

การสร้างแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน

สารนิพนธ์
ของ
อัมพิกา เกตุทิม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว
กุมภาพันธ์ 2549

การสร้างแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน

บทคัดย่อ
ของ
อัมพิกา เกตุทิม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว
กุมภาพันธ์ 2549

อัมพิกา เกตุทิม. (2549). การสร้างแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อสร้างแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2548 จำนวน 1,022 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความยากง่าย ค่าอำนาจจำแนก ค่าความเชื่อมั่น ตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ และเกณฑ์ปกติในรูปของคะแนนที่ปกติ

ผลการวิจัยพบว่า

1. การสร้างแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความสนใจ และด้านบุคลิกภาพ
2. แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความรู้ความเข้าใจ มีค่าความยากง่าย (p) อยู่ระหว่าง 0.32 ถึง 0.80 มีค่าความเชื่อมั่น (KR_{20}) เท่ากับ 0.70 มีตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์อยู่ระหว่าง 0.05 - 99.12 โดยค่า T-Score อยู่ระหว่าง T_{17} ถึง T_{74}
3. แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความสนใจ มีค่าอำนาจจำแนก (t) อยู่ระหว่าง 17.69 ถึง 27.92 มีค่าความเชื่อมั่น (α) เท่ากับ 0.91 มีตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์อยู่ระหว่าง 0.10 ถึง 99.85 โดยค่า T-Score อยู่ระหว่าง T_{20} ถึง T_{80}
4. แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านบุคลิกภาพ มีค่าอำนาจจำแนก (t) อยู่ระหว่าง 4.83 ถึง 24.03 มีค่าความเชื่อมั่น (α) เท่ากับ 0.87 มีตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์อยู่ระหว่าง 0.05 ถึง 99.95 โดยค่า T-Score อยู่ระหว่าง T_{17} ถึง T_{83}

A CONSTRUCTION OF DESIRABLE CHARACTERISTICS
INVENTORY FOR THE STORE SALESMEN

AN ABSTRACT
BY
AMPIKA GETTIM

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Education Degree in Guidance and Counseling Psychology
at Srinakharinwirot University
February 2006

Ampika Gettim. (2006). *A Construction of Desirable Characteristics Inventory for the Store Salesmen*. Master's Project, M.Ed. (Guidance and Counseling Psychology). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University.
Project Advisor: Asst. Prof. Dr.Nanthana Wong-In.

The purposes of this research was to construct a desirable characteristics inventory for the Store Salesmen. A total of 1,022 subjects were multi-stage randomly selected from Mathayom Suksa III students of secondary schools under the Office of the Basic Education Commission in Bangkok in the academic year 2005. Mean, standard deviation, the level of difficulty, discrimination power, reliability coefficient, percentile ranks, and Normalized T-Score were used to analyze the data.

The result of this research were follow:

1. A construction of Desirable Characteristics inventory for the Store Salesmen comprised of three domains : store salesmen knowledge domain, store salesmen interesting domain, and store salesmen personality domain.

2. The store salesmen knowledge domain contained 26 items, while its' difficulty level (p) revealed between 0.32 to 0.80. The cross-check of internal consistency showed KR₂₀ of 0.70. Moreover, the store salesmen Cognitive norms for raw scores corresponding to designated percentiles, 0.05th to 99.12th percentile ranks, and T-scores, T₁₇ to T₇₄

3. The store salesmen interesting domain contained 17 items, while its' discrimination power (t) ranked from 17.69 to 27.92, the cross-check of internal consistency showed a Cronbach's alpha of 0.91. Moreover, the store salesmen interesting norms for raw scores corresponding to designated percentiles, 0.10th to 99.85th percentile ranks, and T-scores, T₂₀ to T₈₀

4. The store salesmen personality domain contained 33 items, while its' discrimination power (t) ranked from 4.83 to 24.03, the cross-check of internal consistency showed a Cronbach's alpha of 0.87. Moreover, the store salesmen personality norms for raw scores corresponding to designated percentiles, 0.05th to 99.95th percentile ranks, and T-scores, T₁₇ to T₈₃

การสร้างแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน

สารนิพนธ์
ของ
อัมพิกา เกตุทิม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว
กุมภาพันธ์ 2549
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ
สอบได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง การสร้างแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพ
พนักงานขายหน้าร้าน ของ อัมพิกา เกตุทิม จบนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพร มณีศรีขำ)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพร ประเสริฐสุข)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์มณฑิรา จารุเพ็ง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะศึกษาศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ชูชาติ)
วันที่ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2549

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณายิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ แนะนำแนวทางตลอดจนแนวคิด และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อสารนิพนธ์ฉบับนี้ ทางผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพร ประเสริฐสุข และอาจารย์มณฑิรา จารุเพ็ง ที่สละเวลาในการเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญ รองศาสตราจารย์ยุทธนา ธรรมเจริญ อาจารย์มณฑิรา จารุเพ็ง และอาจารย์ ดร.พาสนา จุฬรัตน์ ที่ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือและให้คำแนะนำต่างๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขแบบวัดให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ อาจารย์สุนทรี สิทธิสงคราม ที่ให้คำแนะนำ และช่วยเหลือในการใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูล

ขอขอบพระคุณ ผู้อำนวยการ อาจารย์ และนักเรียนโรงเรียนราชวินิต มัชฌม โรงเรียนกุนนทรืรุธธารามวิทยาลัย โรงเรียนมัธยมวัดธาตุทอง โรงเรียนจันทร์หุ่นบำเพ็ญ โรงเรียนลาดปลาเค้าพิทยาคม โรงเรียนรัตนโกสินทร์สมโภชบางเขน โรงเรียนวัดนวลนรดิศ โรงเรียนวัดอินทาราม และโรงเรียนมัธยมดุสิตดาราม ที่ได้ช่วยอำนวยความสะดวก และให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้

คุณค่าประโยชน์และความดีที่ได้รับจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบอบแด่ บิดา มารดา พี่ น้อง และเพื่อนๆ ทุกคน ที่คอยให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือ ทำให้ผู้วิจัยได้มีความมานะพยายาม มีความอดทน จนประสบความสำเร็จในการศึกษา ผู้วิจัยสำนึกใน ความกรุณาและซาบซึ้งใจในทุกท่านด้วยความจริงใจ ขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

อัมพิกา เกตุทิม

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
การตัดสินใจเลือกอาชีพ.....	6
ทฤษฎีการเลือกอาชีพ.....	9
บุคลิกภาพของพนักงานขาย.....	13
คุณสมบัติของพนักงานขาย.....	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะพนักงานขายหน้าร้าน.....	19
การหาคุณภาพแบบทดสอบและเกณฑ์ปกติ.....	22
วิธีการสร้างแบบทดสอบ.....	25
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	27
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	27
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	29
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
การเสนอผลงานวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
5 สรุปผลอภิปรายและข้อเสนอแนะ.....	53
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	53
วิธีการดำเนินการวิจัย.....	53

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 (ต่อ)	
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
สรุปผลการวิจัย.....	55
อภิปรายผล.....	57
ข้อเสนอแนะ.....	61
บรรณานุกรม.....	62
ภาคผนวก.....	68
ภาคผนวก ก. คุณภาพเครื่องมือ.....	69
ภาคผนวก ข. คู่มือดำเนินการสอบ.....	87
ภาคผนวก ค. รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ.....	107
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	109

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1 รายชื่อโรงเรียนกลุ่มตัวอย่าง ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ตามการแบ่งกลุ่มของ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.....	28
2 ค่าความยากง่าย (p) ค่าอำนาจจำแนก (t) และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดลักษณะ ที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านของกลุ่มที่ไม่ใช่ กลุ่มตัวอย่าง (n = 100).....	37
3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขาย หน้าร้าน (Known Group) (n = 50).....	39
4 ค่าความยากง่าย (p) และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบ อาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความรู้ความเข้าใจของกลุ่มตัวอย่าง (n=1,022).....	39
5 ค่าอำนาจจำแนก (t) และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบ อาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความสนใจของกลุ่มตัวอย่าง (n = 1,022).....	41
6 ค่าอำนาจจำแนก (t) และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบ อาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านบุคลิกภาพของกลุ่มตัวอย่าง (n = 1,022).....	42
7 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่าง (N = 1,022).....	44
8 เกณฑ์ปกติ (Norms) ของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงาน ขายหน้าร้าน ด้านความรู้ความเข้าใจ จำนวน 26 ข้อ (n = 1,022).....	45
9 เกณฑ์ปกติ (Norms) ของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงาน ขายหน้าร้าน ด้านความสนใจจำนวน 17 ข้อ (n = 1,022).....	47
10 เกณฑ์ปกติ (Norms) ของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงาน ขายหน้าร้าน ด้านบุคลิกภาพ จำนวน 17 ข้อ (n = 1,022).....	50
11 ค่าความสอดคล้อง IOC ของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงาน ขายหน้าร้าน ด้านความรู้ความเข้าใจ.....	70
12 ค่าความสอดคล้อง IOC ของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงาน ขายหน้าร้าน ด้านความสนใจ.....	73
13 ค่าความสอดคล้อง IOC ของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงาน ขายหน้าร้าน ด้านบุคลิกภาพ.....	74

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

14	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านที่ใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (n=100).....	76
15	ค่าความยากง่าย (p) และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความรู้ความเข้าใจ (n = 100).....	77
16	ค่าอำนาจจำแนก (t) และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความสนใจ (n = 100).....	78
17	ค่าอำนาจจำแนก (t) และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านบุคลิกภาพ (n = 100).....	79
18	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ที่ใช้กับกลุ่มรู้จัก (Known Group) (n=50)...	81
19	ค่าความยากง่าย (p) และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความรู้ความเข้าใจ (n = 1,022).....	82
20	ค่าอำนาจจำแนก (t) และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความสนใจ (n = 1,022).....	84
21	ค่าอำนาจจำแนก (t) และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านบุคลิกภาพ (n = 1,022).....	85

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 แสดงทักษะการตัดสินใจในการเลือกอาชีพ.....	9
--	---

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบัน สภาพสังคมเศรษฐกิจของไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมาก จนสามารถมองเห็นในภาพรวมว่า การเกษตรเริ่มคงตัวเพราะที่ดินกับแรงงานไม่มีการขยายตัว คนหนุ่มสาวละทิ้งอาชีพเกษตรกร อพยพเข้าเมืองทำงานภาคอุตสาหกรรมมากขึ้น ลักษณะการทำงาน และการตัดสินใจเลือกอาชีพจะเปลี่ยนไปจากเดิม (พรณี เกษกมล. 2536: 10) เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงความก้าวหน้าทางด้านต่างๆ ในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นทางวิทยาศาสตร์วิทยาการต่างๆ เทคโนโลยี ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของประชากร เนื่องจากสภาพสังคม การขยายเมือง การอพยพ การเพิ่มอัตราประชากร และการเปลี่ยนแปลงของระดับชนชั้นของบุคคลเป็นเหตุจำเป็นอย่างยิ่งที่เราจะต้องให้ความสนใจในการศึกษา ฝึกอบรม หรือแนะแนวทางให้ แก่เด็ก ซึ่งจะเป็นผู้ใหญ่ในวันข้างหน้าให้พิจารณาถึงขอบเขตความสามารถ ความต้องการของตนเอง ตลอดจนรู้จักหาช่องทาง หรือโอกาสที่จะประกอบอาชีพต่อไป การตัดสินใจ (Decision Making) เลือกอาชีพของคนเรามักจะเริ่มในช่วงใกล้สำเร็จการศึกษาในแต่ละระดับ แต่การเข้าไปสู่ตลาด แรงงานหรือการทำงานในภาคอุตสาหกรรม การค้า และการบริการ จะเริ่มในช่วง อายุขั้นต่ำ 15 ปี (บัญชา ชื่นชม. 2544: 17) การที่บุคคลจะประกอบอาชีพได้นั้นต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความรู้ ความสนใจ ความถนัด บุคลิกภาพ (ล้วน สายยศ. 2525: 2) และอาชีพซึ่งเป็นที่ยอมรับของสังคมได้นั้น ต้องมีลักษณะที่พึงประสงค์ที่ดีในการประกอบอาชีพนั้นๆ ในอาชีพแต่ละอาชีพย่อมมีต้องการลักษณะของความสามารถอย่างกว้างขวาง โดยมีอาชีพต่างๆ สำหรับมนุษย์และมีคนหลายประเภทสำหรับแต่ละอาชีพ (พล แสงสว่าง. 2529: 20) ซึ่งพฤติกรรมความสามารถในการเรียนรู้ และทักษะทางอาชีพของบุคคลจะสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน (พรณี เกษกมล. 2541: 27) ผู้จบสายช่างและพาณิชยกรรมส่วนใหญ่ เลือกสมัครงานในอาชีพเสมียนพนักงานอาชีพเกี่ยวกับการค้าสาขาอาชีพที่สมัครงานกันเป็นจำนวนมากก็คือ พนักงานบัญชี พนักงานรับ จ่ายเงิน เสมียน พนักงานฝ่ายสินค้า และพัสดุ พนักงานขาย (บัญชา ชื่นชม. 2544: 19)

อาชีพพนักงานขายหน้าร้านในปัจจุบันก็เป็นที่ต้องการเป็นจำนวนมากและเป็นอาชีพหนึ่งที่เป็นที่นิยมในการเลือกประกอบอาชีพของสังคมไทยจากรายงานสถิติตำแหน่งงานว่างที่ไม่ได้รับการบรรจุทั่วราชอาณาจักร ปี พ.ศ. 2546 อาชีพพนักงานขายหน้าร้านมีตำแหน่งงานว่าง จำนวน 70,366 อัตรา ซึ่งได้รับการบรรจุจำนวน 9,942 อัตราและยังไม่ได้รับการบรรจุทั้งสิ้น 60,424 อัตรา (รายงานกรมการจัดหางาน) ซึ่งพนักงานขายหน้าร้าน คือผู้ที่ทำหน้าที่ขายและแสดงสินค้าในสถานประกอบการค้าส่งให้กับผู้ค้าปลีก และผู้บริโภคนในสถานที่ค้าปลีก ตรวจสอบความต้องการของผู้บริโภคและของชนิดสินค้า ช่วยเหลือผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้า นำสินค้าจากสถานที่เก็บและจัดวางให้ลูกค้าเห็นอย่างชัดเจน แจ้งราคาสินค้า ส่วนลด และระยะเวลาให้สินเชื่อ สามารถดำเนินการบรรจุหีบห่อได้ตรงลูกค้าต้องการและจัดส่งสินค้า จัดเตรียมใบสั่งของ ใบเสร็จรับเงิน ใบส่ง

สินค้า และไปกำกับภาษี รวมทั้งแสดงสินค้าเกี่ยวกับคุณลักษณะ และวิธีการใช้งานเพื่อดึงดูดความสนใจในการซื้อ ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่การทำงานที่เกี่ยวข้องและควบคุมดูแลผู้ปฏิบัติงานอื่นๆ (การจัดประเภทมาตรฐานอาชีพ ประเทศไทย 2544) และ พนักงานขาย ถือว่าเป็นตัวแทนของผู้ผลิต หรือบริษัท ผู้ขายที่จะนำสินค้าและบริการไปขายให้แก่ผู้บริโภคและผู้สนใจอื่นๆ ทัวไป พนักงานขายเป็นผู้ที่ช่วยให้เกิดการซื้อขายแลกเปลี่ยนขึ้นมามีได้หลายกรณี และช่วยให้ลูกค้าได้ตัดสินใจซื้อเร็วขึ้น พนักงานขายสามารถชี้แจงรายละเอียดปลีกย่อยรายละเอียดของสินค้าที่ผู้ซื้อยังไม่เข้าใจ และยังคลี่คลายความสงสัยได้ตลอดจนทำให้ ผู้ซื้อมั่นใจในคุณภาพของสินค้าและเห็นว่าคุ้มกันถ้าผู้ซื้อจะเสียเงินอันมีค่าของเขาไปในการแลกเปลี่ยนสินค้านั้นๆ ดังนั้นพนักงานขายจึงเป็นสื่อกลางที่จำเป็นอย่างยิ่งในสถานะสังคมเศรษฐกิจในปัจจุบัน (สำอองค์ งามวิชา. 2525: 103)

บทบาทของพนักงานขายในการบริการแก่ลูกค้า ดูเหมือนว่า เป็นส่วนที่ค่อนข้างสำคัญมากขึ้นกับธุรกิจค้าปลีก (Retailing) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้าหรือบริการโดยตรงแก่ผู้บริโภคคนสุดท้าย เพื่อนำไปใช้ส่วนตัว ไม่ใช่เพื่อธุรกิจที่กำลังมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง และมีมากขึ้นตามลำดับอย่างมากมาย เช่น ห้างสรรพสินค้า โรงภาพยนตร์ ภัตตาคาร ธนาคาร ห้างร้าน โรงพยาบาล เป็นต้น โดยถือว่าพนักงานขายเป็นตัวแทนของบริษัทผู้ผลิตหรือบริษัทผู้ขาย ที่จะนำสินค้าและบริการไปขายให้ (กังวาน บุญเลิศฟ้า. 2540: 4) และคุณสมบัติของพนักงานขายที่ดีประกอบด้วย การมีบุคลิกภาพดีให้ความช่วยเหลือ และให้การบริการที่ดี ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ นิสัย และคุณลักษณะส่วนบุคคลประกอบกัน (ยุติธร เอี่ยมอร่าม. 2542: 42)

และคุณภาพของการให้บริการของพนักงานขายหรือผู้ให้บริการ สามารถเกิดขึ้นได้ด้วย พื้นฐานหรือปัจจัยหลายๆ อย่าง ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) บุคลิกภาพ (Personality) เป็นต้น (กังวาน บุญเลิศฟ้า. 2540: 5)

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ประกอบด้วย พนักงานขายหน้าร้าน จำนวน 15 คน หัวหน้างานจำนวน 5 คน อาจารย์ผู้สอนวิชาการตลาด จำนวน 3 คน และ ผู้ใช้บริการในการซื้อสินค้า จำนวน 10 พบว่า ลักษณะที่พึงประสงค์ที่พนักงานขายหน้าร้าน ประกอบด้วย ดังนี้ 1.มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการขายหน้าร้าน 2.มีความสนใจอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน 3.มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ดังนั้นในการตัดสินใจเลือกอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ผู้ประกอบอาชีพจำเป็นต้องทราบและเข้าใจลักษณะที่พึงประสงค์ของอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน เพื่อเป็นการพัฒนาและเตรียมตัวจะประกอบอาชีพดังกล่าว ให้ประสบความสำเร็จและพัฒนาตนเองให้เหมาะสมที่จะประกอบอาชีพนี้

จากประเด็นสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน เพื่อทำให้ทราบลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน และนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการแนะแนวอาชีพให้กับนักเรียนมีความสนใจที่จะประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านได้ทราบถึง ลักษณะที่พึงประสงค์ และทดสอบความรู้ ความสามารถ ความสนใจและบุคลิกภาพในการประกอบอาชีพดังกล่าว

การศึกษาลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านนั้นทำให้สามารถช่วยเหลือ นักเรียนในระดับมัธยมปลาย ได้สำรวจตนเองว่ามีลักษณะที่เหมาะสมกับการประกอบอาชีพมากน้อยเพียงใด และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกบุคลากรและสามารถนำไปพัฒนาฝึกอบรมบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ สามารถทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัทให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อสร้างแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน
2. เพื่อสร้างเกณฑ์ปกติของลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ทราบลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน และทำให้ได้แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของอาชีพพนักงานขายหน้าร้านเพื่อนำมาเป็นแนวทาง สำหรับครู อาจารย์ และนักแนะแนว ในการให้คำปรึกษา แนะนำอาชีพ ให้กับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ซึ่งใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจศึกษาต่อ และการแนะแนวตัดสินใจเลือกอาชีพให้นักเรียนได้อย่างเหมาะสม

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ เป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากทม. กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2548 จำนวน 118 โรงเรียน

กลุ่มรู้จัก (Known Group) ในการทำวิจัยครั้งนี้ ได้แก่นักศึกษา ระดับอุดมศึกษา คณะบริหารธุรกิจ ชั้นปีที่ 4 ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย ได้แก่นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จำนวน 50 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักเรียนชาย และนักเรียนหญิงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ปีการศึกษา 2548 โรงเรียนในสังกัดคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,022 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi – State Sampling) (กัลยา วาณิชบัญชา. 2548: 22) ตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. นำรายชื่อโรงเรียนมาทั้งหมด 118 โรงเรียน ซึ่งมีจำนวนนักเรียนทั้งสิ้น 52,528 คน มาแบ่งตามที่ตั้งของเขตการศึกษาของโรงเรียน ซึ่งมีทั้งหมด 3 เขตการศึกษา และทำการสุ่มเขตอย่างง่าย โดยแต่ละเขตการศึกษาจะสุ่มเขตปกครองมา 3 เขตการปกครอง รวมเป็นจำนวน 9 เขตการปกครอง จากเขตการปกครองทั้งหมด 50 เขตการปกครอง ซึ่งได้แก่ เขตดุสิต เขตดินแดง เขตวัฒนา เขตห้วยขวาง เขตลาดพร้าว เขตบางเขน เขตภาษีเจริญ เขตบางกอกน้อย เขตธนบุรี

2. สุ่มโรงเรียนจากเขตการปกครองเขตละ 1 โรงเรียน โดยทำการสุ่มอย่างง่าย ได้เป็นโรงเรียนดังต่อไปนี้ โรงเรียนราชวินิต มัธยม โรงเรียนกุนนทรีรุทธารามวิทยาควม โรงเรียนมัธยมวัดธาตุทอง โรงเรียนจันทร์หุ่นบำเพ็ญ โรงเรียนลาดปลาเค้าพิทยาคม โรงเรียนรัตนโกสินทร์สมโภชนบางเขน โรงเรียน วัดนวลนรดิศ โรงเรียนวัดอินทาราม โรงเรียนมัธยมวัดดุสิตดาราม

3. สุ่มห้องเรียนจากโรงเรียนแต่ละแห่ง โดยใช้วิธีจับฉลากห้องเรียนทั้งหมด 27 ห้องเรียน โดยแต่ละห้องเรียนจะให้นักเรียนในห้องทุกคนเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนนักเรียนห้องเรียนละประมาณ 50 คน รวมทั้งหมด 1,350 คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงานขายหน้าร้าน หมายถึง พนักงานผู้ขายและแสดงสินค้าในสถานประกอบการค้าส่งให้กับผู้ค้าปลีกและผู้บริโภคในสถานที่ค้าปลีกให้แก่ลูกค้าโดยตรง

2. ลักษณะที่พึงประสงค์ของอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน หมายถึง ลักษณะท่าทางพฤติกรรมหรืออุปนิสัย ของพนักงานขายหน้าร้านที่แสดงออกในรูปของการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ดีของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วยลักษณะที่ดี ดังนี้

- 1.1 มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
- 1.2 มีความสนใจอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน
- 1.3 มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

3. แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน หมายถึง แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นพนักงานขายหน้าร้านที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นซึ่งประกอบด้วยลักษณะ 3 ด้าน คือ

3.1 ด้านความรู้ความเข้าใจในอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน หมายถึง การวัดความรู้ความเข้าใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่จะประกอบอาชีพพนักงานหน้าร้านทุกๆ ไปในเรื่องดังต่อไปนี้

3.1.1 มีความรู้เกี่ยวกับลักษณะงานขาย ได้แก่ การอธิบายสินค้า การเสนอขายสินค้า การจัดเรียงสินค้า ซึ่งให้เห็นข้อแตกต่างของสินค้า

3.1.2 มีความรู้เกี่ยวกับการประกอบอาชีพ ได้แก่ เวลาทำงาน เวลาเข้างาน สถานที่ทำงาน การแต่งกาย

3.1.3 มีความรู้เกี่ยวกับการบริการลูกค้า ได้แก่ การต้อนรับลูกค้า

ด้วยความอบอุ่น ยินดีช่วยเหลือลูกค้า เอาใจใส่ลูกค้า เข้าใจความต้องการของลูกค้า ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ

3.2 ด้านความสนใจ หมายถึง การวัดลักษณะความสนใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ดังต่อไปนี้

3.2.1 สนใจความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับอาชีพ ได้แก่ สนใจด้านการขายสินค้า สนใจด้านการบริการ มีความสนใจที่จะศึกษาต่อด้านการตลาด พาณิชยศาสตร์ การบริหารธุรกิจ

3.2.2 สนใจการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับอาชีพ ได้แก่ มีความเอาใจใส่ติดตาม ขวนขวาย รวบรวม ข่าวสารเกี่ยวกับการขาย

3.3 ด้านบุคลิกภาพ หมายถึง การวัดลักษณะบุคลิกภาพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในอาชีพพนักงานขายหน้าร้านดังนี้

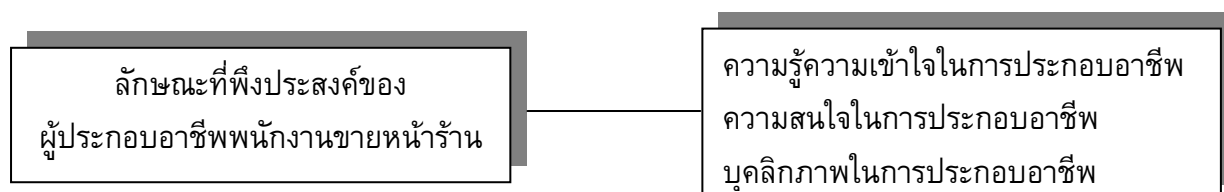
3.3.1 มนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ ช่างพูด ช่างคุย ช่างอธิบาย อารมณ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะอ่อนหวาน เป็นมิตร

3.3.2 การแต่งกายที่เหมาะสม ได้แก่ แต่งกายสะอาด เรียบร้อย แต่งกายถูกต้องกาลเทศะ

3.3.3 กระตือรือร้นในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะของบุคคลที่แสดงถึงความกระฉับกระเฉง คล่องแคล่วว่องไวในการทำงาน ใฝ่รู้แสวงหาความรู้ใหม่ๆ มีความขยัน และตรงต่อเวลา

3.3.4 ความซื่อสัตย์ ได้แก่ การซื้อตรง ไม่คดโกง ไม่เอาเปรียบ ไม่โกหก ไม่ลักขโมย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาลักษณะที่พึงประสงค์ของอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ผู้วิจัยขอเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. การตัดสินใจเลือกอาชีพ
2. ทฤษฎีการเลือกอาชีพ
3. บุคลิกภาพของพนักงานขาย
4. คุณสมบัติของพนักงานขาย
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะพนักงานขายหน้าร้าน
6. การหาคุณภาพแบบทดสอบ และเกณฑ์ปกติ
7. วิธีการสร้างแบบทดสอบ

1. การตัดสินใจเลือกอาชีพ

ในการตัดสินใจเลือกอาชีพนั้น บุคคลต้องมีความรู้สึกรู้ชอบ และสนใจในอาชีพ และพัฒนาการด้านอาชีพ ของ กิ้นซ์เบอร์ก (Tolbert. 1974: 34-40;citing Ginzeberg.1971.) กล่าวว่า การเลือกอาชีพเป็นกระบวนการ (Process) มากกว่าการตัดสินใจเพียงครั้งเดียว กระบวนการเลือกอาชีพจะย้อนกลับไม่ได้ การเลือกอาชีพเป็นการประนีประนอมระหว่าง ความต้องการความเป็นจริงในการเลือก โดยคำนึงถึงความสามารถและเป้าหมายที่ต้องการ และ กิ้นซ์เบอร์ก สรุปหลักกระบวนการเลือกอาชีพดังต่อไปนี้ (วัชร ทรัพย์มี. 2523: 24)

1. กระบวนการเลือกอาชีพเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องซึ่งใช้เวลานานกว่า10 ปี
2. กระบวนการเลือกอาชีพเป็นขั้นตอนที่ไม่ย้อนกลับ คือ เมื่อพัฒนาแล้วจะไม่ย้อนกลับไปที่มีลักษณะเช่นขั้นต้นๆ อีก
3. กระบวนการเลือกอาชีพเป็นกระบวนการที่ผสมผสานความต้องการบุคคลที่จะเลือกอาชีพให้สนองความต้องการ ความสนใจและเหมาะสมกับความสามารถของเขาให้มากที่สุด กับการตระหนักที่จะได้โอกาสที่จะได้ประกอบอาชีพนั้นๆ จริง และข้อจำกัดต่างๆ เช่นตำแหน่งงานมีน้อย ไม่มีทุนเรียนเป็นพื้นฐานในการประกอบอาชีพสถาบันการศึกษาที่จะฝึกอาชีพรับนักศึกษาได้จำนวนจำกัด
4. การเลือกอาชีพเป็นกระบวนการขั้นตอนเชื่อมโยงในแต่ละวัย ไม่ใช่การตัดสินใจเพียงครั้งเดียว แต่เป็นการตัดสินใจที่เป็นกระบวนการต่อเนื่องในช่วงเวลาหลายปี
5. พัฒนาการด้านอาชีพได้รับอิทธิพลจากองค์ประกอบต่อไปนี้
 - 5.1 องค์ประกอบเกี่ยวกับสภาพความเป็นจริง เป็นต้นว่า ความสามารถ ความถนัดของบุคคล โอกาสในสังคม

