำอะไรให้ได้ดีต้องไม่เคร่งครัดจนเกินไป
33. ก. ฉันใช้ชีวิตแต่ละวันตามกำหนดเวลาที่แน่นอน
ข. ฉันใช้ชีวิตโดยใส่ใจแต่ว่าในขณะนั้นอยากจะทำอะไร
34. ก. ในแต่ละวัน ฉันมักจะเขียนหรือกำหนดรายการว่าจะต้องทำอะไรบ้าง
ข. ในแต่ละวัน ฉันเปลี่ยนวิถีชีวิตไปเรื่อย ๆ ทำให้ชีวิตน่าสนใจขึ้น
35. ก. การต้องทำอะไรตามกำหนดการหรือตารางเวลาเป็นเรื่องที่ฉันชอบ
ข. การต้องทำอะไรตามกำหนดการหรือตารางเวลาเป็นสิ่งที่สร้างความอึดอัดใจ
36. ก. ฉันทำงานได้ดีที่สุด เมื่อทำตามแผนงานที่วางไว้อย่างละเอียด
ข. ฉันทำงานได้ดีที่สุด เมื่อได้เปลี่ยนแปลงการทำงานได้ตามสถานการณ์

แบบสอบถามทัศนคติในการทำงาน

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
1. ห้องทำงานในหน่วยงานของท่านมีความสะดวกสบาย					
2. หน่วยงานของท่านนำเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น คอมพิวเตอร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์					
3. หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพ					
4. เครื่องมือและอุปกรณ์ในหน่วยงานท่านยังล้าสมัยอยู่					
5. หน่วยงานของท่านมีแสงสว่างเพียงพอ					
6. หน่วยงานของท่านควรปรับปรุงเรื่องความสะดวกและกลิ่น					
7. หน่วยงานของท่านมีการกำจัดขยะอย่างสม่ำเสมอ					
8. งานที่ท่านทำอยู่ตรงกับลักษณะนิสัยของท่าน					
9. งานที่ท่านรับผิดชอบมีปริมาณที่เหมาะสม					
10. งานที่ท่านทำท้าทายความสามารถของท่าน					

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
11. งานที่ท่านทำมีความซ้ำซากจำเจ น่าเบื่อหน่าย					
12. งานที่ท่านทำอยู่ที่นี่ท่านสามารถ ตัดสินใจและแก้ปัญหาเองได้					
13. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านได้รับ มอบหมายมีความสำคัญยิ่งต่อหน่วยงาน					
14. หน่วยงานของท่านมีนโยบาย การบริหารงานที่ชัดเจน					
15. ท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็นที่มี ประโยชน์ต่อหน่วยงาน					
16. หน่วยงานของท่านมีระเบียบ ข้อบังคับที่ดี					
17. ท่านรู้สึกอึดอัดและไม่สบายใจ เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ข้อบังคับของ หน่วยงาน					
18. วันลาในกรณีต่าง ๆ เช่น ลาป่วย ลากิจ ลาพักร้อน เพียงพอและเหมาะสม					
19. ขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานของท่านมีการระบุไว้ อย่างชัดเจน					
20. ผู้บริหารมีหลักเกณฑ์ที่ดีในการ ประเมินผลงานของผู้ทำงาน					
21. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสำคัญ กันเองและเอาใจใส่แก่ลูกน้องเสมอ					

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
22. บรรยากาศในการทำงานใน หน่วยงานของท่านเป็นไปด้วยความ อบอุ่นเป็นมิตร					
23. หน่วยงานของท่านมีการติดต่อ ประสานงานที่ดี มีประสิทธิภาพ					
24. ผู้บังคับบัญชามีความสนใจและ เข้าใจปัญหาในการทำงานของลูกน้อง					
25. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมลูกน้องให้ พัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้า					
26. ผู้บังคับบัญชาร่วมมือกับท่านเพื่อ แก้ปัญหาการทำงานให้ดีขึ้น					
27. ท่านสามารถทำงานร่วมกับ เพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
28. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านต่าง ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือกันทำงาน ด้วยความเต็มใจ					
29. เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่มักไม่มี ความจริงใจต่อท่าน					
30. ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงาน ในปัจจุบัน					
31. การได้ปฏิบัติงานในวิชาชีพนี้ทำให้ ท่านรู้สึกว่าคุณค่า					
32. ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานใน หน้าที่นี้					
33. งานที่ท่านทำก่อให้เกิดความรู้สึก ต่ำต้อย เพราะต้องรับใช้ผู้อื่น					

