153.9
สุ๖๒๖
ค.๑

บุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าของบริษัท คาต้าแมท จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร

รายงานการวิจัย

ของ

สุวภาพ พิสัยพันธ์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา
ตุลาคม 2540

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

บุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า ของบริษัท ดาต้าแมท จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

สุวภาพ พิสัยพันธ์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา
ตุลาคม 2540

การศึกษาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า และเปรียบเทียบบุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และกลุ่มงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้ากลุ่มงานการตลาด 26 คน และกลุ่มงานเทคนิค 84 คน รวมทั้งสิ้น110 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นแบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF (Sixteen Personality Factor Test) Form A ของเรย์มอนด์ บี แคทเทล (Raymond B. Cattell) การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้ ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า

1. พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้ามีบุคลิกภาพในองค์ประกอบด้านการเข้าสังคม ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านการกล้าแสดงออก ด้านมโนธรรม ด้านการกล้าเผชิญ ด้านจิตใจอ่อนโยน ด้านความระแวง ด้านการจินตนาการ ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ด้านความวิตกกังวล ด้านความอิสระเสรี ด้านการพึ่งตนเอง ด้านการควบคุมอารมณ์ ด้านความเครียด อยู่ในเกณฑ์ปกติ ยกเว้นด้านสติปัญญา และด้านความร่าเริงที่มีแนวโน้มไปในทางลบ คือ

1.1 องค์ประกอบด้านสติปัญญา พบว่า พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้ามีสติปัญญาด้อย ความคิดไม่ทันสมัย ไม่ทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในสังคมและไม่มีความบากบั่น

1.2 องค์ประกอบด้านความร่าเริง พบว่า พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้ามีลักษณะนิสัยจริงใจ ระมัดระวัง เงียบขรึมไม่ช่างพูด ครุ่นคิด และจริงจังต่อชีวิต

2. ผลการเปรียบเทียบบุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และกลุ่มงาน พบว่า

2.1 พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าเพศชายและเพศหญิงมีบุคลิกภาพในองค์ประกอบแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

2.2 พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าที่มีอายุต่างกันคือ 20 -30 ปี และ 31 -40 ปี มีบุคลิกภาพในองค์ประกอบแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

2.3 พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน คือ ประกาศนียบัตร. วิชาชีพ (ปวช.) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ปริญญาตรี และปริญญาโท มีบุคลิกภาพในองค์ประกอบแต่ละด้านใกล้เคียงกัน ยกเว้น ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ที่พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ปริญญาตรี และปริญญาโทมีบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์แตกต่างกับระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันคือ 0 - 1 ปี 1 - 2 ปี 2 - 5 ปี และ 5ปีขึ้นไป มีบุคลิกภาพในองค์ประกอบแต่ละด้านใกล้เคียงกันยกเว้นด้านความมั่นคงทางอารมณ์ที่พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์แตกต่างกันกับพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าที่มีประสบการณ์การทำงาน 0 - 1 ปี 1 - 2 ปี 2 - 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้ากลุ่มงานการตลาดและกลุ่มงานเทคนิคมีบุคลิกภาพในองค์ประกอบแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน.

PERSONALITY OF THE OFFICERS OF SERVICE CUSTOMER OF DATAMAT PUBLIC COMPANY LIMITED IN BANGKOK

AN ABSTRACT

BY

SUVAPAP PHISAIPUN

Presented in partial fulfillment of the requirements for the Master of Education Degree in Educational Psychology

October 1997

The purpose of this research was to study and compare the sixteen personality factors of the officers of service customer with mental retardation classified by sex, age, level of education, experience and group jop , The subjects were 110 officers from marketing group jop and 84 officers from technical group jop. The instrument was Cattell' s the sixteen personality factors test (16 PF) From A by Raymond B. Cattell . The t - test and One - Way Analysis of Variance were used to analyze the data.

The results were as follows ;

1. The personality of the officers of service customer with mental retardation were as normally that was Outgoing (A) , Emotionally(C), Assertive(E), Conscientious(G), Venturesome(H), Tender - Minded(I), Suspicious(L), Imaginative(M), Astute(N), Apprehensive(O), Experimenting(Q1), Self - Sufficient(Q2), Controlled(Q3), Tense(Q4), excuse Intelligent (B) and Happy - Go - Lucky (F) were as Lower then normal scores.

1.1 Intelligent : factor of the officers of service customer showed intelligent and concrete thinking than normal scores.

1.2 Happy - Go - Lucky : factor of the officers of service customer showed sober taciturn and seriously.

2. A comparison of 16 personality factors of the officers of service customer with mental classified by sex, age, level education, experience and group job.

The result were as follow :

2.1 The officers of service customer with mental retardation male and female were no significantly in aspect of personlaity scores scale.

2.2 The officers of service customer with mental retardation who less 20 -30 years old and 31 - 40 years old were no significantly in aspect of personlity scores scale.

2.3 The officers of service customer with mental retardation who certificate of education , certificate of higher education , degree and master degree showed significantly difference of personality of C (Emotionally) at .05 level. The other showed no significantly difference of personality.

2.4 The officers of service customer with mental retardation whoes 0 - 1 year of experience, 1 - 2 year of experience, 2 - 5 year of experience and 5 year up of experience showed significantly difference of personality of C (Emotionally) at .05 level. The others showed no significantly difference of personality

2.5 The officers of service customer with mental retardation between marketing group job and technical group job showed no significantly difference of personality.

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณารายงานการวิจัยฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์กมลรัตน์ กรีทอง)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. อารี พันธ์มณี)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์กมลรัตน์ กรีทอง)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. อารี พันธ์มณี)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับรายงานการวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ดร. ศิริยุภา พูลสุวรรณ)
วันที่ 3 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2540

ประกาศคุณูปการ

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณา ความเอาใจใส่ให้คำปรึกษา ข้อเสนอ คำแนะนำ ชี้แจง และการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆของ รองศาสตราจารย์ กมลรัตน์ กรีทองและ รองศาสตราจารย์ ดร. อารี พันธ์มณี ซึ่งเป็นคณะกรรมการควบคุมรายงานการวิจัยฉบับนี้จนรายงานการวิจัยสำเร็จลงได้ ผู้วิจัย.จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณผู้บริหารบริษัทคาต้าแมท จำกัด (มหาชน) ที่ได้ให้ความร่วมมือในการศึกษาครั้งนี้

ขอขอบพระคุณพนักงานบริษัทคาต้าแมทจำกัด (มหาชน) ทุกท่านที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบทดสอบเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ เพื่อนๆ พี่ ๆ น้องๆ วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษาทุกท่านที่ให้ข้อเสนอแนะเป็นกำลังใจในการทำรายงานการวิจัยฉบับนี้เสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของรายงานการวิจัยฉบับนี้ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณ ของบิดา มารดา ครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณของผู้วิจัยทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนประสิทธิ์.วิทยาการต่างๆ ให้แก่ผู้วิจัย

สุวภาพ พิสัยพันธ์

สารบัญ

บทที่ **หน้า**

บทนำ....1
ภูมิหลัง....1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า....2
สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า....2
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า....2
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า....2
นิยามคำศัพท์เฉพาะ....3

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง....12
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ....12
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า....22

บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า....28
แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง....28
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า....29
การเก็บรวบรวมข้อมูล....33
การวิเคราะห์ข้อมูล....33
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล....33

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล....35
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล....35
การวิเคราะห์ข้อมูล....35
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล....35

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 5 บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....67

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

ประวัติย่อผู้วิจัย

บทคัดย่อ

บัญชีตาราง

ตาราง **หน้า**

1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า.....28

2 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานในองค์ประกอบแต่ละด้านของบุลิกภาพพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า.....37

3 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าในองค์ประกอบแต่ละด้านโดยจำแนกตามเพศ.....42

4 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าในองค์ประกอบแต่ละด้านโดยจำแนกตามอายุ.....45

5 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าในองค์ประกอบแต่ละด้านโดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....48

6 การเปรียบเทียบความแตกต่างในแต่ละองค์ประกอบของบุคลิกภาพพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าจำแนกตามระดับการศึกษา.....51

7 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ขององค์ประกอบ C ความมั่นคงทางอารมณ์ของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าจำแนกตามระดับการศึกษา.....55

8 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าในองค์ประกอบแต่ละด้านโดยจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....56

9 การเปรียบเทียบความแตกต่างในแต่ละองค์ประกอบของบุคลิกภาพพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....59

10 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ขององค์ประกอบ C ความมั่นคงทางอารมณ์ของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....63

11 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าในองค์ประกอบแต่ละด้านโดยจำแนกตามกลุ่มงาน.....64

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ **หน้า**

1 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยองค์ประกอบแต่ละด้านของบุคลิกภาพพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า....38

2 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยองค์ประกอบแต่ละด้านของบุคลิกภาพพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า จำแนกตามเพศ....43

3 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยองค์ประกอบแต่ละด้านของบุคลิกภาพพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า จำแนกตามอายุ....46

4 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยองค์ประกอบแต่ละด้านของบุคลิกภาพพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา....49

5 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยองค์ประกอบแต่ละด้านของบุคลิกภาพพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน....57

6 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยองค์ประกอบแต่ละด้านของบุคลิกภาพพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า จำแนกตามกลุ่มงาน....65

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

บริษัทคาต้าแมทจำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับเครือข่ายข้อมูล และโทรคมนาคมเน้นการบริการนำเทคโนโลยีเข้าไปช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงาน โดยการประสานเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสารโทรคมนาคมเข้าด้วยกันอย่างครบวงจรและกลุ่มคนที่มีส่วนในการเสริมสร้างธุรกิจดังกล่าวของ บริษัทคาต้าแมท จำกัด (มหาชน) ให้เจริญรุดหน้าเข้าสู่การเป็นบริษัทชั้นนำในธุรกิจนี้ก็คือ พนักงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการลูกค้า ดังที่ Konosuke Matsushita ผู้ก่อตั้งบริษัท Matsushita Electronic Industrial (เสริมพรรณ สุทธิธานี : 1) ได้กล่าวไว้ว่า สินค้า การขาย และบริการเป็นหลักสามเส้นแห่งธุรกิจยุคปัจจุบันอันแบ่งแยกมิได้ ธุรกิจที่ประสบความสำเร็จจะต้องเอื้ออำนวยกับหัวใจทั้ง 3 ประการนี้ และโดยเฉพาะเอื้ออำนวยดังกล่าวจะมีน้ำหนักมากที่สุดก็อยู่ตรงที่ " การบริการที่ดี " ธุรกิจที่ดีจะต้องมีสินค้าดีและแน่นอนก็จะต้องมีบริการที่ดี และด้วยบริการที่ดีนี้เองที่ทำให้ธุรกิจสามารถพัฒนาให้มีศักยภาพสูงสุดเป็นลำดับ

เป็นที่ยอมรับกันว่า การบริการที่ดีนั้นย่อมเกิดจากพนักงานที่มีบุคลิกภาพที่ดีเพราะบุคลิกภาพมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการประกอบอาชีพของบุคคล ดังที่ ตุ้ย ชุมสาย (2508 : 3)ได้กล่าวไว้ว่า นอกจากความรู้เชาวน์ปัญญาและความขยันขันแข็ง บุคลิกภาพเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในอาชีพการงานต่างๆและการที่บุคคลนั้นจะประกอบอาชีพได้ดีหรือไม่นั้นขึ้นอยู่ปัจจัยหลายประการ เช่น ความรู้ ความสนใจ ความถนัด และบุคลิกภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลิกภาพมีส่วนสำคัญที่จะใช้พิจารณา ว่าบุคคลนั้นเหมาะสมกับอาชีพใด ความสำคัญของบุคลิกภาพนี้ เดโช สวนานนท์ (2508 : 22) ได้กล่าวถึงบุคลิกภาพว่ามีบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิตในสังคมเป็นอย่างมาก ความสำเร็จ และความล้มเหลวในการประกอบอาชีพของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพเป็นสำคัญซึ่งสอดคล้องกับ ฮอลแลนด์ (Holland 1966 : 132) ที่ได้กล่าวไว้ว่า บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อการเลือกอาชีพและบุคคลจะประกอบอาชีพที่เหมาะสมกับบุคลิกภาพของตน

พนักงานที่อยู่ในกลุ่มงาน Marketing และ Technical ของบริษัทคาต้าแมท จำกัด (มหาชน) เป็นกลุ่มพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า ซึ่งในปัจจุบันพนักงานกลุ่มดังกล่าวได้รับการร้องเรียนจากลูกค้าในเรื่องของการให้บริการ ไม่เป็นที่ประทับใจของลูกค้า ซึ่งคำร้องเรียนดังกล่าว ผู้วิจัยได้สำรวจเบื้องต้นโดยการสอบถามจากพนักงานรับโทรศัพท์พบว่าพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า คือพนักงานขาย และพนักงานทางด้านเทคนิคที่มีหน้าที่ให้บริการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ลูกค้านั้นมีการให้บริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 50

จากสาเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนาบุคลากรของบริษัท คาต้าแมทจำกัด (มหาชน) จึงสนใจที่จะศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้ากลุ่มดังกล่าว ว่าเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับงานด้านการให้บริการมากน้อยเพียงใด และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับหน้าที่ที่รับผิดชอบและเพื่อเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจของบริษัท

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า
2. เพื่อเปรียบเทียบบุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานและ กลุ่มงาน

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้ามีบุคลิกภาพอยู่ในเกณฑ์ปกติในแต่ละองค์ประกอบ
2. พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าเพศชายและเพศหญิงมีบุคลิกภาพแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าอายุต่างกันมีบุคลิกภาพแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าระดับการศึกษาต่างกันมีบุคลิดภาพแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าประสบการณ์การทำงานต่างกันมีบุคลิกภาพแตกต่างกัน
6. พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้ากลุ่มงานการตลาดและกลุ่มงานเทคนิคมีบุคลิกภาพแตกต่างกัน

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทคือ

1. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ มาเป็นแนวทางและปรับปรุงวิธีการคัดเลือกพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ มาเป็นแนวทางและปรับปรุงพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าให้มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าจำนวน 220 คน ซึ่งอยู่ในกลุ่มงาน การตลาด (Marketing) จำนวน 52 คน และพนักงานที่อยู่ในกลุ่มงานเทคนิค (Technical) จำนวน 168 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า จำนวน 110 คน ซึ่งอยู่ในกลุ่มงานการตลาด (Marketing) จำนวน 26 คน และพนักงานที่อยู่ในกลุ่มงานเทคนิค (Technical) จำนวน 84 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น จากประชากร โดยใช้สัดส่วนประชากร : กลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 2 : 1

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

3.1.1 เพศ

3.1.2 อายุ

3.1.3 ระดับการศึกษา

3.1.4 ประสบการณ์การทำงาน

3.1.5 กลุ่มงาน

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ บุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าโดยตรง ตามทฤษฎีของ เรย์มอนด์ บี แคทเทล (Raymond B. Cattell)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **บุคลิกภาพ** หมายถึง ลักษณะของพนักงานที่แสดงออกทางการกระทำ ความคิดเห็นทั้งที่เปิดเผยหรือซ่อนเร้นอยู่ภายในซึ่งเป็นผลมาจากพันธุกรรม การเรียน และสภาพแวดล้อมซึ่งสามารถวัดได้ด้วยแบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF (The Sixteen Personality Factors Questionnarire Form A) ของ เรย์มอนด์ บี แคทเทล (Raymond B Cattell) โดยตอบแบบทดสอบตามความคิดและความรู้สึกซึ่งองค์ประกอบคุณลักษณะนิสัย 16 องค์ประกอบนี้ ได้แก่

1.1 องค์ประกอบ A คือการเข้าสังคม หมายถึง ลักษณะนิสัยชอบเข้าสังคม ปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้เร็ว มีไมตรีจิต มีความเมตตากรุณา ซื่อสัตย์ และให้ความร่วมมือกับผู้อื่นได้ดี

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (A+) คือ มีลักษณะนิสัยชอบเข้าสังคม ปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้เร็ว มีไมตรีจิต มีความอบอุ่น เป็นกันเอง ให้ความร่วมมือกับผู้อื่น มีความเมตตากรุณาซื่อสัตย์และปรับตัวได้ดี

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (A-) คือ มีลักษณะนิสัยสำรวม ชอบทำอะไรคนเดียว ไม่สนใจใคร เอาแต่ใจตนเอง ชอบวิพากวิจารณ์ เฉยเมย ชอบปลีกตัว ปรับตัวยาก ชอบขัดขวาง มีพฤติกรรมเย็นต่อผู้อื่น

1.2 องค์ประกอบ B คือ สติปัญญา หมายถึง มีความเฉลียวฉลาด รอบคอบ มีวิจารณญาณในการแก้ปัญหาและมีความบากบั่น

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (B+) คือ ผู้ที่ฉลาด มีสติรอบคอบ มีวิจารณญาณในการแก้ไขปัญหาและมีความบากบั่น

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (B-) คือ ผู้ที่มีสติปัญญาด้อย ความคิดไม่ทันสมัย ไม่ทันต่อเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงในสังคมและไม่มีความบากบั่น

1.3 องค์ประกอบ C คือ ความมั่นคงทางอารมณ์ หมายถึง มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ มั่นคง ไม่หวั่นไหว ยอมรับสภาพความเป็นจริงและควบคุมตนเองได้

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (C+) คือ ผู้ที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์มั่นคง เยือกเย็น ไม่หวั่นไหว ยอมรับสภาพความเป็นจริง

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (C-) คือ ผู้ที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ต่ำ อารมณ์ไม่มั่นคง ขาดความอดทน วิตกกังวล เปลี่ยนแปลงง่ายและหงุดหงิด

1.4 องค์ประกอบ E คือ การกล้าแสดงออก หมายถึง มีความเชื่อมั่นในตนเองกล้าแสดงออก ชอบการแข่งขัน กล้าทำ ชอบทำตามใจตนเอง ก้าวร้าวและชอบใช้อิทธิพลเหนือผู้อื่น

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (E+) คือ ผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง ชอบมีอิทธิพล มีอำนาจเหนือผู้อื่น ชอบการแข่งขัน ชอบทำตามใจตนเอง ก้าวร้าว กล้าทำ และกล้าแสดงออก

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (E-) คือ ผู้ที่มีลักษณะนิสัยอ่อนน้อม โอนอ่อนผ่อนตามผู้อื่น สุภาพสงบเสงี่ยม เงียบระมัดระวังตนเอง และไม่กล้าแสดงออก

1.5 องค์ประกอบ F คือ ความร่าเริง หมายถึง มีลักษณะนิสัยร่าเริง ชอบทำตัวตามสบาย เปิดเผย สนุกสนานและมองโลกในแง่ดี

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (F+) คือ ผู้ที่มีลักษณะนิสัยร่าเริง ชอบทำตัวตามสบาย ช่างพูด แจ่มใส เปิดเผย ว่องไว สนุกสนาน และมองโลกในด้านดี

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (F-) คือ ผู้ที่มีลักษณะนิสัยจริงจัง ระมัดระวัง เงียบขรึม ไม่ช่างพูด ครุ่นคิด และจริงจังต่อชีวิต

1.6 องค์ประกอบ G คือ มโนธรรม หมายถึง มีความรับผิดชอบ มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ อดทน รอบคอบ มีความรอบคอบ อดทน และสามารถรักษาความลับได้

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (G+) คือ ผู้ที่มีมโนธรรม มีความรับผิดชอบ มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ อดทน รอบคอบ มีจรรยาบรรณ และสามารถรักษาความลับได้

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (G-) คือ ผู้ที่ไม่ทำตามกฎเกณฑ์ ไม่มีความแน่นอน เฉื่อยชา ไม่มีความพยายามและละเลยต่อหน้าที่

1.7 องค์ประกอบ H คือ การกล้าเผชิญ หมายถึง ชอบผจญภัย กล้าเสี่ยงชอบอยู่ เป็นกลุ่ม เป็นมิตรกับผู้อื่น คล่องแคล่ว มีความคิดสร้างสรรค์ ชอบการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (H+) คือ ผู้ที่มีลักษณะการกล้าเสี่ยง ชอบผจญภัย ชอบพบปะผู้อื่น เป็นมิตรกับผู้อื่น ชอบอยู่เป็นกลุ่ม คล่องแคล่ว มีความคิดสร้างสรรค์ ชอบการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (H-) คือ ผู้ที่มีลักษณะขี้อาย ไม่กล้า หลีกเลี่ยง การเผชิญหน้ากับเพศตรงข้าม ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง และไม่ชอบติดต่อกับผู้อื่น

1.8 องค์ประกอบ I คือ จิตใจอ่อนโยน หมายถึง มีจิตใจอ่อนโยน อ่อนไหวง่าย ไม่มีความอดทน ชอบพึ่งพาผู้อื่นและขาดวุฒิภาวะทางอารมณ์

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (I+) คือ ผู้ที่ลักษณะจิตใจอ่อนโยน อ่อนไหวง่าย ไม่อดทน ชอบพึ่งพาและขาดวุฒิภาวะทางอารมณ์

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (I-) คือ ผู้ที่มีจิตใจกล้าแข็ง เชื่อมั่นในตนเอง มีความรับผิดชอบและมองชีวิตในด้านความเป็นจริง

1.9 องค์ประกอบ L คือ ความระแวง หมายถึง ไม่ไว้ใจผู้อื่น ไม่เชื่อใครง่าย มีความระมัดระวัง ถือความคิดของตนเองเป็นใหญ่ ช่างสังเกต ชอบสงสัยและอิจฉา

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (L+) คือ ผู้ที่มีลักษณะไม่ไว้ใจผู้อื่น ระมัดระวังไม่เชื่อใครง่าย ถือความคิดของตนเองเป็นสำคัญ ช่างสงสัย และอิจฉาผู้อื่น

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (L-) คือ ผู้ที่มีลักษณะไว้วางใจผู้อื่น ยอมรับผู้อื่นเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย ปรับตัวง่าย และไม่อิจฉาผู้อื่น

1.10 องค์ประกอบ M คือ การจินตนาการ หมายถึงชอบจินตนาการ มีความคิดสร้างสรรค์ การแสดงออกไม่มีระเบียบ ไม่สนใจกฎเกณฑ์หรือขนบธรรมเนียมประเพณี

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (M+) คือ ผู้ที่มีลักษณะการแสดงออกไม่มีระเบียบ ไม่สนใจต่อกฎเกณฑ์หรือขนบธรรมเนียมประเพณี ชอบจินตนาการ มีความคิดสร้างสรรค์

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (M-) คือ ผู้ที่มีลักษณะเป็นนักปฏิบัติ อยู่ในกฎเกณฑ์หรือขนบธรรมเนียมประเพณี และกระทำแต่ในสิ่งที่เป็นจริง

1.11 องค์ประกอบ N คือ การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น หมายถึงมีลักษณะนิสัยเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น รู้ทันต่อเหตุการณ์และสามารถปรับตัวได้

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (N+) คือ ผู้ที่มีลักษณะเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น ทันสมัย รู้เท่าทันเหตุการณ์ และปรับตัวได้ดี

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (N-) คือ ผู้ที่มีลักษณะไม่ทันโลก ไม่ทันเหตุการณ์ ไม่ทันคน ไม่ทันสมัยตรงไปตรงมา และไม่มีเล่ห์เหลี่ยม

1.12 องค์ประกอบ O คือ ความวิตกกังวล หมายถึง มีลักษณะนิสัยตกใจง่าย ตื่นเต้นหวาดกลัว วิตกกังวล มีความท้อแท้และมีความรู้สึกไม่ปลอดภัย

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (O+) คือ ผู้ที่มีลักษณะหวาดกลัวตื่นเต้นวิตกกังวล ใจง่าย มีความรู้สึกไม่ปลอดภัยและท้อแท้ใจ

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (O-) คือ ผู้ที่มีลักษณะประสาทมั่นคง เชื่อมั่นในตนเอง จิตใจกล้าหาญปราศจากความกลัวหรือความคิดวิตกกังวล

1.13 องค์ประกอบ Q1 คือ ความอิสระ เสรี หมายถึง มีลักษณะนิสัยชอบค้นคว้าทดลอง ชอบการเปลี่ยนแปลง ชอบใช้สติปัญญา เป็นนักทดลองและชอบวิเคราะห์ วิจารณ์และเป็นนักปฏิรูป

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (Q1 +) คือ ผู้ที่มีลักษณะเป็นนักทดลอง ชอบทดลอง ชอบวิเคราะห์ วิจารณ์ ชอบการเปลี่ยนแปลง สนใจการใช้สติปัญญา และเป็นนักปฏิรูป

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (Q1 -) คือ ผู้ที่มีลักษณะเป็นนักอนุรักษ์ เคร่งครัดต่อความเชื่อขนบธรรมเนียมประเพณี ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ไม่สนใจการคิด การวิเคราะห์

1.14 องค์ประกอบ Q2 คือ การพึ่งตนเอง หมายถึง มีลักษณะเป็นตัวของตัวเอง เชื่อมั่นตนเอง ตัดสินใจเองได้ มีลักษณะพึ่งตนเอง

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (Q2 +) คือ ผู้ที่มีลักษณะเป็นตัวของตนเอง เชื่อในความสามารถของตนเอง ตัดสินใจด้วยตนเองได้ มีลักษณะพึ่งตนเอง

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (Q2 -) คือ ผู้ที่มีลักษณะพึ่งกลุ่ม ชอบทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นผู้ตามที่ดี และเคารพในความคิดเห็นของผู้อื่น

1.15 องค์ประกอบ Q3 คือ การควบคุมอารมณ์ หมายถึง มีลักษณะสามารถควบคุมตนเองได้ รู้จักกาลเทศะ มีวินัย เอาใจใส่ตนเองและสังคม

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (Q3 +) คือ ผู้ที่มีลักษณะควบคุมอารมณ์ตนเองได้.รู้กาลเทศะ มีวินัยเอาใจใส่ตนเองและสังคม

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (Q3 -) คือ ผู้ที่มีลักษณะควบคุมตัวเองไม่ค่อยได้ ไม่มีระเบียบ ไม่มีวินัยในตนเอง ไม่ชอบปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสังคม และทำตามความต้องการของตนเอง

1.16 องค์ประกอบ Q4 คือ ความเครียด หมายถึง มีลักษณะเครียด ตกใจง่ายหงุดหงิด ใจร้อน มีความขัดแย้งอยู่ในใจ และมีปัญหาในการตัดสินใจ