5.2 องค์ประกอบด้านการศึกษา ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่จะทำให้สามารถเลือกอาชีพได้ในขอบเขตกว้างขวางมากน้อยเพียงใด คือ ถ้าได้รับการศึกษามาก ช่องทางเลือกประกอบอาชีพจะมีมาก

5.3 องค์ประกอบด้านอารมณ์ คือ ในการเลือกอาชีพบางที่อาจมีองค์ประกอบด้านอารมณ์มาเกี่ยวข้องด้วย เช่น อยากเป็นนักแสดง เพราะมีอารมณ์ฝันว่าจะได้แต่งตัวสวย มีคนนิยมชื่นชอบ

ฌ็อง-ฌัก อักขีโลภา (2540: 51) องค์ประกอบของการตัดสินใจ การตัดสินใจจะเกิดขึ้นจะต้องมีขั้นตอนดังนี้

1. การเข้าใจกระบวนการการตัดสินใจ (Understanding the decision making Process)

2. การรู้จักตนเอง (Self- Knowledge)

3. การมีความรู้เรื่องการพัฒนาตนเองเพื่ออาชีพ (Career Knowledge)

4. การเลือก (Pevuew of alternative)

พล แสงสว่าง (2529: 15) ได้กล่าวทฤษฎีการเลือกอาชีพของฮอปพอค (Hoppock) ว่าการเลือกอาชีพนั้นเป็นกระบวนการ (Process) ที่มีขึ้นตั้งแต่แรกเกิดไปจนกระทั่งหมดอายุ การตัดสินใจเลือกงานอาชีพนั้นแบ่งออกเป็น 3 ระยะด้วยกันคือ

1. ระยะที่เด็กรับรู้เกี่ยวกับการเลือกอาชีพงาน (Fantasy Choices) คือ ระยะก่อนอายุ 11 ปี เขาคิดว่าเขาจะเป็นอะไรก็ได้ทุกอย่างที่อยากจะเป็น ขึ้นอยู่กับความต้องการจะเป็นหรือความต้องการที่จะประกอบอาชีพของเขาเป็นหลัก

2. ระยะที่เด็กลองเลือกเอาอาชีพดูก่อน (Tentative Choice) คือ ระยะเวลา 11-17 ปี เขาเริ่มนำเอาความสนใจ ความสามารถพิเศษ (Capacities) และค่านิยม (Values) เข้ามาพิจารณาประกอบด้วย นับเป็นระยะที่เด็กเข้าสู่วัยรุ่น หนุ่มสาว ชีวิตการเรียนของเขาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น บ้างก็อยู่มัธยมศึกษาตอนปลาย เขาลองตัดสินใจเลือกงานหลายๆ ก่อน เพราะเขาไม่ค่อยแน่ใจในความสนใจ ความสามารถพิเศษ และค่านิยมของเขาเท่าไรนัก

3. ระยะที่เขาสามารถตัดสินใจได้ว่าเขาควรเลือกงานอาชีพใด (Realistic Choice) คือ ระยะตั้งแต่เด็กอายุ 17 ปี ไปจนถึงวัยเริ่มเป็นผู้ใหญ่ เพราะเป็นวัยที่เขา กำลังหางานทำสักอย่างหนึ่งที่ถูกใจ ไม่ขัดกับความสนใจ ความสามารถพิเศษ และค่านิยมของเขา ตลอดจนโอกาสและความเป็นไปได้ ก็นำมาประกอบการตัดสินใจด้วย ซึ่งทฤษฎีของ ฮอปพอค สามารถแยกออกเป็นดังนี้ (แสงชัย. 2545: 12)

1. คนเราเลือกอาชีพเพื่อสนองความต้องการ

2. อาชีพที่เราเลือก มักเป็นอาชีพที่จะสามารถจะตอบสนองความต้องการที่สูงที่สุดของเราได้

3. ความต้องการที่เกิดขึ้นอาจชัดเจนแน่นอนในบุคคลบางคนแต่สำหรับบางคนอาจคลุมเครือ แต่ไม่ว่ากรณีใดก็ตาม มักจะมีอิทธิพลต่อการเลือกอาชีพของเราทั้งสิ้น

4. พัฒนาการทางการเลือกอาชีพเริ่มจากจุดที่บุคคลเริ่มตระหนักว่ามีอาชีพบางชนิดที่จะทำให้เขาได้รับความพึงพอใจและสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้

5. สิ่งที่เป็นเครื่องแสดงว่า คนเรามีการพัฒนาการเลือกอาชีพมากขึ้นหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับว่าเราเข้าใจว่าการเลือกอาชีพของเราได้ตอบสนองความต้องการของตนเพียงใด

6. การเข้าใจตนเองก็จะทำให้เรารู้ถึงสิ่งที่เราต้องการ และรู้ว่าเรามีอะไรจะไปแลกเปลี่ยนกับสิ่งที่ต้องการนั้น

7. ความรู้เกี่ยวกับอาชีพมีส่วนสำคัญในการตัดสินใจเลือกอาชีพของเรา

8. การพึงพอใจในงานอาชีพเกิดจากการได้ประกอบอาชีพตรงกับความต้องการของเรา

9. ความพึงพอใจจากการทำงาน มิได้หมายถึงเฉพาะสิ่งที่เขาคาดหวังได้ว่าจะงานจะมีอนาคต กล่าวง่ายๆ คือเป็นบันไดไปสู่ตำแหน่งหรืองานใหม่ที่ดีกว่าก็เป็นได้

10. คนเราเมื่อเลือกอาชีพแล้วเปลี่ยนแปลงได้เสมอ

การเตรียมตัวเลือกอาชีพโดยการสำรวจตนเอง สำรวจข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพจะช่วยให้การตัดสินใจเลือกอาชีพมีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น (อรอนงค์ รัชญะวัน. 2539: 59)

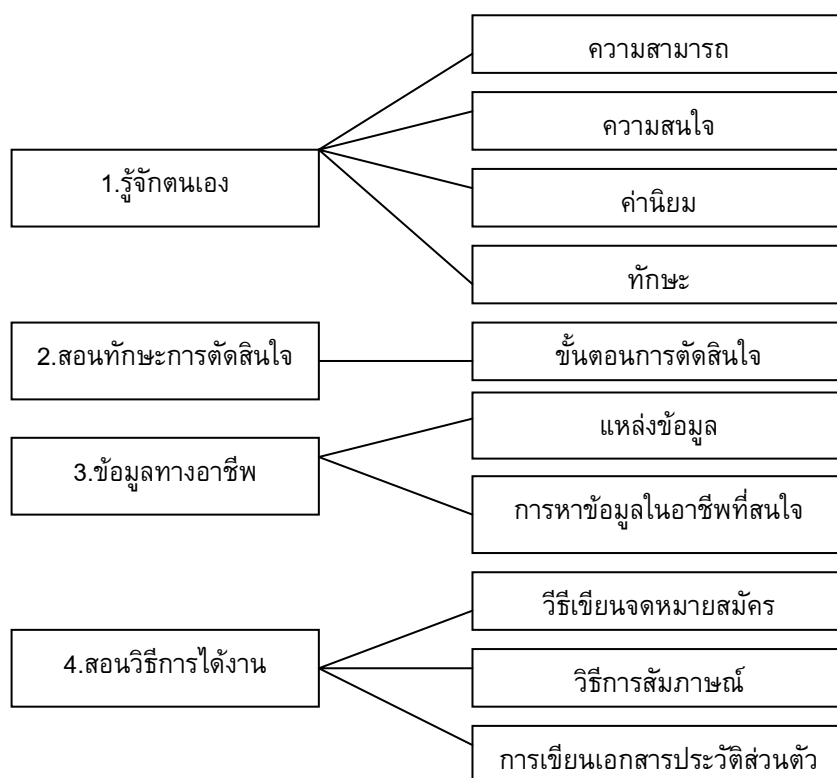
กลวิธีที่ใช้สำรวจตนเอง (อรอนงค์ รัชญะวัน. 2539: 60-64) ในการตัดสินใจเลือกอาชีพ คือ

1. การสำรวจจากประสบการณ์ที่ได้รับ

2. การสำรวจตนเองโดยใช้แบบสอบถาม

3. การสำรวจตนเองโดยใช้แบบทดสอบและแบบสำรวจ

การเรียนรู้กระบวนการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพจะสามารถช่วยให้บุคคลในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องอื่นๆ ด้วย



ภาพประกอบ 1 แสดงทักษะการตัดสินใจในการเลือกอาชีพ
(อรอนงค์ รัชญะวัน. 2539: 64 อ้างอิงจาก นวลศิริ เปาโลहित. 2528: 44)

2. ทฤษฎีการเลือกอาชีพ

มีนักจิตวิทยา ได้ศึกษาทฤษฎีการเลือกอาชีพ ซึ่งมีทฤษฎีที่สำคัญซึ่งจะกล่าว ได้แก่ทฤษฎีการเลือกอาชีพของฮอปพอค เน้นถึงความสำคัญของการรู้จักตนเองอย่างแท้จริง โดยอธิบายเป็นหลักไว้ 10 ประการ คือ (Hoppock. 1957: 114-125)

1. บุคคลเลือกอาชีพเพื่อสนองความต้องการของตัวเอง มนุษย์เกิดมาพร้อมกับความต้องการหลายอย่างทั้งทางร่างกายและจิตใจ เมื่อคนเรามีความต้องการประเภทใดรุนแรงก็จะพยายามหาวิธีการที่จะต้องสนองความต้องการสิ่งเหล่านั้น เช่น บุคคลใดที่มีความต้องการที่จะติดต่อกับบุคคลอื่นๆ เขาก็ต้องเลือกอาชีพที่สอดคล้องกับลักษณะความต้องการของเขา เช่น อาชีพครู แพทย์ นักประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

2. เมื่อบุคคลเลือกอาชีพใดก็ตาม ย่อมมีความเชื่อว่าจะสนองความต้องการของเขาได้ดีที่สุด บุคคลที่มีความรู้สึกต้องการความปลอดภัยในระดับสูง ก็จะแสวงหาอาชีพที่ได้ความมั่นคง ทั้งทางด้านการเงินและตำแหน่งการงาน ถ้าอาชีพใดที่มีลักษณะไม่สอดคล้องกับความต้องการดังกล่าวก็จะไม่เลือก

3. บุคคลจะรับรู้เรื่องความต้องการของคนทางสติปัญญาหรือบางครั้งทางด้าน

ความรู้สึกที่ยังไม่ชัดเจนนัก การรับรู้ดังกล่าวเป็นแรงจูงใจทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมไปในทิศทางอย่างใดอย่างหนึ่งและมีอิทธิพลต่อการเลือกอาชีพของบุคคลด้วย

4. การเลือกอาชีพของบุคคลเริ่มต้นเมื่อเกิดความรู้สึกในครั้งแรกว่า การประกอบอาชีพจะช่วยตอบสนองความต้องการของบุคคลได้

5. การเลือกอาชีพของบุคคล จะดีขึ้นก็ต่อเมื่อมีความสามารถที่จะมองเห็นเหตุการณ์ข้างหน้าว่า อาชีพอะไรจะสนองความต้องการของเขาในอนาคตและการที่บุคคลเหตุการณ์ในอนาคต ย่อมขึ้นอยู่กับความรู้เกี่ยวกับตนเอง ความรู้เกี่ยวกับเรื่องอาชีพและความสามารถที่จะคิดอย่างแจ่มแจ้งในสิ่งต่างๆ

6. ข้อเสนอแนะส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเลือกอาชีพ เพราะมีส่วนช่วยให้บุคคลได้ตระหนักถึงเรื่องราวความต้องการและความคาดหวังล่วงหน้าว่าเขาจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ในหลักการข้อนี้ ฮอปพอค ได้เน้นความสำคัญในการเลือกอาชีพอย่างเหมาะสมในขณะที่บุคคลเริ่มมีความต้องการ ความทะเยอทะยาน จุดมุ่งหมายในชีวิตและค่านิยมหรือปรัชญาในชีวิต เขาจะเริ่มเข้าใจความต้องการเขาเองว่าเขาต้องการอะไรนอกจากความสามารถ ความสนใจ ความถนัด ลักษณะนิสัย จุดเด่น จุดด้อย ทั้งนี้เพื่อนำไปเทียบเคียงกับข้อมูลทางด้านอาชีพซึ่งจะช่วยให้เลือกอาชีพได้อย่างถูกต้องและประสบความสำเร็จ

7. ข้อเสนอแนะทางด้านอาชีพมีผลต่อการเลือกอาชีพ โดยช่วยให้บุคคลค้นพบอาชีพที่สนองความต้องการของเขาได้ดีที่สุดและสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่า จะได้รับความพึงพอใจจากอาชีพที่ตนเลือกมากน้อยเพียงใด ถ้าเปรียบเทียบกับอาชีพอื่นๆ ถึงแม้บุคคลทั้งหลายจะมีความเข้าใจตนเองอย่างถูกต้องก็จะมีคุณค่าอะไรเลยต่อการเลือกอาชีพ ถ้าเขาปราศจากความรู้ทางด้านอาชีพ ดังนั้นข้อเสนอแนะทั้งสองประการต้องนำมาเปรียบเทียบจับคู่และรวมกันเข้าอย่างสมบูรณ์

8. ความพึงพอใจในด้านอาชีพ ขึ้นอยู่กับการที่บุคคลได้รับการตอบสนองด้านความต้องการจากอาชีพ ความรู้สึกที่เขาควรจะได้รับอย่างไร ระดับของความพอใจนั้น ถูกกำหนดอัตราส่วนระหว่างสิ่งที่ได้รับและความต้องการที่จะได้รับ

9. ความพึงพอใจในการทำงาน มีผลมาจากความต้องการของบุคคลในปัจจุบันหรืออนาคต

10. การเลือกอาชีพของบุคคลอาจเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าเชื่อว่าความต้องการที่เกิดขึ้นนั้น จะช่วยให้เขาได้รับการตอบสนองความต้องการที่ดีขึ้น

จะเห็นได้ว่า ฮอปพอค มีความเชื่อว่าบุคคลจะเลือกอาชีพที่สนองความต้องการของตนเองได้มากที่สุด ทั้งในปัจจุบันและอนาคต การเลือกอาชีพของฮอปพอค เน้นถึงความสำคัญของการต้องการรู้จักตนเองอย่างแท้จริงในเรื่องความสามารถ ความสนใจ ความถนัด ลักษณะนิสัย จุดเด่น จุดด้อย เพื่อนำไปเทียบเคียงกับข้อมูลทางด้านอาชีพ ซึ่งจะช่วยให้บุคคลเลือกอาชีพได้อย่างถูกต้องและประสบความสำเร็จ

ทฤษฎีการเลือกอาชีพของฮอลแลนด์ (Holland, 1966: 2-4) ได้ตั้งทฤษฎีการเลือกอาชีพขึ้น โดยมีความคิดพื้นฐาน 4 ประการ คือ

1. บุคลิกภาพของบุคคลทั่วไป แบ่งได้เป็น 6 ลักษณะ ตามความสนใจในอาชีพประเภทต่างๆ ดังนี้ คือ งานช่างฝีมือและกลางแจ้ง งานวิทยาศาสตร์ และเทคนิค งานบริการ การศึกษาและสังคม งานสำนักงานและเสมียน งานจัดการและค้าขาย งานศิลปะดนตรีและวรรณกรรม บุคลิกภาพแต่ละลักษณะเป็นผลมาจากการปะทะสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรม ต่างๆ กับแรงผลักดันส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย วงศ์ตระกูล บิดามารดา ระดับชั้นทางสังคมและสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ประสบการณ์เหล่านี้จะก่อให้เกิดความรู้สึกชอบไม่ชอบความรู้สึกดังกล่าวจะกลายเป็นความสนใจจะนำไปสู่ความสามารถเฉพาะ ที่ยที่สุดความสนใจและความสนใจเฉพาะจะกำหนดให้บุคคลรับรู้และแสดงเอกลักษณ์ของตน

2. สิ่งแวดล้อมของบุคคล แบ่งได้เป็น 6 อย่าง ความสนใจในอาชีพประเภทต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นเช่นเดียวกัน สิ่งแวดล้อมแต่ละอย่างถูกรอบงำโดยบุคลิกภาพ และโดยสาเหตุที่บุคลิกภาพต่างกันทำให้ความสนใจและความถนัดต่างกันด้วย บุคคลจึงมีแนวโน้มที่จะหันเข้าหาบุคคลหรือสิ่งต่างๆ ที่สอดคล้องกับบุคลิกภาพของตน ดังนั้นบุคคลในกลุ่มเดียวกันจึงมักมีอะไรที่คล้ายคลึงกัน

3. บุคคลจะค้นหาสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้เขาได้ฝึกทักษะ และใช้ความสามารถของเขา ทั้งยังเปิดโอกาสให้เขาได้แสดงเจตคติ ค่านิยม และบทบาทของเขา

4. พฤติกรรมของบุคคลถูกกำหนดโดยบุคลิกภาพและสิ่งแวดล้อม ด้วยเหตุนี้เมื่อเรารู้จักบุคลิกภาพ และสิ่งแวดล้อมของบุคคล ก็จะทำให้ทราบถึงผลที่จะติดตามมาด้วยได้แก่ การเลือกอาชีพ การเปลี่ยนงาน ความสำเร็จในอาชีพ ความสามารถเฉพาะ พฤติกรรมทางการศึกษา และสังคม ฮอลแลนด์เชื่อว่า ความสนใจในอาชีพ และความชอบในอาชีพของบุคคล มีส่วนสัมพันธ์กับบุคลิกภาพของบุคคลนั้น ดังนั้นการเลือกอาชีพจึงเป็นการเป็นการแสดงออกซึ่งบุคลิกภาพของบุคคล และแบบสำรวจความสนใจในอาชีพก็คือแบบสำรวจบุคลิกภาพนั่นเอง นอกจากนี้ฮอลแลนด์ยังเชื่อว่าความสนใจในอาชีพ ความมั่นคงในอาชีพ และความสัมฤทธิ์ผลในอาชีพ ขึ้นอยู่กับความสอดคล้องระหว่างบุคลิกภาพและสิ่งแวดล้อมของงานแต่ละชนิด

ซูเปอร์ได้ศึกษาการเลือกอาชีพและได้สรุปรวบรวมตั้งเป็นทฤษฎีการเลือกอาชีพขึ้น ซึ่งหลักของทฤษฎีคือ (Super, 1957: 99-108)

1. ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) เป็นหลักสำคัญเกี่ยวกับการศึกษาทางจิตวิทยาทางอาชีพ เพราะบุคคลย่อมแตกต่างกันทั้งในด้านความสามารถ ความสนใจ และบุคลิกภาพ ดังนั้นการเลือกอาชีพของบุคคล ก็ควรต้องคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลด้วย

2. ความสามารถหลายๆ อย่างในตัวบุคคล (Multipotentiality) บุคคลแต่ละคนที่มีขีดความสามารถประจำตัวที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในงานอย่างใดอย่างหนึ่ง การที่จะเอาคนหนึ่งไปเปรียบกับอีกคนหนึ่งนั้นไม่ได้ ทุกคนจะมีความสามารถเฉพาะตัว ซึ่งแต่ละคนย่อมแตกต่างกันไป

3. แบบฉบับของความสามารถในอาชีพ (Occupational Ability Patterns)

อาชีพแต่ละอาชีพ จะมีแบบฉบับของความสามารถเฉพาะในแต่ละอาชีพ เช่น ความสามารถ ความสนใจและบุคลิกภาพนั้นคือ อาชีพหนึ่งๆ ก็ต้องการบุคคลที่มีความสามารถ ความสนใจและบุคลิกภาพต่างกันไปจากอาชีพหนึ่ง

4. การเทียบเคียงและบทบาทของต้นแบบ (Identification and Role of Models)

บุคคลส่วนมากจะเลียนแบบบิดามารดาหรือบุคคลอื่นในด้านการประกอบอาชีพ เด็กวัยรุ่นจะสนใจอาชีพ โดยการเลือกเลียนแบบจากอาชีพผู้ใหญ่ ดังนั้นผู้ใหญ่จึงควรเป็นต้นแบบที่ดีให้แก่เด็ก

5. ความต่อเนื่องของการตัดสินใจ (Continuity of Judgement) การที่บุคคลจะ

เลือกอาชีพอะไรนั้น การตัดสินใจเลือกอาชีพจะต้องจัดให้เป็นกระบวนการต่อเนื่องกัน ทั้งนี้เนื่องจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อมที่บุคคลอาศัยอยู่หรือทำงานอยู่ รวมทั้งความนึกคิดเกี่ยวกับตนเองย่อมเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาและประสบการณ์ ดังนั้นการเลือกอาชีพและการตัดสินใจก็ต้องเป็นกระบวนการต่อเนื่องกัน

6. ช่วงชีวิต (life Stage) กระบวนการเลือกอาชีพ เป็นกระบวนการต่อเนื่อง

ตามช่วงชีวิตของบุคคล ซึ่งแบ่งเป็นขั้นๆ ดังต่อไปนี้

6.1 ขั้นของการเจริญเติบโต (Growth Stage) ขั้นนี้เริ่มตั้งแต่เกิดจนถึงอายุ

14 ปี เป็นระยะที่เด็กกำลังเจริญเติบโต

6.2 ขั้นของการสำรวจ (Exploration Stage) เป็นช่วงระหว่างอายุ 15-24 ปี

เป็นช่วงที่บุคคลพยายามทำความเข้าใจตนเอง ทดลองบทบาทของผู้ใหญ่ เช่น การเลือกคู่ การเลือกอาชีพและการเลือกตำแหน่งในสังคม

6.3 ขั้นการสร้างหลักฐาน (Establishment) เป็นช่วงระหว่างอายุ 25-44 ปี

เป็นช่วงที่บุคคลมีครอบครัว มีบทบาทในสังคมมีอาชีพแน่นอน มีงานมั่นคงและมีบ้านที่อยู่อาศัย

6.4 ขั้นของชีวิตที่มั่นคง (Maintenance Stage) เป็นช่วงระหว่างอายุ

45-64 ปี เป็นช่วงที่เห็นความสำคัญของครอบครัว พยายามที่จะมีหน้ามีตาหาความก้าวหน้าในการทำงาน

6.5 ขั้นของการเสื่อม (Decline Stage) ขั้นนี้ตั้งแต่อายุ 65 ปีขึ้นไป เป็น

ช่วงที่ทำงานน้อยลง มีความรับผิดชอบและมีบทบาทในสังคมน้อย

7. แบบฉบับของอาชีพ (Career Patterns) ขึ้นอยู่กับระดับสังคมเศรษฐกิจและ

โอกาส ซึ่งเป็นแบบฉบับของอาชีพนี้ ได้แก่ระดับความสูงต่ำของอาชีพ ความถี่ในการเปลี่ยนงาน อาชีพบางอย่างทำให้เปลี่ยนงานบ่อย แต่อาชีพบางอย่างก็ไม่ต้องเปลี่ยนงานบ่อย

8. การพัฒนาอาชีพควรได้รับการแนะแนวการพัฒนาตลอดทุกช่วงของชีวิต

ควรได้รับการแนะแนวที่ถูกต้อง เพื่อให้เกิดความพัฒนาอาชีพอย่างเหมาะสม โดยให้ทดลองฝึกฝนบ้างตามโอกาสอันควร

9. การพัฒนาอาชีพ (Career Development) เป็นผลของการปฏิสัมพันธ์

ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม สิ่งแวดล้อมนี้ ได้แก่ การอบรมเลี้ยงดูจากครอบครัว การได้รับการศึกษาจากโรงเรียนและสังคม ซึ่งจะเป็นสิ่งช่วยประเมิณและแปลความหมายข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพ เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจตนเอง ซึ่งนับว่าเป็นการสร้างความคิดเกี่ยวกับตนเองด้วย คือ ทำให้รู้จักตนเอง เช่น รู้จักความสนใจ ความถนัดและความสามารถของตนเองอันจะทำให้รู้จักประเมินประะโนมระหว่างความสามารถของตนเองกับโอกาสที่จะเป็นไปได้จริง

10. ความเปลี่ยนแปลงของแบบฉบับอาชีพ (The Dynamic of Career Pattern)

แบบฉบับอาชีพขึ้นอยู่กับ ระดับทางเศรษฐกิจของบิดามารดา สถิติปัญญา ความสามารถความสนใจของบุคคลซึ่งไม่คงที่ เช่นเดียวกับการพัฒนาของบุคคลตามช่วงชีวิต

11. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่าง

บุคคลตำแหน่งและบทบาทของบุคคล บุคคลจะพึงพอใจในงาน ถ้างานนั้นสามารถเข้าได้กับวิถีชีวิตความสามารถ และการที่ได้สวมบทบาทตามที่บุคคลนั้นต้องการ ระดับความพึงพอใจขึ้นอยู่กับระดับของการพัฒนาการนึกคิดเกี่ยวกับตนเองของบุคคล

12. งาน คือ วิถีทางของชีวิต การที่บุคคลจะพึงพอใจในวิถีชีวิตของตนเองนั้น

ขึ้นอยู่กับ การที่บุคคลได้ค้นพบทางออกที่แสดงความสามารถ ความสนใจ บุคลิกภาพและค่านิยมของบุคคลนั้นๆ และสามารถกระทำได้บทบาทที่บุคคลนั้นเลือกแล้ว

3. บุคลิกภาพของพนักงานขาย

บุคลิกภาพของพนักงานขายมีความสำคัญและจำเป็น เพราะบุคลิกภาพของพนักงานขายเป็นคุณสมบัติที่จะทำให้พนักงานขายมีความสัมพันธ์ หรือมีสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้า และยังกว่านั้นจะช่วยเพิ่มพูนความสนใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้า และทำให้ลูกค้ามีความประทับใจที่ดีต่อกิจการที่กล่าวมาเช่นนี้เพราะ พนักงานขายเป็นตัวแทนของกิจการที่จะติดต่อกับลูกค้า หากพนักงานมีบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสมแล้วลูกค้าอาจมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อพนักงานขาย และอาจมีผลเสียมาถึงกิจการด้วย กล่าวคือ จะมีทัศนคติในแง่ลบต่อกิจการ แต่ถ้าพนักงานขายมีบุคลิกภาพที่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้าแล้ว ความประทับใจนี้จะเป็นสิ่งที่ฝังอยู่ในความรู้สึกของเขานาน และจะเป็นที่มีต่อการขายสินค้าของพนักงานคนนั้น และส่งผลถึงกิจการด้วย (หทัยา ชื่นอารมย์. 2545: 36)

นักขายที่ดีจะต้องมีบุคลิกภาพสอดคล้องกับลักษณะงานที่ต้องขาย ไม่ว่าจะเป็นสินค้าที่มีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ตาม บุคลิกภาพของคนเรานั้น แบ่งเป็น 2 ประการ คือ บุคลิกภาพภายนอก ดังนี้ รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย กริยาท่าทาง การพูดจา และบุคลิกภาพภายใน เช่น ความเชื่อมั่นในตนเอง ความซื่อสัตย์สุจริต ความคิดริเริ่ม ความจริงจังและจริงจัง ความจำ (วิรัตน์ ศักดิ์จิรพาพงศ์. 2533: 20-22)

ศศนันท์ วิวัฒน์ชาติ. (2543: 19) บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะพิเศษเฉพาะที่ทำให้บุคคลนั้นแตกต่างจากบุคคลอื่น บุคลิกภาพของนักขายจึงหมายถึงลักษณะเฉพาะของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายนั่นเอง โดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ได้แก่ บุคลิกภาพภายนอก หมายถึง

การแต่งกาย การพูดจา เป็นต้น บุคลิกภาพภายใน หมายถึง สิ่งที่ยังมองไม่เห็นได้ง่าย แต่สามารถทราบได้จากการมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกัน เช่น ความกระตือรือร้น ความเชื่อมั่นในตนเอง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความเฉลียวฉลาด ความซื่อสัตย์จริงใจ

ไพบูลย์ สาราณญ์. (2543: 37) บุคลิกภาพของนักขายทุกคน จะมีอยู่ด้วยกัน 2 ประเภท คือ บุคลิกภาพ ที่มีติดตัวมาแต่เกิด อันหมายถึง รูปร่าง หน้าตา ท่าทาง ส่วนบุคลิกภาพ ประเภทหลัง เป็นสิ่งที่สามารถตกแต่งเพิ่มเติม เพิ่มความเหมาะสมแก่อาชีพ เช่น การแต่งกาย การพูดจา การตัดสินใจ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

มิลเลต (Millet. 1963: 13) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดประสิทธิภาพในการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ไว้ดังนี้ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable and service) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