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
34. ท่านคิดว่าการทำงานในหน้าที่นี้ เหน็ดเหนื่อย และไม่คุ้มค่า					
35. งานที่ท่านทำอยู่นี้ ทำให้ท่านได้รับ การยกย่องจากผู้อื่น					
36. ท่านคือผู้ที่ลูกค้าให้ความสำคัญ และเห็นคุณค่า					
37. ท่านคิดว่าตนเองไม่มีเกียรติที่ต้อง ปฏิบัติงานตามคำสั่งของลูกค้า					
38. ท่านกลัวที่จะเปิดเผยและแสดงให้ ผู้อื่นทราบว่าท่านประกอบอาชีพอะไร					

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นายปรการ กุฎีคง
สถานที่เกิด	กรุงเทพฯ
ที่อยู่ปัจจุบัน	2324/6 ถนนนราธิวาสราชนครินทร์ ซ่องนนทรี ยานนาวา กรุงเทพฯ 10120
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่รับงาน/จัดส่งฝ่ายปฏิบัติการ บริษัททีพีไอคอนกรีตจำกัด
ประวัติการศึกษา	
2534	ปริญญาตรีครุศาสตร์บัณฑิต (คบ.) จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2544	ปริญญาโทการศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ
บริษัททีพีไอคอนกรีตจำกัด

บทคัดย่อ
ของ
πραการ กุฎีอง

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาพัฒนาการ
มีนาคม 2544

จุดมุ่งหมายของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาปัจจัยบางประการที่สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทที่พีไอคอนกรีตจำกัด 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน โดยแยกตามปัจจัย เชวาร์ปัญญา เชวาร์อารมณ์ บุคลิกภาพ ทักษะ และลักษณะทางชีวสังคม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการของบริษัทที่พีไอคอนกรีตจำกัด ซึ่งมี 3 แผนก คือ แผนกรับงาน - จัดส่ง แผนกธุรการ และแผนกสโตร์คอนกรีต ที่ยังคงปฏิบัติงานอยู่ในปี 2544 จำนวน 70 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล แบบวัดประสิทธิภาพในการทำงาน แบบวัดเชวาร์ปัญญา แบบวัดเชวาร์อารมณ์ แบบวัดบุคลิกภาพ และแบบวัดทักษะในการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ทดสอบค่า t สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรที่สามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน จากการประเมินตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ได้แก่ อายุ และเชวาร์อารมณ์ ตัวแปรที่สามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยหัวหน้างานได้แก่ เชวาร์อารมณ์ ส่วนประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงานไม่พบความสามารถในการพยากรณ์ของตัวแปรใด

2. ประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเองมีความแตกต่างกันตามปัจจัย เชวาร์อารมณ์ ทักษะ อายุ และเพศ ส่วนตัวแปรอื่น ๆ อันได้แก่ เชวาร์ปัญญา บุคลิกภาพ และสถานภาพไม่พบความแตกต่าง ส่วนการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานโดยเพื่อนร่วมงาน และการประเมินโดยหัวหน้างานไม่พบความแตกต่างในทุกตัวแปร

SOME FACTORS AFFECTING WORK EFFICIENCY OF OPERATION DEPARTMENT
OFFICERS IN TPI CONCRETE COMPANY LIMITED

AN ABSTRACT
BY
PRAKARN KUDIKHONG

Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Master of Education degree in Developmental Psychology
at Srinakharinwirot University
March 2001

The purposes of this study were 1) to study the variables which could be used to predict work efficiency of operation department officers in TPI Concrete Company Limited, 2) to compare work efficiency with respect to intelligence – quotient, emotional – quotient, personality, attitudes and bio – social factors.

The sample consisted of 70 subjects who worked at the operation department in TPI Concrete Company Limited in 2001. The instruments used in collecting data were the questionnaires on bio – data, work efficiency and the tests of intelligence, personality and attitude. The data were analyzed by t-test, Pearson Product Moment Regression Analysis.

The finding of this study were as follows:

1. Work efficiency from self evaluation was predicted by age and emotional quotient at the .001 level.

Work efficiency from superior evaluation was predicted by emotional quotient.

Work efficiency from staff evaluation was not predicted by any other factors.

2. Work efficiency from self evaluation was significantly different in Emotional Quotient, Attitudes, Age and Sex, but was not different in Intelligence Quotient, Personality and Status.

Work efficiency from superior and staff evaluation was not significantly different in all factors.