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (Q4 +) คือ ผู้ที่มีลักษณะมีความเครียด มีความขัดแย้งในใจ ตื่นเต้นตกใจง่าย หงุดหงิดใจร้อน มีปัญหาในเรื่องการตัดสินใจ

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (Q4 -) คือ ผู้ที่มีลักษณะชอบทำตามสบาย ไม่เคร่งครัดไม่วิตกกังวล ใจเย็น ไม่คับข้องใจ ผ่อนคลาย และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้

โดยยึดตามเกณฑ์การแปลดังนี้ เมื่อตรวจให้คะแนนพร้อมทั้งรวมคะแนนองค์ประกอบลักษณะนิสัยแต่ละองค์ประกอบแล้วจึงนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนมาตรฐานสิบ (Sten Score) ตามคู่มือ การแปลผลคะแนนมาตรฐานสิบ แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF Form A ซึ่งแบ่งค่ามาตรฐานสิบออกเป็น 10 คะแนน จากคะแนนมาตรฐานสิบต่ำสุด 1 คะแนน คะแนนมาตรฐานสิบสูงสุด 10 คะแนน

โดย ผู้ที่ได้คะแนนในช่วง 1 - 4 เป็นผู้ได้คะแนนต่ำ

ผู้ที่ได้คะแนนในช่วง 7 - 10 เป็นผู้ได้คะแนนสูง

การแปลความหมายของคะแนนมาตรฐานสิบ (Sten Score) แปลตามคู่มือการใช้แบบทดสอบ 16 PF ในคลีนิคของ คาร์สัน และ โอเดล (Karson and O' Dell. 1976 : 10) ดังนี้

1. ผู้ที่ได้คะแนน 5 , 6 หมายถึง เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านนั้นปานกลาง (Considered Average)

2. ผู้ที่ได้คะแนน 4 , 7 หมายถึง เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านนั้นเบี่ยงเบนไปเล็กน้อย (Slightly Deviate)

3. ผู้ที่ได้คะแนน 2 , 3 , 8 , 9 หมายถึง เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านนั้นเบี่ยงเบนไปค่อนข้างมาก (Strongly Deviate)

4. ผู้ที่ได้คะแนน 1 , 10 หมายถึง เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านนั้นเบี่ยงเบนไปมากที่สุด (Considered Extreme)

ในการแปลผลครั้งนี้จะแปลผลคะแนนมาตรฐานสิบต่ำกว่า 4.75 เป็นค่าลบและคะแนนมาตรฐานสิบสูงกว่า 6.00 เป็นค่าบวก ตาม 16 PF Test Profile

2. แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF หมายถึง แบบทดสอบที่ใช้วัดบุคลิกภาพ ตามทฤษฎีองค์ประกอบของเรย์มอนด์ บี แคทเทล (Raymond B. Cattell) ชื่อ The Sixteen Personality Factors Test Form A ซึ่งใช้กับผู้ที่มีอายุ 16 ปีขึ้นไป เพื่อทดสอบว่าบุคคลจะทำอะไรในสถานการณ์ที่กำหนดให้ซึ่งมีข้อคำถามเกี่ยวกับลักษณะต่างๆ จำนวน 187 ข้อ โดยแบ่งองค์ประกอบลักษณะนิสัยได้ 16 องค์ประกอบ ทั้งนี้ จะวิเคราะห์เป็นรายองค์ประกอบของลักษณะนิสัยได้ 16 ด้าน

3. พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่ขายสินค้าและบริการลูกค้าเกี่ยวกับสินค้าที่เป็นธุรกิจของบริษัทดาต้าแมท จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นพนักงานที่อยู่ในสังกัดกลุ่มงานการตลาด (Marketing) และกลุ่มงานเทคนิค (Technical)

3.1 กลุ่มงานการตลาด (Marketing) ประกอบด้วยตำแหน่งงานดังต่อไปนี้

3.1.1 Sales. Department Manager หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ดูแลและกำกับการด้านการขายในผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมอบหมาย รับผิดชอบในการขายสินค้าสำหรับลูกค้ารายใหญ่ ดำเนินการขายโดยกำหนดและปรับปรุงยุทธวิธีที่เหมาะสมในการขาย ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า ดูแล ต่อรองลูกค้ารายสำคัญ

3.1.2 Sales Assistant Department Manager หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ช่วยดูแลและกำกับงานด้านการขายในผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมอบหมาย ดูแลต่อรองลูกค้าในรายสำคัญ ดำเนินการขายโดยกำหนดและปรับปรุงยุทธวิธีที่เหมาะสมในการขาย ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การบริการที่ดีแก่ลูกค้า

3.1.3 Sales Section Manager หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ดูแลและกำกับงานด้านการขายโดยศึกษาสินค้าและบริการในความรับผิดชอบ เสริมสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างลูกค้ากับบริษัท

3.1.4 Sales Supervisor หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ดูแล และควบคุมทีมงานขายโดย จัดสรรงานและทีมงานขายให้เหมาะสมกับปริมาณงาน แก้ไขปัญหาและอุปสรรคให้ทีมงาน

3.1.5 Maintenance Sales Representative. หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ขาย บริการซ่อม และบำรุงรักษาเครื่องในผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

3.1.6 Associate. Sales Representative หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ขายสินค้าและบริการที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ประสานงานกับลูกค้าและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้การส่งมอบสินค้าและบริการให้เป็นไปตามเงื่อนไขข้อตกลง

3.1.7 Sales Representative. หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ขายสินค้าและบริการตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ แสวงหาและกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายทั้งรายเก่าและใหม่ โดยสร้างสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการตามเป้าหมายที่กำหนด

3.1.8 Account Representative หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ศึกษาวิเคราะห์ จุดเด่นและจุดอ่อนของสินค้าและบริการในความรับผิดชอบ เสนอแนะ Solution ให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายตลอดจนการสาธิต

3.1.9 Account Executive หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ขายสินค้าและบริการที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพและติดตามศึกษาความต้องการของลูกค้าอย่างใกล้ชิดเพื่อใช้ปรับปรุงและวางแผนการขาย

3.2 กลุ่มงานเทคนิค (Tehnical) ประกอบด้วยตำแหน่งงานดังต่อไปนี้

3.2.1 Tehnical Department Manager หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ดูแลและกำกับงานด้านการให้ติดตั้งและบริการ System Software ของเครื่องคอมพิวเตอร์แก่ลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้อง

3.2.2 Tehnical Assistant Department Manager หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่สนับสนุนงานด้านเทคนิคทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับการตลาดและการพัฒนาระบบ

3.2.3 Tehnical Section Manager หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ควบคุม ดูแลและ วางแผน การปฏิบัติงานด้านการให้บริการหลังการขายแก่ลูกค้า ติดต่อประสานงานกับผู้เชี่ยวชาญฝ่ายต่างๆเพื่อส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมให้มีความรู้ความชำนาญในระบบงาน

3.2.4 Tehnical Supervisor หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ดูแลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการหลังการขายแก่ลูกค้าทั้งทางด้าน Hardware และ Software จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการด้านเทคนิคให้มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยติดต่อประสานงานกับผู้เชี่ยวชาญของแต่ละฝ่าย

3.2.5 Education Department Manager หมายถึงผู้ที่มีหน้าที่บริหารงานฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรทั้งลูกค้าและทรัพยากรของบริษัท

3.2.6 Programmer 3 หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ออกแบบ Program Logic และพัฒนา / แก้ไข Source Code พร้อมทำการทดสอบให้ถูกต้องตาม Specification จัดทำ Program Document

3.2.7 Application Programmer 3 หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่เขียนโปรแกรมและทดสอบโปรแกรมในระดับเบื้องต้น ศึกษาเทคนิคต่างๆ ในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ รูปแบบโปรแกรมมาตรฐานของบริษัทเพื่อให้สามารถช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของนักวิเคราะห์ / ออกแบบระบบงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2.8 Associate Systems Analyst หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่วิเคราะห์ออกแบบและเขียน Detail Program Specification ของระบบงานตามแนวทางที่นักวิเคราะห์ระบบงานได้วางไว้ ช่วยเหลือ ประสานงานในการทดสอบการทำงานของระบบงาน (System Test) ให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้และนำระบบงานไปติดตั้งให้ลูกค้าตลอดจน ติดตามประสานงานเพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2.9 Systems Analyst หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการวิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาระบบงานให้กับผู้ใช้ตามที่ได้รับมอบหมาย ควบคุมและติดตั้งระบบงานให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2.10 Senior Systems Analyst หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ทางด้านวิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนาระบบงานทั้งโครงการ ตลอดจนควบคุมให้คำปรึกษาในการวิเคราะห์ ออกแบบพัฒนาระบบงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

3.2.11 Associate Technical Support หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่รับและตอบคำถามพื้นฐานทางด้าน Hardwareและ Software ประสานงานระหว่างลูกค้ากับผู้ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ

3.2.12 Technical Support หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ รับและตอบคำถามพื้นฐานทางด้าน Hardware และSoftware ประสานงานระหว่างลูกค้ากับผู้ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.2.13 Customer Technical หมายถึงผู้ที่มีหน้าที่ให้บริการติดตั้ง โยกย้าย บำรุงรักษาเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ และซ่อมเครื่องในระดับที่ง่ายให้กับลูกค้าและหน่วยงานภายในบริษัทได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

3.2.14 Customer Engineer 3. หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ บำรุงรักษาเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ บริการติดตั้งโยกย้ายเครื่อง ให้คำแนะนำวิธีการใช้และบำรุงรักษาเครื่องที่ถูกวิธีให้กับลูกค้าและหน่วยงานภายในบริษัท

3.2.15 Customer Engineer 4 หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ให้บริการติดตั้ง โยกย้าย บำรุงรักษาเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์และซ่อมเครื่องในระดับที่ค่อนข้างยาก ให้กับลูกค้าและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.2.16 Senior Customer Engineer หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ให้บริการติดตั้ง โยกย้าย บำรุงรักษาเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ ในระดับที่ยาก ให้กับลูกค้า และหน่วยงานในบริษัทได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

3.2.17 System Programmer หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่สนับสนุนงานทางด้านเทคนิค ศึกษาวิธีการใช้งานSystem Software และ Software Tools ต่างๆ เพื่อพัฒนา ปรับปรุงให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้งานเพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้งานได้อย่างถูกต้อง

3.2.18 Associate Systems Engineer หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่สนับสนุนงานทางด้านเทคนิค ศึกษาค้นคว้าเทคโนโลยีใหม่ๆเพื่อพัฒนา System Software ที่เป็นประโยชน์เพื่อการใช้งาน การสาธิตและการสอนตลอดจนจัดทำคู่มือประกอบการใช้งาน เผยแพร่ความรู้ที่เกี่ยวกับเทคนิคหรือวิธีการที่ได้พัฒนาขึ้นให้กับผู้ใช้

3.2.19 Systems Engineer หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ศึกษาค้นคว้าเทคโนโลยีใหม่ๆทางด้าน Software Data Communication และ Software Tools ที่เป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนาระบบงานประมวลผลข้อมูลของผู้ใช้ หรือส่วนงานพัฒนาระบบงาน สอนและแนะนำการใช้งานให้ผู้ใช้สามารถเข้าใจและใช้งานได้อย่างถูกต้อง

3.2.20 Senior Systems Engineer หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ศึกษาค้นคว้าเทคโนโลยีใหม่ๆ ทางด้าน Software , Data Communication และ Software Tools ที่เป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนาระบบงานประมวลผลข้อมูลของผู้ใช้ หรือส่วนงานพัฒนาระบบงาน สอนและแนะนำการใช้งานให้ผู้ใช้สามารถเข้าใจและใช้งานได้อย่างถูกต้องและวิเคราะห์ เสนอแนวทางในการปรับปรุงการพัฒนาระบบงาน

3.2.21 Associate Technical Lecturer หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ช่วยเหลือในการฝึกอบรมบุคลากร มีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรและจัดทำแผนการสอน เอกสาร อุปกรณ์ที่จำเป็น ดูแลช่วยเหลือผู้เข้ารับการอบรมในการ.ฝึกภาคปฏิบัติ

3.2.22 Associate Technical Writer หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ฝึกอบรมบุคลากรและพัฒนาหลักสูตร โดยจัดทำแผนการฝึกอบรม เอกสาร อุปกรณ์ที่จำเป็นเพื่อให้ผู้ที่รับการอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจ สามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. อายุ หมายถึง อายุตามปฏิทินสากลของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าที่มีช่วงอายุดังนี้

4.1 อายุ 20 - 30 ปี

4.2 อายุ 31 - 40 ปี

5. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า ดังนี้

5.1 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช)

5.2 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส)

5.3 ปริญญาตรี

5.4 ปริญญาโท

6. **ประสบการณ์การทำงาน** หมายถึง จำนวนปีที่เข้าทำงานที่บริษัทคาต้าแมท จำกัด (มหาชน) จำแนกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

6.1 0 - 1 ปี

6.2 1 - 2 ปี

6.3 2 - 5 ปี

6.4 5 ปีขึ้นไป

7. กลุ่มงาน หมายถึง ลักษณะงานที่พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าสังกัด แยกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