คอตเลอร์ (Kotler. 1991: 435) เสนอคุณลักษณะของพนักงานขายที่มีประสิทธิภาพว่า อย่างน้อยที่สุดต้องมีคุณสมบัติพื้นฐาน 2 ประการ คือ 1) ความสามารถในการรับรู้ความรู้สึกของลูกค้า (Empathy) 2) ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะทำการขายของพนักงานขาย (Ego Drive) ซึ่งคุณลักษณะ 2 ประการนี้เป็นเกณฑ์ที่จะใช้ทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายได้

4. คุณสมบัติของพนักงานขาย

พิชญ จงสถิตย์วัฒนา. (2544: 233) พนักงานขายหน้าร้าน จะอยู่ประจำหน้าร้าน ในแผนกสินค้าต่าง ๆ และไม่จำเป็นต้องใช้ความสามารถในการขายมากนัก เพราะตามปกติลูกค้าที่เข้ามาซื้อจะตัดสินใจไว้วางใจอยู่แล้วว่าตนจะซื้อสินค้าประเภทไหน พนักงานขายหน้าร้านอาจจะให้คำแนะนำ และสนับสนุน แต่โอกาสที่จะทำมากกว่านี้ไม่มีมากนัก

จึงมีผู้กล่าวถึงคุณสมบัติของพนักงานขายและคุณลักษณะต่างๆ ไว้ดังนี้

คอตเลอร์ (Kotler. 1991: 671) บุคคลที่จะเข้าสู่อาชีพการขายทุกคน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรู้เทคนิค หรือ “ศิลปะของการขาย” ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการขาย 7 ขั้นตอน คือ

1. การแสวงหาลูกค้าและพิจารณาคุณสมบัติ (Prospecting and Quality)
2. การเตรียมตัวก่อนเข้าพบ (Preapproach)
3. การเข้าพบ (Approach)
4. การเสนอขายสาธิต (Presentation and Demonstration)
5. การปิดการขาย (Closing)
6. การติดตามผลและการดำรงรักษาความสัมพันธ์

(Follow-Up and Maintenance)

สมชาติ กิจยรรยง. (2546: 13-17) ได้สรุปว่านักขายมีหน้าที่รับผิดชอบที่ต้องกระทำ ได้ 5 ประการคือ

1. กิจกรรมที่เกี่ยวกับการขาย
2. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
3. ควรมีความรู้ในผลิตภัณฑ์ที่ขาย
4. หน้าที่ของการบริหารทั่วไป
5. สร้างสัมพันธภาพกับสำนักงานใหญ่

ความรู้ที่นักขายควรมี ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับสินค้า ความรู้เกี่ยวกับบริษัท ความรู้เกี่ยวกับความเป็นไปของตลาด และความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการขายและคุณลักษณะที่ต้องการคือ

1. ความวางใจได้ มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น
2. ความมั่นคง จิตใจไม่รวนเร
3. ความกล้า กล้าพอที่จะรับคำติเตียนของลูกค้า
4. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
5. ความมานะพยายาม
6. ความรับผิดชอบในงาน
7. ความทะเยอทะยาน
8. ความสามารถเป็นตัวของตัวเอง สามารถควบคุมตัวเองได้

ไฮส์ (Hise. 1980) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติสำหรับการประสบความสำเร็จในอาชีพการขาย นั้นประกอบด้วย

1. การศึกษา ปัจจุบันพบว่า พนักงานขายที่ประสบความสำเร็จส่วนมากจะมีความรู้ในระดับมหาวิทยาลัย ซึ่งส่วนมากจะได้ปริญญา 2 ปี หรือ 4 ปี แต่เป็นเรื่องที่ไม่ยืนยัน แต่เรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับอาชีพพนักงานขายมากกว่าคือสาขาเอกที่เรียน ซึ่งพบว่า พนักงานขายที่จบสาขาที่เกี่ยวข้องกับการขาย หรือการตลาด จะเหมาะกับอาชีพการขายมากกว่า เพราะมีพื้นฐานและเทคนิคที่จำเป็นในการขาย

2. คุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานขายที่มีประสิทธิภาพจะเป็นคนที่มีนิสัยที่ดี จริ่งใจ และมีกริยาที่สามารถเชื่อถือได้ จะต้องมีความกระตือรือร้น มีความเชื่อมั่นและการแต่งกายที่เหมาะสม ซึ่งพนักงานที่แต่งงานแล้วจะมีแนวโน้มที่ดีกว่าคนโสด

3. บุคลิกภาพ เชื่อว่าปัจจัยทางบุคลิกภาพมีความจำเป็นต่อความสำเร็จในการขายซึ่งพบว่า พนักงานขายที่ประสบความสำเร็จมักมีแนวโน้มของบุคลิกภาพเป็นแบบชอบกังวล มีความรู้สึกไวต่อบุคคลอื่น มีความรู้สึกไวต่อความต้องการของบุคคลอื่น ไม่ชอบการเสี่ยง มีความมั่นคง มีจินตนาการ และมีความเจริญก้าวหน้า

ไพบูลย์ สำราญภูติ. (2543: 39) บุคลิกภาพในการขาย ประกอบด้วย คุณลักษณะที่สำคัญ 10 ประการ คือ

1. ความกระตือรือร้น (Enthusiasm)

2. ความจริงใจ (Sincerity)
3. ความมีไหวพริบ (Tact)
4. ความมีอัธยาศัย (Courtesy)
5. ความยิ้มแย้มแจ่มใส (Cheerfulness)
6. ความเป็นมิตร (Friendliness)
7. ความคิดสร้างสรรค์ ความคิดริเริ่ม (Initiative)
8. ความอดทน ความพยายาม (Persistence)
9. ความจดจำ (Memory)
10. ความสามารถในการนำไปใช้ (Application)

ศศินทร์ วิวัฒนชาติ. (2543: 20-25) คุณลักษณะของนักขายที่ดี ได้แก่ ลักษณะท่าทาง (Appearance) เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย การแต่งตัว (Grooming) น้ำเสียงและนิสัยในการสนทนา กริยามารยาท และธรรมเนียมปฏิบัติ (Manners and Mannerisms) และลักษณะเฉพาะของบุคลิกภาพที่นักขายควรมีต้อง

1. ความเพียรพยายาม (Perseverance)
2. ความกระตือรือร้น (Enthusiasm)
3. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Dependability)
4. ความซื่อสัตย์และจริงใจ (Honesty and Sincerity)
5. อุปนิสัยใจคอหรือคุณสมบัติ (Character)
6. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)
7. การยกย่องนับถือ (Respect)
8. ความร่าเริง (Cheerfulness)
9. ความหนักแน่นและเด็ดขาด (Assertiveness)
10. ความสามารถด้านปัญญา (Mental ability)
11. จินตนาการ (Imagination)

ทวีศักดิ์ สุวคนธ์. (2538: 22-30) คุณสมบัติต่างๆ ไปของพนักงานขายก็เหมือนกับคุณสมบัติของมนุษย์โดยทั่วไป แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1. คุณสมบัติติดตัวมาตั้งแต่เกิด ได้แก่
 - 1.1 รูปลักษณ์ (physical traits) หรือกาย
 - 1.2 บุคลิกภาพที่อยู่ในตัว (personality attributes) และนิสัยหรือสันดาน (habits)

หรือใจ

2. คุณสมบัติที่ได้รับการปลูกฝังให้เป็นคนที่มีคุณภาพ และทัศนคติ (acquire personal quality & attitudes) สามารถปลูกฝังเพื่อให้เป็นคนที่มีคุณภาพและทัศนคติที่ดีได้จากการศึกษาเล่าเรียน การอบรมจากประสบการณ์และจากการหมั่นฝึกฝนปฏิบัติ ที่สำคัญได้แก่

2.1 ความรู้

2.2 กิริยามารยาท

2.3 การพูด

2.4 ความสามารถในการฟัง

2.5 การวางแผน

2.6 การเสนอขาย

2.7 ทักษะ คือ ลักษณะการแสดงออก ในรูปแบบของพฤติกรรมที่มีทั้งทางบวกหรือลบ (ทักษะ คือ การแสดง คติ คือ ลักษณะ) ทักษะ จะมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ก. การเรียนรู้ (cognitive component) เช่นการรับรู้ ด้วยประสาททั้งห้า จากการสังเกตเห็น รู้สึก จำ มีจินตนาการ มีความคิดเห็น มีการตัดสินใจ มีการให้เหตุผล ข. อารมณ์ (affective component) ได้แก่ ประสบการณ์ในอดีต ความสงสาร ข้อผูกมัด นอกจากนั้นสถานภาพทางบ้าน งานอดิเรก ความสัมพันธ์ทางสังคม กิจกรรมชุมชน และสุขภาพอนามัยจะมีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ และอารมณ์ ค. พฤติกรรม (behavior component) เป็นส่วนหนึ่งที่แสดงออกให้เห็น จะมีทั้งทางบวกและทางลบ

ปรียา วอนขอพร และ สุรัชชา วิวัฒนชาติ. (2524: 33) พูดถึงลักษณะต่างๆ ไป ที่จะทำให้เป็นพนักงานขายที่ประสบความสำเร็จ ผู้เชี่ยวชาญในการเลือกได้กำหนดไว้ดังนี้คือ

1. มีสิ่งจูงใจที่เหมาะสมกับงาน (motivation suitable for the job)
2. มีความสามารถในการโน้มน้าวใจคนให้เห็นตาม (the power of persuasion)
3. มีความสามารถในการผูกมิตร (the ability to make friends)
4. มีความเชื่อถือไว้วางใจตัวเอง (self – reliance)

สำอองศ์ งามวิชา. (2525: 108-116) ได้กล่าวบุคลิกภาพของพนักงานขาย ดังนี้

1. คุณลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ ความสะอาดเรียบร้อยของร่างกาย เสื้อผ้า และการวางท่า กิริยาท่าทาง ความสมบูรณ์ของสุขภาพ เสียงพูด
2. คุณลักษณะทางจิตใจ ได้แก่ การมองโลกในแง่ดีความกระตือรือร้น ความมั่นใจ ความจริงใจ ความตั้งใจจริง ความเป็นที่เชื่อถือและพึ่งพาได้ ความคิดริเริ่ม การมีจินตนาการ ความปรารถนาปรองดองทางสมอง การรู้จักคุมตนเอง ความกล้า การบรรลุจุดหมาย
3. คุณลักษณะทางสังคม ได้แก่ ความเป็นมิตรต่อผู้อื่นความ มีเสน่ห์ในสังคม ความสามารถในการสนทนา การวางแผนไม่ประหวั่นพรั่นพรึง

สุปัญญา ไชยชาญ. (2536: 87-89) กล่าวว่าคุณสมบัติต่างๆ ไป ของพนักงานขายควรมีดังนี้

1. ลักษณะจำเพาะ
2. บุคลิกภาพ
3. ศักยภาพในการเลื่อนตำแหน่ง
4. คุณสมบัติตามกฎหมาย

กังวาน บุญเลิศฟ้า. (2540: 31-32) สำหรับคุณสมบัติทั่วไปของพนักงานขายที่ดีควรมีดังนี้

1. บุคลิกภาพดี
2. มีความรอบรู้
3. ร่าเริง แจ่มใส
4. อุดมคติ ความมุ่งมั่น
5. ละเอียดยรอบคอบ ซื่อสัตย์
6. กระตือรือร้น
7. รู้จักกาลเทศะ
8. ความจำดี เสมอต้นเสมอปลาย
9. ทักษะที่ดี
10. และชวนขาย

พาราซูแมน (Parasuman. 1990: 57) ได้กล่าวถึงลักษณะผู้นำด้านการบริการ (Characteristics of service leaders) ไว้ว่า ควรมีวิสัยทัศน์ เกี่ยวกับการบริการ (Service Vision) คือมองคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญในการบริการ และสร้างความใหม่ให้เกิดขึ้นต่องานบริการ มีมาตรฐานสูง (High Standard) คือ ควรจะให้บริการถูกต้องตั้งแต่แรก ให้ความสนใจกับรายละเอียดงาน และความแตกต่างของการบริการต่างๆ เพื่อค้นหาสิ่งที่จะทำให้การบริการพัฒนาขึ้น มีแบบแผนผู้นำในภาคสนาม (In-The Field Leadership Style) คือผู้ดำเนินการบริการควรมีการลงภาคสนามจริง ไม่ใช่ทำเพียงแต่วางแผนควรลงไปใกล้ชิดกับพนักงาน เพื่อสังเกต ซึ่งเป็นหนทางที่ดีในการรับข้อมูลต่างๆ ของการบริการมีความโปร่งใสซื่อสัตย์ (Integrity)

แอนเดอร์สัน (Anderson.1991: 486-487) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการว่าจะรวมกิจกรรมทั้งหมดที่สนับสนุนการขาย จากการติดต่อกันในขั้นต้นถึงการบริการภายหลัง ซึ่งจะต้องเผชิญกับทั้งความคาดหวังและคำนิยามต่อผลิตภัณฑ์ของลูกค้า คุณภาพของการบริการจะรวมทั้งการให้ฐานข้อมูลของสินค้าเทคนิคการแสดงสินค้า กระบวนการต่างๆ และรวมทั้งทัศนคติของพนักงานบริการ ที่จะรับรู้ได้ด้วยความหวังและตัวลูกค้า

ที่กล่าวมานี้ ล้วนแต่เป็นคุณสมบัติที่จำเป็นสำหรับบุคคลที่จะประกอบอาชีพพนักงานขาย และการบริการ ดังจะสรุปได้ว่าผู้ที่จะเป็นพนักงานขายนั้น ต้องเป็นคนที่มีความรู้ในอาชีพการขาย เป็นบุคคลที่มีบุคลิกภาพดี สุภาพอ่อนโยนพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้า มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ มีการแต่งกายที่เหมาะสม และ มีความซื่อสัตย์ในการประกอบอาชีพ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะพนักงานขาย

งานวิจัยต่างประเทศ

ซาเกอร์ และเฟอร์ริส (Sager & Ferris. 1986: 319-324) ได้ศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพของบุคลิกภาพที่มีต่อการปฏิบัติงานของอาชีพพนักงานขาย โดยศึกษาในกลุ่มพนักงานขายจำนวน 96 คน พบว่า บุคลิกภาพของพนักงานขายที่มีผลต่อการปฏิบัติงานดี คือ พนักงานขายต้องมีบุคลิกภาพที่อบอุ่น มีลักษณะสบายๆ และให้ความร่วมมือ นอกจากนี้ควรมีลักษณะที่เข้าใจสภาพจิตใจของผู้อื่น (Empathy) มีแรงขับในตัวเองสูง (Ego Drive) และมีความมั่นคงในอารมณ์ และแรงจูงใจในสถานภาพทางอาชีพ (Ego Strength) สูง

ลีอง และคณะ (Leong. 1989: 164-178) ได้ศึกษาเกี่ยวกับพื้นฐานความรู้ และประสิทธิผลของพนักงานขายโดยวิเคราะห์จากใบประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานขายที่มีประสิทธิผลแตกต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในแต่ละสถานการณ์ ตลอดจนมีความสามารถในการจัดการขายที่เกิดจากประสบการณ์ และระดับความรู้แตกต่างกัน

มอริส (Morris. 1991: 812) ศึกษาเปรียบเทียบและประเมินผลการฝึกอบรมการบริการลูกค้าของห้างสรรพสินค้า 4 แห่ง โดยมุ่งประเมินในเรื่องความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความสะดวกในการขาย ผลการศึกษาทั้ง 3 ด้าน ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในทางบวกระหว่างปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวกับอุปกรณ์ในการทำงานกับประสบการณ์การขาย อายุและระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

เยล (Yale. 1990: 4203) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของพนักงานขายและผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งตัวแปรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานขาย ได้แก่ แรงจูงใจ การรับรู้ บทบาท และความถนัดในการขาย เพศ พบว่าบุคลิกภาพเป็นตัวทำนายที่ดีที่สุด ซึ่งมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพนี้ประกอบด้วยบุคลิกภาพ

3 คุณลักษณะ คือ ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Confidence) ความสามารถในการขาย (Selling Competency) และความสามารถในการจัดการ (Managerial Ability)

อเล็กโรล (Axelrod. 1989: 11-13) ได้ศึกษาพนักงานดีเด่น พบว่าการประสบความสำเร็จของพนักงานขายเหล่านั้นขึ้นอยู่กับความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) เมื่อทั้ง 3 สิ่งนี้สมดุลกัน ผลที่เกิดขึ้นจะเป็นในทางสร้างสรรค์ ทัศนคติต่อตนเองและผู้อื่นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการปฏิบัติงาน รายได้และความพึงพอใจ พนักงานขายที่ประสบความสำเร็จจะชอบตนเอง และมีทัศนคติที่ดี ในเชิงบวกต่องานที่ทำ องค์การตระหนักในเรื่องนี้ควรให้การอบรมเพื่อให้พนักงานขายมีทัศนคติในทางบวกต่อตนเอง ต่องานที่ทำ จะลดอัตราการลาออกจากงานเพื่อผลกำไรให้บริษัทได้

ไซแมนสกี (Szymanski. 1988: 64-77) ศึกษาถึง ความสามารถในการจัดประเภท ความจำ (Declarative Knowledge) ของพนักงานขาย ที่สามารถนำมาใช้ในการแยกความต้องการสินค้าของลูกค้า ซึ่งการที่สามารถจัดประเภทความต้องการของลูกค้าได้ เป็นสิ่งสำคัญที่นำไปสู่กา

แสวงหาลูกค้า การนำเสนอลูกค้า และกระบวนการขาย ผลปรากฏว่า พนักงานขายที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องสามารถจัดประเภทความจำเป็นความต้องการของลูกค้าได้มากกว่าพนักงานขาย

งานวิจัยในประเทศ

ก๊วงวน บุญเลิศฟ้า. (2540: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติใน เรื่องการบริการของพนักงานงานหน้าร้านในห้างสรรพสินค้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา เปรียบเทียบทัศนคติในการบริการของพนักงานขายหน้าร้านที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน และ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านการบริการ กับทัศนคติการบริการ รวมทั้งศึกษาตัวแปร พยากรณ์ทัศนคติในการบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานขายหน้าร้านใน ห้างสรรพสินค้า จำนวน 205 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล แบบวัดบุคลิกภาพ Eysenck Personality Inventory (EPI) แบบ วัดความรู้ด้านการบริการ และแบบวัดทัศนคติในการบริการ

ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานขายหน้าร้านส่วนใหญ่มีทัศนคติในการบริการอยู่ในระดับดี และมีความรู้ด้านการบริการระดับปานกลาง (2) พนักงานขายหน้าร้านที่มีระดับการศึกษา อายุการ ทำงาน และประสบการณ์ต่างกัันมีทัศนคติในการบริการต่างกัน (3) พนักงานขายหน้าร้านที่มีเพศ อายุ และรายได้แตกต่างกัน มีทัศนคติในการบริการไม่แตกต่างกัน (4) พนักงานขายหน้าร้านที่มี บุคลิกภาพต่างกันมีทัศนคติในการบริการต่างกันมีทัศนคติในการบริการแตกต่างกัน (5) ความรู้ด้าน การบริการมีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการบริการ (6) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ระดับการศึกษา ประสบการณ์ อายุ และความรู้ด้านการบริการ สามารถทำนายทัศนคติในการบริการ ได้ดีตามลำดับ

อุบลรัตน์ ไวยปริษฐ์. (2545: 76) ได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานขาย ตรงผลิตภัณฑ์เสริมอาหารตามทัศนะของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความกระตือรือร้น ด้านความจงรักภักดี ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ความรักในอาชีพขาย ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ สรุปได้ดังนี้

จากการวิเคราะห์คุณลักษณะของพนักงานขายตรงผลิตภัณฑ์เสริมอาหารตามทัศนะของ ผู้บริโภคผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า 1.ความคิดเห็นของพนักงานขายตรงมีคุณลักษณะ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความจงรักภักดี ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านความรักในอาชีพขาย ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ และรวมทุกด้านในระดับมาก 2.ความคิดเห็นของพนักงานขายตรงมี คุณลักษณะด้านความกระตือรือร้น โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก 3. ความคิดเห็นของ พนักงานขายตรงมีคุณลักษณะด้านความจงรักภักดี โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก 4. ความ คิดเห็นของพนักงานขายตรงมีคุณลักษณะด้านความเชื่อมั่นตนเอง โดยรวมและรายข้อในระดับมาก 5. ความคิดเห็นของพนักงานขายตรงมีคุณลักษณะด้านความรักในอาชีพขาย โดยรวมและรายข้ออยู่ ในระดับมาก 6. ความคิดเห็นของพนักงานขายตรงมีคุณลักษณะด้านมีมนุษยสัมพันธ์ โดยรวมและ รายข้ออยู่ในระดับมาก

บุปผา พิกุลแก้ว. (2543: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการวิเคราะห์องค์ประกอบบุคลิกภาพของพนักงานขายปลีกหน้าร้านให้ห้างสรรพสินค้า มีความมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบบุคลิกภาพและเปรียบเทียบคะแนนองค์ประกอบบุคลิกภาพด้านการขายของพนักงานขายปลีกหน้าร้านในห้างสรรพสินค้า จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อายุ ประสบการณ์การทำงาน และจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรมด้านการขาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานขายปลีกหน้าร้านในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งจำนวน 210 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามบุคลิกภาพของพนักงานขายปลีกหน้าร้านในห้างสรรพสินค้า ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ คือ วิเคราะห์องค์ประกอบบุคลิกภาพของพนักงานขายปลีกหน้าร้านในห้างสรรพสินค้าโดยทำการสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีวิเคราะห์ส่วนประกอบ (Principal Component Analysis) และทำการวิเคราะห์หมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) โดยวิธีแวนริแมกซ์ (Varimax Method) ได้จำนวนองค์ประกอบ 13 องค์ประกอบ ซึ่งตั้งชื่อดังนี้ ความคล้อยตาม ความมีเหตุผล ความตรงไปตรงมา ซอซังคม ความมั่นคงทางอารมณ์ ความร่าเริงแจ่มใส ความกระตือรือร้น ความน่าเชื่อถือและสุภาพ การมองโลกในแง่ดี ความคิดสร้างสรรค์ ความทะเยอทะยาน ความกล้า และความมีอิสระพึ่งตนเองได้

มัลลิกา ยกแยม. (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในอาชีพพนักงานขายบริษัท ซิงเกอร์ ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ในคุณสมบัติเชิงพนักงานขายพบว่า พนักงานขายต้องมีความขยันในการทำงาน มีความอดทน มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ขาย วางแผนการสาธิตสินค้าให้กับลูกค้า ควรมีการบริการหลังการขายให้กับลูกค้าทันทีเมื่อลูกค้ามีปัญหาเกี่ยวกับสินค้า สนใจเรื่องส่วนตัวของลูกค้าบ้างเมื่อลูกค้าพูดให้ฟัง และพนักงานขายให้ความเห็นว่าการทุ่มเททำงานหนักมีผลมากต่อความสำเร็จในอาชีพการขาย

รจนา ปราณช่วย. (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของหัวหน้าแผนกเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการลูกค้าของพนักงานขายของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า พฤติกรรมบริการลูกค้าของพนักงานขายมีความสำคัญ พฤติกรรมดังกล่าวได้แก่ การกล่าวคำทักทาย การเสนอขายสินค้า การปิดการขายสินค้า และด้านการขอบคุณลูกค้า กรณีลูกค้าซื้อสินค้าหรือกรณีลูกค้าไม่ซื้อสินค้า

6. การหาคุณภาพของแบบทดสอบและเกณฑ์ปกติ

บุญชม ศรีสะอาด. (2535: 50-51) กล่าวว่า แบบทดสอบหรือข้อคำถาม (Items) หรืองานชุดใดๆ ที่สร้างขึ้นเพื่อนำไปเร้าหรือชักนำให้กลุ่มตัวอย่างตอบสนองออก การตอบอาจอยู่ในรูปของการเขียนตอบ การพูด การปฏิบัติ ที่สามารถสังเกตได้วัดให้เป็นปริมาณได้ ซึ่งแบบวัดที่ใช้ในการทดสอบนี้คือ แบบทดสอบวัดบุคลิกภาพและสังคม (Personal-Social test) ซึ่งหมายถึงแบบทดสอบที่ใช้วัดคุณลักษณะในตัวบุคคล การปรับตัวให้เข้ากับสังคม เช่น วัดเจตคติ วัดความวิตกกังวล

6.1 อำนาจจำแนกของแบบทดสอบ (Discrimination Index)

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2543: 299) กล่าวว่า อำนาจจำแนก หมายถึงความสามารถในการแยกลักษณะคน 2 กลุ่มได้ นั่นคือการแยกคนที่มีลักษณะสูง กับคนที่มีคุณลักษณะต่ำได้

การหาอำนาจจำแนกของเครื่องมือ นั้น ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2543: 299-309) กล่าวว่า การหาอำนาจจำแนกมีหลายแบบขึ้นอยู่กับธรรมชาติของคะแนนที่ได้จากเครื่องมือ นั้นๆ วิธีการหาที่ได้จากความรู้สึกมีดังนี้

6.1.1 ดัชนีพอยท์ไบเซรียล (Point-Biserial Index) ดัชนีแบบนี้เป็นลักษณะสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวหรือคะแนน 2 กลุ่มแต่มีข้อตกลงว่า คะแนนกลุ่มหนึ่งเป็นแบบค่าความต่อเนื่อง อีกหนึ่งกลุ่มเป็นแบบไม่ต่อเนื่องมี 2 กลุ่ม

6.1.2 ดัชนีสหสัมพันธ์เพียร์สัน เนื่องจากกรณีมีข้อตกลงว่า กรณีตัวเลือกเป็นคะแนนแบบช่วงเท่ากัน เช่น 1,2,2 หรือ 1,2,3,4 หรือมากกว่านั้นก็ได้ ด้านคะแนนมากมักจะมักจะเห็นด้วยอย่างมาก หรือมีคุณลักษณะนั้นอย่างมาก เมื่อผู้ตอบเลือกตอบตัวเลือกที่มีคะแนนมาก ย่อมได้คะแนนรวมมากด้วย หรือผู้ตอบเลือกตอบตัวเลือกที่มีคะแนนน้อย ย่อมได้คะแนนรวมที่น้อยด้วย ลักษณะของคะแนน 2 อย่างขึ้นลงตามกัน แสดงว่าข้อนั้นจำแนกได้ แต่ถ้าไม่ขึ้นลงตามกัน แสดงว่าค่าของอำนาจจำแนกไม่ดี หรืออาจขึ้นลงกลับกันแปลว่าเป็นข้อที่ไม่ดี

การทดสอบนัยสำคัญของค่าอำนาจจำแนก สามารถตรวจสอบได้จากตารางทดสอบ ค่าวิกฤตของ r แบบเพียร์สัน

1. อำนาจจำแนกจากการทดสอบที (t-test Index) การใช้ดัชนีนี้เสนอโดย Edwards ในปี 1975 ในกรณีคะแนนแสดงความรู้สึกแต่ละข้อมีมากกว่า 1 คะแนน แต่ละข้ออาจให้คะแนนเหมือนกัน นั่นคือ ถ้า 3 ก็คะแนน 3 เหมือนกันหมด โดยหลักการก็คือ พยายามหาความแตกต่างของกลุ่มที่ได้คะแนนสูงกับกลุ่มที่ได้คะแนนต่ำ ว่าทำข้อนั้นๆ ได้คะแนนเป็นไปตามความจริงหรือไม่ ค่า t ที่ยอมรับ คือ 1.75 ตามแนวมาตรฐานของ Edwards หรือสามารถหาค่า t แล้วไปเปิดตารางทดสอบค่า t และดู df กำหนดระดับนัยสำคัญ

2. การหาค่าอำนาจจำแนกรวมทั้งฉบับ หาได้ ดังนี้

วิธีที่ 1 กรณีหาอำนาจจำแนกเป็นค่าสหสัมพันธ์ ในแต่ละข้อ ถ้าต้องการหาค่าอำนาจจำแนกรวม จะเอาค่าอำนาจจำแนกมาเฉลี่ยโดยตรงไม่ได้ เพราะตัวเลขค่าสหสัมพันธ์มี

ช่วงไม่เท่ากัน การบวกลบคูณหารจึงไม่สามารถแปลความหมายได้ จึงนิยมเปลี่ยนค่าอำนาจจำแนก r เป็น คะแนนช่วงเท่ากันคือ z ก่อน ค่า z ตัวนี้เรียกว่า Fisher's z เมื่อคำนวณค่า z ได้แล้ว สามารถเปิดหาค่า r กลับได้โดยดูจากค่าของ Fisher's z

วิธีที่ 2 พิจารณาการกระจายของคะแนนกิลฟอร์ด (Guilford.1954) ให้ความคิดว่าข้อสอบจะจำแนกคนแต่ละคนได้ก็ต่อเมื่อคะแนนการแจกแจงกระจาย การพิจารณาจากการแจกแจงของคะแนนของข้อสอบจึงเป็นแนวทางการหาค่าอำนาจจำแนกอย่างหนึ่ง แต่ละคนจะจำกันได้ ถ้าแต่ละคนทำคะแนนได้แตกต่างกัน การเอาคะแนนข้อสอบมาสัมพันธ์กับคะแนน การตอบของคนมองในรูปของความถี่แต่ละคะแนนจึงทำให้ได้สูตรการจำแนกเกิดขึ้น G.A.Ferguson คิดสูตรนี้เมื่อปี 1949