7.1 กลุ่มงานการตลาด

7.2 กลุ่มงานเทคนิค

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ
    1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้อง
        1.1.1 ความหมายของบุคลิกภาพ
        1.1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ
        1.1.3 ทฤษฎีบุคลิกภาพ
        1.1.4 ขั้นพัฒนาการของบุคลิกภาพ
        1.1.5 .วิธีการสำรวจบุคลิกภาพ
    1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า
    2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า
    2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

1.1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

1.1.1 ความหมายของบุคลิกภาพ

เนื่องจากบุคลิกภาพเป็นคำที่นักจิตวิทยา นักการศึกษา สนใจให้ความหมายไว้มากอาทิ ศรียา นิยมธรรม (2520 : 35) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นคุณลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นแนวทางของพฤติกรรมและวิธีการปรับตัวของแต่ละบุคคลต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับ ฮิลการ์ด (Hilgard 1967 : 462) ว่า บุคลิกภาพเป็นลักษณะการแสดงออกของบุคคลเป็นการกำหนดเรื่องการปรับตัวตามแบบฉบับของบุคคล

สวนา พรพัฒน์กุล (2522 : 295) ให้ความหมายบุคลิกภาพว่าเป็นลักษณะโดยส่วนรวมของทั้งหมดของบุคคลแต่ละคน ที่สามารถมองเห็นจากภายนอกและซ่อนเร้นอยู่ภายใน เช่น รูปร่าง หน้าตา ท่าทางอากัปกิริยา การพูด ความสนใจ ทัศนคติ

อานาสตาซี (Anastasi. 1968 : 11) มีความเห็นสอดคล้องกับ มัน (Munn 1966 : 258) ว่าบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลเป็นผลรวมของพันธุกรรม และสิ่งแวดล้อม

แมคคอนเนล (Mcconnell. 1974 : 160) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นลักษณะนิสัยที่บุคคลคิดและแสดงออก เพื่อใช้ในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม เช่น ค่านิยม แรงจูงใจ ทัศนคติ อารมณ์ ความสามารถด้านต่างๆ และเชาวน์ปัญญา

แคทเทล (Cattell. 1970 : 2 - 3) ให้ความหมายบุคลิกภาพว่าเป็นสิ่งช่วยในการทำนายได้ว่าบุคคลจะทำอะไรในสถานการณ์ที่กำหนดให้ บุคลิกภาพเป็นเรื่องพฤติกรรมทั้งหมดของบุคคลทั้งที่เปิดเผยและซ่อนเร้นอยู่ภายใน

จากความหมายบุคลิกภาพดังกล่าว สรุปได้ว่า บุคลิกภาพคือ ลักษณะของบุคคลในด้านความรู้สึก ความคิดที่แสดงออกทางกระทำ ทั้งที่เปิดเผย และซ่อนเร้นอันเป็นผลเนื่องจากพันธุกรรม การเรียนรู้ และสิ่งแวดล้อม

1.1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ

กาญจนา คำสุวรรณ (2524 : 192 - 193) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพมี 2 ปัจจัยใหญ่ คือ

1. พันธุกรรม ได้แก่ รูปร่าง หน้าตา ท่าทาง ผิวพรรณ ความสมบรูณ์หรือความพิการของ
ร่างกาย

2. สิ่งแวดล้อม ได้แก่ ดินฟ้า อากาศ ที่อยู่อาศัย สถานการณ์ สภาพแวดล้อม บุคคลที่ใกล้ชิดตลอดจนประสบการณ์ที่บุคคลในสังคมเดียวกันได้รับ เช่น ขนบประเพณี ค่านิยม ความเชื่อ ทัศนคติ คำสั่งสอน การอบรม และการเลี้ยงดู เป็นต้น

1.1.3 ทฤษฎีบุคลิกภาพ

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้จะได้กล่าวถึงเฉพาะทฤษฎีบุคลิกภาพของ เรย์มอนด์ บี แคทเทล เพราะผู้วิจัยได้ใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF ซึ่งเป็นของ แคทเทล ดังนี้

แคทเทล กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่จะช่วยให้เราทำนายได้ว่าบุคคลจะทำอะไรในสถานการณ์ที่กำหนดให้ จุดมุ่งหมายการวิจัยในเรื่องบุคลิกภาพ คือการสร้างกฎว่าบุคคลที่แตกต่างกันจะทำอะไรในสถานการณ์ทางสังคม และสิ่งแวดล้อมทั่วไปแตกต่างกัน บุคลิกภาพจะครอบคลุมพฤติกรรมทั้งหมดไม่ได้แยกเป็นส่วน ดังที่เคยศึกษามา ดังนั้น เราจะเข้าใจพฤติกรรมบ่อยๆได้ ก็ต่อเมื่อเราได้เห็นภาพรวมทั้งหมดของบุคคลนั้น ซึ่งแคทเทลกล่าวว่า บุคลิกภาพลักษณะนิสัยที่แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ลักษณะนิสัยพื้นผิว เป็นลักษณะที่สังเกตได้ชัดเจนและมีลักษณะร่วมกัน

2. ลักษณะนิสัยต้นตอ เป็นลักษณะที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใน เป็นตัวกำหนดลักษณะนิสัยพื้นผิว

แคทเทลให้ความสำคัญกับลักษณะนิสัยต้นตอมากกว่าลักษณะนิสัยพื้นผิว เพราะเป็นโครงสร้างที่มีอิทธิพลอย่างแท้จริงต่อบุคลิกภาพ และจะช่วยให้การวินิจฉัยปัญหาทางบุคลิกภาพด้วย ซึ่งลักษณะนิสัยทั้งสองเป็นผลจากสิ่งแวดล้อมและพันธุกรรม

ในการศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพนั้น แคทเทลและคณะได้สร้างรายการสำรวจบุคลิกภาพเป็นจำนวนมาก และฉบับที่ถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่ครอบคลุมมากที่สุดคือ The Sixteen Personality Factor Test ซึ่งแคทเทลได้จัดบุคลิกภาพของบุคคลออกเป็น องค์ประกอบลักษณะนิสัย 16 ด้าน ได้แก่

1. องค์ประกอบ A คือ การเข้าสังคม
2. องค์ประกอบ B คือ สติปัญญา
3. องค์ประกอบ C คือ ความมั่นคงทางอารมณ์
4. องค์ประกอบ E คือ การกล้าแสดงออก
5. องค์ประกอบ F คือ ความร่าเริง
6. องค์ประกอบ G คือ มโนธรรม
7. องค์ประกอบ H คือ การกล้าเผชิญ
8. องค์ประกอบ I คือ จิตใจอ่อนโยน
9. องค์ประกอบ L คือ ความระแวง
10. องค์ประกอบ M คือ การจินตนาการ
11. องค์ประกอบ N คือ การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น
12. องค์ประกอบ O คือ ความวิตกกังวล
13. องค์ประกอบ Q1 คือ ความอิสระเสรี
14. องค์ประกอบ Q2 คือ การพึ่งตนเอง
15. องค์ประกอบ Q3 คือ การควบคุมอารมณ์
16. องค์ประกอบ Q4 คือ ความเครียด

ในแต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายเป็นผู้ที่ได้คะแนนสูง (+) และได้ คะแนนต่ำ(-) ได้ดังนี้

1.1 องค์ประกอบ A คือ การเข้าสังคม หมายถึง ลักษณะนิสัยชอบเข้าสังคม ปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้เร็ว มีไมตรีจิต มีความเมตตากรุณา ซื่อสัตย์ และให้ความร่วมมือกับผู้อื่นได้ดี

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (A+) คือ มีลักษณะนิสัยชอบเข้าสังคม ปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้เร็ว มีไมตรีจิต มีความอบอุ่น เป็นกันเอง ให้ความร่วมมือกับผู้อื่น มีความเมตตากรุณา ซื่อสัตย์และปรับตัวได้ดี

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (A-) คือ มีลักษณะนิสัยสำรวม ชอบทำอะไรคนเดียว ไม่สนใจใคร เอาแต่ใจตนเอง ชอบวิพากวิจารณ์ เฉยเมย ชอบปลีกตัว ปรับตัวยาก ชอบขัดขวาง มีพฤติกรรมเย็นต่อผู้อื่น

1.2 องค์ประกอบ B คือ สติปัญญา หมายถึง มีความเฉลียวฉลาด รอบคอบ มีวิจารณญาณในการแก้ปัญหาและมีความบากบั่น

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (B+) คือ ผู้ที่ฉลาด มีสติรอบคอบ มีวิจารณญาณในการแก้ไขปัญหาและมีความบากบั่น

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (B-) คือ ผู้ที่มีสติปัญญาด้อย ความคิดไม่ทันสมัย ไม่ทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในสังคมและไม่มีความบากบั่น

1.3 องค์ประกอบ C คือ ความมั่นคงทางอารมณ์ หมายถึง มีวุฒิภาวะทางอารมณ์มั่นคง ไม่หวั่นไหว ยอมรับสภาพความเป็นจริงและควบคุมตนเองได้

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (C+) คือ ผู้ที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์มั่นคง เยือกเย็นไม่หวั่นไหว ยอมรับสภาพความเป็นจริง

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (C) คือ ผู้ที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ต่ำ อารมณ์ไม่มั่นคง ขาดความอดทน .วิตกกังวล เปลี่ยนแปลงง่ายและหงุดหงิด

1.4 องค์ประกอบ E คือ การกล้าแสดงออก หมายถึง มีความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าแสดงออก ชอบการแข่งขัน กล้าทำ ชอบทำตามใจตนเอง ก้าวร้าวและชอบใช้อิทธิพลเหนือผู้อื่น

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (E+) คือ ผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง ชอบมีอิทธิพล มีอำนาจเหนือผู้อื่น ชอบการแข่งขัน ชอบทำตามใจตนเอง ก้าวร้าว กล้าทำ และกล้าแสดงออก

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (E-) คือ ผู้ที่มีลักษณะนิสัยอ่อนน้อม โอนอ่อนผ่อนตามผู้อื่น สุภาพสงบเสงี่ยม เงียบระมัดระวังตนเอง และไม่กล้าแสดงออก

1.5 องค์ประกอบ F คือ ความร่าเริง หมายถึง มีลักษณะนิสัยร่าเริง ชอบทำตัวตามสบาย เปิดเผย สนุกสนานและมองโลกในแง่ดี

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (F+) คือ ผู้ที่มีลักษณะนิสัยร่าเริง ชอบทำตัวตามสบาย ช่างพูด แจ่มใส เปิดเผย ว่องไว สนุกสนาน และมองโลกในด้านดี

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (F-) คือ ผู้ที่มีลักษณะนิสัยจริงจัง ระมัดระวัง เงียบขรึม ไม่ช่างพูด ครุ่นคิด และจริงจังต่อชีวิต

1.6 องค์ประกอบ G คือ มโนธรรม หมายถึง มีความรับผิดชอบ มีวุฒิภาวะทางอารมณ์อดทน รอบคอบ มีความรอบคอบ อดทน และสามารถรักษาความลับได้

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (G+) คือ ผู้ที่มีมโนธรรม มีความรับผิดชอบ มีวุฒิภาวะทางอารมณ์อดทน รอบคอบ มีจรรยาบรรณ และสามารถรักษาความลับได้

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (G-) คือ ผู้ที่ไม่ทำตามกฎเกณฑ์ ไม่มีความแน่นอน เฉื่อยชา ไม่มีความพยายามและละเลยต่อหน้าที่

1.7 องค์ประกอบ H คือ การกล้าเผชิญ หมายถึง ชอบผจญภัย กล้าเสี่ยง ชอบอยู่เป็นกลุ่ม เป็นมิตรกับผู้อื่น คล่องแคล่ว มีความคิดสร้างสรรค์ ชอบการเปลี่ยนแปลง และปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (H+) คือ ผู้ที่มีลักษณะการกล้าเสี่ยง ชอบผจญภัย ชอบพบปะผู้อื่น เป็นมิตรกับผู้อื่น ชอบอยู่เป็นกลุ่ม คล่องแคล่ว มีความคิดสร้างสรรค์ ชอบการเปลี่ยนแปลง และปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (H-) คือ ผู้ที่มีลักษณะขี้อาย ไม่กล้า หลีกเลี่ยง การเผชิญหน้ากับเพศตรงข้าม ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง และไม่ชอบติดต่อกับผู้อื่น

1.8 องค์ประกอบ I คือ จิตใจอ่อนโยน หมายถึง มีจิตใจอ่อนโยน อ่อนไหวง่าย ไม่มีความอดทน ชอบพึ่งพาผู้อื่นและขาดวุฒิภาวะทางอารมณ์

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (I+) คือ ผู้ที่ลักษณะจิตใจอ่อนโยน อ่อนไหวง่าย ไม่อดทน ชอบพึ่งพาและขาดวุฒิภาวะทางอารมณ์

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (I-) คือผู้ที่มีจิตใจกล้าแข็ง เชื่อมั่นในตนเอง มีความรับผิดชอบ และมองชีวิตในด้านความเป็นจริง

1.9 องค์ประกอบ L คือ ความระแวง หมายถึง ไม่ไว้ใจผู้อื่น ไม่เชื่อใครง่าย มีความระมัดระวัง ถือความคิดของตนเองเป็นใหญ่ ช่างสังเกต ชอบสงสัยและอิจฉา