6.2 ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ (Reliability)

ลวัน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2543: 310-317) กล่าวว่า การหาความเชื่อมั่น ต้องพิจารณาคะแนนจากตัวเลือกให้ดี เพื่อจะได้พิจารณาว่าแบบนั้นๆ เหมาะสมกับข้อตกลงเบื้องต้นของการหาความเชื่อมั่นสูตรใด แต่ที่นิยมกันมักจะหาความเชื่อมั่นดังต่อไปนี้

6.2.1 แบบสอบซ้ำ (Test-Retest) หมายความว่า สอบวัดความรู้สึกรู้สึกของกลุ่มหนึ่งครั้งแรกแล้ว เว้นระยะเวลาพอเหมาะสมแล้วนำแบบทดสอบชุดเดิมไปสอบกลุ่มหรือคนเดิมอีกครั้งหนึ่ง ถ้าข้อสอบดีจริง ความรู้สึกของคนเดียวกันต่อสิ่งหนึ่ง ในระยะเวลาไม่นานนักก็น่าจะเหมือนเดิม คะแนนที่ได้น่าจะเท่าเดิม การหาสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบนี้ ต้องใช้สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

6.2.2 แบบทดสอบคู่ขนาน (Alternative Forms หรือ Parallel Forms) ข้อสอบที่เป็นคู่ขนานนั้น ต้องคำนึงเกณฑ์เหล่านี้

ก. วัดเป้าเดียวกัน หรือมุ่งวัดสิ่งเดียวกัน

ข. มีความยากง่ายหรือสัดส่วนของการตอบได้คะแนนแต่ละแบบทดสอบ

พอๆ กัน

ค. มีความแปรปรวนจากคะแนนการวัดพอๆ กัน

จ. ถ้าเป็นข้อสอบที่วัดองค์ประกอบเดียวกันหลายๆ ข้อสามารถสลับแยก

ออกเป็นสองฉบับให้มีจำนวนข้อเท่าๆ กันได้

6.2.3 แบบหาความคงเส้นคงวภายใน (Internal Consistency) เป็นการสอบเพียงครั้งเดียวสามารถมาหาการกระจายของแต่ละข้อว่าเป็นอย่างไร และหาการกระจายของคะแนนรวมทั้งหมดเป็นเท่าไร แล้วนำมาหาความเกี่ยวพันกัน ความเชื่อมั่นที่นิยมใช้คือ สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach.1991)

6.2.4 การหาความเชื่อมั่นโดยอาศัยสหสัมพันธ์ภายในของแต่ละข้อ การหาความเชื่อมั่นแบบแอลฟาก็เป็นตระกูลเดียวกันกับการหาความเชื่อมั่นแบบ สเปียร์แมน-บราวน์ (Spearman-Brown) และแบบคูเดอร์ - ริชาร์ดสัน (Kuder-Richardson-20) กลุ่มการหาความเชื่อมั่นแบบนี้จริงๆ มาจากการหาความสัมพันธ์ภายในของแต่ละข้อนั่นเอง

6.2.5 องค์ประกอบหรือปัจจัยที่มีผลต่อค่าของความเชื่อมั่น ความเชื่อมั่นจะมีค่ามากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างแต่ที่นำมาคิดแก้ไขดังนี้ 1) ลักษณะกลุ่มตัวอย่าง 2) ความเป็นเอกพันธ์ของข้อสอบ 3) จำนวนของข้อสอบ

6.2.6 ระดับความเชื่อมั่นที่ยอมรับ ในการพิจารณาว่าค่าความเชื่อมั่นเท่าไรจึงจะเป็นที่ยอมรับได้นั้นขึ้นอยู่กับชนิดของเครื่องมือวัด

6.3 ความเที่ยงตรงของแบบทดสอบ (Validity)

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540: 115-120) ความเที่ยงตรงของเครื่องมือต้องอาศัยเกณฑ์ในการชี้บ่งหรือเป็นเครื่องเทียบ เพื่อให้ทราบว่าเครื่องมือชิ้นๆ มีความเที่ยงตรงในด้านใด ความเที่ยงตรงของเครื่องมือจำแนกได้ 3 อย่าง ตามเกณฑ์ที่ใช้เทียบคือ

6.3.1 ความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) มีวิธีการตรวจสอบอยู่หลายวิธี

- ก. ตรวจสอบความสอดคล้องของข้อสอบกับประชากรเนื้อหาข้อสอบ
- ข. ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาของข้อสอบรายวิชาที่สร้างขึ้นกับเนื้อหาที่ระบุไว้ในตารางวิเคราะห์หลักสูตรรวมทั้งตรวจสอบสัดส่วนของจำนวนข้อคำถามในแต่ละเนื้อหา
- ค. ตรวจสอบโดยอาศัยดุลยพินิจของผู้เชี่ยวชาญ

6.3.2 ความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) สามารถตรวจสอบได้ดังนี้

- ก. ตรวจสอบความสอดคล้องของข้อสอบกับมวลพฤติกรรมที่ข้อสอบฉบับนั้นต้องการวัด
- ข. ตรวจสอบความสอดคล้องของลักษณะพฤติกรรมของข้อคำถามและสัดส่วนของจำนวนข้อคำถามในแต่ละพฤติกรรม กับตารางวิเคราะห์หลักสูตรตามรายวิชานั้น ๆ
- ค. ตรวจสอบโดยอาศัยดุลยพินิจของผู้เชี่ยวชาญ
- ง. ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างคะแนนเป็นรายข้อกับคะแนนทั้งฉบับ
- จ. ใช้วิธี Known group technique
- ฉ. หาความสัมพันธ์ระหว่างเครื่องมือที่สร้างขึ้นกับแบบทดสอบมาตรฐาน
- ช. ใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ

6.3.3 ความเที่ยงตรงตามเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง (Criterion-related Validity) แบ่งเป็น 2 ชนิดดังนี้

- ก. ความเที่ยงตรงตามสภาพ (Concurrent Validity)
- ข. ความเที่ยงตรงตามการพยากรณ์ (Predictive Validity)

6.4 เกณฑ์ปกติ (Norms)

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2539: 316-317) กล่าวว่า เกณฑ์ปกติหมายถึงข้อเท็จจริงทางสถิติที่บรรยายการแจกแจงของคะแนนจากนิยามที่นิยามไว้อย่างดีแล้ว และเป็นคะแนนที่จะบอกระดับความสามารถของผู้สอบว่าอยู่ระดับใดของกลุ่มประชากร แต่ในทางปฏิบัติที่นิยามไว้

อย่างดี (Well defined population) เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ดีของประชากรนั่นเอง แต่ต้องมีจำนวนมากพอที่จะเป็นตัวแทนของประชากรได้ด้วย ไม่อย่างนั้นแล้วเกณฑ์ปกติเชื่อมั่นไม่ได้ การสร้างเกณฑ์ปกติมีการสร้างโดยยึดหลักการทางสถิติหลายอย่าง เช่น

6.4.1 เกณฑ์ปกติเปอร์เซ็นต์ไทล์ (Percentile norms) เกณฑ์แบบนี้สร้างจากคะแนนดิบที่มาจากการประชากร หรือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดี แล้วดำเนินการตามวิธีการสร้างเกณฑ์ปกติ แต่พอถึงค่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ก็หยุดแค่นั้น เกณฑ์ปกติแบบนี้เป็นคะแนนจัดอันดับเท่านั้น จะนำมาบวกลบกันไม่ได้ แต่สามารถเปรียบเทียบและแปลความหมายได้

6.4.2 คะแนนปกติคะแนนที (T-Score Norms) นิยมใช้กันมากเพราะเป็นคะแนนมาตรฐานสามารถนำมาบวกลบและเฉลี่ยได้ มีค่าเหมาะสมในการแปลความหมาย คือมีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 100 มีคะแนนเฉลี่ย 50 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 10

6.1.3 เกณฑ์ปกติสเตนไลน์ (Staninies norms) คะแนนแบบนี้เป็นคะแนนมาตรฐานชนิดหนึ่ง แต่มีค่าเพียง 9 ตัว (Standard nine point) ค่าตั้งแต่ 1 ถึง 9 คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่คะแนน 5 คะแนนมีความเบี่ยงเบนมาตรฐานประมาณ 2 คะแนน วิธีการหามักจะเทียบจากเปอร์เซ็นต์ของคะแนนเรียงตามค่าจะสะดวกกว่า

6.1.4 เกณฑ์ปกติตามอายุ (Age norms) แบบทดสอบมาตรฐานบางอย่างหาเกณฑ์ปกติตามอายุ เพื่อดูพัฒนาการในเรื่องเดียวกันว่า อายุต่างกันจะมีพัฒนาการอย่างไร โดยมากจะเป็นแบบทดสอบวัดเชาว์ปัญญาและความถนัดจะหาเกณฑ์ปกติโดยวิธีนี้ ส่วนแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์จะหาเฉพาะแบบทดสอบที่เป็นวิชาพื้นฐานจริงๆ เช่น ภาษา และ คณิตศาสตร์ เป็นต้น

6.1.5 เกณฑ์ปกติตามระดับชั้น (Grade norms) เป็นการหาเกณฑ์ปกติตามระดับชั้นว่าคะแนนเท่าไรควรอยู่ระดับไหนจึงเหมาะสม แบบทดสอบที่จะทำเกณฑ์ปกติชนิดนี้ได้ก็ต้องเป็นเนื้อหาเดียวกัน

7. วิธีการสร้างแบบทดสอบ

อุทุมพร จามรมาน. (2532: 53-63) ได้กล่าวถึง ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวัดลักษณะผู้เรียนมีทั้งหมด 9 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การกำหนดขอบเขต ซึ่งผู้สร้างเครื่องมือต้องตอบคำถามต่อไปนี้ก่อนคือ

- ก. สร้างไปทำไม
- ข. ใครจะเป็นผู้ตอบ
- ค. ใช้ในกาละเทศะอะไร

ขั้นที่ 2 การกำหนดจุดมุ่งหมาย การกำหนดจุดมุ่งหมายในการวัดจำแนกออกเป็น

3 ด้าน คือ

- ก. ด้านที่เกี่ยวข้องกับสมอง

ข. ด้านที่เกี่ยวกับความรู้สึก อารมณ์

ค. ด้านที่เกี่ยวกับการปฏิบัติ

ขั้นที่ 3 การระบุเนื้อหาที่จะวัด ซึ่งสามารถแยกเนื้อหาที่จะวัดออกเป็นหมวดหมู่ได้

อย่างครบถ้วน สมบูรณ์ และถูกต้อง ผู้สร้างที่เป็นนิสิตนักศึกษา ต้องจำแนกเนื้อหาออกเป็นหมวด โดยอาศัยจากการอ่านเอกสาร ตำราที่เกี่ยวข้องแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาถึงความครบถ้วน ในกรณีที่ต้องการผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้สร้างต้องพิจารณาว่าผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญนั้นเป็นผู้รู้ใน เนื้อหานั้นๆ สามารถพิจารณาว่าเนื้อหาดังกล่าวจำแนกออกได้

อย่างถูกต้อง

ขั้นที่ 4 การทำตารางโครงสร้าง ซึ่งจะประกอบด้วยจุดมุ่งหมาย และเนื้อหา

ขั้นที่ 5 การให้น้ำหนักในตารางโครงสร้าง การให้น้ำหนักส่วนใหญ่ระบุด้วยคำร้อยละ โดย ที่ผลรวมทั้งหมด คือ 100% การกำหนดน้ำหนักนี้ ผู้สร้างต้องกำหนดเอาไว้ว่าจะใช้เนื้อหา/หน่วย/เรื่อง ใด เป็นค่าเท่าใด และจุดมุ่งหมายใดเป็นค่าเท่าไร

ขั้นที่ 6 การกำหนดประเภทของข้อ ประเภทเครื่องมือ คะแนนรายข้อ และจำนวนข้อ

ขั้นที่ 7 การเขียนข้อความ เขียนให้สอดคล้องระหว่างเนื้อหา จุดมุ่งหมายที่วัด

และประเภทของข้อความ

ขั้นที่ 8 การจัดทำเครื่องมือ

ขั้นที่ 9 การทดลองใช้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ เป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานครปีการศึกษา 2548 จำนวน 118 โรงเรียน

กลุ่มรู้จัก (Known Group) ในการทำวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษา ระดับอุดมศึกษา คณะบริหารธุรกิจชั้นปีที่ 4 ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับลักษณะงานขายโดยการผ่านการฝึกงานจากวิชาเรียน ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จำนวน 50 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักเรียนชาย และนักเรียนหญิงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ปีการศึกษา 2548 โรงเรียนในสังกัดคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,022 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-State Sampling) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548: 22) ตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. นำรายชื่อโรงเรียนมาทั้งหมด 118 โรงเรียน ซึ่งมีจำนวนนักเรียนทั้งสิ้น 52,528 คน มาแบ่งตามที่ตั้งของเขตการศึกษาของโรงเรียน ซึ่งมีทั้งหมด 3 เขตการศึกษา และทำการสุ่มเขตอย่างง่าย โดยแต่ละเขตการศึกษาจะสุ่มเขตปกครองมา 3 เขตการปกครอง รวมเป็นจำนวน 9 เขตการปกครอง จากเขตการปกครองทั้งหมด 50 เขตการปกครอง ซึ่งได้แก่ เขตดุสิต เขตดินแดง เขตวัฒนา เขตห้วยขวาง เขตลาดพร้าว เขตบางเขน เขตภาษีเจริญ เขตบางกอกน้อย และเขตธนบุรี

2. สุ่มโรงเรียนจากเขตการปกครองเขตละ 1 โรงเรียน โดยทำการสุ่มอย่างง่ายได้เป็นโรงเรียนดังต่อไปนี้ โรงเรียนราชวินิต มัธยม โรงเรียนกุนนทรืรุธารามวิทยาควม โรงเรียนมัธยมวัด

ธาตุทอง โรงเรียนจันทร์หุ่นบำเพ็ญ โรงเรียนลาดปลาเค้าพิทยาคม โรงเรียนรัตนโกสินทร์สมโภชน บางเขน โรงเรียนวัดนวลนรดิศ โรงเรียนวัดอินทาราม และโรงเรียนมัธยมวัดดุสิตดาราม

3. สุ่มห้องเรียนจากโรงเรียนแต่ละแห่ง โดยใช้วิธีจับฉลากห้องเรียนทั้งหมด 27 ห้องเรียน โดยแต่ละห้องเรียนจะให้ให้นักเรียนในห้องทุกคนเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนนักเรียนห้องเรียนละประมาณ 50 คน รวมทั้งหมด 1,350 คน

รายชื่อโรงเรียนกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการแบ่งตามที่ตั้งเขตการปกครองของโรงเรียนจำนวน 50 เขตการปกครอง ดังรายละเอียดในตาราง

ตาราง 1 รายชื่อโรงเรียนกลุ่มตัวอย่าง ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ตามการแบ่งกลุ่มของสังกัด
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

เขตการศึกษา	ชื่อเขตการปกครอง	โรงเรียนที่สุ่มได้	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (คน)
สำนักงานพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร			
เขต 1 (40 โรงเรียน)	เขตดุสิต	โรงเรียนราชวินิต มัธยม	93
	เขตดินแดง	โรงเรียนกุนนทรีรุทธารามพิทยาคม	131
	เขตวัฒนา	มัธยมวัดธาตุทอง	101
เขต 2 (35 โรงเรียน)	เขตห้วยขวาง	โรงเรียนจันทร์หุ่นบำเพ็ญ	120
	เขตลาดพร้าว	โรงเรียนลาดปลาเค้าพิทยา	133
	เขตบางเขน	โรงเรียนรัตนโกสินทร์สมโภชบางเขน	111
เขต 3 (42 โรงเรียน)	เขตภาษีเจริญ	โรงเรียนวัดนวลนรดิศ	139
	เขตธนบุรี	โรงเรียนวัดอินทาราม	99
	เขตบางกอกน้อย	โรงเรียนมัธยมวัดดุสิตดาราม	95
รวม	9	9	1,022

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ เป็นการพัฒนาแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านที่สร้างขึ้นจำนวน 1 ฉบับ จำนวน 76 ข้อ ประกอบด้วยแบบวัด 3 ด้าน ดังนี้

1. แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ด้านความรู้ความเข้าใจ
2. แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ด้านความสนใจ
3. แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ด้านบุคลิกภาพ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ผู้วิจัย ได้ดำเนินการตามขั้นตอน มีรายละเอียดดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ

2. สร้างข้อความในแบบวัดให้ครอบคลุมค่านิยามศัพท์เฉพาะ จำนวน 128 ข้อ ประกอบด้วยแบบวัดที่ครอบคลุม ใน 3 ด้านดังต่อไปนี้

2.1 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านความรู้ความเข้าใจ ผู้วิจัยสร้างแบบวัดเป็นแบบถูกผิด จำนวน 60 ข้อ

2.2 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านความสนใจ ผู้วิจัยสร้างแบบวัดเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามเทคนิคของลิเคอร์ท (Likert) จำนวน 18 ข้อ

2.3 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านบุคลิกภาพผู้วิจัยกำหนดจุดมุ่งหมายในการวัดบุคลิกภาพของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านประกอบด้วยบุคลิกภาพ 4 ด้าน คือเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ แต่งกายที่เหมาะสม กระตือรือร้นในการทำงาน และมีความซื่อสัตย์ ผู้วิจัยสร้างแบบวัดเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามเทคนิคของลิเคอร์ท (Likert) จำนวน 50 ข้อ

3. นำแบบวัด ที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์ แล้ว นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ได้แก่

รองศาสตราจารย์ยุทธนา ธรรมเจริญ อาจารย์มณฑิรา จารุเพ็ง และอาจารย์ ดร.พาสนา จุฬรัตน์ ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ พิจารณาว่าแบบวัดนี้สอดคล้องและถูกต้องตามเนื้อหาในการเรียนการสอนจริงหรือไม่ โดยให้คะแนนดังนี้ ให้คะแนน +1 ถ้าผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าสอดคล้องหรือถูกต้อง

ให้คะแนน 0 ถ้าผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าสอดคล้องหรือถูกต้อง ให้คะแนน -1 ถ้าผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าไม่สอดคล้องหรือไม่ถูกต้อง หลังจากนั้นทำการตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะและกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ที่มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป โดยมีการคัดเลือกคำถามด้านความรู้ความเข้าใจที่ผ่านเกณฑ์ทั้งสิ้น จำนวน 59 ข้อ ด้านความสนใจ จำนวน 17 ข้อ และด้านบุคลิกภาพจำนวน 47 ข้อ โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบวัดลักษณะ ที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านระหว่าง 0.7 ถึง 1.0

4. นำแบบวัดซึ่งผ่านการตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้นด้านความเที่ยงตรงโดยผู้เชี่ยวชาญและปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนสารวิทยา จำนวน 100 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของแบบวัด ด้านความรู้ความเข้าใจ วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับโดยใช้สูตร KR - 20 ของคูเดอร์ - ริชาร์ดสัน และหาค่าความยากง่าย (p) ส่วนแบบวัดด้านความสนใจและด้านบุคลิกภาพ วิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้สูตร t-test เทคนิค 25 เปอร์เซนต์ของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำเพื่อตัดข้อที่มีค่า t มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดโดยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) โดยด้านความรู้ความเข้าใจมีค่าความยากง่าย(p) 0.42 ถึง 0.80 และค่าความเชื่อมั่น $R_{tt}=0.74$ ด้านความสนใจ มีค่าอำนาจจำแนก (t) อยู่ระหว่าง 4.42 ถึง 9.28 และมีค่าความเชื่อมั่น $\alpha = 0.89$ และด้านบุคลิกภาพ มีค่าอำนาจจำแนก (t) อยู่ระหว่าง 2.57 ถึง 6.45 และมีค่าความเชื่อมั่น $\alpha = 0.83$

ผลการวิเคราะห์พบว่ามีข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์จำนวนรวมทั้งสิ้น 76 ข้อ แบ่งเป็นแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านความรู้ความเข้าใจ จำนวน 26 ข้อ แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านความสนใจ จำนวน 17 ข้อ แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านบุคลิกภาพ จำนวน 33 ข้อ

5. ปรับข้อคำถามของแบบวัดให้สมบูรณ์

6. นำแบบวัดที่ผ่านจากกลุ่มการทดลองใช้ไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะสอดคล้องกับกลุ่ม Known Group จำนวน 50 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน โดยใช้สูตร KR - 20 ของคูเดอร์ - ริชาร์ดสัน และ สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบัค โดยมีค่าความเชื่อมั่นด้านความรู้ความเข้าใจ เท่ากับ 0.62 ด้านความสนใจ เท่ากับ 0.90 และด้านบุคลิกภาพ เท่ากับ 0.80

7. นำแบบวัดที่หาค่าความเชื่อมั่นแล้วไปหาเกณฑ์ปกติ (Norms) กับนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 3 ทั้งหมด 9 โรงเรียน จำนวน 1,022 คน

ตัวอย่างแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน

ตอนที่ 1 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความรู้
ความเข้าใจ

ข้อ	ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
1	ควรอธิบายรายละเอียดของสินค้าให้ลูกค้าฟังอย่างถูกต้อง		
2	ควรเสนอขายสินค้าให้เฉพาะลูกค้าที่มีลักษณะว่ามีเงินซื้อสินค้าได้		
3	เมื่อสินค้าที่ลูกค้าต้องการไม่มี ควรเสนอขายสินค้าที่ใกล้เคียงให้กับลูกค้า		

เกณฑ์การให้คะแนนด้านความรู้ความเข้าใจ

ถ้าตอบถูก ได้ 1 คะแนน ตอบผิดให้ 0 คะแนน

ตอนที่ 2 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความสนใจ

ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ข้าพเจ้าชอบอ่านหนังสือเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจ การขายหน้าร้าน					
2	ข้าพเจ้าชอบขายสินค้า					
3	ข้าพเจ้าชอบหารายได้พิเศษโดยการขายสินค้า หลายๆ อย่าง					

ตอนที่ 3 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านบุคลิกภาพ

ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ข้าพเจ้าชอบอธิบายเรื่องราวต่างๆให้ผู้อื่นฟัง					
2	ข้าพเจ้าสามารถอธิบายถึงความแตกต่างของสิ่งของ 2 สิ่งได้					
3	ข้าพเจ้าฟังคำพูดประชดประชันของผู้อื่นได้โดยไม่ โต้แย้ง					

เกณฑ์การให้คะแนนด้านความสนใจและด้านบุคลิกภาพ

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ข้อความทางบวก	5	4	3	2	1
ข้อความทางลบ	1	2	3	4	5

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการต่อไปนี้

1. ติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้บริหารโรงเรียนสังกัดคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยจะนำหนังสือไปด้วยตนเอง

2. ผู้วิจัยประสานงานกับครูแนะแนวในโรงเรียนเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ให้กับนักเรียนจำนวน 9 โรงเรียน โรงเรียนละ 150 ชุด รวมทั้งสิ้น 1,350 ชุด และเก็บรวบรวมข้อมูลมาได้ทั้งสิ้น 1,178 ชุด มีแบบวัดที่ไม่สมบูรณ์จำนวน 156 ชุด และมีฉบับที่นักเรียนตอบครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 1,022 ชุด

4. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ

การจัดการกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เครื่องมือ

1.1 สถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC: Index of Consistency) (พิชิต ฤทธิ์จรูญ. 2545: 150)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์
	$\sum R$	แทน	ผลรวมของคะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

1.2 หาค่าความยากง่าย (p) ของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพ พนักงานขายหน้าร้าน (สมนึก ภัททิยธนี. 2541: 200-201)

$$P = \frac{P_H + P_L}{2n}$$

เมื่อ	p	แทน	ค่าความยากของข้อสอบ
	H	แทน	จำนวนคนในกลุ่มสูงตอบถูก
	L	แทน	จำนวนคนในกลุ่มต่ำตอบถูก
	N	แทน	จำนวนคนทั้งหมดในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

1.3 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดด้านความรู้ความเข้าใจ โดยใช้สูตร KR – 20 ของ Kuder Richardson (พิชิต ฤทธิ์จรูญ. 2545: 157)

$$r_u = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum pq}{S^2} \right]$$

เมื่อ	r_{tt}	แทน	สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบวัด
	n	แทน	จำนวนข้อสอบ
	S^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ
	p	แทน	สัดส่วนของคนทำถูกในแต่ละข้อ
	q	แทน	สัดส่วนของคนทำผิดในแต่ละข้อ ($q = 1-p$)

1.4 หาความเชื่อมั่นของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ความสนใจและบุคลิกภาพ โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ Cronbach (ล้วน สายยศ; อังคณา สายยศ. 2538: 200)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	N	แทน	ผลรวมของคะแนนเป็นรายข้อของแต่ละบุคคล
	S_i^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของข้อสอบรายข้อ
	S_t^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของทั้งฉบับ

1.5 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดด้านความสนใจและด้านบุคลิกภาพโดยใช้ t-test แบบ เทคนิค 25 เปอร์เซนต์ของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ (ล้วน สายยศ; และ อังคณา สายยศ. 2538: 215-217)

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{S_H^2}{n_H} + \frac{S_L^2}{n_L}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าอำนาจจำแนกของข้อสอบ
	$\bar{X}_H$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มสูง
	$\bar{X}_L$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มต่ำ
	S_H^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของกลุ่มสูง

S_L^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของกลุ่มต่ำ
N_H	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มสูง
N_L	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มต่ำ

2. สร้างเกณฑ์ปกติ (Norms) โดยหาคะแนนที่ปกติจากการหาตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ (Percentile Score) แล้วนำค่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ได้ไปเปิดตารางสำหรับเปลี่ยนเป็นคะแนนที่ (Normalized T-Score) ซึ่งหาเปอร์เซ็นต์ไทล์ (สมนึก ภัททิยธนี. 2541: 266-270)

$$P = \left(cf + \frac{1}{2}f \right) \frac{100}{N}$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าเปอร์เซ็นต์ไทล์
	cf	แทน	ความถี่สะสมในชั้นที่ต่ำลงมา
	f	แทน	ความถี่ของชั้นนั้น
	N	แทน	จำนวนผู้เรียน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย
SD	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน จำนวนคน
k	แทน จำนวนข้อ
s	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน ค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดด้านความสนใจและบุคลิกภาพ
α	แทน ความเชื่อมั่นของแบบวัดด้านความสนใจและด้านบุคลิกภาพ
p	แทน ค่าความยากง่ายของแบบวัดด้านความรู้ความเข้าใจ
r_{tt}	แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดด้านความรู้ความเข้าใจ
T	แทน คะแนนที่ปกติ (Normalized T – Score)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Consistency)

ตอนที่ 2 การหาคุณภาพของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพ

พนักงานขายหน้าร้าน

ตอนที่ 3 การสร้างเกณฑ์ปกติของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพ

พนักงานขายหน้าร้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Consistency)

ผู้วิจัยสร้างแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน โดยแบ่งเป็น 3 ด้านคือ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความสนใจ และด้านบุคลิกภาพ หลังจากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นันทนา วงษ์อินทร์ ตรวจสอบแล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 3 ท่านได้แก่ รองศาสตราจารย์ยุทธนา ธรรมเจริญ อาจารย์มณฑิรา จารุเพ็ง และอาจารย์ดร. พาสนา จุรัตน์ พิจารณาว่าแบบวัดนี้สอดคล้องและถูกต้องตามเนื้อหาจริงหรือไม่ หลังจากนั้นทำการตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะและกลุ่มตัวอย่าง (Content Validity) จากนั้นคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) ที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป โดยมีการคัดเลือกคำถามที่ผ่านเกณฑ์ทั้งสิ้นที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องทั้งฉบับอยู่ระหว่าง 0.75 ถึง 1.0 (รายละเอียดดังภาคผนวก ก)

ตอนที่ 2 การหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ไปวิเคราะห์หาค่าความยากง่าย (p) ค่าอำนาจจำแนก (t) ค่าความเชื่อมั่น กับกลุ่มที่ไม่ใช้กลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 2 ค่าความยากง่าย(p) ค่าอำนาจจำแนก(t) และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านของกลุ่มที่ไม่ใช้กลุ่มตัวอย่าง (n = 100)

แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์	k	p	t	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านความรู้ความเข้าใจ				
เกี่ยวกับลักษณะงานขาย	5	0.42-0.78	-	
เกี่ยวกับการประกอบอาชีพ	8	0.46-0.80	-	
เกี่ยวกับการบริการลูกค้า	13	0.42-0.80	-	
รวม	26	0.42-0.80	-	$r_{tt} = 0.74$
ด้านความสนใจ				
อาชีพพนักงานขายหน้าร้าน	10	-	4.42-8.36	
ความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับอาชีพ	7	-	5.46-9.28	
รวม	17	-	4.42-9.28	$\alpha = 0.89$

ตาราง 2 (ต่อ)

แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์	k	p	t	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านบุคลิกภาพ				
มนุษย์สัมพันธ์	11	-	2.59-5.55	
แต่งกายที่เหมาะสม	10	-	2.70-6.45	
กระตือรือร้นในการทำงาน	5	-	2.61-4.26	
ความซื่อสัตย์	7	-	2.57-4.66	
รวม	33	-	2.57-6.45	$\alpha = 0.83$

จากตาราง 2 ผลการวิจัยพบว่าแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความรู้ความเข้าใจ มีข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ทั้งสิ้น 26 ข้อ มีค่าความยากง่าย (p) ทั้งฉบับอยู่ระหว่าง 0.42 ถึง 0.80 มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Reliability) โดยวิธีของคูเดอร์ - ริชาร์ดสัน (KR_{20}) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.74

ผู้วิจัยนำแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความสนใจ มีข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ทั้งสิ้น 17 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก โดยวิธีการแจกแจงที (t-distribution) และแบ่งเป็นกลุ่มสูงกลุ่มต่ำ เทคนิค 25 เปอร์เซนต์ แล้วคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนก (t) ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป ได้ข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนก (t) ตั้งแต่ 4.42 ถึง 9.28 ไว้เป็นข้อคำถาม และมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) เท่ากับ 0.89

ผู้วิจัยนำแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านบุคลิกภาพ มีข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ทั้งสิ้น 33 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก โดยวิธีการแจกแจงที (t-distribution) และแบ่งเป็นกลุ่มสูงกลุ่มต่ำ เทคนิค 25 เปอร์เซนต์ แล้วคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนก (t) ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป ได้ข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนก (t) ตั้งแต่ 2.57 ถึง 6.45 ไว้เป็นข้อคำถาม และมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) เท่ากับ 0.83

ผู้วิจัยนำแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นกับกลุ่มผู้จัด ดังตารางที่ 3

ตาราง 3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน
(Known Group) (n = 50)

แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์	k	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านความรู้ความเข้าใจ	26	0.62
ด้านความสนใจ	17	0.90
ด้านบุคลิกภาพ	33	0.80

จากตาราง 3 พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านของกลุ่มรู้จัก (Known Group) ทั้ง 3 ด้านมีค่าความเชื่อมั่นดังนี้

ด้านความรู้ความเข้าใจ จำนวน 26 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.62

ด้านสนใจ จำนวน 17 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.90 และ

ด้านบุคลิกภาพ จำนวน 33 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.80

ผู้วิจัยนำแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ไปวิเคราะห์หาค่าความยากง่าย (p) ค่าอำนาจจำแนก (t) ค่าความเชื่อมั่น กับกลุ่มตัวอย่าง ดังตาราง 4

ตาราง 4 ค่าความยากง่าย (p) และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความรู้ความเข้าใจของกลุ่มตัวอย่าง (n = 1,022)

แบบวัดด้านความรู้ความเข้าใจ	(p)
มีความรู้เกี่ยวกับลักษณะงานขาย	
1. ควรอธิบายรายละเอียดของสินค้าให้ลูกค้าฟังอย่างถูกต้อง	.74
2. ควรเสนอขายสินค้าให้เฉพาะลูกค้าที่มีลักษณะว่ามีเงินซื้อสินค้าได้	.66
3. เมื่อสินค้าที่ลูกค้าต้องการไม่มี ควรเสนอขายสินค้าที่ใกล้เคียงให้กับลูกค้า	.76
4. ควรจัดเรียงสินค้าที่มาหลังไว้แถวหลังเสมอ	.64
5. สินค้าราคาแพงมีคุณภาพมากกว่าสินค้าราคาถูกในประเภทเดียวกัน	.50
มีความรู้เกี่ยวกับการประกอบอาชีพ	
6. การประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านจะมีวันหยุดทุกวันเสาร์ – อาทิตย์	.50
7. การประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านจะต้องทำงานเป็นช่วงเวลา	.62
8. การประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านบางครั้งไม่ได้หยุดในวันนักขัตฤกษ์	.74

ตาราง 4 (ต่อ)

แบบวัดด้านความรู้ความเข้าใจ	(p)
9. การประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านบางครั้งต้องเลิกงานหลัง 22.00 น.	.78
10.การประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านสามารถเข้างานสายได้	.66
11.สถานที่ในการประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านคือห้างสรรพสินค้าหรือ ร้านสะดวกซื้อ	.80
12.ในการประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านต้องยืนมากกว่านั่งทำงาน	.78
13.การประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านจะแต่งกายอย่างไรก็ได้	.60
14.การต้อนรับอย่างเป็นมิตรต่อลูกค้าเป็นเรื่องที่พนักงานต้องทำตามหน้าที่	.32
มีความรู้เกี่ยวกับการบริการลูกค้า	
15.พนักงานไม่ควรให้ความใส่ใจเมื่อลูกค้ามีปัญหาที่ไม่สมเหตุผลผลเกี่ยวกับสินค้า	.64
16.ลูกค้าที่มีปัญหาเกี่ยวกับสินค้าเป็นบุคคลที่เรื่องมาก	.66
17.การให้ลูกค้ารอนานๆ เป็นเทคนิคในการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าดูของอย่างอื่นด้วย	.64
18.ลูกค้าคือบุคคลที่ต้องพึงพาอาศัยพนักงาน	.50
19.พนักงานควรใส่ใจลูกค้าที่มีที่ท้าวจะซื้อสินค้าเท่านั้น	.64
20.ลูกค้าส่วนใหญ่ชอบคิดว่าตนเองเป็นบุคคลสำคัญ	.50
21.ควรเสนอสินค้าราคาถูกให้ลูกค้าซึ่งคุณภาพอาจไม่ค่อยดี	.64
22.พนักงานขายต้องให้ความช่วยเหลือลูกค้าหลังจากที่ลูกค้าซื้อสินค้าไปแล้ว	.72
23.ควรเห็นด้วยกับความคิดของลูกค้าถึงแม้จะขัดกับความรู้สึกของท่าน	.72
24.ความคิดเห็นของลูกค้าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ	.76
25.พนักงานควรคิดว่าลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ	.78
26.บางครั้งลูกค้าก็เป็นฝ่ายผิดซึ่งพนักงานไม่ควรยอมรับ	.56

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งหมดเท่ากับ .70

จากตาราง 4 ผลการวิจัยพบว่าแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความรู้ความเข้าใจมีข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ทั้งสิ้น 26 ข้อ มีค่าความยากง่าย (p) ทั้งหมดอยู่ระหว่าง 0.32 ถึง 0.80 มีค่าความเชื่อมั่นทั้งหมด (Reliability) โดยวิธีของคูเดอร์ - ริชาร์ดสัน (KR₂₀) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.70

ตาราง 5 ค่าอำนาจจำแนก (t) และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความสนใจของกลุ่มตัวอย่าง (n = 1,022)

แบบวัดด้านความสนใจ	(t)
สนใจในอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน	
1. ข้าพเจ้าชอบอ่านหนังสือเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจการขายหน้าร้าน	25.58
2. ข้าพเจ้าชอบขายสินค้า	22.42
3. ข้าพเจ้าชอบหารายได้พิเศษโดยการขายสินค้าหลายๆ อย่าง	23.53
4. ช่วงปิดเทอมหรือวันหยุดข้าพเจ้าคิดว่าจะสมัครทำงานพนักงานขายหน้าร้าน	21.72
5. ข้าพเจ้าชอบงานที่ต้องพบปะผู้คน	21.93
6. ข้าพเจ้าชอบงานที่ต้องคอยเอาใจใส่ผู้อื่น	21.27
7. ข้าพเจ้าชอบงานที่ต้องช่วยเหลือผู้อื่นในการเลือกซื้อสินค้า	22.18
8. ข้าพเจ้าชอบงานที่ต้องพูดคุยกับผู้อื่น	21.68
9. ข้าพเจ้าสนใจศึกษาด้านการตลาด ด้านพาณิชยศาสตร์ และ ด้านบริหารธุรกิจ	19.69
10. ข้าพเจ้าชอบทำกิจกรรมที่เกี่ยวกับการค้าขาย	23.34
สนใจความเคลื่อนไหวในอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน	
11. ข้าพเจ้าชอบติดตามข่าวเกี่ยวกับอาชีพพนักงานขาย	25.56
12. เมื่อข้าพเจ้าพบข้อมูลเกี่ยวกับการขายข้าพเจ้าจะรีบเข้าไปอ่านทันที	27.73
13. ข้าพเจ้าชอบเก็บสะสมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขาย	27.92
14. ข้าพเจ้าชอบเข้าไปดูลักษณะการเสนอขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต	20.44
15. ข้าพเจ้าเก็บรวบรวมแผ่นพับเกี่ยวกับการขายสินค้าทุกครั้งที่พบ	21.94
16. ข้าพเจ้าชอบดูวิธีการสาธิตการเสนอขายสินค้าประเภทต่างๆ	17.69
17. ข้าพเจ้าชอบอ่านหนังสือพิมพ์ที่เกี่ยวกับธุรกิจการขาย และการตลาด	26.44

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับเท่ากับ .91

ผู้วิจัยนำแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความสนใจ มีข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ทั้งสิ้น 17 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก โดยวิธีการแจกแจงที (t-distribution) และแบ่งเป็นกลุ่มสูงกลุ่มต่ำ เทคนิค 25 เปอร์เซนต์ แล้วคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนก (t) ตั้งแต่ 1.96 ขึ้นไป (บุญเรียง ขจรศิลป์. 2528: 167) ได้ข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนก (t) ตั้งแต่ 17.69 ถึง 27.92 ว่าเป็นข้อคำถาม และมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

(Alpha-coefficient) เท่ากับ 0.91

ตาราง 6 ค่าอำนาจจำแนก (t) และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้าน บุคลิกภาพของกลุ่มตัวอย่าง (n = 1,022)

แบบวัดด้านบุคลิกภาพ	(t)
มนุษยสัมพันธ์	
1. ข้าพเจ้าชอบอธิบายเรื่องราวต่างๆให้ผู้อื่นฟัง	10.07
2. ข้าพเจ้าสามารถอธิบายถึงความแตกต่างของสิ่งของ 2 สิ่งได้	12.63
3. ข้าพเจ้าฟังคำพูดประชดประชันของผู้อื่นได้โดยไม่โต้แย้ง	4.83
4. ข้าพเจ้าเป็นคนร่าเริง	14.41
5. ถึงแม้ข้าพเจ้าจะไม่สบายใจหากพบคนอื่นข้าพเจ้าก็จะยิ้มแย้มแจ่มใส	15.21
6. ข้าพเจ้ามักจะยิ้มแย้มทักทายคนอื่นถึงแม้จะเป็นที่ไม่สนิท	16.50
7. ข้าพเจ้าเป็นคนพูดจาสุภาพนุ่มนวล	11.73
8. ข้าพเจ้าให้สิ่งของกับผู้อื่นโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน	15.31
9. มีคนชมเสมอว่าข้าพเจ้าเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย	12.86
10. ข้าพเจ้าสามารถทำงานกับเพื่อนที่ไม่ชอบได้	11.36
11. ถึงแม้ว่าข้าพเจ้าจะรู้ว่ามีคนไม่ชอบข้าพเจ้าแต่ข้าพเจ้าก็คุยกับผู้นั้นได้อย่างจริงใจ	11.90
การแต่งกายที่เหมาะสม	
12. ข้าพเจ้ารักษาความสะอาดของเสื้อผ้าอยู่เสมอ	7.41
13. ข้าพเจ้าไม่ชอบแต่งกายด้วยเสื้อผ้าที่สกปรก	7.67
14. ข้าพเจ้าจะสำรวจความเรียบร้อยของเสื้อผ้าก่อนออกจากบ้านทุกครั้ง	7.69
15. ข้าพเจ้าเป็นคนแต่งกายเรียบร้อย	19.85
16. ข้าพเจ้าจะเลือกเสื้อผ้าที่เหมาะสมกับรูปร่างของตัวเอง	22.38
17. ข้าพเจ้าจะดูแลความสะอาดของใบหน้า ผม เล็บ กลิ่นปาก กลิ่นตัวให้สะอาดทุกวัน	20.21
18. ข้าพเจ้าซักเสื้อผ้าทุกวัน	13.52
19. ข้าพเจ้าแต่งตัวถูกต้องกาลเทศะ	22.77
20. ข้าพเจ้าแต่งกายให้ถูกต้องเหมาะสมกับสถานที่ที่ข้าพเจ้าจะไป	24.03
21. ข้าพเจ้าใส่เสื้อผ้าสะอาดไปงานศพได้	7.86

ตาราง 6 (ต่อ)

แบบวัดด้านบุคลิกภาพ	(t)
กระตือรือร้นในการทำงาน	
22. ข้าพเจ้าเป็นคนที่ทำงานกระฉับกระเฉง	13.42
23. ข้าพเจ้าไม่ชอบทำอะไรซ้ำๆ	14.09
24. ข้าพเจ้าจะทำงานที่ได้รับมอบหมายทันที	15.01
25. ข้าพเจ้าชอบปฏิบัติงานด้วยความคล่องแคล่วว่องไว	15.93
26. ข้าพเจ้ารีบเข้าไปช่วยคุณพ่อคุณแม่ทำงานบ้าน เมื่อกลับถึงบ้าน	13.51
ความซื่อสัตย์	
27. เมื่อมีพ่อค้าทอนเงินเกินข้าพเจ้าจะเก็บไว้แล้วไม่บอกใคร	9.80
28. ข้าพเจ้าชอบทำการบ้านด้วยตนเอง	13.15
29. ข้าพเจ้าไม่ต้องการได้ของที่ไม่ใช่ของตัวเอง	13.56
30. ข้าพเจ้าพบโทรศัพท์มือถือรุ่นใหม่ข้าพเจ้าจะหาเจ้าของเพื่อนำไปคืน	14.22
31. เมื่อข้าพเจ้าอยากไปเที่ยวบ้านเพื่อนข้าพเจ้าบอกพ่อแม่ว่าไปทำการบ้าน	7.31
32. ข้าพเจ้าเคยหยิบเงินของคุณพ่อคุณแม่โดยไม่ได้ออก	10.07
33. ข้าพเจ้าจะหยิบของในห้างสรรพสินค้าหากไม่มีคนเห็น	13.38

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับเท่ากับ .87

ผู้วิจัยนำแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านบุคลิกภาพ มีข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ทั้งสิ้น 33 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก โดยวิธีการแจกแจงที่ (t-distribution) และแบ่งเป็นกลุ่มสูงกลุ่มต่ำ เทคนิค 25 เปอร์เซนต์แล้วคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนก (t) ตั้งแต่ 1.96 ขึ้นไป (บุญเรียง ขจรศิลป์. 2528: 167) ได้ข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนก (t) ตั้งแต่ 4.83 ถึง 24.03 ไว้เป็นข้อคำถาม และมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-coefficient) เท่ากับ 0.87

ผู้วิจัยนำแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ไปวิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐานเพื่อหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) กับกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่าง (N = 1,022)

แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์	k	Max	Min	$\bar{X}$	SD
ด้านความรู้ความเข้าใจ					
รวม	26	25	8	19.39	3.69
ด้านความสนใจ					
รวม	17	85	17	49.18	12.05
ด้านบุคลิกภาพ					
รวม	33	162	68	121.75	14.07

จากตาราง 7 ผลการวิจัยพบว่าแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความรู้ความเข้าใจ มีข้อคำถาม 26 ข้อ เป็นแบบถูกผิด มีเกณฑ์การให้คะแนนโดยตอบผิดให้ 0 คะแนน และ ตอบถูกให้ 1 คะแนน มีค่าคะแนนเต็ม 26 คะแนน ได้คะแนนสูงสุดที่ 25 คะแนน และผลคะแนน ต่ำสุดได้ 8 คะแนน มีค่าเฉลี่ย รวมเท่ากับ 19.39 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมเท่ากับ 3.69

แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความสนใจ จำนวนทั้งสิ้น 17 ข้อ เป็นแบบวัดชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ (Likert) มี 5 ระดับมีคะแนนเต็มในแต่ละข้อ 5 คะแนนมีค่าคะแนนเต็ม 85 คะแนน ได้คะแนนสูงสุดที่ 85 คะแนน และมีผลคะแนนต่ำสุดที่ 17 คะแนน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 49.18 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมเท่ากับ 12.05

แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านบุคลิกภาพจำนวนทั้งสิ้น 33 ข้อ เป็นแบบวัดชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ (Likert) มี 5 ระดับมีคะแนนเต็มในแต่ละข้อ 5 คะแนนมีค่าคะแนนเต็ม 165 คะแนน ได้คะแนนสูงสุดที่ 162 คะแนนและมีผลคะแนนต่ำสุดที่ 68 คะแนน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 121.75 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมเท่ากับ 14.07

ตอนที่ 3 การสร้างเกณฑ์ปกติของลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน

ผู้วิจัยนำแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความรู้ความเข้าใจ รวม 26 ข้อ ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างคือ นักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 1,022 คน โดยหาค่าคะแนนเปอร์เซ็นต์ไทล์และสร้างคะแนนมาตรฐานโดยใช้คะแนนที่ปกติ (Normalized T- Score) ดังตาราง 8

ตาราง 8 เกณฑ์ปกติ (Norms) ของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความรู้ความเข้าใจจำนวน 26 ข้อ (n = 1,022)

T-Score	คะแนน	ความถี่(f)	เปอร์เซ็นต์ไทล์ (PR)
74	25	18	99.12
67	24	63	95.16
61	23	117	86.35
57	22	129	74.32
53	21	150	60.67
49	20	144	46.28
46	19	102	34.25
44	18	62	26.22
42	17	34	21.53
41	16	40	17.91
40	15	24	14.77
39	14	19	12.67
37	13	42	9.69
35	12	31	6.12
32	11	21	3.57
29	10	17	1.71
24	9	8	0.49
17	8	1	0.05

จากตาราง 8 พบว่าคะแนนปกติของลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความรู้ความเข้าใจ มีคะแนนอยู่ระหว่าง 8 ถึง 25 คะแนน คะแนนที่ปกติอยู่ระหว่าง T_{17} ถึง T_{74} และตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ (PR) อยู่ระหว่าง 0.05 ถึง 99.12 เกณฑ์ปกติของลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความรู้ความเข้าใจ ดังนี้

การแปลความหมายของคะแนนโดยเทียบกับเกณฑ์ปกติ ถ้าต้องการทราบระดับของลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความรู้ความเข้าใจ ให้นำคะแนนดิบมาเทียบกับคะแนนที่ปกติและพิจารณาตามเกณฑ์ ดังนี้ (ชวาล แพรัตกุล. 2517: 101)

ตั้งแต่ T_{65} และสูงกว่า	หมายถึง	มีลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านความรู้ความเข้าใจสูงมาก
ตั้งแต่ T_{55} - T_{64}	หมายถึง	มีลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านความรู้ความเข้าใจสูง
ตั้งแต่ T_{45} - T_{54}	หมายถึง	มีลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านความรู้ความเข้าใจปานกลาง
ตั้งแต่ T_{35} - T_{44}	หมายถึง	มีลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านความรู้ความเข้าใจต่ำ
ตั้งแต่ T_{34} และต่ำกว่า	หมายถึง	มีลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านความรู้ความเข้าใจต่ำมาก

ผู้วิจัยนำแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความสนใจ รวม 17 ข้อ ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างคือ นักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 1,022 คน โดยหาค่าคะแนนเปอร์เซ็นต์ไทล์และสร้างคะแนนมาตรฐานโดยใช้คะแนนที่ปกติ (Normalized T- Score) ดังตาราง 9

ตาราง 9 เกณฑ์ปกติ (Norms) ของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงาน
ขายหน้าร้าน ด้านความสนใจจำนวน 17 ข้อ (n = 1,022)

T-Score	คะแนน	ความถี่(f)	เปอร์เซ็นต์ไทล์ (PR)
80	85	3	99.85
77	84	1	99.66
76	79	2	99.51
75	78	1	99.36
74	77	3	99.17
73	76	4	98.83
71	75-74	8	98.24
70	73	4	97.65
69	72	5	97.21
68	71-70	12	96.38
67	69	11	95.25
66	68	14	94.03
65	67	6	93.05
64	66-65	20	91.78
63	64	13	90.17
62	63	15	88.80
61	62	27	86.74
60	61	29	84.00
59	60	25	81.36
58	59-58	40	78.18
57	57	31	74.71
56	56	41	71.18
55	55	29	67.76
54	54	44	64.19
53	53	36	60.27
52	52	38	56.65
51	51	34	53.13

ตาราง 9 (ต่อ)

T-Score	คะแนน	ความถี่(f)	เปอร์เซ็นต์ไทล์ (PR)
50	50	22	50.39
49	49-48	69	45.94
48	47	30	41.10
47	46	28	38.26
46	45-44	50	34.44
45	43	31	30.48
44	42	17	28.13
43	41	36	25.54
42	40-39	40	21.82
41	38	19	18.93
40	37	21	16.98
39	36-35	37	14.14
38	34	16	11.55
37	33	14	10.08
36	32	15	8.66
35	31-30	20	6.95
34	29	8	5.58
33	28	9	4.75
32	27	10	3.82
31	26	5	3.08
30	25	9	2.40
29	24	4	1.76
28	23	4	1.37
26	22	6	0.88
24	21	2	0.49
23	20	1	0.34
22	18	1	0.24
20	17	2	0.10

จากตาราง 9 พบว่าคะแนนปกติของลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านความสนใจ มีคะแนนอยู่ระหว่าง 17 ถึง 85 คะแนน คะแนนที่ปกติอยู่ระหว่าง T_{20} ถึง T_{80} และตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ (PR) อยู่ระหว่าง 0.10 ถึง 99.85

เกณฑ์ปกติของลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านความสนใจ ดังนี้

การแปลความหมายของคะแนนโดยเทียบกับเกณฑ์ปกติ ถ้าต้องการทราบระดับของลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความสนใจ ให้นำคะแนนดิบมาเทียบกับคะแนนที่ปกติและพิจารณาตามเกณฑ์ ดังนี้ (ซวาล แพริตกุล. 2517: 101)

ตั้งแต่ T_{65} และสูงกว่า	หมายถึง	มีลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านความสนใจสูงมาก
ตั้งแต่ T_{55} - T_{64}	หมายถึง	มีลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านความสนใจสูง
ตั้งแต่ T_{45} - T_{54}	หมายถึง	มีลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านความสนใจปานกลาง
ตั้งแต่ T_{35} - T_{44}	หมายถึง	มีลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านความสนใจคิดต่ำ
ตั้งแต่ T_{34} และต่ำกว่า	หมายถึง	มีลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านความสนใจต่ำมาก

ผู้วิจัยนำแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านบุคลิกภาพใจ รวม 33 ข้อ ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างคือ นักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 1,022 คน โดยหาค่าคะแนนเปอร์เซ็นต์ไทล์และสร้างคะแนนมาตรฐานโดยใช้คะแนนที่ปกติ (Normalized T- Score) ดังตาราง 10

ตาราง 10 เกณฑ์ปกติ (Norms) ของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงาน
ขายหน้าร้าน ด้านบุคลิกภาพ จำนวน 33 ข้อ (n = 1,022)

T-Score	คะแนน	ความถี่(f)	เปอร์เซ็นต์ไทล์ (PR)
83	162	1	99.95
70	159	1	99.85
78	158	2	99.71
76	156	1	99.56
75	155	4	99.32
73	153	2	99.02
72	152	5	98.68
71	151-150	5	98.19
70	149	9	97.50
68	148-147	13	96.43
67	146	7	95.45
66	145	14	94.42
65	144-143	16	92.95
64	142	10	91.68
63	141-140	22	90.12
62	139	13	88.41
61	138-137	28	86.40
60	136	16	84.25
59	135-134	41	81.46
58	133-132	32	77.89
57	131	27	75.00
56	130-129	37	71.87
55	128	28	68.69
54	127	35	65.61
53	126	35	62.18
52	125-124	50	58.02
51	123	37	53.77

ตาราง 10 (ต่อ)

T-Score	คะแนน	ความถี่(f)	เปอร์เซ็นต์ไทล์ (PR)
50	122-121	48	49.61
49	120	34	45.60
48	119	29	42.51
47	118-117	55	38.41
46	116	32	34.15
45	115-114	43	30.48
44	113	26	27.10
43	112	23	24.71
41	109-107	39	18.25
40	106	19	15.41
39	105	21	13.45
38	104	20	11.45
37	103	17	9.64
36	102	14	8.12
35	101	14	6.75
34	100	12	5.48
33	99	10	4.40
32	98	9	3.47
31	97	4	2.84
30	96-95	6	2.35
29	94-93	5	1.81
28	92-91	4	1.37
27	90	1	1.13
26	89-88	3	0.93
25	87	5	0.54
22	85	1	0.24
21	76	1	0.15
17	68	1	0.05

จากตาราง 10 พบว่าคะแนนปกติของลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความสนใจ มีคะแนนอยู่ระหว่าง 68 ถึง 162 คะแนน คะแนนที่ปกติอยู่ระหว่าง T_{17} ถึง T_{83} และตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ (PR) อยู่ระหว่าง 0.05 ถึง 99.95

เกณฑ์ปกติของลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านบุคลิกภาพ ดังนี้
การแปลความหมายของคะแนนโดยเทียบกับเกณฑ์ปกติ ถ้าต้องการทราบระดับของลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านบุคลิกภาพให้นำคะแนนดิบมาเทียบกับคะแนนที่ปกติและพิจารณาตามเกณฑ์ ดังนี้ (ชวาล แพรัตกุล. 2517: 101)

ตั้งแต่ T_{65} และสูงกว่า	หมายถึง	มีลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านบุคลิกภาพสูงมาก
ตั้งแต่ T_{55} - T_{64}	หมายถึง	มีลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านบุคลิกภาพสูง
ตั้งแต่ T_{45} - T_{54}	หมายถึง	มีลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านบุคลิกภาพปานกลาง
ตั้งแต่ T_{35} - T_{44}	หมายถึง	มีลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านบุคลิกภาพดัดต่ำ
ตั้งแต่ T_{34} และต่ำกว่า	หมายถึง	มีลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านบุคลิกภาพต่ำมาก

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อสร้างแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน
2. เพื่อสร้างเกณฑ์ปกติของลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2548 โรงเรียนในสังกัดคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 9 โรง รวมจำนวนคนทั้งสิ้น 1,022 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi – State Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน จำนวน 3 ฉบับ ได้แก่

ฉบับที่ 1 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านความรู้ความเข้าใจ จำนวน 26 ข้อ

ฉบับที่ 2 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านความสนใจ จำนวน 17 ข้อ

ฉบับที่ 3 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านบุคลิกภาพ จำนวน 33 ข้อ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยรวบรวมตามขั้นตอนดังนี้

1. ติดต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อทำหนังสือขออนุญาตในการเก็บข้อมูลไปยังสถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
2. ติดต่อขอความร่วมมือและนำหนังสือให้กับโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองพร้อมทั้งนัดวัน เวลาที่จะดำเนินการเก็บข้อมูล
3. เก็บข้อมูลเรื่องแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ในระหว่างวันที่ 17 พฤศจิกายน – 15 ธันวาคม 2548 โดยผู้วิจัยนำแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง
4. เตรียมแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ด้านภาษาอังกฤษให้เพียงพอแก่นักเรียนในการทดสอบในแต่ละโรงเรียนจำนวน โดยมีการเตรียมชุดแบบสอบถาม 150 ฉบับ ต่อ โรงเรียน มีการทดสอบทั้งสิ้น 9 โรงเรียน
5. เตรียมแบบวัดไปให้นักเรียนทำการทดสอบโดยผู้วิจัยอธิบายให้นักเรียนเข้าใจถึงวิธีการทำแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน
6. ทดสอบแบบวัดจำนวน 1,178 ฉบับ มีความสมบูรณ์และสามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทั้งสิ้น 1,022 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 86.75
7. นำผลการทำแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านมาตรวจสอบรวบรวมเพื่อนำไปวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ทั้ง 3 ด้าน คือ

- ด้านที่ 1 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านความรู้ความเข้าใจ
- ด้านที่ 2 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านความสนใจ
- ด้านที่ 3 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านบุคลิกภาพ

โดยนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์สถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
2. วิเคราะห์ค่าความยากง่าย (p) รายข้อด้านการรู้คิด และหาค่าอำนาจจำแนกวิธีการ

แจกแจงที (t-distribution) แบ่งเป็นกลุ่มสูงกลุ่มต่ำ เทคนิค 25 เปอร์เซนต์กับแบบวัดด้านความสนใจกับด้านบุคลิกภาพ

3. วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดด้านความรู้ความเข้าใจ โดยวิธีการหาค่า KR-20 โดยวิธีแบบคูเดอร์-ริชาร์ดสัน (Kuder – Richardson) และหาความเชื่อมั่นทั้งของแบบวัดด้านความสนใจและบุคลิกภาพ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha -Coefficient)