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (L+) คือ ผู้ที่มีลักษณะไม่ไว้ใจผู้อื่น ระมัดระวัง ไม่เชื่อใครง่าย ถือความคิดของตนเองเป็นสำคัญ ช่างสงสัย และอิจฉาผู้อื่น

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (L-) คือ ผู้ที่มีลักษณะไว้วางใจผู้อื่น ยอมรับผู้อื่นเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย ปรับตัวง่าย และไม่อิจฉาผู้อื่น

1.10 องค์ประกอบ M คือ การจินตนาการ หมายถึงชอบจินตนาการ มีความคิดสร้างสรรค์ การแสดงออกไม่มีระเบียบ ไม่สนใจกฎเกณฑ์หรือขนบธรรมเนียมประเพณี

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (M+) คือ ผู้ที่มีลักษณะการแสดงออกไม่มีระเบียบ ไม่สนใจต่อกฎเกณฑ์หรือขนบธรรมเนียมประเพณี ชอบจินตนาการ มีความคิดสร้างสรรค์

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (M-) คือ ผู้ที่มีลักษณะเป็นนักปฏิบัติ อยู่ในกฎเกณฑ์หรือขนบธรรมเนียมประเพณี และกระทำแต่ในสิ่งที่เป็นจริง

1.11 องค์ประกอบ N คือ การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น หมายถึง มีลักษณะนิสัยเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น รู้ทันต่อเหตุการณ์และสามารถปรับตัวได้

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (N+) คือ ผู้ที่มีลักษณะเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น ทันสมัย รู้เท่าทันเหตุการณ์ และปรับตัวได้ดี

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (N-) คือ ผู้ที่มีลักษณะไม่ทันโลก ไม่ทันเหตุการณ์ ไม่ทันคน ไม่ทันสมัยตรงไปตรงมา และไม่มีเล่ห์เหลี่ยม

1.12 องค์ประกอบ O คือ ความวิตกกังวล หมายถึง มีลักษณะนิสัยตกใจง่าย ตื่นเต้น หวาดกลัว.วิตกกังวล มีความท้อแท้และมีความรู้สึกไม่ปลอดภัย

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (O+) คือ ผู้ที่มีลักษณะหวาดกลัวตื่นเต้นวิตกกังวล ใจง่าย มีความรู้สึกไม่ปลอดภัยและท้อแท้ใจ

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (O-) คือ ผู้ที่มีลักษณะประสาทมั่นคง เชื่อมั่นในตนเอง จิตใจกล้าหาญ ปราศจากความกลัวหรือความคิดวิตกกังวล

1.13 องค์ประกอบ Q1 คือ ความอิสระ เสรี หมายถึง มีลักษณะนิสัยชอบค้นคว้า ทดลอง ชอบการเปลี่ยนแปลง ชอบใช้สติปัญญา เป็นนักทดลองและชอบวิเคราะห์ วิจารณ์ และเป็นนักปฏิรูป

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (Q1 +) คือ ผู้ที่มีลักษณะเป็นนักทดลอง ชอบทดลอง ชอบวิเคราะห์.วิจารณ์ ชอบการเปลี่ยนแปลง สนใจการใช้สติปัญญา และเป็นนักปฏิรูป

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (Q1 -) คือ ผู้ที่มีลักษณะเป็นนักอนุรักษ์ เคร่งครัดต่อความเชื่อ ขนบธรรมเนียมประเพณี ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ไม่สนใจการคิด การวิเคราะห์

1.14 องค์ประกอบ Q2 คือ การพึ่งตนเอง หมายถึง มีลักษณะเป็นตัวของตัวเอง เชื่อมั่นตนเอง ตัดสินใจเองได้ มีลักษณะพึ่งตนเอง

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (Q2 +) คือ ผู้ที่มีลักษณะเป็นตัวของตนเอง เชื่อในความสามารถของตนเอง ตัดสินใจด้วยตนเองได้ มีลักษณะพึ่งตนเอง

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (Q2 -) คือ ผู้ที่มีลักษณะพึ่งกลุ่ม ชอบทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นผู้ตามที่ดี และเคารพในความคิดเห็นของผู้อื่น

1.15 องค์ประกอบ Q3 คือ การควบคุมอารมณ์ หมายถึง มีลักษณะสมารถควบคุมตนเองได้ รู้จักกาลเทศะ มีวินัย เอาใจใส่ตนเองและสังคม

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (Q3 +) คือ ผู้ที่มีลักษณะควบคุมอารมณ์ตนเองได้ รู้กาลเทศะ มีวินัย เอาใจใส่ตนเองและสังคม

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (Q3 -) คือ ผู้ที่มีลักษณะควบคุมตัวเองไม่ค่อยได้ ไม่มีระเบียบ ไม่มีวินัยในตนเอง ไม่ชอบปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสังคม และทำตามความต้องการของตนเอง

1.16 องค์ประกอบ Q4 คือ ความเครียด หมายถึง มีลักษณะเครียด ตกใจง่าย หงุดหงิด ใจร้อน มีความขัดแย้งอยู่ในใจ และมีปัญหาในการตัดสินใจ

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (Q4+) คือ ผู้ที่มีลักษณะมีความเครียด มีความขัดแย้งในใจ ตื่นเต้นตกใจง่าย หงุดหงิดใจร้อน มีปัญหาในเรื่องการตัดสินใจ

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (Q4 -) คือ ผู้ที่มีลักษณะชอบทำตามสบาย ไม่เคร่งครัด ไม่วิตกกังวลใจเย็น ไม่คับข้องใจ ผ่อนคลาย และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้

1.1.4 ขั้นพัฒนาการของบุคลิกภาพ

แคทเทล (Cattel. 1950 : 618 - 619) แบ่งขั้นพัฒนาการ ดังนี้

1. ระยะแรกเกิด - 5 ขวบ ระยะนี้ แคทเทลมีความเห็นสอดคล้องกับฟรอยด์ที่ว่าระยะนี้เป็นระยะที่ถูกกำหนดโดยความขัดแย้งต่างๆ และเป็นระยะสำคัญในการพัฒนาบุคลิกภาพ

2. ระยะ 6 - 13 ปี เป็นระยะที่เปลี่ยนความสนใจ ความรักที่มีต่อ บิดา มารดาไปสู่กลุ่มเพื่อน เป็นระยะที่ปราศจากความกังวลใจ และเป็นช่วงของการพัฒนาอีโก้ (Ego) ให้เข้มแข็ง

3.วัยรุ่น (14 - 24 ปี) แคทเทลกำหนดระยะเวลาวัยรุ่นนี้ยาวนานกว่านักจิตวิทยาคนอื่นๆ วัยรุ่นเป็นวัยที่มีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายอย่างมาก ทั้งเด็กหญิง และเด็กชาย เป็นระยะที่ความไม่มั่นคงทางอารมณ์ มีความไม่คล่องตัวทางสังคม มีความใส่ใจในเรื่องเพศ และมีความขัดแย้งในเรื่องต่างๆ ซึ่งสาเหตุความขัดแย้งมาจากต้องการอิสระจากบิดา มารดา ต้องการประกอบอาชีพอย่างประสบความสำเร็จมีรายได้เลี้ยงตนเอง นอกจากนั้นเนื่องจากการไม่ได้รับความพึงพอใจที่จะทำให้เพศตรงข้ามประทับใจ และการไม่ได้รับความมั่นคงทางจิตใจ ถ้าหากวัยรุ่นสามารถผ่านความขัดแย้งเหล่านี้ได้ก็จะทำให้เกิดบูรณาการและเกิดความพึงพอใจในมโนภาพของตน

4. วัยวุฒิภาวะ (25 - 55 ปี) เป็นระยะที่มีการเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพมีน้อยแม้จะมีความเสื่อมของร่างกายก็ตาม เช่น มีปัญหาเรื่องการฟัง การมองเห็น การเรียนรู้ และความคิดสร้างสรรค์ บุคคลในวัยนี้ต้องปรับตัวเมื่อพบความจริงว่าความใฝ่ฝัน และทะเยอทะยาน หลายๆอย่างในวัยรุ่นไม่ตรงความต้องการ เมื่อใกล้จะสิ้นสุดวัยนี้เป็นระยะมีแนวโน้มความสนใจในกิจกรรมทางเพศเพิ่มขึ้น

5. วัยชรา (56 ปี ขึ้นไป) เป็นระยะที่มีความเสื่อมอย่างรวดเร็วในพลังร่างกาย แคทเทลกล่าวว่าลักษณะนิสัยของบุคคลในวัยชรานี้ประกอบด้วย การกังวลในเรื่องการเงิน กังวลในเรื่องสุขภาพ มีความรู้สึกไม่เป็นที่ต้องการ รู้สึกโดดเดี่ยว อ้างว้าง รู้สึกสงสัย ไม่แน่ใจ ความสนใจแคบ สูญเสียความจำ ยึดมั่นในความคิดของตน พูดในเรื่องอดีต เอาใจใส่ในเรื่องเล็กๆน้อยๆ มีความรู้สึกไม่เพียงพอ ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงและวิตกกังวล มีความรู้สึกผิดกิจกรรมทางเพศลดลงแต่ความสนใจในเรื่องเพศเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในผู้ชายนอกจากนั้นก็ไม่มีระเบียบ ไม่สะอาด ไม่สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์และการให้ความร่วมมือกับสังคมลดลง

ฉะนั้น จึงสรุปได้ว่า ทฤษฎีบุคลิกภาพของแคทเทลจะให้ความสำคัญต่อลักษณะนิสัยของแต่ละบุคคลซึ่งลักษณะนิสัยนี้จะประกอบด้วยลักษณะนิสัยพื้นผิว และลักษณะนิสัยต้นตอ โดยแคทเทลจะให้ความสำคัญกับลักษณะนิสัยต้นตอว่ามีอิทธิพลอย่างมากต่อบุคลิกภาพของบุคคล

1.1.5 .<u>วิธีการศึกษาบุคลิกภาพ</u>

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แคทเทลมีวิธีการดังนี้

1.1.5.1 L - Data หรือการบันทึกประวัติ (Life Record) เช่น ข้อมูลจากบันทึกของโรงเรียน การศึกษาข้อมูลจากบุคคลที่คุ้นเคยกับผู้ที่ศึกษา

1.1.5.2 Q - Data หรือข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม (Questionnaire Data) เป็นข้อมูลจากบุคคลนั้นโดยตรง ใช้การสัมภาษณ์ การตอบแบบสอบถาม

1.1.5.3 T - Data หรือการทดสอบ (Objective Test) เป็นการตอบแบบสอบถามที่มีความเป็นปรนัย เป็นแบบทดสอบมาตรฐาน เช่น แบบทดสอบ Rorschack , TAT

การวัดพฤติกรรมทั้ง 3 วิธีดังกล่าว แคทเทลได้ลักษณะนิสัยต้นตอ ประมาณ 20 ชนิด จึงได้จัดเป็นองค์ประกอบ A , B , C , D , F..... .ในระยะต่อมาปรากฏว่ามีความคล้ายคลึงกันในบางองค์ประกอบ จึงรวมเอาองค์ประกอบที่คล้ายกัน เหลือองค์ประกอบพื้นฐานเพียง 16 ลักษณะ ซึ่งได้นำมาสร้างแบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF (The Sixteen Personality Factor Test) ดังกล่าว

ฉะนั้น การสำรวจบุคลิกภาพมีหลายวิธี ซึ่งขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของผู้ต้องการสำรวจ และสิ่งที่สำรวจหรือศึกษา การที่ผู้วิจัยเลือกใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF (The Sixteen Personality Factor Test) เป็นแบบทดสอบในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากแบบทดสอบบุคลิกภาพ16 PF สามารถบอกได้ว่า บุคคลมีคุณลักษณะเด่นอย่างไร ซึ่งเหมาะสมที่จะใช้ในการศึกษาบุคลิกภาพของบุคคลในอาชีพต่างๆ

1.2 <u>งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF</u>

กิติมา (Kitima : 2532 : 60 - 61) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและทัศนคติของครูที่มีต่อนวัตกรรมทางการศึกษา มีตัวแปร คือ อายุ เพศ ประสบการณ์ วุฒิทางการศึกษา และระดับการสอน โดยใช้แบบสำรวจทัศนคติด้านนวัตกรรมทางการศึกษาของคาร์นี่ และ ใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF กลุ่มตัวอย่างเป็นครู 300 คน จากโรงเรียนประถมศึกษา 6 แห่ง และโรงเรียนมัธยมศึกษา

6 แห่ง ผลการศึกษาพบว่าไม่มีความแตกต่างกันในตัวแปรด้าน อายุ เพศ ประสบการณ์ วุฒิทางการศึกษา และ ระดับการสอนด้านทัศนคติที่มีต่อนวัตกรรมทางการศึกษา ส่วนองค์ประกอบด้านบุคลิกภาพที่แตกต่างกันระหว่างครูประถมศึกษา และ ครูมัธยมศึกษา คือ องค์ประกอบ A (การเข้าสังคม) องค์ประกอบ C (ความมั่นคงทางอารมณ์)และองค์ประกอบ I (ความอ่อนโยน) ส่วนองค์ประกอบอื่นไม่มีความแตกต่างกัน