4. นำค่าคะแนนที่ได้มาหาค่าเปอร์เซ็นต์ไทล์เพื่อสร้างเกณฑ์ปกติ (Norms)

สรุปผลการวิจัย

1. แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ

ด้านความรู้ความเข้าใจ มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) ทั้งฉบับอยู่ที่ระหว่าง 0.7 – 1.0

ด้านความสนใจ มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) ทั้งฉบับอยู่ที่ระหว่าง 0.7 – 1.0

ด้านบุคลิกภาพ มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) ทั้งฉบับอยู่ที่ระหว่าง 0.7 – 1.0

2. หากคุณภาพเครื่องมือของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านเป็น 3 ด้าน

2.1 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน: ด้านความรู้ความเข้าใจ ลักษณะของแบบเป็นแบบถูกผิด

2.1.1 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านความรู้ความเข้าใจ ที่ใช้กับนักเรียนสาร์วิทยา จำนวน 100 คน มีค่าความยากง่าย (p) ทั้งฉบับอยู่ที่ระหว่าง 0.36 – 0.80 และมีค่าความเชื่อมั่น (r_H) เท่ากับ 0.74

2.1.2 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านความรู้ความเข้าใจ ที่ใช้กับกลุ่มรู้จัก (Known Group) จำนวน 50 คน มีค่าความเชื่อมั่น (r_H) เท่ากับ 0.62

2.1.3 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านความรู้ความเข้าใจ ที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,022 คน มีค่าความยากง่าย (p) ทั้งฉบับอยู่ที่ระหว่าง 0.32 – 0.80 และมีค่าความเชื่อมั่น (r_H) เท่ากับ 0.70

2.2 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านความสนใจ ลักษณะของแบบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

2.2.1 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความสนใจ ที่ใช้กับนักเรียนสารวิทยา จำนวน 100 คน มีค่าอำนาจจำแนก (t) ทั้งฉบับอยู่ระหว่าง 4.42 – 9.28 และมีค่าความเชื่อมั่น (α) เท่ากับ 0.89

2.2.2 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความสนใจ ที่ใช้กับกลุ่มรู้จัก (Known Group) จำนวน 50 คน มีค่าความเชื่อมั่น (α) เท่ากับ 0.90

2.2.3 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความสนใจ ที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,022 คน มีค่าอำนาจจำแนก (t) ทั้งฉบับอยู่ระหว่าง 17.69 – 27.92 และมีค่าความเชื่อ (α) เท่ากับ 0.91

2.3 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านบุคลิกภาพ ลักษณะของแบบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

2.3.1 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านบุคลิกภาพ ที่ใช้กับนักเรียนสารวิทยา จำนวน 100 คน มีค่าอำนาจจำแนก (t) ทั้งฉบับอยู่ระหว่าง 2.56 – 6.45 และมีค่าความเชื่อมั่น (α) เท่ากับ 0.83

2.3.2 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน: ด้านบุคลิกภาพ ที่ใช้กับกลุ่มรู้จัก (Known Group) จำนวน 50 คน มีค่าความเชื่อมั่น (α) เท่ากับ 0.80

2.3.3 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านบุคลิกภาพ ที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,022 คน มีค่าอำนาจจำแนก (t) ทั้งฉบับอยู่ระหว่าง 4.83 – 24.03 และมีค่าความเชื่อ (α) เท่ากับ 0.87

3. เกณฑ์ปกติของลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน แบ่งเป็น 3 ด้านดังนี้

3.1 เกณฑ์ปกติของลักษณะที่พึงประสงค์ด้านความรู้ความเข้าใจของนักเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยแปลงคะแนนด้านความรู้ความเข้าใจให้อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐานปกติ T-Score ซึ่งคะแนนดิบอยู่ระหว่างคะแนน 8 – 25 คะแนน คะแนนที่ปกติอยู่ระหว่าง $T_{17} - T_{74}$ และตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ (PR) อยู่ระหว่าง 0.05 – 99.12

3.2 เกณฑ์ปกติของลักษณะที่พึงประสงค์ด้านความสนใจของนักเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยแปลงคะแนนด้านความสนใจให้อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐานปกติ T-Score ซึ่งคะแนนดิบอยู่ระหว่างคะแนน 17 – 85 คะแนน คะแนนที่ปกติอยู่ระหว่าง $T_{20} - T_{80}$ และตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ (PR) อยู่ระหว่าง 0.10 – 99.85

3.3 เกณฑ์ปกติของลักษณะที่พึงประสงค์ด้านบุคลิกภาพของนักเรียนที่เป็น

กลุ่มตัวอย่าง โดยแปลงคะแนนด้านบุคลิกภาพให้อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐานปกติ T-Score ซึ่งคะแนนดิบอยู่ระหว่าง 68 – 162 คะแนน คะแนนที่ปกติอยู่ระหว่าง $T_{17} - T_{83}$ และตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ (PR) อยู่ระหว่าง 0.05 – 99.95

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเพื่อสร้างแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำประเด็นที่สำคัญมาอภิปรายดังนี้

1. แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความสนใจ และด้านบุคลิกภาพ มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) อยู่ระหว่าง 0.7 – 1.0 ซึ่งสอดคล้องกับที่ สมนึก ภัททิยธนี (2541: 221) ได้กล่าวไว้ว่าค่าดัชนี IOC ที่มีคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 0.5 – 1.0 ซึ่งแสดงว่าข้อสอบนั้นวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม และผลการวิจัยครั้งนี้ยังสอดคล้องกับปริญญานิพนธ์ของ เขมวดี คัมภีรานนท์ (2544: 54) ในหัวข้อเรื่องการสร้างแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพแบบพึงพาผู้อื่นของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.5 ขึ้นไปเช่นเดียวกัน จึงแสดงให้เห็นว่าแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน มีความเที่ยงตรงอยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้

2. หากคุณภาพเครื่องมือของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน แบ่งเป็น 3 ด้านดังนี้

2.1 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน
ด้านความรู้ความเข้าใจเป็นแบบถูกผิด

2.1.1 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความรู้ความเข้าใจ ที่ใช้กับนักเรียนสารวิทยา จำนวน 100 คน มีค่าความยากง่าย (p) ทั้งฉบับอยู่ระหว่าง 0.36 – 0.80 และมีค่าความเชื่อมั่น (r_H) เท่ากับ 0.74

2.1.2 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความรู้ความเข้าใจ ที่ใช้กับกลุ่มรู้จัก (Known Group) จำนวน 50 คน มีค่าความเชื่อมั่น (r_H) เท่ากับ 0.62

2.1.3 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความรู้ความเข้าใจ ที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,022 คน มีค่าความยากง่าย (p) ทั้งฉบับอยู่ระหว่าง 0.32 – 0.80 และมีค่าความเชื่อมั่น (r_H) เท่ากับ 0.70

แบบวัดด้านความรู้ความเข้าใจ จากการใช้กับกลุ่ม 100 คน ได้ค่าความยากง่ายไม่แตกต่างจากการใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างมากนัก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแบบทดสอบค่อนข้างจะมีความคงที่และเชื่อถือได้ในระดับหนึ่ง สอดคล้องกับที่ ชญาสิน อรุณมาศ (2548: 104) ที่ใช้เครื่องมือคือแบบวัดลักษณะที่พึง

ประสงค์ด้านนิเทศศาสตร์ เป็นแบบถูกผิด และมีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.23 ถึง 0.62 โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 และเป็นไปตามที่ พิชิต ฤทธิ์จรูญ (2545: 141) กล่าวว่า ข้อสอบโดยทั่วไปที่มีความยากพอเหมาะควรมีค่าความยากตั้งแต่ 0.20 ถึง 0.80 ซึ่งแบบวัดของของผู้วิจัยมีค่าความยากง่ายตามที่เกณฑ์กำหนด ซึ่งจะสังเกตว่า ผู้วิจัยไม่ได้หาค่าความยากง่ายกับการใช้แบบวัดกับกลุ่มรู้จัก (Known Group) ที่เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 50 คน เพราะเป็นกลุ่มที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานขายหน้าร้านเหมาะสม และเป็นกลุ่มที่มีความรู้ความสามารถมากกว่าการนำแบบวัดที่นำไปใช้ทำให้ไม่สามารถแยกให้เป็นเด็กกลุ่มเก่งกับเด็กกลุ่มอ่อนได้เพราะพื้นฐานการศึกษาสูงกว่าเนื้อหาของแบบวัดมาก ซึ่งสอดคล้องกับที่ พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2540: 133) กล่าวว่าไว้ว่าการนำเครื่องมือไปใช้เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกกับกลุ่มที่มีลักษณะเหมือนกันและตรงกับลักษณะที่ต้องการศึกษา เครื่องมือนั้นจะใช้ไม่ได้ ส่วนในด้านความเชื่อมั่นในการทดสอบทั้ง 3 กลุ่มได้ค่าความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่า 0.60 สอดคล้องกับ เยาวดี วิบูลย์ศรี (2540: 102) ได้ระบุว่าค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป จัดว่าเป็นแบบสอบที่มีคุณสมบัติดีพอใช้

2.2 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน

ด้านความสนใจ ลักษณะของแบบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

2.2.1 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน

ด้านความสนใจ ที่ใช้กับนักเรียนสารวิทยา จำนวน 100 คน มีค่าอำนาจจำแนก (t) ทั้งฉบับ อยู่ระหว่าง 4.42 – 9.28 และมีค่าความเชื่อมั่น (α) เท่ากับ 0.89

2.2.2 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน

ด้านความสนใจ ที่ใช้กับกลุ่มรู้จัก (Known Group) จำนวน 50 คน มีค่าความเชื่อมั่น (α) เท่ากับ 0.90

2.2.3 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน

ด้านความสนใจ ที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,022 คน มีค่าอำนาจจำแนก (t) ทั้งฉบับอยู่ระหว่าง 17.69 – 27.92 และมีค่าความเชื่อมั่น (α) เท่ากับ 0.91

ทุกข้อคำถามที่ใช้ในแบบวัดด้านความสนใจนี้มีค่าอำนาจจำแนก (t) ที่ได้มากกว่า 1.75 ขึ้นไป มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แสดงว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิตินี้หมายถึง ข้อความนี้สามารถจำแนกคนออกจากกันได้ สอดคล้องกับที่ กัลยา วาณิชย์บัญชา (2548: 108-113) กล่าวว่า ข้อความที่มีค่า t ที่ได้คือค่าอำนาจจำแนก คุณภาพด้านอำนาจจำแนกรายข้อจะถือว่าข้อคำถามใช้ได้ก็ต่อเมื่อ ค่า t มีนัยสำคัญทางสถิติ หรือพิจารณาโดยใช้เกณฑ์ t มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 1.75 ก็ได้ และ เอ็ดเวิร์ด (Edward. 1975: 153) ที่กำหนดว่าค่าอำนาจจำแนกที่ดีควรมีค่าตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป จึงจะแสดงให้เห็นว่ากลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริรัตน์ ทองใหญ่ ณ อยุธยา (2548: 80) ที่ได้ค่า t ของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ด้านความสนใจของการวิศวกร

อยู่ระหว่าง 6.75 ถึง 23.63 และนำมาหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) โดยได้ค่าความเชื่อมั่น 0.91 ซึ่งสอดคล้องกับ พิมพ์พร บรรจงรัตนงาม (2548: 102-103) ที่ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ด้านภาษาอังกฤษ ด้านความสนใจ อยู่ในช่วง 0.88 ถึง 0.90 ซึ่งกล่าวได้ว่าแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความสนใจ มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

2.3 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน
ด้านความบุคลิกภาพ ลักษณะของแบบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

2.3.1 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน
ด้านบุคลิกภาพ ที่ใช้กับนักเรียนสาร์วิทยา จำนวน 100 คน มีค่าอำนาจจำแนก (t) ทั้งฉบับอยู่ระหว่าง 2.56 – 6.45 และมีค่าความเชื่อมั่น (α) เท่ากับ 0.83

2.3.2 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน
ด้านบุคลิกภาพ ที่ใช้กับกลุ่มรู้จัก (Known Group) จำนวน 50 คน มีค่าความเชื่อมั่น (α) เท่ากับ 0.80

2.3.3 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน
ด้านบุคลิกภาพ ที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,022 คน มีค่าอำนาจจำแนก (t) ทั้งฉบับอยู่ระหว่าง 4.83 – 24.03 และมีค่าความเชื่อ (α) เท่ากับ 0.87

ในทุกข้อคำถามในแบบวัดด้านบุคลิกภาพมีค่าอำนาจจำแนกสูงตามเกณฑ์ที่กำหนด (ตามการอภิปรายในข้อ 2.2) ซึ่งสอดคล้องกับ แบบทดสอบวัดบุคลิกภาพเรียกร้องความสนใจของ วิชา เจียรสุมัย (2540: 84-85) ซึ่งมีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 2.58 ถึง 17.66 ซึ่งกล่าวได้ว่าแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ด้านความบุคลิกภาพ มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ในเกณฑ์ดีและสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบวัดด้านบุคลิกภาพมาหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) โดยได้ค่าความเชื่อมั่น 0.87 และสอดคล้องกับแบบวัดบุคลิกภาพพยาบาลของ พรทิพย์ เรียรไพสิฐ (2542: 66) มีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับ และเป็นรายด้านเท่ากับ 0.93 และ 0.73 ถึง 0.89

การสร้างแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นในครั้งนี้ได้ค่าทางสถิติที่สอดคล้องกับ สุภาพร พิสิฐรัฐพัฒนา (2543: บทคัดย่อ) ที่ได้สร้างแบบทดสอบวัดเชาว์ปัญญาทางอารมณ์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ซึ่งได้ค่านำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นในแต่ละด้านของแบบทดสอบตั้งแต่ 2.445 ถึง 11.028 และ 0.739 ถึง 0.913 ตามลำดับ และสอดคล้องกับ ธีรนุช โมลิสกุลมงคล (2533: 24) ที่ได้สร้างแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพความเป็นนักธุรกิจ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ประกอบด้วยคุณลักษณะ 6 ประการ คือ ความกล้าเสี่ยง ความกระตือรือร้น ความเชื่อมั่นในตนเอง ความกล้าแสดงออก ความมุ่งมั่น และการพึ่งตนเอง

จำนวน 630 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงทางโครงสร้างทั้งฉบับเท่ากับ 0.910 และ 4.135 ตามลำดับ เช่นเดียวกับผู้วิจัย

3. เกณฑ์ปกติของลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน แบ่งเป็น 3 ด้านดังนี้

3.1 เกณฑ์ปกติของลักษณะที่พึงประสงค์ด้านความรู้ความเข้าใจ ของนักเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยแปลงคะแนนด้านความรู้ความเข้าใจให้อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐานปกติ T-Score ซึ่งคะแนนดิบอยู่ระหว่างคะแนน 8 – 25 คะแนน คะแนนที่ปกติอยู่ระหว่าง $T_{17} - T_{74}$ และตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ (PR) อยู่ระหว่าง 0.05 – 99.12

3.2 เกณฑ์ปกติของลักษณะที่พึงประสงค์ด้านความสนใจ ของนักเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยแปลงคะแนนด้านความสนใจให้อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐานปกติ T-Score ซึ่งคะแนนดิบอยู่ระหว่างคะแนน 17 – 85 คะแนน คะแนนที่ปกติอยู่ระหว่าง $T_{20} - T_{80}$ และตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ (PR) อยู่ระหว่าง 0.10 – 99.85

3.3 เกณฑ์ปกติของลักษณะที่พึงประสงค์ด้านบุคลิกภาพ ของนักเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยแปลงคะแนนด้านบุคลิกภาพให้อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐานปกติ T-Score ซึ่งคะแนนดิบอยู่ระหว่าง 68 – 162 คะแนน คะแนนที่ปกติอยู่ระหว่าง $T_{17} - T_{83}$ และตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ (PR) อยู่ระหว่าง 0.05 – 99.95

เกณฑ์ปกติของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน จำนวน 1,022 คน ในแต่ละด้านนั้นมีการกระจายของคะแนนครอบคลุมทุกค่าที่อยู่ระหว่างคะแนนสูงสุดและต่ำสุด ซึ่งตรงกับ ล้วน ; อังคณา สายยศ (2539:313-315) ว่าเกณฑ์คะแนนที่คือคนที่เก่งและอ่อนที่สุดในแต่ละกลุ่มที่ทำการวิจัยไม่ใช่เกณฑ์มาตรฐานในการนำไปทำการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ หรือเรียกได้ว่าเกณฑ์แบบอิงกลุ่ม (Norm Reference) ซึ่งสอดคล้องกับ สุภาพร พิสิฐวุฒินันท์ (2543: 51) ได้สร้างเกณฑ์ปกติของแบบทดสอบวัดเชาว์ปัญญาทางอารมณ์แยกเป็นรายด้าน คือ ด้านตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการจัดการกับอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น และด้านการมีทักษะทางสังคม มีค่าคะแนนที่ปกติระหว่างคะแนนที่ปกติ 0 ถึง ที่ปกติ 76, ที่ปกติ 0 ถึง ที่ปกติ 86 ,ที่ปกติ 4 ถึง ที่ปกติ 72 และ ที่ปกติ 2 ถึง ที่ปกติ 1 ตามลำดับ และสอดคล้องกับของ เขมวดี คัมภีรานนท์ (2544: บทคัดย่อ) ซึ่งได้สร้างแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพแบบพึงพาผู้อื่นของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 เกณฑ์ปกติของแบบทดสอบเป็นเกณฑ์คะแนนที่ปกติ มีค่าระหว่าง T35 ถึง T89 เช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ในการศึกษาครั้งนี้เป็น ประชากรเป็นนักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ของโรงเรียนสังกัดคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นในการนำแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านไปใช้กับนักเรียนในเขตพื้นที่ที่ไม่ใช่ กรุงเทพมหานคร หรือประชากรที่เป็นโรงเรียนเอกชน จึงควรหาคะแนนเกณฑ์ปกติ (Norms) สำหรับนักเรียนกลุ่มนั้นๆ ด้วย

1.2 ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลควรคำนึงถึงความเหมาะสมของจำนวนนักเรียน และจำนวนดำเนินการคุมการทำแบบวัด เพื่อให้ให้นักเรียนมีความเข้าใจตรงกันและทำแบบวัดได้อย่างถูกต้อง

1.3 ผู้ที่ได้นำแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านไปใช้แบบวัดควรจะทำให้มีความสำคัญ และส่งเสริมให้นักเรียนมีความสนใจและรู้จักการใช้แบบวัดให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาต่อในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายได้อย่างเหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

2.1 ควรศึกษาข้อมูลอื่นเกี่ยวกับอาชีพที่เกี่ยวข้องกับของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านเพิ่มเติม เพื่อให้ทราบข้อมูลในการประกอบอาชีพนี้มากขึ้น

2.2 ควรศึกษาลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านกับนักเรียนชั้นอื่นๆ หรือในเขตจังหวัดอื่นๆ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กั้ววาน บุญเลิศฟ้า. (2540). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติในการบริการของพนักงานขายหน้าร้านในห้างสรรพสินค้า*. วิทยานิพนธ์ วท.ม.(จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2548). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แกมแพร บัวเกิดเพชร. (2546). *การสร้างแบบทดสอบวัดความเข้มแข็งในการมองโลกของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.(การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เขมวดี คัมภีรานนท์. (2544). *การสร้างแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพแบบพึ่งพาผู้อื่นของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.(การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- คมเพชร จัตรศุภกุล. (2532, มีนาคม-เมษายน). *การจัดบริการศูนย์สนเทศด้านอาชีพ*. วารสาร *จันทร์เกษม*. (207) : 38-41.
- ชญานิน อรุณมาศ. (2548). *แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ด้านนิเทศศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชวาล แพร่ตฤกุล. (2517). *การทดสอบเพื่อค้นและพัฒนาสมรรถภาพ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณรงค์ อักขิโสภา. (2540). *การพัฒนามนุษย์ที่ยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: สหธรรมิก จำกัด.
- ทวีศักดิ์ สุวคนธ์. (2538). *การบริหารงานขาย*. กรุงเทพฯ: เอช.เอ็น.กรุ๊ป จำกัด.
- ทิพย์วรรณ กิตติพร. (2531). *อาชีพการศึกษาเบื้องต้น*. ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก.
- ธีรนุช โมลิสกุลมงคล. (2533). *การสร้างแบบวัดบุคลิกภาพความเป็นนักธุรกิจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 สังกัดกรมสามัญศึกษาในจังหวัดนครนายก*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.(การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นพมาศ ธีรเวคิน. (2540). *ทฤษฎีบุคลิกภาพและปรับตัว*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บัญชา ชื่นชม. (2544, สิงหาคม-กันยายน). "การเข้าสู่ตลาดแรงงานกับการตัดสินใจเลือกอาชีพ", *วารสารจัดหางานปริทัศน์*. 6(4) : 17-20.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2528). *สถิติวิจัย 1*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ฟิสิกส์เซ็นเตอร์การพิมพ์.

- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2540). *การวิจัยทางการวัดผลและการประเมิน*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุปผา พิกุลแก้ว. (2543). *การวิเคราะห์องค์ประกอบบุคลิกภาพของพนักงานขายปลีกหน้าร้านในห้างสรรพสินค้า*. ปรินิพนธ์ กศ.ม.(ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- ปัทมวรรณ อ่วมศรี. (2541). *การศึกษาคุณลักษณะของนักเรียนมหาวิทยาลัยรามคำแหง*. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปรียา วอนขอพร; และ สุรัชนา วิวัฒน์ชาติ. (2524). *การบริหารงานขาย*. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิชิต ฤทธิ์เจริญ. (2545). *หลักการวัดและประเมินผลการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: แฮออปเคอร์มีส์.
- พิมพ์พร บรรจงรัตนงาม. (2548). *แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ด้านภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3*. สารนิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- พิษณุ จงสถิตย์วัฒนา. (2544). *การบริหารการตลาด*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เพชรายุทธ คชาวงษ์. (2532). *การสร้างแบบสำรวจวัดความสนใจในอาชีพสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในจังหวัดปราจีนบุรี*. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- พล แสงสว่าง. (2529). *อาชีพศึกษาและการแนะแนวอาชีพ*. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- พรทิพย์ เรียร์ไพสิฐ. (2542). *การสร้างแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพของพยาบาลสภาอากาศไทย ตามแนวทฤษฎีบุคลิกภาพของแคทเทิล*. ปรินิพนธ์ กศ.ม.(การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- พรสวรรค์ สีนาทกถากุล. (2545). *คุณลักษณะของบุคลากรที่ดีในธุรกิจค้าปลีกร้านขายสินค้าราคาถูกในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปรินิพนธ์ ศศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พรรณฉวี ประยูรพรหม. (2540). *การสร้างแบบทดสอบวัดความสามารถทางสมองขั้นพื้นฐานตามแนวแบบทดสอบพี เอ็ม เอ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1*. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.

พรรณี เกษกมล. (2536, กุมภาพันธ์-มีนาคม). “ระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจเลือกอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย”, วารสารแนะแนว. 27(145) : 10-16.

พรรณี เกษกมล. (2544, กุมภาพันธ์). “แบบสอบวัดเพื่อการตัดสินใจด้านอาชีพ”, วารสารวิชาการ : 27-32.

เพ็ชรี ฐปะวิเชตร์. การบริการจัดการอาชีพ .<http://eco.ru.ac.th/eco3/boonthum/end2.thm>.

ไพบุลย์ สารัญญติ. (2543). ยุทธจักรนักขาย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ศูนย์การพิมพ์ประกกรกิจ.

พวง รัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

มัลลิกา นกแย้ม. (2546). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในอาชีพการขายของพนักงานขายบริษัท ซึ่งเกอร์ ประเทศไทย จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ยุติธร เอี่ยมอร่าม. (2542). ผลของการให้เอกสารสนเทศต่อเจตคติในการบริการของพนักงานขายหน้าร้านเวสต์มีเดีย. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

เยาวดี วิบูลย์ศรี. (2540). การวัดผลและการสร้างแบบสอบผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รจนา ปราณช่วย. (2544). การศึกษาความคิดเห็นของหัวหน้าแผนกเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการลูกค้าของพนักงานขายของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ล้วน สายยศ. (2525). การสร้างแบบสำรวจความสนใจในอาชีพตามทฤษฎีของฮอลล์แลนด์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ล้วน สายยศ; และ อังคณา สายยศ. (2539). เทคนิคการวัดผลการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: ชมรมเด็ก.

_____. (2543). การจัดด้านจิตพิสัย. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

_____. (2538). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

วัชรีย์ ทรัพย์มี. (2523). การแนะแนวอาชีพ. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิภา เจียรสมัย. (2540). การสร้างแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพเรียกร้องความสนใจสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6. ปริญญาณิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

วิรัตน์ ศักดิ์จิราพวงศ์. (2533). ขายอย่างคนรุ่นใหม่. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า(1988) จำกัด.

ศศนันท์ วิวัฒน์ชาติ. (2543). เทคนิคการขายอย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์

- และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริรัตน์ ทองใหญ่ ณ อยุธยา. (2548). *แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของการเป็นวิศวกรของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2536). *ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ(รู้เรา รู้เขา)*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน.
- สิริลักษณ์ พงศ์นาวิน. (2544). *การศึกษาและพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานขายบริษัท ซีอาร์ซี ครีเอชั่น จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุปัญญา ไชยชาญ. (2536). *การบริหารงานขาย*. กรุงเทพฯ: พี.เอ. ลิฟวิ่ง จำกัด.
- สุภาพร พิภูมพัฒนะ. (2543). *การสร้างแบบทดสอบวัดความรู้ปัญหาทางอารมณ์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3*. *ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา)*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- แสงชัย/กองส่งเสริมการมีงานทำ. (2545, ตุลาคม-ธันวาคม). "ทฤษฎีอาชีพ", *วารสารจิตทางานปริทัศน์*. 8(1) : 12-23.
- สำอองค์ งามวิชา. (2525). *การส่งเสริมการขาย*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2546). *ขายอย่างมืออาชีพ*. กรุงเทพฯ: หจก. เม็ดทรายพรินติ้ง.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2546). *ศิลปการขายอย่างสร้างสรรค์*. กรุงเทพฯ: อินฟอร์มีเดีย บัคส์.
- สมนึก ภัททิยธนี. (2541). *การวัดผลการศึกษา*. ภาพพิมพ์: ประสานการพิมพ์.
- หัตยา ชื่นอารมย์. (2545). *การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับอาชีพพนักงานขาย*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อุบลรัตน์ ไวปรีชี. (2545). *คุณลักษณะของพนักงานขายตรงผลิตภัณฑ์เสริมอาหารตามทัศนะของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อุทุมพร จามรมาน. (2532). *การสร้างและพัฒนาเครื่องมือวัดลักษณะผู้เรียน*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ฟันนี้พับบลิชชิ่ง.
- อรอนงค์ ธัญญะวัน. (2539). *การแนะแนวอาชีพ*. กรุงเทพฯ: โอเอส พรินติ้ง เฮ้าส์.
- _____. (2544). *การจัดประเภทมาตรฐานอาชีพประเทศไทย. กองแผนงานและสารสนเทศ กรมการจัดหางาน*.
- _____. (2546). *รายงานสถิติตำแหน่งงานว่าง. (รวมกิจกรรม). จำแนกตามประเภท*

อาชีพและวุฒิการศึกษา.