อาทิ ลัดดา แพทย์จรัส (2519 : 176 - 181) ได้ศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพของนิสิตวิทยาลัยวิชาการศึกษากับนักเรียนนายร้อยตำรวจ เพื่อเปรียบเทียบบุคลิกภาพ 16 ด้าน และความเกรงใจโดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิต ชั้นปีที่ 4 วิทยาลัยวิชาการศึกษาในส่วนกลาง และ นักเรียนนายร้อยตำรวจปีที่ 4 โรงเรียนนายร้อยตำรวจ กลุ่มละ 30 คน ใช้แบบสอบถามบุคลิกภาพ 16 PF และแบบทดสอบความเกรงใจ ของวีรยุทธ.วิเชียรโชติ ผลการศึกษาพบว่า นิสิตวิทยาลัยการศึกษากลุ่มที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงมีบุคลิกภาพด้านองค์ประกอบ B คือสติปัญญาสูงกว่านิสิตวิทยาลัยวิชาการศึกษากลุ่มที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ และมีสติปัญญาตลอดจนความเกรงใจสูงกว่านักเรียนนายร้อยตำรวจ ส่วนนักเรียนนายร้อยตำรวจมีบุคลิกภาพ A คือการเข้าสังคมสูงกว่า นิสิตวิทยาลัยวิชาการศึกษา นอกจากนั้น สุจิตรา เหลืองรังสรรค์ (2516 : 169 - 173) ได้ศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพของครู กับ นักธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างคือครูที่สอนในสังกัดกรมการฝึกหัดครู 55 คน และนักธุรกิจ 55คน ใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF และแบบทดสอบความเกรงใจของ วีรยุทธ วิเชียรโชติ ผลการศึกษาพบว่า

1. ครูชายมีความเป็นอิสระเสรี จิตใจเข้มแข็งมากกว่าครูหญิง
2. นักธุรกิจชายมีจิตใจเข้มแข็ง มีเล่ห์เหลี่ยม ผ่อนคลายมากกว่านักธุรกิจหญิง
3. นักธุรกิจหญิงชอบออกสังคม อารมณ์มั่นคง มีเล่ห์เหลี่ยมมากกว่าครูหญิงที่สำรวม อารมณ์อ่อนไหว ง่าย
4. นักธุรกิจชอบออกสังคม อารมณ์มั่นคง จิตใจเข้ มแข็ง มีเล่ห์เหลี่ยม ควบคุมตนเองได้ ผ่อนคลาย และอาศัยกลุ่มมากกว่าครู แต่ครูก็มีความถี่ถ้วน ระมัดระวังมากกว่านักธุรกิจ

อบอวล หกสุวรรณ (2516 : 178 - 179) ได้เปรียบเทียบบุคลิกภาพของบุคคลในอาชีพครูกับแพทย์ กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์วิทยาลัยการศึกษา 3 แห่งในกรุงเทพ จำนวน 56 คนและแพทย์ประจำโรงพยาบาล 6 แห่งในกรุงเทพ จำนวน 66 คน ใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF และ แบบทดสอบความเกรงใจของวีรยุทธ วิเชียรโชติ ผลการศึกษาพบว่า แพทย์ชายมีบุคลิกภาพด้านทำตามความเป็นจริง มีเล่ห์เหลี่ยม ครูชายมีบุคลิกภาพด้านถือตนเป็นใหญ่ มากกว่าแพทย์ชายที่ค่อนข้างถ่อมตัว แพทย์ชายมีบุคลิกภาพด้านประสาทมั่นคง และ กล้าเข้าสังคม มากกว่า แพทย์หญิงที่ค่อนข้างอาย แพทย์หญิงมี

บุคลิกภาพในด้านเล่ห์เหลี่ยมมากกว่าครูหญิง ครูหญิงมีความเกรงใจ มากกว่า ครูชาย และแพทย์หญิงมีความเกรงใจมากกว่าแพทย์ชายส่วนครูชายมีบุคลิกภาพด้านถือตนเป็นใหญ่มากกว่าครูหญิงที่ค่อนข้างถ่อมตน และครูหญิงมีจิตใจอ่อนแอมากกว่าครูชาย

วัญญา วิศาลาภรณ์ (2522 : 61 - 62) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตที่สำเร็จการศึกษาในปี 2520 จำนวน436 คน วิเคราะห์ตามวิชาเอก เพศ อายุ สภาพการทำงาน และ สถานภาพการสมรส ใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 ด้าน มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน องค์ประกอบที่มีอำนาจการพยากรณ์สูงคือ องค์ประกอบ I (ความอ่อนโยน) องค์ประกอบ A (การเข้าสังคม) องค์ประกอบ L (ความระแวง) องค์ประกอบ H (การกล้าแผชิญ) องค์ประกอบ F (ความร่าเริง) และ องค์ประกอบ B(สติปัญญา) ซึ่งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกับองค์ประกอบบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กันสูง เมื่อแยกวิเคราะห์ตามวิชาเอก

วัญญา วิศาลาภรณ์ (2525 : 59-60)ศึกษาบุคลิกภาพของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนที่อยู่ในมาตรฐานระดับดี และมาตรฐานระดับควรปรับปรุง กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหาร 144 คนครู 565 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF ผลการศึกษาพบว่าผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนมีบุคลิกภาพไปในทางเดียวกัน และถ้านำผลการเปรียบเทียบบุคลิกภาพระหว่างผู้บริหาร และ ครูโรงเรียนเอกชนปรากฏว่า ผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนที่มีมาตรฐานระดับดี มีบุคลิกภาพต่างกันในด้านการชอบแสดงออก ด้านความเคร่งขรึม ด้านการอาศัยกลุ่ม และด้านความเคร่งเครียด ส่วนผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนที่มีมาตรฐานระดับ ควรปรับปรุง มีบุคลิกภาพต่างกันด้านใจอ่อน ด้านควบคุมตนเองไม่ได้ ผู้บริหารทั้งสองกลุ่มมีบุคลิกภาพที่ต่างกันในด้านความเคร่งขรึม ประสาทมั่นคง ด้านชอบแสดงออกและด้านอนุรักษ์นิยม

สำหรับงานวิจัยในต่างประเทศนั้น แคทเทล (Hedley. N.D. อ้างอิงมาจาก Cattel . 1957 : 39) ได้ศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพของนักเรียนฝึกหัดครู 2 กลุ่มเป็นกลุ่มที่ได้รับการประเมินค่าสูงและกลุ่มที่ได้รับการประเมินค่าต่ำ ใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF ในการศึกษาครั้งนี้ ผลการศึกษาปรากฏว่า กลุ่มที่ได้รับการประเมินค่าสูงมีบุคลิกภาพในองค์ประกอบด้านมโนธรรม มี ซุปเปอร์อีโก (Superego) เข้มแข็ง และ มีองค์ประกอบด้านการควบคุมตน ควบคุมอารมณ์ ได้ ส่วนกลุ่มที่ได้รับการประเมินค่าต่ำมีองค์ประกอบบุคลิกภาพด้านความเคร่งเครียดมีความตรงไปตรงมา และ มีลักษณะอารมณ์อ่อนไหวไม่มั่นคง ส่วน เฮนจัม (Henjum. 1969 : 143 - 149) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของนักศึกษา ครูกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาที่เรียนวิชาครูของมหาวิทยาลัยมินิโซตา จำนวน 78 คนที่สอนอยู่ในโรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐบาล 45 แห่ง ผลการศึกษาพบว่าคุณลักษณะบุคลิกภาพ

ของนักศึกษา ครู มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของนักเรียน โดยนักศึกษาวิชาครูที่สอนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมีองค์ประกอบบุคลิกภาพด้านการมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีการแสดงออกด้านสัมพันธภาพที่ดี และสามารถควบคุมตนเองได้ สำหรับนักศึกษาวิชาครูที่สอนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีองค์ประกอบบุคลิกภาพด้านสติปัญญาสูงและมีความกระตือรือร้น สตาร์ท (STtart. 1968 : 14 - 20) ได้ศึกษาบุคลิกภาพของครู กลุ่มตัวอย่างเป็นครูใหญ่และครูช่วยสอน 34 คน ในโรงเรียนมัธยมศึกษาแห่งหนึ่งในประเทศอังกฤษ ให้ครูใหญ่ประเมินความสามารถในการสอนของครูช่วยสอน 9 ด้าน และใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF ผลปรากฏว่า ครูช่วยสอนมีเส้นกราฟ (Profile) แตกต่างจากครูใหญ่ มาก ครูช่วยสอน ที่ได้รับการประเมินค่าสูงจะมีองค์ประกอบบุคลิกภาพด้านการเข้าสังคมสูง ส่วนครูช่วยสอนได้รับการประเมินค่าต่ำมีองค์ประกอบด้านบุคลิกภาพด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ใจคอหนักแน่น มีความคิดทันสมัย ซึ่ง สตาร์ท กล่าวว่าเป็นลักษณะที่แสดงถึงแนวโน้มที่ไม่ยอมขึ้นกับครูใหญ่

2. <u>เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า</u>

2.1 <u>เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า</u>

สมชาติ กิจยรรยง (2521 : 13 - 14) ได้กล่าวถึง การบริการ (Services) เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานเพื่อผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งบุคลิกภาพ (Personality) ที่เกื้อกูลต่อตนเองและต่อความรู้สึกของผู้อื่นเพื่อสร้างสัมพันธ์และบริการประกอบด้วย สิ่งต่อไปนี้

1. บุคลิกที่ชวนมอง (Pleasant Personality)
2. บุคลิกที่ปรับปรุงให้ดูดี (Good Apperrance)
3. บุคลิกที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (Neat - Clean and Tidy)
4. บุคลิกที่แสดงถึงความขยันและฉลาด (Hard Working and Diligent)
5. บุคลิกที่มีความพร้อมที่จะเป็นมิตร (Willing to Make Friends)
6. บุคลิกที่แสดงความพร้อมที่จะเรียนรู้ (Willing to Learn)
7. บุคลิกที่แสดงความพร้อมที่จะรับส่ง (Willing to Take Instructions)
8. บุคลิกที่แสดงความสามารถในการพบปะ (Ability to Meet People)
9. บุคลิกที่แสดงความสามารถในการรับสิ่งท้าทาย (Ability to Accept Challenge)

คุณสมบัติที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ คือ

1. เข้าใจในความต้องการของลูกค้า
2. การรู้จักวิธีการติดต่อสื่อสารที่ดี

3. ความมีมารยาท
4. การมีความรับผิดชอบ
5. การมีความสามารถรอบรู้
6. การมีความน่าเชื่อถือ
7. ความน่าไว้วางใจ
8. การมีสุขภาพจิตที่ดี

เสริมพรรณ สุทธิธานี (2540 : 2) การบริการ คือ การให้ข่าวสาร ข้อมูลจัดทำกิจกรรมลงมือกระทำให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้มาขอความกระจ่าง / ลูกค้า เพื่อให้บุคคลนั้นได้รับสิ่งต่างๆต่อไปนี้

1. ความรู้และความเข้าใจ
2. ความพึงพอใจและความประทับใจ
3. ความรู้สึกอันดีต่อกันที่ก่อให้เกิดทัศนคติใหม่
4. การประชาสัมพันธ์การบริการนั้นๆ ต่อไป
5. งานต้องบรรลุเป้าหมายตามที่ลูกค้าต้องการ

สิริ เปรมจิต (2505 : 20 - 455) ได้ กล่าวถึง ประวัติชีวิต และ ผลงานนักธุรกิจเมืองไทย และนักธุรกิจนานาชาติที่ประสบความสำเร็จทางด้านธุรกิจ โดยสรุปบุคลิกภาพของแต่ละคนได้ดังนี้

1. พระภิรมย์ภักดี (บุญรอด เศรษฐบุตร) เจ้าของบริษัทบุญรอดบริเวอรี่ จำกัด เมืองไทย มีลักษณะนิสัย กล้าเสี่ยงอันตราย กล้าแสดงออก แคล่วคล่องว่องไว รักความก้าวหน้า ชอบสนุกสนาน กล้าซักถามเชื่อมั่นในตนเอง ไม่ยอมแพ้ ไม่ถือตัว ชอบสังสรรค์ พึ่งตนเอง

2. สหัท มหาคุณ เจ้าของบริษัทมหาคุณ จำกัด มี ลักษณะนิสัย โอบอ้อมอารี ซื่อสัตย์สุจริต มานะพยายาม บากบั่นในการทำงาน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ท้อถอย ขยันหมั่นเพียร ไม่อยู่นิ่งเฉย มีนิสัยเป็นนักกีฬาไม่เห็นแก่ตัว สังคมกับบุคคลทุกชั้น กล้าได้กล้าเสีย

3. พระยาภักดี นรเศรษฐ์ (เลิศ เศรษฐบุตร) เจ้าของบริษัทนายเลิศ จำกัด มีลักษณะนิสัย ชอบค้าขาย ซื่อสัตย์สุจริต ไม่ยอมแพ้ ช่างพูด ช่างคุย (นักพูด) ชอบสนุกสนาน กล้าแสดงออก อดทน คล่องแคล่วว่องไว กล้าได้กล้าเสีย พูดแล้วต้องทำ รู้จักแบ่งเวลา ชอบท่องเที่ยวพักผ่อน นิยมกีฬา

4. รอกกี เฟลเลอร์ (Rocky Falear) เศรษฐี ชาวอเมริกา มีลักษณะนิสัย ไม่ท้อถอย ขยัน ประหยัดอย่างเยี่ยม กล้าเสี่ยง สุขุมรอบคอบ ใจเย็น