- Anderson, R. (1991). *Professional Personal Selling*. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Axelrod, M. (1989,October). *Sale : Wainning the Inner Game*. National Underwriter.
(Life/Heath/Financial/Service). 93 : 11-13.
- Edward, Allen Louis. (1957). *Technique of Attitud Scale Construction*. New Jersey : Prentice Hall,Inc.
- Hise, R.T. (1980). *Effective Salesmanship*. Hinsdale,Illinois : The DrydenPress.
- Hoppock, Robert. (1957). *Occupationnal Information*. New York: McGraw – Hill Book.
- Holland, John L. (1966). *The Phychology of Vacation Choice : A Theory of personality Types and Model Environments*. Mass : Blaisdell publishing Co.,Inc.
- Kotler,Philip. (1991). *Marketing Management: analysis,Planning,implementation,and Control*.
7th ed. New York : Pretice-Hall, Inc
- Leong , S.M. P.S. Busch and D.R. John. (1986, May).” Knowledge Bases and Salesperson Effectiveness : A Script – Theoretic Analysis,”. *Journal of Marketing Research*. 26 (Vol.) : 164 – 178.
- Millet, J.D. (1963). *Management in the Public Service*. New York : Holt Rinchart and Winston.
- Morris, C.R. (1991). *Comparing and Evaluating Customer-Service Training Program in Department Store*. California State University. (Mimeographed).
- Prasuman, A. V.A. Zeithnel and L.Barry. (1985,February). “A Conceptual Modal of Service Quality and Its Implication for Research,” *Journal of Market*. 48 : 79-81.
- Super,Donald E. (1957). *The Psychology Of Career*. New York : Harper and Row Publishers.
- Sager,Jeffrey K.and Ferris,Gerald R. (1986). *Industrial Marketing Management*. 6(15) : 319 - 32;May.
- Tolbert, E.L. (1974). *Counseling for Career Development*. Boston : Houghton Mifflin Co.
- Szymanski, D.M. (1988,January). “Determinates of Salling Effectiveness : The Importance of Declartive Knowledge to the Personal Salling Concept,” *Journal of Marketing Research*. 52 : 64-77
- Yale, W. (1990, December). *Examination of the Relationship between Entrepreneurial in Taiwan . Dissertation Abstracts International*. 51 (Vol.) : 4203 – A.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

- คุณภาพเครื่องมือ

ตาราง 11 ค่าความสอดคล้อง IOC ของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงาน
ขายหน้าร้าน ด้านความรู้ความเข้าใจ

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			คะแนนรวม	IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	1	1	1	3	1.0
2	1	1	0	2	0.7
3	1	1	1	3	1.0
4	1	1	1	3	1.0
5	1	1	1	3	1.0
6	1	1	1	3	1.0
7	1	1	-1	1	0.3
8	1	1	1	3	1.0
9	1	1	1	3	1.0
10	1	1	1	3	1.0
11	1	0	1	2	0.7
12	1	1	1	3	1.0
13	1	0	1	2	0.7
14	1	1	1	3	1
15	1	1	1	3	1
16	1	1	1	3	1
17	1	1	1	3	1
18	1	1	1	3	1
19	1	1	1	3	1
20	1	1	1	3	1
21	1	1	1	3	1
22	1	1	1	3	1
23	1	1	1	3	1
24	1	1	1	3	1
25	1	1	1	3	1

ตาราง 11 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			คะแนนรวม	IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
26	1	1	1	3	1
27	1	1	1	3	1
28	1	1	1	3	1
29	1	1	1	3	1
30	1	1	1	3	1
31	1	1	1	3	1
32	1	1	1	3	1
33	1	1	1	3	1
34	1	1	1	3	1
35	1	1	1	3	1
36	1	1	1	3	1
37	1	1	1	3	1
38	1	1	1	3	1
39	1	1	1	3	1
40	1	1	1	3	1
41	1	1	0	2	0.7
42	1	1	1	3	1
43	1	1	1	3	1
44	1	1	1	3	1
45	1	1	1	3	1
46	1	1	1	3	1
47	1	1	1	3	1
48	1	1	1	3	1
49	1	1	1	3	1
50	1	0	1	2	0.7
51	1	1	1	3	1

ตาราง 11 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			คะแนนรวม	IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
52	1	1	0	2	0.7
53	1	1	1	3	1
54	1	1	1	3	1
55	1	1	0	2	0.7
56	1	1	1	3	1
57	1	1	1	3	1
58	1	1	1	3	1
59	1	1	1	3	1
60	1	1	0	2	1

หมายเหตุ : ค่า IOC ที่สามารถนำไปใช้ได้ มีค่าระหว่าง 0.5 – 1.0

ตาราง 12 ค่าความสอดคล้อง IOC ของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงาน
ขายหน้าร้าน ด้านความสนใจ

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			คะแนนรวม	IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	3	1
3	1	1	1	3	1
4	1	1	1	3	1
5	1	1	1	3	1
6	1	1	1	3	1
7	1	1	1	3	1
8	1	1	1	3	1
9	1	1	1	3	1
10	1	1	1	3	1
11	1	1	1	3	1
12	1	1	1	3	1
13	1	1	1	3	1
14	1	1	-1	1	0.3
15	1	1	1	3	1
16	1	1	1	3	1
17	1	1	1	3	1
18	1	1	1	3	1

หมายเหตุ : ค่า IOC ที่สามารถนำไปใช้ได้ มีค่าระหว่าง 0.5 – 1.0

ตาราง 13 ค่าความสอดคล้อง IOC ของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงาน
ขายหน้าร้าน ด้านบุคลิกภาพ

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			คะแนนรวม	IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	3	1
3	1	1	1	3	1
4	1	1	1	3	1
5	1	1	1	3	1
6	1	1	1	3	1
7	1	1	1	3	1
8	1	1	0	2	0.7
9	1	1	0	2	0.7
10	1	1	1	3	1
11	1	1	1	3	1
12	1	1	1	3	1
13	1	1	1	3	1
14	1	1	1	3	1
15	1	1	1	3	1
16	1	1	1	3	1
17	1	1	1	3	1
18	1	1	1	3	1
19	1	1	1	3	1
20	1	1	1	3	1
21	1	1	1	3	1
22	1	1	1	3	1
23	1	1	1	3	1
24	1	1	1	3	1
25	1	1	1	3	1

ตาราง 13 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			คะแนนรวม	IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
26	1	1	1	3	1
27	1	1	1	3	1
28	1	1	1	3	1
29	1	1	1	3	1
30	1	1	1	3	1
31	1	1	1	3	1
32	1	1	1	3	1
33	1	1	1	3	1
34	1	1	1	3	1
35	1	1	1	3	1
36	1	1	1	3	1
37	1	1	1	3	1
38	1	1	1	3	1
39	1	1	1	3	1
40	1	1	-1	1	0.3
41	1	1	-1	1	0.3
42	1	1	-1	1	0.3
43	1	1	1	3	1
44	1	1	1	3	1
45	1	1	1	3	1
46	1	1	1	3	1
47	1	1	1	3	1
48	1	1	1	3	1
49	1	0	1	2	0.7
50	1	1	1	3	1

หมายเหตุ : ค่า IOC ที่สามารถนำไปใช้ได้ มีค่าระหว่าง 0.5 – 1.0

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของ
ผู้ประกอบการอาชีพพนักงานขายหน้า ที่ใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (n=100)

แบบวัด	k	Max	Min	$\bar{X}$	SD
ด้านความรู้ความเข้าใจ					
รวม	59	56	32	48.27	5.10
ด้านบุคลิกภาพ					
รวม	17	85	18	46.72	11.15
ด้านบุคลิกภาพ					
รวม	47	199	136	171.59	15.61

ตาราง 15 ค่าความยากง่าย (p) และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของ
ผู้ประกอบการอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความรู้ความเข้าใจ (n = 100)

ข้อคำถาม	ค่าความยากง่าย (p)
1	.76
2	.78
3	.76
4	.42
5	.56
6	.46
7	.76
8	.78
9	.76
10	.80
11	.76
12	.78
13	.72
14	.78
15	.60
16	.74
17	.78
18	.46
19	.78
20	.62
21	.76
22	.80
23	.70
24	.74
25	.42
26	.36

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งหมดเท่ากับ .74

ตาราง 16 ค่าอำนาจจำแนก (t) และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของ
ผู้ประกอบการอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความสนใจ (n = 100)

ข้อคำถาม	กลุ่มสูง			กลุ่มต่ำ			ค่าอำนาจจำแนก (t)
	n	$\bar{X}$	SD	n	$\bar{X}$	SD	
1	27	2.04	1.02	29	3.14	0.74	4.65
2	27	2.11	0.89	29	3.59	0.91	6.13
3	27	2.15	10.6	29	3.76	0.91	6.10
4	27	2.04	1.06	29	3.79	0.82	6.99
5	27	2.22	1.12	29	3.86	0.74	6.50
6	27	2.07	1.11	29	3.34	1.04	4.42
7	27	1.89	0.80	29	3.86	0.95	8.36
8	27	2.56	1.19	29	3.79	0.77	4.58
9	27	1.93	0.83	29	3.52	0.87	6.99
10	27	2.37	1.04	29	3.83	0.80	5.88
11	27	1.48	0.70	29	3.44	0.87	9.28
12	27	1.52	0.70	29	3.14	0.92	7.40
13	27	1.33	0.56	29	2.90	0.98	7.29
14	27	2.00	1.14	29	3.44	0.83	5.46
15	27	1.56	0.75	29	2.97	0.94	6.15
16	27	2.11	1.05	29	3.83	0.89	6.62
17	27	1.74	1.02	29	3.45	1.02	6.25

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับเท่ากับ .89

ตาราง 17 ค่าอำนาจจำแนก (t) และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของ
ผู้ประกอบการอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านบุคลิกภาพ (n = 100)

ข้อคำถาม	กลุ่มสูง			กลุ่มต่ำ			ค่าอำนาจจำแนก (t)
	n	$\bar{X}$	SD	n	$\bar{X}$	SD	
1	24	2.36	0.77	22	3.55	0.80	5.06
2	24	2.92	1.09	22	3.72	0.63	3.21
3	24	2.33	1.09	22	3.31	1.17	2.96
4	24	3.88	0.99	22	4.50	0.59	2.56
5	24	3.25	0.89	22	4.23	0.69	4.12
6	24	2.92	0.92	22	4.27	0.63	5.55
7	24	2.79	0.78	22	3.50	0.74	3.16
8	24	3.25	0.94	22	4.32	0.72	4.29
9	24	3.17	0.96	22	4.05	0.98	3.19
10	24	3.13	0.74	22	4.09	0.75	4.39
11	24	3.16	0.76	22	3.77	0.75	2.71
12	24	4.00	0.93	22	4.59	0.50	2.70
13	24	4.08	1.06	22	4.82	0.50	3.05
14	24	3.42	1.10	22	4.41	0.73	3.56
15	24	3.25	0.99	22	4.05	0.72	3.09
16	24	3.25	1.07	22	4.23	0.75	3.55
17	24	3.29	1.08	22	4.55	0.60	4.80
18	24	3.13	0.95	22	4.64	0.58	6.45
19	24	3.49	0.93	22	4.55	0.60	4.66
20	24	3.83	0.92	22	4.68	0.48	3.98
21	24	3.88	1.36	22	4.77	0.611	2.92
22	24	3.25	0.79	22	3.82	0.66	2.61
23	24	3.36	0.92	22	4.05	0.84	2.56
24	24	3.08	0.72	22	3.77	0.75	3.18
25	24	3.17	0.56	22	4.00	0.75	4.26
26	24	3.04	1.04	22	3.82	0.96	2.62
27	24	3.17	1.20	22	4.27	0.98	3.39
28	24	3.38	0.71	22	4.36	0.72	4.66

ตาราง 17 (ต่อ)

ข้อคำถาม	กลุ่มสูง			กลุ่มต่ำ			ค่าอำนาจจำแนก (t)
	n	$\bar{X}$	SD	n	$\bar{X}$	SD	
29	24	3.25	1.07	22	4.41	1.05	3.69
30	24	3.17	1.24	22	4.32	1.29	3.09
31	24	3.21	1.06	22	4.00	1.02	2.57
32	24	3.79	1.10	22	4.64	0.66	3.19
33	24	4.17	0.93	22	4.91	0.43	3.43

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับเท่ากับ .83

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของ
ผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้า ที่ใช้กับกลุ่มรู้จัก (Known Group) (n=50)

แบบวัด	k	Max	Min	$\bar{X}$	SD
ด้านความรู้ความเข้าใจ					
รวม	26	24	13	19.44	2.23
ด้านความสนใจ					
รวม	17	83	28	54.90	11.25
ด้านบุคลิกภาพ					
รวม	33	122	160	130.20	11.36

ตาราง 19 ค่าความยากง่าย (p) และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของ
ผู้ประกอบการอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความรู้ความเข้าใจ (n = 1,022)

แบบวัดด้านความรู้ความเข้าใจ	(p)
มีความรู้เกี่ยวกับลักษณะงานขาย	
1. ควรอธิบายรายละเอียดของสินค้าให้ลูกค้าฟังอย่างถูกต้อง	.74
2. ควรเสนอขายสินค้าให้เฉพาะลูกค้าที่มีลักษณะว่ามีเงินซื้อสินค้าได้	.66
3. เมื่อสินค้าที่ลูกค้าต้องการไม่มี ควรเสนอขายสินค้าที่ใกล้เคียงให้กับลูกค้า	.76
4. ควรจัดเรียงสินค้าที่มาหลังไว้แถวหลังเสมอ	.64
5. สินค้าราคาแพงมีคุณภาพมากกว่าสินค้าราคาถูกในประเภทเดียวกัน	.50
มีความรู้เกี่ยวกับการประกอบอาชีพ	
6. การประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านจะมีวันหยุดทุกวันเสาร์ – อาทิตย์	.50
7. การประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านจะต้องทำงานเป็นช่วงเวลา	.62
8. การประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านบางครั้งไม่ได้หยุดในวันนักขัตฤกษ์	.74
9. การประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านบางครั้งต้องเลิกงานหลัง 22.00 น.	.78
10. การประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านสามารถเข้างานสายได้	.66
11. สถานที่ในการประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านคือห้างสรรพสินค้าหรือ ร้านสะดวกซื้อ	.80
12. ในการประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านต้องยืนมากกว่านั่งทำงาน	.78
13. การประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านจะแต่งกายอย่างไรก็ได้	.60
14. การต้อนรับอย่างเป็นมิตรต่อลูกค้าเป็นเรื่องที่พนักงานต้องทำตามหน้าที่	.32
มีความรู้เกี่ยวกับการบริการลูกค้า	
15. พนักงานไม่ควรให้ความใส่ใจเมื่อลูกค้ามีปัญหาที่ไม่สมเหตุสมผลเกี่ยวกับสินค้า	.64
16. ลูกค้าที่มีปัญหาเกี่ยวกับสินค้าเป็นบุคคลที่เรื่องมาก	.66
17. การให้ลูกค้ารอนานๆ เป็นเทคนิคในการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าดูของอย่างอื่นด้วย	.64
18. ลูกค้าคือบุคคลที่ต้องพึงพาอาศัยพนักงาน	.50
19. พนักงานควรใส่ใจลูกค้าที่มีทีท่าว่าจะซื้อสินค้าเท่านั้น	.64
20. ลูกค้าส่วนใหญ่ชอบคิดว่าตนเองเป็นบุคคลสำคัญ	.50
21. ควรเสนอสินค้าราคาถูกให้ลูกค้าซึ่งคุณภาพอาจไม่ค่อยดี	.64
22. พนักงานขายต้องให้ความช่วยเหลือลูกค้าหลังจากที่ลูกค้าซื้อสินค้า ไปแล้ว	.72
23. ควรเห็นด้วยกับความคิดของลูกค้าถึงแม้จะขัดกับความรู้สึกรู้สึกของท่าน	.72
24. ความคิดเห็นของลูกค้าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ	.76
25. พนักงานควรคิดว่าลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ	.78
26. บางครั้งลูกค้าก็เป็นฝ่ายผิดซึ่งพนักงานไม่ควรยอมรับ	.56

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับเท่ากับ .70

ตาราง 20 ค่าอำนาจจำแนก (t) และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของ
ผู้ประกอบการอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความสนใจ (n = 1,022)

ข้อคำถาม	กลุ่มสูง			กลุ่มต่ำ			ค่าอำนาจจำแนก (t)
	n	$\bar{X}$	SD	n	$\bar{X}$	SD	
1	274	3.62	0.89	279	1.81	0.76	25.58
2	274	4.03	0.81	279	2.37	0.93	22.42
3	274	3.97	0.86	279	2.20	0.91	23.53
4	274	3.99	0.92	279	2.14	1.07	21.72
5	274	3.99	0.89	279	2.22	1.00	21.93
6	274	3.77	0.94	279	2.10	0.90	21.27
7	274	3.82	0.86	279	2.20	0.86	22.18
8	274	4.03	0.84	279	2.34	0.98	21.68
9	274	3.37	0.91	279	2.14	1.01	19.69
10	274	4.05	0.85	279	2.32	0.90	23.34
11	274	3.50	0.87	279	1.77	0.70	25.56
12	274	3.54	0.91	279	1.62	0.70	27.73
13	274	3.41	0.30	279	1.53	0.62	27.92
14	274	3.60	0.96	279	1.89	1.00	20.44
15	274	3.38	1.02	279	1.65	0.83	21.94
16	274	3.79	0.91	279	2.28	1.09	17.69
17	274	3.48	1.00	279	1.55	0.67	26.44

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับเท่ากับ .91

ตาราง 21 ค่าอำนาจจำแนก (t) และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของ
ผู้ประกอบการอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านบุคลิกภาพ (n = 1,022)

ข้อคำถาม	กลุ่มสูง			กลุ่มต่ำ			ค่าอำนาจจำแนก (t)
	n	$\bar{X}$	SD	n	$\bar{X}$	SD	
1	272	3.83	0.862	264	3.05	0.950	10.07
2	272	3.84	0.83	264	2.96	0.78	12.63
3	272	3.16	1.11	264	2.73	0.90	4.83
4	272	4.60	0.69	264	3.56	0.96	14.41
5	272	4.29	0.82	264	3.20	0.85	15.21
6	272	4.25	0.88	264	3.00	0.87	16.50
7	272	3.66	0.82	264	2.83	0.83	11.73
8	272	4.08	0.84	264	3.00	0.78	15.31
9	272	3.97	0.93	264	2.95	0.92	12.86
10	272	3.74	0.96	264	2.84	0.88	11.36
11	272	3.94	0.99	264	2.94	0.96	11.90
12	272	4.76	3.11	264	3.28	0.93	7.41
13	272	5.01	3.08	264	3.50	1.05	7.67
14	272	4.92	2.97	264	3.45	0.78	7.69
15	272	4.49	0.70	264	3.16	0.84	19.85
16	272	4.65	0.93	264	3.24	0.84	22.38
17	272	4.79	0.78	264	3.51	0.91	20.21
18	272	4.18	0.93	264	3.08	0.96	13.52
19	272	4.60	0.60	264	3.18	0.82	22.77
20	272	4.69	0.52	264	3.34	0.76	24.03
21	272	4.65	0.98	264	3.89	1.22	7.86
22	272	3.89	0.79	264	2.93	0.87	13.42
23	272	4.11	0.88	264	3.03	0.89	14.09
24	272	3.94	0.77	264	2.86	0.88	15.01
25	272	0.04	0.75	264	2.97	0.81	15.93
26	272	3.86	0.84	264	2.88	0.83	13.51
27	272	4.24	1.12	264	3.32	1.02	9.80
28	272	3.91	0.87	264	2.90	0.97	13.15

ตาราง 21 (ต่อ)

ข้อคำถาม	กลุ่มสูง			กลุ่มต่ำ			ค่าอำนาจจำแนก (t)
	n	$\bar{X}$	SD	n	$\bar{X}$	SD	
29	272	4.22	1.12	264	3.04	0.89	13.56
30	272	4.38	0.92	264	3.23	0.94	14.22
31	272	3.90	1.41	264	3.12	1.04	7.31
32	272	4.11	1.19	264	3.15	0.99	10.07
33	272	4.83	0.72	264	3.70	1.17	13.38

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับเท่ากับ .87

ภาคผนวก ข

- คู่มือดำเนินการสอบแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน

คู่มือดำเนินการสอบแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน

ลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีแนวโน้มบ่งบอกว่าบุคคลนั้นจะประสบความสำเร็จในการเป็นพนักงานขายหน้าร้าน อันประกอบไปด้วยลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. ด้านความรู้ความเข้าใจในอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน หมายถึง การวัดความรู้ความเข้าใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่จะประกอบอาชีพพนักงานหน้าร้านทั่วๆ ไปในเรื่องดังต่อไปนี้

1.1 มีความรู้เกี่ยวกับลักษณะงานขาย ได้แก่ การอธิบายสินค้า การเสนอขายสินค้า การจัดเรียงสินค้า ซึ่งให้เห็นข้อแตกต่างของสินค้า

1.2 มีความรู้เกี่ยวกับการประกอบอาชีพ ได้แก่ เวลาทำงาน เวลาเข้างาน สถานที่ทำงาน การแต่งกาย

1.3 มีความรู้เกี่ยวกับการบริการลูกค้า ได้แก่ การต้อนรับลูกค้าด้วยความอบอุ่น ยินดีช่วยเหลือลูกค้า เอาใจใส่ลูกค้า เข้าใจความต้องการของลูกค้า ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ

2. ด้านความสนใจ หมายถึง การวัดลักษณะความสนใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ดังต่อไปนี้

2.1 สนใจความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับอาชีพ ได้แก่ สนใจด้านการขายสินค้า สนใจด้านการบริการ มีความสนใจที่จะศึกษาต่อด้านการตลาด พาณิชยศาสตร์ การบริหารธุรกิจ

2.2 สนใจการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับอาชีพ ได้แก่ มีความเอาใจใส่ติดตาม ขวนขวาย รวบรวม ข่าวสารเกี่ยวกับการขาย

3 ด้านบุคลิกภาพ หมายถึง การวัดลักษณะบุคลิกภาพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในอาชีพพนักงานขายหน้าร้านดังนี้

3.1 มนุษย์สัมพันธ์ ได้แก่ ช่างพูด ช่างคุย ช่างอธิบาย อารมณ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะอ่อนหวาน เป็นมิตร

3.2 การแต่งกายที่เหมาะสม ได้แก่ แต่งกายสะอาด เรียบร้อย แต่งกายถูกต้องกาลเทศะ

3.3 กระตือรือร้นในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะของบุคคลที่แสดงถึงความกระฉับกระเฉง คล่องแคล่วว่องไวในการทำงาน ใฝ่รู้แสวงหาความรู้ใหม่ ๆ มีความขยันและตรงต่อเวลา

3.4 ความซื่อสัตย์ ได้แก่ การซื้อตรง ไม่คดโกง ไม่เอาเปรียบไม่โกหก ไม่ลักขโมย

โครงสร้างของแบบวัด

แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน สร้างให้ครอบคลุมลักษณะ 3 ด้าน มีทั้งหมด 3 ตอน ตอนที่ 1 แบบวัดด้านความรู้ความเข้าใจ เป็นแบบวัดลักษณะถูกผิด ตอบถูกให้ 1 ตอบผิดให้ 0 ตอนที่ 2 แบบวัดด้านความสนใจ มีลักษณะแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ “มากที่สุด=5” “มาก=4” “ปานกลาง=3” “น้อย=2” และ “น้อยที่สุด=1” ตอนที่ 3 แบบวัดด้านบุคลิกภาพ มีลักษณะแบบวัดเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ “มากที่สุด=5” “มาก=4” “ปานกลาง=3” “น้อย=2” และ “น้อยที่สุด=1” ซึ่งเป็นข้อคำถามสั้นๆ เพื่อให้นักเรียนเลือกตอบตามความรู้ที่มีอยู่จริง ตามความรู้สึกหรือการปฏิบัติตนอันแท้จริงของตน

การพัฒนาแบบวัด

ในการสร้างแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ได้เน้นการสร้าง ทดลองและปรับปรุงแก้ไขตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2548 ถึง ธันวาคม 2548 จึงสำเร็จตามความต้องการการดำเนินการทดลองและปรับปรุงมีรายละเอียดดังนี้

1. การตรวจคุณภาพเบื้องต้น โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามศัพท์ด้านความรู้ความเข้าใจจำนวน 60 ข้อ ด้านความสนใจ จำนวน 18 ข้อ และด้านบุคลิกภาพจำนวน 50 ข้อ รวม 128 ข้อ จากนั้นคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ที่มีค่าความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป โดยมีการคัดเลือกคำถามที่ผ่านเกณฑ์ในแบบวัดด้านความรู้ความเข้าใจจำนวน 59 ข้อ ด้านความสนใจ 17 ข้อ และด้านบุคลิกภาพ จำนวน 47 ข้อ รวมทั้งสิ้น 123 ข้อ ขอบไปใช้ในการทดสอบครั้งต่อไป

2. ผู้วิจัยได้นำแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ไปทดลองใช้กับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน แบบวัดในด้านความรู้ความเข้าใจให้นำมาหาค่าความยากง่าย (p) ที่มีค่าความยากง่าย ตั้งแต่ 0.20 ถึง 0.80 แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ ส่วนด้านความสนใจและด้านบุคลิกภาพ ทางผู้วิจัยหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยวิธีการแจกแจงที่ (t-distribution) และแบ่งเป็นกลุ่มสูงกลุ่มต่ำ เทคนิค 25 เปอร์เซนต์ แล้วคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป แล้วนำผลมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นทั้งฉบับ โดยได้ข้อคำถาม ด้านความรู้ความเข้าใจจำนวน 26 ข้อ ด้านความสนใจจำนวน 17 ข้อ ด้านบุคลิกภาพจำนวน 33 ข้อ รวมทั้งสิ้น 76 ข้อ หลังจากนั้น นำไปทดลองกับกลุ่มรู้จัก (Known Group) กับนักศึกษาปีที่ 4 คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 50 คน เพื่อหาค่าสถิติพื้นฐาน และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด

3. ผู้วิจัยนำแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน จำนวน

76 ข้อ ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 10,22 คน และตรวจสอบคุณภาพของแบบวัด โดยการหาค่าสถิติพื้นฐาน ค่าความยากง่าย ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์	k	Max	Min	$\bar{X}$	SD
ด้านความรู้ความเข้าใจ					
รวม	26	25	8	19.39	3.69
ด้านความสนใจ					
รวม	17	85	17	49.18	12.05
ด้านบุคลิกภาพ					
รวม	33	162	68	121.75	14.07

แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์	k	p	t	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านความรู้ความเข้าใจ				
เกี่ยวกับลักษณะงานขาย	5	0.50-0.76	-	
เกี่ยวกับการประกอบอาชีพ	8	0.50-0.80	-	
เกี่ยวกับการบริการลูกค้า	13	0.32-0.78	-	
รวม	26	0.32-0.80	-	$r_{tt} = 0.70$
ด้านความสนใจ				
อาชีพพนักงานขายหน้าร้าน	10	-	19.69-25.58	
ความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับอาชีพ	7	-	17.69-27.92	
รวม	17	-	17.69-27.92	$\alpha = 91$
ด้านบุคลิกภาพ				
มนุษย์สัมพันธ์	11	-	4.83-16.50	
แต่งกายที่เหมาะสม	10	-	7.41-24.03	
กระตือรือร้นในการทำงาน	5	-	13.42-15.93	
ความซื่อสัตย์	7	-	7.31-14.22	
รวม	33	-	4.83-24.03	$\alpha = 0.87$

วิธีดำเนินการสอบ

วิธีการดำเนินการสอบ ดำเนินการสอบแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ การเตรียมตัวก่อนสอบ
วิธีปฏิบัติขณะสอบ และวิธีปฏิบัติเมื่อสอบเสร็จ

1. การเตรียมตัวก่อนสอบ ควรปฏิบัติตัวดังนี้
 - 1.1 กำหนดวัน เวลา สถานที่ล่วงหน้า และแจ้งให้ผู้สอบทราบวัตถุประสงค์ของการสอบ
 - 1.2 เตรียมห้องและแบบวัดให้มากกว่า ผู้สอบอย่างน้อย 5 เปอร์เซ็นต์ของผู้เข้าสอบทั้งหมด
 - 1.3 การเตรียมตัวสำหรับผู้ดำเนินการเตรียมสอบ ผู้ดำเนินการเตรียมสอบต้องศึกษาคำชี้แจงในการทำแบบวัดให้เข้าใจ เพื่อให้การดำเนินการสอบราบรื่น
2. วิธีปฏิบัติขณะสอบดังนี้
 - 2.1 ชี้แจงให้ผู้เข้าสอบอ่านคำชี้แจงและวิธีการทำแบบวัดให้เข้าใจและควรจะเริ่มทำแบบวัดพร้อมกันทั้งหมด ให้ความเวลาในการทำแบบวัด 45 นาที
 - 2.2 การเตือนเรื่องเวลาในการทำแบบวัด ให้เตือน 2 ครั้ง คือ เมื่อหมดเวลาครั้งแรก และเมื่อเวลาอีก 5 นาที
3. วิธีปฏิบัติหลังการสอบยุติลง ควรปฏิบัติดังนี้
 - 3.1 ให้ผู้เข้าสอบวางปากกา แล้วเก็บแบบวัด
 - 3.2 เมื่อเสร็จสิ้นการสอบ ก่อนออกจากห้อง ผู้ดำเนินการสอบควรกล่าวคำชมเชย นักเรียนในความตั้งใจทำแบบวัด เพื่อให้นักเรียนเกิดความภูมิใจ

วิธีตรวจให้คะแนน

แบบวัดด้านความรู้ความเข้าใจ

ข้อที่	ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
มีความรู้เกี่ยวกับลักษณะงานขาย			
1	ควรอธิบายรายละเอียดของสินค้าให้ลูกค้าฟังอย่างถูกต้อง	✓	
2	ควรเสนอขายสินค้าให้เฉพาะลูกค้าที่มีลักษณะว่ามีเงินซื้อสินค้าได้		✓
3	เมื่อสินค้าที่ลูกค้าต้องการไม่มี ควรเสนอขายสินค้าที่ใกล้เคียงให้กับลูกค้า	✓	
4	ควรจัดเรียงสินค้าที่มาหลังไว้แถวหลังเสมอ	✓	
5	สินค้านำมาวางมีคุณภาพมากกว่าสินค้านำมาวางในประเภทเดียวกัน		✓
6	การประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านจะมีวันหยุดทุกวันเสาร์ – อาทิตย์		✓
มีความรู้เกี่ยวกับการประกอบอาชีพ			
7	การประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านจะต้องทำงานเป็นช่วงเวลา	✓	
8	การประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านบางครั้งไม่ได้หยุดในวันนักขัตฤกษ์	✓	
9	การประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านบางครั้งต้องเลิกงานหลัง 22.00 น.	✓	
10	การประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านสามารถเข้างานสายได้		✓
11	สถานที่ในการประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านคือ ห้างสรรพสินค้าหรือ ร้านสะดวกซื้อ	✓	
12	ในการประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านต้องยืนมากกว่านั่งทำงาน	✓	
13	การประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านจะแต่งกายอย่างไรก็ได้		✓
14	การต้อนรับอย่างเป็นมิตรต่อลูกค้าเป็นเรื่องที่พนักงานต้องทำตามหน้าที่		✓
มีความรู้เกี่ยวกับการบริการลูกค้า			
15	พนักงานไม่ควรให้ความใส่ใจเมื่อลูกค้ามีปัญหาที่ไม่สมเหตุสมผลเกี่ยวกับสินค้า		✓
16	ลูกค้าที่มีปัญหาเกี่ยวกับสินค้าเป็นบุคคลที่เรื่องมาก		✓
17	การให้ลูกค้ารอนานๆ เป็นเทคนิคในการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าดูของอย่างอื่นด้วย		✓
18	ลูกค้าคือบุคคลที่ต้องพึงพาอาศัยพนักงาน		✓
19	พนักงานควรใส่ใจลูกค้าที่มีที่ท้าวว่าจะซื้อสินค้าเท่านั้น		✓
20	ลูกค้าส่วนใหญ่ชอบคิดว่าตนเองเป็นบุคคลสำคัญ	✓	
21	ควรเสนอสินค้านำมาวางให้ลูกค้าซึ่งคุณภาพอาจไม่ค่อยดี		✓

ข้อที่	ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
22	พนักงานขายต้องให้ความช่วยเหลือลูกค้าหลังจากที่ลูกค้าซื้อสินค้าไปแล้ว	✓	
23	ควรเห็นด้วยกับความคิดของลูกค้าถึงแม้จะขัดกับความรู้สึกของท่าน	✓	
24	ความคิดเห็นของลูกค้าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ	✓	
25	พนักงานควรคิดว่าลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ	✓	
26	บางครั้งลูกค้าก็เป็นฝ่ายผิดซึ่งพนักงานไม่ควรยอมรับ		✓

การให้คะแนน คือ ตอบถูกให้ 1 คะแนน ตอบผิดหรือไม่ตอบ ให้ 0 คะแนน

ข้อความเชิงลบด้านความรู้ความเข้าใจ คือ ข้อที่ 2,5,6,10,13,14,15,16,17,18,19,21,26

แบบวัดด้านความสนใจ

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
สนใจในอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน						
1	ข้าพเจ้าชอบอ่านหนังสือเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจการขายหน้าร้าน	5	4	3	2	1
2	ข้าพเจ้าชอบขายสินค้า	5	4	3	2	1
3	ข้าพเจ้าชอบหารายได้พิเศษโดยการขายสินค้าหลายๆ อย่าง	5	4	3	2	1
4	ช่วงปิดเทอมหรือวันหยุดข้าพเจ้าคิดว่าจะสมัครทำงานพนักงานขายหน้าร้าน	5	4	3	2	1
5	ข้าพเจ้าชอบงานที่ต้องพบปะผู้คน	5	4	3	2	1
6	ข้าพเจ้าชอบงานที่ต้องคอยเอาใจใส่ผู้อื่น	5	4	3	2	1
7	ข้าพเจ้าชอบงานที่ต้องช่วยเหลือผู้อื่นในการเลือกซื้อสินค้า	5	4	3	2	1
8	ข้าพเจ้าชอบงานที่ต้องพูดคุยกับผู้อื่น	5	4	3	2	1
9	ข้าพเจ้าสนใจศึกษาด้านการตลาด ด้านพาณิชยศาสตร์ และ ด้านบริหารธุรกิจ	5	4	3	2	1
10	ข้าพเจ้าชอบทำกิจกรรมที่เกี่ยวกับการค้าขาย	5	4	3	2	1
สนใจความเคลื่อนไหวในอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน						
11	ข้าพเจ้าชอบติดตามข่าวเกี่ยวกับอาชีพพนักงานขาย	5	4	3	2	1
12	เมื่อข้าพเจ้าพบข้อมูลเกี่ยวกับการขายข้าพเจ้าจะรีบเข้าไปอ่านทันที	5	4	3	2	1

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	สนใจความเคลื่อนไหวในอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน					
13	ข้าพเจ้าชอบเก็บสะสมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขาย	5	4	3	2	1
14	ข้าพเจ้าชอบเข้าไปดูลักษณะการเสนอขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต	5	4	3	2	1
15	ข้าพเจ้าเก็บรวบรวมแผนพับเกี่ยวกับการขายสินค้าทุกครั้งที่พบ	5	4	3	2	1
16	ข้าพเจ้าชอบดูวิธีการสาธิตการเสนอขายสินค้าประเภทต่างๆ	5	4	3	2	1
17	ข้าพเจ้าชอบอ่านหนังสือพิมพ์ที่เกี่ยวกับธุรกิจการขาย และการตลาด	5	4	3	2	1

การให้คะแนน คือ ตอบ “มากที่สุด” ให้ 5 ตอบ “มาก” ให้ 4 ตอบ “ปานกลาง” ให้ 3
 ตอบ “น้อย” ให้ 2 ตอบ “น้อยที่สุด” ให้ 1 คะแนน ตามลำดับ
 ข้อความเชิงลบในแบบวัดด้านความสนใจ ไม่มี
 แบบวัดด้านบุคลิกภาพ

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	มนุษย์สัมพันธ์					
1	ข้าพเจ้าชอบอธิบายเรื่องราวต่างๆให้ผู้อื่นฟัง	5	4	3	2	1
2	ข้าพเจ้าสามารถอธิบายถึงความแตกต่างของสิ่งของ 2 สิ่งได้	5	4	3	2	1
3	ข้าพเจ้าฟังคำพูดประชดประชันของผู้อื่นได้โดยไม่โต้แย้ง	5	4	3	2	1
4	ข้าพเจ้าเป็นคนร่าเริง	5	4	3	2	1
5	ถึงแม้ข้าพเจ้าจะไม่สบายใจหากพบคนอื่นข้าพเจ้าก็จะยิ้มแย้มแจ่มใส	5	4	3	2	1
6	ข้าพเจ้ามักจะยิ้มแย้มทักทายคนอื่นถึงแม้จะเป็นที่ไม่สนิท	5	4	3	2	1
7	ข้าพเจ้าเป็นคนพูดจาสุภาพนุ่มนวล	5	4	3	2	1
8	ข้าพเจ้าให้สิ่งของกับผู้อื่นโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน	5	4	3	2	1
9	มีคนชมเสมอว่าข้าพเจ้าเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย	5	4	3	2	1
10	ข้าพเจ้าสามารถทำงานกับเพื่อนที่ไม่ชอบได้	5	4	3	2	1
11	ถึงแม้ว่าข้าพเจ้าจะรู้ว่ามีคนไม่ชอบข้าพเจ้าแต่ข้าพเจ้าก็คุยกับผู้นั้นได้อย่างจริงใจ	5	4	3	2	1

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	การแต่งกายที่เหมาะสม					
12	ข้าพเจ้ารักษาความสะอาดของเสื้อผ้าอยู่เสมอ	5	4	3	2	1
13	ข้าพเจ้าไม่ชอบแต่งกายด้วยเสื้อผ้าที่สกปรก	5	4	3	2	1
14	ข้าพเจ้าจะสำรวจความเรียบร้อยของเสื้อผ้าก่อนออกจากบ้านทุกครั้ง	5	4	3	2	1
15	ข้าพเจ้าเป็นคนแต่งกายเรียบร้อย	5	4	3	2	1
16	ข้าพเจ้าจะเลือกเสื้อผ้าที่เหมาะสมกับรูปร่างของตัวเอง	5	4	3	2	1
17	ข้าพเจ้าจะดูแลความสะอาดของใบหน้า ผม เล็บ กลิ่นปาก กลิ่นตัวให้สะอาดทุกวัน	5	4	3	2	1
18	ข้าพเจ้าซักเสื้อผ้าทุกวัน	5	4	3	2	1
19	ข้าพเจ้าแต่งตัวถูกต้องกาลเทศะ	5	4	3	2	1
20	ข้าพเจ้าแต่งกายให้ถูกต้องเหมาะสมกับสถานที่ที่ข้าพเจ้าจะไป	5	4	3	2	1
21	ข้าพเจ้าใส่เสื้อผ้าสีสุุดฉาดไปงานศพได้	1	2	3	4	5*
	กระตือรือร้นในการทำงาน	5	4	3	2	1
22	ข้าพเจ้าเป็นคนทำงานกระฉับกระเฉง	5	4	3	2	1
23	ข้าพเจ้าไม่ชอบทำอะไรช้าๆ	5	4	3	2	1
24	ข้าพเจ้าจะทำงานที่ได้รับมอบหมายทันที	5	4	3	2	1
25	ข้าพเจ้าชอบปฏิบัติงานด้วยความคล่องแคล่วว่องไว	5	4	3	2	1
26	ข้าพเจ้ารีบเข้าไปช่วยคุณพ่อคุณแม่ทำงานบ้าน เมื่อกลับถึงบ้าน	5	4	3	2	1
	ความซื่อสัตย์					
27	เมื่อมีพ่อค้าทอนเงินเกินข้าพเจ้าจะเก็บไว้แล้วไม่บอกใคร	1	2	3	4	5*
28	ข้าพเจ้าชอบทำการบ้านด้วยตนเอง	5	4	3	2	1
29	ข้าพเจ้าไม่ต้องการได้ของที่ไม่ใช่ของตัวเอง	5	4	3	2	1
30	ข้าพเจ้าพบโทรศัพท์มือถือรุ่นใหม่ข้าพเจ้าจะหาเจ้าของเพื่อนำไปคืน	5	4	3	2	1
31	เมื่อข้าพเจ้าอยากไปเที่ยวบ้านเพื่อนข้าพเจ้าบอกพ่อแม่ว่าไปทำการบ้าน	1	2	3	4	5*
32	ข้าพเจ้าเคยหยิบเงินของคุณพ่อคุณแม่โดยไม่ได้บอก	1	2	3	4	5*
33	ข้าพเจ้าจะหยิบของในห้างสรรพสินค้าหากไม่มีคนเห็น	1	2	3	4	5*

การให้คะแนน คือ ตอบ “มากที่สุด” ให้ 5 ตอบ “มาก” ให้ 4 ตอบ “ปานกลาง” ให้ 3
ตอบ “น้อย” ให้ 2 ตอบ “น้อยที่สุด” ให้ 1 คะแนน ตามลำดับ

ข้อความเชิงลบในแบบวัดด้านบุคลิกภาพ คือ 21,27,31,32,33

เกณฑ์ปกติของแบบวัด

การสร้างเกณฑ์ปกติ (Norms) ของลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน โดยนำคะแนนดิบที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,022 คน มาแปลงให้อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐานปกติ (Normalized T-Score) โดยจำแนกเกณฑ์ออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. เกณฑ์ปกติ (Norms) ของลักษณะที่พึงประสงค์ด้านความรู้ความเข้าใจ

คะแนน	T-Score	คะแนน	T-Score
25	74	16	41
24	67	15	40
23	61	14	39
22	57	13	37
21	53	12	35
20	49	11	32
19	46	10	29
18	44	9	24
17	42	8	17

การแปลความหมายของคะแนนโดยเทียบกับเกณฑ์ปกติ ถ้าต้องการทราบระดับของลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความรู้ความเข้าใจ ให้นำคะแนนดิบมาเทียบคะแนนที่ปกติ แล้วพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าคะแนนตั้งแต่ 11 คะแนนลงมา แสดงว่า มีลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความรู้ความเข้าใจต่ำมาก

ค่าคะแนนตั้งแต่ 12-18 คะแนน แสดงว่า มีลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความรู้ความเข้าใจต่ำ

ค่าคะแนนตั้งแต่ 19-21 คะแนน แสดงว่า มีลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความรู้ความเข้าใจปานกลาง

ค่าคะแนนตั้งแต่ 22-23 คะแนน แสดงว่า มีลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพ พนักงานขายหน้าร้าน ด้านความรู้ความเข้าใจสูง

ค่าคะแนนตั้งแต่ 24 คะแนนขึ้นไป แสดงว่า มีลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพ พนักงานขายหน้าร้าน ด้านความรู้ความเข้าใจมาก

นักเรียนที่ผ่านเกณฑ์และมีลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้า ด้านความรู้ความเข้าใจนั้น ต้องมีคะแนนตั้งแต่คะแนน 19 ถึง 21 คะแนน หากมีคะแนน 22 ถึง 23 คะแนน แสดงว่ามีความรู้ความเข้าใจสูง และหากมีคะแนน 24 คะแนนขึ้นไป แสดงว่ามีความรู้ความเข้าใจสูงมาก

2. เกณฑ์ปกติ (Norms) ของลักษณะที่พึงประสงค์ด้านความสนใจ

คะแนน	T-Score	คะแนน	T-Score
85	80	56	56
84	77	55	55
79	76	54	54
78	75	53	53
77	74	52	52
76	73	51	51
75-74	71	50	50
73	70	49-48	49
72	69	47	48
71-70	68	46	47
69	67	45-44	46
68	66	43	45
67	65	42	44
66-65	64	41	43
64	63	40-39	42
63	62	38	41
62	61	37	40
61	60	36-35	39
60	59	34	38
59-58	58	33	37
57	57	32	36

คะแนน	T-Score	คะแนน	T-Score
31-30	35	23	28
29	34	22	26
28	33	21	24
27	32	20	23
26	31	18	22
25	30	17	20
24	29		

การแปลความหมายของคะแนนโดยเทียบกับเกณฑ์ปกติ ถ้าต้องการทราบระดับของลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความสนใจให้นำคะแนนดิบมาเทียบคะแนนที่ปกติ แล้วพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าตั้งแต่คะแนน 29 คะแนนลงมา แสดงว่า มีลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความสนใจต่ำมาก

ค่าคะแนนตั้งแต่ 30-42 คะแนน แสดงว่า มีลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความสนใจต่ำ

ค่าคะแนนตั้งแต่ 43-54 คะแนน แสดงว่า มีลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความสนใจปานกลาง

ค่าคะแนนตั้งแต่ 55-64 คะแนน แสดงว่า มีลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความสนใจสูง

ค่าคะแนนตั้งแต่ 65 คะแนนขึ้นไป แสดงว่า มีลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านความสนใจสูงมาก

นักเรียนที่ผ่านเกณฑ์และมีลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านความสนใจนั้น ต้องมีคะแนน 43 ถึง 54 คะแนน หากมีคะแนน 55 ถึง 64 คะแนน แสดงว่ามีความสนใจสูง และหากมีคะแนน 65 ขึ้นไป คะแนน แสดงว่ามีความสนใจสูงมาก

3. เกณฑ์ปกติ (Norms) ของลักษณะที่พึงประสงค์ด้านบุคลิกภาพ

คะแนน	T-Score	คะแนน	T-Score
162	83	120	49
159	70	119	48
158	78	118-117	47
156	76	116	46
155	75	115-114	45
153	73	113	44
152	72	112	43
151-150	71	111-110	42
149	70	109-107	41
148-147	68	106	40
146	67	105	39
145	66	104	38
144-143	65	103	37
142	64	102	36
141-140	63	101	35
139	62	100	34
138-137	61	99	33
136	60	98	32
135-134	59	97	31
133-132	58	96-95	30
131	57	94-93	29
130-129	56	92-91	28
128	55	90	27
127	54	89-88	26
126	53	87	25
125-124	52	85	22
123	51	76	21
122-121	50	68	17

การแปลความหมายของคะแนนโดยเทียบกับเกณฑ์ปกติ ถ้าต้องการทราบระดับของลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านบุคลิกภาพ ให้นำคะแนนดิบมาเทียบคะแนนที่ปกติ แล้วพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าตั้งแต่คะแนน 100 คะแนนลงมา แสดงว่า มีลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านบุคลิกภาพต่ำมาก

ค่าคะแนนตั้งแต่ 101-113 คะแนน แสดงว่า มีลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านบุคลิกภาพต่ำ

ค่าคะแนนตั้งแต่ 114-127 คะแนน แสดงว่า มีลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านบุคลิกภาพปานกลาง

ค่าคะแนนตั้งแต่ 128-142 คะแนน แสดงว่า มีลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านบุคลิกภาพสูง

ค่าคะแนนตั้งแต่ 143 คะแนนขึ้นไป แสดงว่า มีลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ด้านบุคลิกภาพสูงมาก

นักเรียนที่ผ่านเกณฑ์และมีลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านด้านบุคลิกภาพนั้น ต้องมีคะแนน 114 ถึง 127 คะแนน หากมีคะแนน 128 ถึง 142 คะแนน แสดงว่ามีบุคลิกภาพในการประกอบอาชีพสูง และหากมีคะแนน 143 ขึ้นไป คะแนน แสดงว่ามีบุคลิกภาพในการประกอบอาชีพสูงมาก

แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน

แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ฉบับนี้มีทั้งหมด 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน

ด้านความรู้ความเข้าใจ 26 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน

ด้านความสนใจ 17 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน

ด้านบุคลิกภาพ 33 ข้อ

แบบวัดฉบับนี้จะไม่ผลกระทบต่อการเรียนของนักเรียน หรือต่อสถาบันของนักเรียนแต่อย่างใด ทั้งสิ้น ดังนั้นขอให้นักเรียนตอบด้วยความสบายใจ ตอบให้ตรงกับสิ่งที่นักเรียนรู้และเข้าใจ และตรงกับความคิดเห็นของนักเรียนมากที่สุด

แบบวัดฉบับนี้ใช้เวลาในการทำประมาณ 45 นาที

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบวัดลักษณะที่พึงประสงค์ของอาชีพพนักงานขายหน้าร้าน ครั้งนี้

นางสาวอัมพิกา เกตุทิม
นิสิตปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว

ตอนที่ 1

คำชี้แจง ให้นักเรียนอ่านข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว โปรดตอบทุกข้อ

ข้อที่	ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
1	ควรอธิบายรายละเอียดของสินค้าให้ลูกค้าฟังอย่างถูกต้อง		
2	ควรเสนอขายสินค้าให้เฉพาะลูกค้าที่มีลักษณะว่ามีเงินซื้อสินค้าได้		
3	เมื่อสินค้าที่ลูกค้าต้องการไม่มี ควรเสนอขายสินค้าที่ใกล้เคียงให้กับลูกค้า		
4	ควรจัดเรียงสินค้าที่มาหลังไว้แถวหลังเสมอ		
5	สินค้านำราคาแพงมีคุณภาพมากกว่าสินค้านำราคาถูกในประเภทเดียวกัน		
6	การประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านจะมีวันหยุดทุกวันเสาร์ – อาทิตย์		
7	การประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านจะต้องทำงานเป็นช่วงเวลา		
8	การประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านบางครั้งไม่ได้หยุดในวันนักขัตฤกษ์		
9	การประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านบางครั้งต้องเลิกงานหลัง 22.00 น.		
10	การประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านสามารถเข้างานสายได้		
11	สถานที่ในการประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านคือ ห้างสรรพสินค้าหรือ ร้านสะดวกซื้อ		
12	ในการประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านต้องยืนมากกว่านั่งทำงาน		
13	การประกอบอาชีพพนักงานขายหน้าร้านจะแต่งกายอย่างไรก็ได้		
14	การต้อนรับอย่างเป็นมิตรต่อลูกค้าเป็นเรื่องที่พนักงานต้องทำตามหน้าที่		
15	พนักงานไม่ควรให้ความสนใจเมื่อลูกค้ามีปัญหาที่ไม่สมเหตุสมผลเกี่ยวกับสินค้า		
16	ลูกค้าที่มีปัญหาเกี่ยวกับสินค้าเป็นบุคคลที่เรื่องมาก		
17	การให้ลูกค้ารอนานๆ เป็นเทคนิคในการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าดูของอย่างอื่นด้วย		
18	ลูกค้าคือบุคคลที่ต้องพึงพาอาศัยพนักงาน		
19	พนักงานควรใส่ใจลูกค้าที่มีทีท่าว่าจะซื้อสินค้าเท่านั้น		
20	ลูกค้าส่วนใหญ่ชอบคิดว่าตนเองเป็นบุคคลสำคัญ		
21	ควรเสนอสินค้านำราคาถูกให้ลูกค้าซึ่งคุณภาพอาจไม่ค่อยดี		
22	พนักงานขายต้องให้ความช่วยเหลือลูกค้าหลังจากที่ลูกค้าซื้อสินค้าไปแล้ว		

ข้อที่	ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
23	ควรเห็นด้วยกับความคิดของลูกค้าถึงแม้จะขัดกับความรู้สึกของท่าน		
24	ความคิดเห็นของลูกค้าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ		
25	พนักงานควรคิดว่าลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ		
26	บางครั้งลูกค้าก็เป็นฝ่ายผิดซึ่งพนักงานไม่ควรยอมรับ		

ตอนที่ 2

คำชี้แจง 1.ให้นักเรียนพิจารณาข้อความแต่ละข้อที่ตรงกับความสนใจของนักเรียน

2.ให้นักเรียนทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง 5 มากที่สุด 4 มาก 3 ปานกลาง 2 น้อย และ 1 น้อยที่สุด เพียงช่องเดียว ให้ตรงกับความคิดเห็นที่แท้จริงของนักเรียนมากที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ข้าพเจ้าชอบอ่านหนังสือเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจการขายหน้าร้าน					
2	ข้าพเจ้าชอบขายสินค้า					
3	ข้าพเจ้าชอบหารายได้พิเศษโดยการขายสินค้าหลายๆ อย่าง					
4	ช่วงปิดเทอมหรือวันหยุดข้าพเจ้าคิดว่าจะสมัครทำงานพนักงานขายหน้าร้าน					
5	ข้าพเจ้าชอบงานที่ต้องพบปะผู้คน					
6	ข้าพเจ้าชอบงานที่ต้องคอยเอาใจใส่ผู้อื่น					
7	ข้าพเจ้าชอบงานที่ต้องช่วยเหลือผู้อื่นในการเลือกซื้อสินค้า					
8	ข้าพเจ้าชอบงานที่ต้องพูดคุยกับผู้อื่น					
9	ข้าพเจ้าสนใจศึกษาด้านการตลาด ด้านพาณิชยศาสตร์ และด้านบริหารธุรกิจ					
10	ข้าพเจ้าชอบทำกิจกรรมที่เกี่ยวกับการค้าขาย					
11	ข้าพเจ้าชอบติดตามข่าวเกี่ยวกับอาชีพพนักงานขาย					
12	เมื่อข้าพเจ้าพบข้อมูลเกี่ยวกับการขายข้าพเจ้าจะรีบเข้าไปอ่านทันที					
13	ข้าพเจ้าชอบเก็บสะสมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขาย					
14	ข้าพเจ้าชอบเข้าไปดูลักษณะการเสนอขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต					
15	ข้าพเจ้าเก็บรวบรวมแผ่นพับเกี่ยวกับการขายสินค้าทุกครั้งที่ได้พบ					
16	ข้าพเจ้าชอบดูวิธีการสาธิตการเสนอขายสินค้าประเภทต่างๆ					
17	ข้าพเจ้าชอบอ่านหนังสือพิมพ์ที่เกี่ยวกับธุรกิจการขายและการตลาด					

ตอนที่ 3

- คำชี้แจง 1.ให้นักเรียนพิจารณาข้อความแต่ละข้อที่ตรงกับความสนใจของนักเรียน
- 2.ให้นักเรียนทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง 5 มากที่สุด 4 มาก 3 ปานกลาง 2 น้อย และ 1 น้อยที่สุด เพียงช่องเดียว ให้ตรงกับความคิดเห็นที่แท้จริงของนักเรียนมากที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ข้าพเจ้าชอบอธิบายเรื่องราวต่างๆให้ผู้อื่นฟัง					
2	ข้าพเจ้าสามารถอธิบายถึงความแตกต่างของสิ่งของ 2 สิ่งได้					
3	ข้าพเจ้าฟังคำพูดประชดประชันของผู้อื่นได้โดยไม่โต้แย้ง					
4	ข้าพเจ้าเป็นคนร่าเริง					
5	ถึงแม้ข้าพเจ้าจะไม่สบายใจหากพบคนอื่นข้าพเจ้าก็จะยิ้มแย้มแจ่มใส					
6	ข้าพเจ้ามักจะยิ้มแย้มทักทายคนอื่นถึงแม้จะเป็นคนที่ไม่สนิท					
7	ข้าพเจ้าเป็นคนพูดจาสุภาพนุ่มนวล					
8	ข้าพเจ้าให้สิ่งของกับผู้อื่นโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน					
9	มีคนชมเสมอว่าข้าพเจ้าเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย					
10	ข้าพเจ้าสามารถทำงานกับเพื่อนที่ไม่ชอบได้					
11	ถึงแม้ว่าข้าพเจ้าจะรู้ว่ามีคนไม่ชอบข้าพเจ้าแต่ข้าพเจ้าก็คุยกับผู้นั้นได้อย่างจริงใจ					
12	ข้าพเจ้ารักษาความสะอาดของเสื้อผ้าอยู่เสมอ					
13	ข้าพเจ้าไม่ชอบแต่งกายด้วยเสื้อผ้าที่สกปรก					
14	ข้าพเจ้าจะสำรวจความเรียบร้อยของเสื้อผ้าก่อนออกจากบ้านทุกครั้ง					
15	ข้าพเจ้าเป็นคนแต่งกายเรียบร้อย					
16	ข้าพเจ้าจะเลือกเสื้อผ้าที่เหมาะสมกับรูปร่างของตัวเอง					
17	ข้าพเจ้าจะดูแลความสะอาดของใบหน้า ผม เล็บ กลิ่นปาก กลิ่นตัวให้สะอาดทุกวัน					
18	ข้าพเจ้าซักเสื้อผ้าทุกวัน					
19	ข้าพเจ้าแต่งตัวถูกต้องกาลเทศะ					

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
20	ข้าพเจ้าแต่งกายให้ถูกต้องเหมาะสมกับสถานที่ที่ข้าพเจ้าจะไป					
21	ข้าพเจ้าใส่เสื้อผ้าสีสุุดสะอาดไปงานศพได้					
22	ข้าพเจ้าเป็นคนทำงานกระฉับกระเฉง					
23	ข้าพเจ้าไม่ชอบทำอะไรซ้ำๆ					
24	ข้าพเจ้าจะทำงานที่ได้รับมอบหมายทันที					
25	ข้าพเจ้าชอบปฏิบัติงานด้วยความคล่องแคล่วว่องไว					
26	ข้าพเจ้ารีบเข้าไปช่วยคุณพ่อคุณแม่ทำงานบ้านเมื่อกลับถึงบ้าน					
27	เมื่อมีพ่อค้าทอนเงินเกินข้าพเจ้าจะเก็บไว้แล้วไม่บอกใคร					
28	ข้าพเจ้าชอบทำการบ้านด้วยตนเอง					
29	ข้าพเจ้าไม่ต้องการได้ของที่ไม่ใช่ของตัวเอง					
30	ข้าพเจ้าพบโทรศัพท์มือถือรุ่นใหม่ข้าพเจ้าจะหาเจ้าของเพื่อนำไปคืน					
31	เมื่อข้าพเจ้าอยากไปเที่ยวบ้านเพื่อนข้าพเจ้าบอกพ่อแม่ว่าไปทำการบ้าน					
32	ข้าพเจ้าเคยหยิบเงินของคุณพ่อคุณแม่โดยไม่ได้บอก					
33	ข้าพเจ้าจะหยิบของในห้างสรรพสินค้าหากไม่มีคนเห็น					

ภาคผนวก ค

- รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รองศาสตราจารย์ ยุทธนา ธรรมเจริญ

ตำแหน่งรองศาสตราจารย์
ภาควิชาวิทยาการจัดการ
หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

อาจารย์ ดร.พาสนา จุลรัตน์

ตำแหน่งอาจารย์
ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยา
การศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์มณฑิรา จารุเพ็ง

ตำแหน่งอาจารย์
ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยา
การศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ	นางสาวอัมพิกา เกตุทิม
วันเดือนปีเกิด	20 สิงหาคม 2523
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	335 หมู่ 1 ตำบลหินเหล็กไฟ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่วิทยากร
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) 283 อาคารสิบุญเรือง สีสม กรุงเทพมหานคร 10500
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2540	มัธยมศึกษาปีที่ 6 แผนศิลป์คำนวณ โรงเรียนเบญจมเทพอุทิศ จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ. 2545	ศึกษาศาสตรบัณฑิต วิชาเอกเทคโนโลยี สื่อสารการศึกษา วิชาโทการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2549	การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