5. โกกิชิ มิกิโมโต (Kokohsi Mikimoto) ชาวญี่ปุ่น เป็นผู้ผลิตไข่มุกเลี้ยงคนแรกของโลก มีลักษณะนิสัย ทะเยอทะยาน รักความก้าวหน้า ไม่ยอมแพ้ กล้าแสดงออก มานะพยายาม

6. เจมฟรีย์ เฮร์ เวอร์ธ (Javefi Hair Ware) ชาวอังกฤษ เจ้าของบริษัทลีเวอร์บราเธอร์ จำกัด มีลักษณะนิสัย กล้าคิด กล้าทำ ไม่ยอมแพ้

7. ชิน โสภณพานิช (2531 : 67 - 70) มีลักษณะนิสัยคล้ายกับบุคคล ที่กล่าวมาแล้ว คือ กล้าเสี่ยง วิริยะ อุตสาหะ ซื่อสัตย์สุจริต ขยันหมั่นเพียร ทำงานด้วยความรัก และเอาใจใส่ ตั้งใจสร้างสิ่งใหม่ๆ ไม่ท้อถอย กตัญญู

ฮอลแลนด์ (HOLLAND. 1966 : 32 - 33) ได้กล่าวถึงผู้ที่จะประสบความสำเร็จทางเศรษฐกิจโดย การประกอบอาชีพประเภทงานจัดการและค้าขาย (ENTERPRISING) ไว้ว่าเป็น บุคคลที่มีลักษณะชอบ การผจญภัย ชอบเป็นจุดเด่น มีความกระตือรือร้น มีความมุ่งหวังในความสำเร็จ ชอบมีอำนาจเหนือผู้อื่น ชักชวนเก่ง พูดเก่ง ชอบแสดงตัว มีความเชื่อมั่นในตัวเอง ก้าวร้าว ชอบเล่นกีฬา ชอบพูดในที่สาธารณะ เข้าสังคมได้ดี อารมณ์แจ่มใส อารมณ์มั่นคง กล้าซักถาม กระปรี้กระเปร่า คล่องแคล่วว่องไว

บุคลิกภาพของพนักงานขาย มีผู้กล่าวไว้หลายท่าน เช่น แลง (LANG. 1988 : 9) กล่าวว่า บุคลิกภาพของพนักงานขายที่ประสบความสำเร็จมีลักษณะ มองโลกในแง่ดี มีปณิธานที่จะทำงานอย่างจริงจัง เป็นนักจูงใจที่เชี่ยวชาญ ไว้วางใจได้และน่าสนใจ กระตือรือร้น

เวลเลอร์ (VELLOR . 1983 : 19) กล่าวถึงบุคลิกภาพของพนักงานขายที่ประสบความสำเร็จคือ แสดงความเป็นมิตรอย่างจริงใจ ซื่อสัตย์ อดทนและมานะบากบั่น ไม่หวั่นกลัวหรือย่อท้อต่ออุปสรรค

สำอางค์ งามวิชา (2525 : 110 - 114) กล่าวถึงบุคลิกภาพของพนักงานขายว่า ต้องประกอบด้วย ลักษณะ การมองโลกในแง่ดี ความกระตือรือร้น ความเชื่อมั่นในตัวเอง ความจริงใจ ความตั้งใจจริง เป็นผู้เชื่อถือและพึ่งพาได้ มีความคิดริเริ่ม ความปราดเปรื่องทางสมอง การรู้จักการควบคุมตนเอง ความกล้า

สุปรีดา ประศาสน์วินิจฉัย (ม.ป.ป. : 125 - 126) กล่าวถึงบุคลิกภาพของพนักงานขายว่าต้องมี ลักษณะ ความทะเยอทะยาน ความสามารถในการติดต่อกับคน ความพึงพอใจที่จะติดต่อกับคน ความเชื่อมั่น ในตนเอง กิริยามารยาทดี

ไพบูลย์ สำราญภูติ (2529 : 10 -14) กล่าวถึง พนักงานขายที่จะประสบความสำเร็จมี คุณลักษณะ กระตือรือร้น ขยันขันแข็ง มีวิธีการ รายงานละเอียด ไม่รังเกียจคำร้อง เพื่อนพ้องรักใคร่ ใฝ่ใจทำงาน ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า พอสรุปได้ว่า บุคคลที่ประสบ ความสำเร็จในการเป็นพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าควรจะมีบุคลิกภาพ ดังนี้ กระตือรือร้น มองโลกในแง่ดี เชื่อมั่นในตนเอง มุ่งมั่นต่อผลสำเร็จ พึ่งตนเอง เป็นบุคคลที่เชื่อถือได้ เฉลียวฉลาด ชอบติดต่อสังสรรค์กับคนอื่น มีความคิดริเริ่ม ความปราดเปรื่องทางสมอง รู้จักควบคุมตนเอง ชอบเข้าสังคม

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า

งานวิจัยในต่างประเทศ

โยเดอร์ (สุจิตรา เหลืองรังสรรค์. 2516 : 33 ; อ้างอิงมาจาก Yoder. 1961: 89) ได้ศึกษาเปรียบเทียบคุณลักษณะ 13 ประการของนักธุรกิจ จำนวน 240 คน กับนักศึกษาชายระดับวิทยาลัย พบว่า นักธุรกิจมีบุคลิกลักษณะสูงกว่านักศึกษาในด้านความมีอำนาจ ความเชื่อมั่นในตนเอง บุคลิกท่าทางดี ผ่อนคลายความทะเยอทะยาน ความรับผิดชอบ มีขันติ ความสามารถทางสังคม พลังเผชิญหน้า ความร่วมมือ อนุรักษ์นิยม เฉลียวฉลาด และมีบุคลิกภาพด้านความยืดหยุ่นต่ำกว่านักศึกษา

กิลฟอร์ด (สุจิตรา เหลืองรังสรรค์. 2516 : 34 ; อ้างอิงมาจาก Guiford. 1961 : 102) ได้ศึกษาบุคลิกภาพของนักธุรกิจจำนวน 208 คน กับผู้นิเทศงานจำนวน 143 คน พบว่า นักธุรกิจมีคุณลักษณะสูงกว่าผู้นิเทศงาน ในด้านการเก็บตัว - การแสดงตัว กล้าสังคม เต็มใจยอมรับสภาพแวดล้อม อารมณ์ร่าเริง -อารมณ์เศร้าหมอง ความเชื่อมั่นในตนเอง - ไม่เชื่อมั่นในตนเอง ความกระตือรือร้นในงานทุกอย่าง โลกทัศน์กว้าง- โลกทัศน์แคบ สุขุม - ขี้บ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

แรนเดิล (Randle. 1956 : 122 - 134) ได้ศึกษานักธุรกิจฝ่ายผลิตที่ได้จัดว่าเป็นกลุ่มที่ควรรับการส่งเสริมเป็นผู้จัดการฝ่ายผลิต และกลุ่มที่มีคุณสมบัติไม่เพียงพอ ควรได้รับการส่งเสริม พบว่า ผู้จัดการฝ่ายผลิต กลุ่มควรได้รับการส่งเสริม มีบุคลิกลักษณะสูงกว่าในด้านพลังขับสูง ความเป็นผู้นำ ความคิดริเริ่มการยอมรับ พลังจูงใจสูง และลักษณะความยืดหยุ่น

เท็ดเดฟอล์ด (Tedefalk. 1986 : 247) ได้ศึกษาบุคลิกภาพของผู้ประกอบการโดยการใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้จัดการหรือเจ้าของกิจการจำนวน 227 คน ใช้เครื่องมือ 4 ชนิด คือ ตัวบ่งชี้ที่เรียกว่า ไมเออร์ - บริกส์ (Myers - Briggs) เพื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่าง แบบสำรวจข้อมูลประชากร ปรากฏผลว่า แบบทดสอบวัดบุคลิกภาพภายนอกและแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพภายใน ใช้พยากรณ์กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มแสดงตัว - เก็บตัว ได้ 8.5 % กลุ่มที่ชอบแสดงออก - ไม่ชอบแสดงออก พยากรณ์ได้ 36.8 % แต่เมื่อใช้ตัวเกณฑ์ทั้ง 4 คุณลักษณะ สามารถพยากรณ์ได้ 62.4 % ฉะนั้นบุคลิกภาพที่พยากรณ์ความเป็นผู้ประกอบการได้ดีตามลำดับมากน้อย ดังนี้ กล้าตัดสินใจ - รับรู้ ชอบแสดงออก ชอบคิด - ชอบแสดงความรู้สึก และแสดงตัว - เก็บตัว พยากรณ์ได้น้อยที่สุด

งานวิจัยในประเทศ

สุจิตรา เหลืองรังสรรค์ (2516 : 166 - 175) ได้ศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพของครูและนักธุรกิจ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์ในวิทยาลัยวิชาการศึกษาในกรุงเทพมหานครจำนวน 55 คน และนักธุรกิจประจำบริษัทห้างร้านต่างๆ ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 55 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบทดสอบวัดบุคลิกภาพ 16 PF Form A. ของ Raymond B. Cattell ซึ่งอาจารย์ ดร. วิรยุทธวิเชียรโชติ

และอาจารย์ ดร. นวลเพ็ญ วิเชียรโชติ และคณะได้แปลเป็นภาษาไทย ปรากฏผลว่า ในด้านความวิตกกังวล นักธุรกิจมีประสาทมั่นคง ผ่อนคลาย อารมณ์มั่นคง กล้าสังคม มากกว่า ครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านการเก็บตัว แสดงตัว นักธุรกิจชอบออกสังคม ทำตามสบาย กล้าสังคม อาศัยกลุ่มมากกว่าครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านการใช้อารมณ์แบบจิตใจอ่อนแอ ท่าทางตื่นตัวอยู่เสมอ นักธุรกิจมีอารมณ์มั่นคง ทำตามสบาย มีเล่ห์เหลี่ยม ชอบเข้าสังคม จิตใจกล้าแข็งมากกว่าครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และที่ระดับ .05 ในด้านความคล้อยตามผู้อื่น ความอิสระจากผู้อื่น นักธุรกิจอาศัยกลุ่มชอบเข้าสังคมมากกว่าครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านสติปัญญาครูและนักธุรกิจมีสติปัญญาไม่แตกต่างกัน.

.ธีรนุช โมลิสกกุลมงคล (2533 : 128) ได้สร้างแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพความเป็นนักธุรกิจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ประกอบด้วยคุณลักษณะ 6 ประการ คือ ความกล้าเสี่ยง ความกระตือรือร้น ความเชื่อมั่นในตนเอง ความกล้าแสดงตัว ความมุ่งมั่น และ การพึ่งตนเองโดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จังหวัดนครนายก จำนวน 630 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างทั้งฉบับ 0.910 และ 4.135 ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าข้างต้น สรุปได้ว่า พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้ามีลักษณะ มีความเชื่อมั่นในตนเอง ผ่อนคลาย ทะเยอทะยาน รับผิดชอบ กล้าออกสังคม อารมณ์ร่าเริง มีความเป็นผู้นำ กล้าตัดสินใจ ชอบแสดงออก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

1. แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าโดยตรง จำนวน 220 คน ซึ่งอยู่ในกลุ่มงาน การตลาด (Marketing) จำนวน 52 คน และพนักงานที่อยู่ในกลุ่มงานเทคนิค (Technical) จำนวน 168 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าโดยตรง จำนวน 110 คน ซึ่งอยู่ในกลุ่มงานการตลาด (Marketing) จำนวน 26 คน และพนักงานที่อยู่ในกลุ่มงานเทคนิค (Technical) จำนวน 84 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้นจากประชากร โดยใช้สัดส่วน ประชากร : กลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 2 : 1 โดยมีวิธีการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. พิจารณาจากตำแหน่งงานที่อยู่ในกลุ่มงาน การตลาด (Marketing) และกลุ่มงานเทคนิค (Techical)

2. สุ่มอย่างง่ายโดยใช้สัดส่วนประชากร : กลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 2 : 1

ดังนั้นจะได้ พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าโดยตรงจำนวน 110 คน ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดง จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนั กงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า

กลุ่มการตลาด (Marketing)					กลุ่มงานเทคนิค (Technical)				
ตำแหน่งงาน	ประชากร		กลุ่มตัวอย่าง		ตำแหน่งงาน	ประชากร		กลุ่มตัวอย่าง	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
Sales Dept Mgr	4	3	2	2	Tech Dept Mgr	12	-	6	-
Sales Asst Mgr		2		1	Tech Asst Dept	8	-	4	-
Sales Sec Mgr	5	2	2	1	Tech Sec Mgr	10	-	5	-
Sales Sup	4	3	2	1	Tec Sup	10	-	5	-
Main Sales Rep	-	1	-	1	Edu Dept Mgr	1	-	1	-
Asso Sales Rep	-	4	-	2	Programmer 3	1	-	1	-
Sales Rep	4	8	2	4	Appl Pro 3	9	7	5	3
Account Rep	3	5	2	2	AssoSysAnakyst	8	2	4	1
Account Exe	2	2	1	1	AssoTechSuppot	14	-	7	-
					Tech Support	10	-	5	-
					Cus Tech	4	-	2	-
					Cus Eng 3	2	-	1	-
					Cus Eng 4	20	-	8	-
					Senior Cus Eng	18	-	9	-
					System Pro	3	-	5	-
					Asso Sys Eng	9	-	4	-
					Sys Eng	1	-	1	-
					Senior Sys Eng	1	-	1	-
					Asso Tech Eng	1	-	1	-
					Asso Tech Lec	2	-	1	-
					AssoTechWriter	6	-	3	-
					Tech Writer	2	-	1	-
	22	30	11	15	รวม	159	9	80	4

2. <u>เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า</u>

ในการศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าโดยตรงในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ 2 แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF Form A

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

โปรดทำเครื่องหมาย X ลงใน ( ) ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. อายุ

( ) 20 - 30 ปี

( ) 31 - 40 ปี

3. ระดับการศึกษา

( ) ปวช.

( ) ปวส.

( ) ปริญญาตรี

( ) ปริญญาโท

4. ประสบการณ์ในการทำงาน

( ) 0 - 1 ปี

( ) 1 - 2 ปี

( ) 2 - 5 ปี

( ) 5 ปีขึ้นไป

5. กลุ่มงานที่สังกัด .....

ตอนที่ 2 แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF Form A

แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF (The Sixteen Personality Factors Test) Form A ซึ่ง เรย์มอนด์ บี แคทเทล (Raymond B. Cattell) เป็นผู้สร้างขึ้นตามทฤษฎีองค์ประกอบโดยใช้กับบุคคลที่มีอายุ 16 ปี ขึ้นไป (Karson and O Dell 1976 : 25 -29)และดร.พัชรีวัลย์ เกตุแก่นจันทร์ อาจารย์ภาควิชาการศึกษาพิเศษ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรได้แปลและเรียบเรียงเป็นภาษาไทยให้ตรงกับความหมายเดิมของแต่ละคำถามมากที่สุดโดยข้อคำถามที่กล่าวถึงชีวิตความเป็นอยู่ของชาวอเมริกันได้ปรับปรุงให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมไทย และแบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF Form A นี้มีข้อคำถามเป็นลักษณะสถานการณ์ต่างๆ จำนวนทั้งหมด 187 ข้อ แบ่งเป็น องค์ประกอบลักษณะนิสัย 16 องค์ประกอบ

โดยใช้สัญลักษณ์และจำนวนข้อในแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

1. องค์ประกอบ A คือ การเข้าสังคม จำนวน 10 ข้อ
2. องค์ประกอบ B คือ สติปัญญา จำนวน 13 ข้อ
3. องค์ประกอบ C คือ ความมั่นคงทางอารมณ์ จำนวน 13 ข้อ
4. องค์ประกอบ E คือ การกล้าแสดงออก จำนวน 13 ข้อ
5. องค์ประกอบ F คือ ความร่าเริง จำนวน 13 ข้อ
6. องค์ประกอบ G คือ มโนธรรม จำนวน 10 ข้อ
7. องค์ประกอบ H คือ การกล้าเผชิญ จำนวน 13 ข้อ
8. องค์ประกอบ I คือ จิตใจอ่อนโยน จำนวน 10 ข้อ
9. องค์ประกอบ L คือ ความระแวง จำนวน 10 ข้อ
10. องค์ประกอบ M คือ การจินตนาการ จำนวน 13 ข้อ
11. องค์ประกอบ N คือการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นจำนวน 10 ข้อ
12. องค์ประกอบ O คือ ความวิตกกังวล จำนวน 13 ข้อ
13. องค์ประกอบ Q1 คือ ความอิสระ เสรี จำนวน 10 ข้อ
14. องค์ประกอบ Q2 คือ การพึ่งตนเอง จำนวน 10 ข้อ
15. องค์ประกอบ Q3 คือ การควบคุมอารมณ์ จำนวน 10 ข้อ
16. องค์ประกอบ Q4 คือ ความเครียด จำนวน 12 ข้อ

รวมทั้งสิ้น 184 ข้อ

ส่วนคำถามอีก 3 ข้อ คือ ข้อ 1 , 2 และ 187 เป็นคำถามที่ไม่อยู่ในองค์ประกอบใด เพราะเป็นคำถามที่ย้ำให้ผู้ตอบแน่ใจว่าตนเองเข้าใจวิธีทำแบบทดสอบดีแล้ว และจะตอบด้วยความจริงใจ โดยการรวบรวมข้อมูลจะเลือกเฉพาะผู้ที่ตอบ ใช้ ในข้อ 1 และ ข้อ 2 เท่านั้น

3. <u>คำชี้แจงเกี่ยวกับการทำแบบทดสอบบุคลิกภาพ</u>

.วิธีทำ

คำถามในแบบทดสอบฉบับนี้เป็นคำถามเพื่อความเข้าใจเกี่ยวกับทัศนคติและ ความสนใจของท่าน คำตอบเหล่านี้ไม่มีคำตอบใดผิดหรือถูก เพราะทุกคนมีความคิดเป็นของตัวเอง ดังนั้นท่านโปรดตอบคำถามตามที่ท่านเห็นว่าจริงสำหรับ ท่าน

ในแต่ละคำถามมีคำตอบ อยู่สามคำตอบ โปรดเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงคำตอบเดียวจากข้อ ก ข ค ที่กำหนดให้ แล้วกากบาท X ลงในช่อง ( ) ใต้อักษรที่เป็นข้อที่ท่านเลือกในกระดาษคำตอบ เช่น

1. ฉันเข้าใจในคำชี้แจงการทำแบบทดสอบนี้อย่างแจ่มแจ้ง
   - ก. ใช่
   - ข. ไม่แน่ใจ
   - ค. ไม่ใช่
2. ฉันเต็มใจที่จะตอบคำถามแต่ละข้อ ตามความเป็นจริงอย่างจริงใจที่สุด เท่าที่จะทำได้
   - ก. ใช่
   - ข. ไม่แน่ใจ
   - ค. ไม่ใช่

<u>คุณภาพของเครื่องมือ</u>

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบทดสอบบุคลิกภาพแต่ละองค์ประกอบมีค่าอยู่ระหว่าง .58 - .93

ค่าความเที่ยงตรงของแบบทดสอบบุคลิกภาพ (Validity) แต่ละองค์ประกอบมีค่าตั้งแต่ .74 - .88

วิธีตอบแบบทดสอบ

กลุ่มตัวอย่าง ตอบโดยเลือกคำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของตนเองมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวจากที่กำหนดไว้ให้ 3 ข้อ แล้วกากบาทลงในช่องสี่เหลี่ยมเล็กในกระดาษคำตอบที่แนบไปพร้อมกับแบบทดสอบ

การตรวจให้คะแนน

การให้คะแนนแต่ละข้อขององค์ประกอบ 15 องค์ประกอบยกเว้นองค์ประกอบ B จะให้คะแนนสูงสุด 2 คะแนน สำหรับคำตอบแรก (ก) หรือคำตอบสุดท้าย (ค) โดยที่ข้อกลาง (ข) จะได้ 1 คะแนน ดังนั้นบางข้อจะมีคะแนนเป็น 2 , 1, 0 และบางข้ออาจเป็น 0 , 1 , 2 ตามลำดับ สำหรับองค์ประกอบ B (สติปัญญา) ให้คะแนนเพียง 1 และ 0 คือ ผู้ตอบถูกได้ 1 คะแนน ผู้ตอบผิดได้ 0 คะแนน

การแปลผล

เมื่อตรวจให้คะแนนพร้อมทั้งรวมคะแนนองค์ประกอบลักษณะนิสัยแต่ละองค์ประกอบแล้วจึงนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนมาตรฐานสิบ (Stan Score) ตามคู่มือการแปลผล คะแนนมาตรฐานสิบแบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF Form A ซึ่งแบ่งค่ามาตรฐานสิบออกเป็น 10 คะแนน จากคะแนนมาตรฐานสิบต่ำสุด 1 คะแนน คะแนนมาตรฐานสิบสูงสุด 10 คะแนน

โดย ผู้ที่ได้คะแนนในช่วง 1 - 4 เป็นผู้ได้คะแนนต่ำ

ผู้ที่ได้คะแนนในช่วง 7 - 10 เป็นผู้ได้คะแนนสูง

การแปลความหมายของคะแนนมาตรฐานสิบ (Stan Score) แปลตามคู่มือการใช้แบบทดสอบ 16 PF. ในคลีนิคของ คาร์สันและโอเคล (Karson and O Dell. 1976 : 10) ดังนี้

1. ผู้ที่ได้คะแนน 5 , 6 หมายถึง เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านนั้นปานกลาง (Considered Overage)

2. ผู้ที่ได้คะแนน 4, 7 หมายถึง เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านนั้นเบี่ยงเบนไปเล็กน้อย (Slightly Deviater)

3. ผู้ที่ได้คะแนน 2, 3, 8, 9 หมายถึง เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านนั้นเบี่ยงเบนไปค่อนข้างมาก (Strongly Deviater)

4. ผู้ที่ได้คะแนน 1 , 10 หมายถึง เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านนั้นเบี่ยงเบนไปมากที่สุด (Considered Extreme)

ในการแปลผลครั้งนี้จะแปลผลคะแนนมาตรฐานสิบต่ำกว่า 4.75 เป็นค่าลบและคะแนนมาตรฐานสิบสูงกว่า 6.00 เป็นค่าบวก ตาม 16 PF Test Profile

4.การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากผู้บริหารที่รับผิดชอบควบคุมดูแลพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า

2. ผู้วิจัยจัดกลุ่มและนัดหมายในการทำแบบทดสอบโดยใช้ระยะเวลาระหว่างเดือน กรกฎาคม - สิงหาคม 2540 เก็บข้อมูล 110 ฉบับ ได้มา 110 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

5.การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. ตรวจให้คะแนนแต่ละองค์ประกอบของบุคลิกภาพของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคล โดยนำคะแนนดิบไปแปลผลเป็นคะแนนมาตรฐานสิบ (Sten Score) ตามคู่มือของแบบทดสอบ 16 PF

2. จำแนกกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรอิสระที่ต้องการศึกษา คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และกลุ่มงาน

3. คำนวณค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนบุคลิกภาพตามตัวแปรอิสระที่ต้องการศึกษา

4. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยบุคลิกภาพระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ t - test แบบ Independent Samples

5. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยบุคลิกภาพระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การ .วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One - Way Anaalysis of Variance) ถ้าพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้การทดสอบของ นิวแมน - คูล (Newman Kurls)

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. หาค่าสถิติพื้นฐาน (Ferguson .1971 :45)

1.1 หาค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)

1.2 หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

2.1 เปรียบเทียบบุคลิกภาพของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ t - test

2.2 เปรียบเทียบบุคลิกภาพของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) ถ้าพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้การทดสอบของ นิวแมน คูลส์ (Newman Kuels Method)

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ดังต่อไปนี้

N	แทน	พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน t - distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F - distribution
SS	แทน	ผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง
df	แทน	ระดับชั้นความเสรี (Degrees of Freedom)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

1. การศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า

2. การเปรียบเทียบบุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าในองค์ประกอบแต่ละด้าน โดย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และกลุ่มงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า ผู้วิจัยขอนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 บุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบแต่ละด้าน

1.1 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานในองค์ประกอบแต่ละด้านของบุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า ปรากฏดังตาราง 2

ตาราง 2 แสดง ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานในองค์ประกอบแต่ละด้านของบุคลิกภาพ พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า

องค์ประกอบ	บุคลิกภาพ	พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า	
		$\overline{X}$	S.D.
A	การเข้าสังคม	5.87	1.69
B	สติปัญญา	3.68 *	1.70
C	ความมั่นคงทางอารมณ์	4.73	1.75
E	การกล้าแสดงออก	5.27	1.03
F	ความร่าเริง	3.70*	1.44
G	มโนธรรม	5.76	1.14
H	การกล้าเผชิญ	5.42	1.63
I	.จิตใจอ่อนโยน	5.38	1.70
L	ความระแวง	6.53	1.66
M	การจินตนาการ	4.48	1.60
N	การเข้าใจความรู้สึกของคนอื่น	6.86	2.00
O	ความวิตกกังวล	6.12	1.94
Q1	ความอิสระเสรี	6.96	1.50
Q2	การพึ่งตนเอง	5.94	1.58
Q3	การควบคุมอารมณ์	6.15	1.70
Q4	ความเครียด	5.65	1.69

1.2 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยองค์ประกอบแต่ละด้านของบุคลิกภาพพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า ปรากฏดังภาพประกอบ 1

งค์ประกอบ	บุคลิกภาพ	LowScoreDescription	StandardTenScore Average 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	High Score Description
A	การเข้าสังคม	ชอบอยู่คนเดียว		ชอบเข้าสังคม
B	สติปัญญา	สติปัญญาด้อย		สติปัญญาสูง
C	ความมั่นคงทางอารมณ์	อารมณ์อ่อนไหว		อารมณ์มั่นคง
E	การกล้าแสดงออก	อ่อนน้อมถ่อมตน		รักษาสิทธิของตนเอง
F	ความร่าเริง	จริงจังกับชีวิต		ทำตัวตามสบาย
G	มโนธรรม	เห็นแก่ได้ชอบสะดวก		รับผิดชอบดีมีมโนธรรม
H	การกล้าเผชิญ	ประหม่า อาย		กล้าหาญ กล้าเสี่ยง
I	จิตใจอ่อนโยน	แข็งกร้าว เข้มแข็ง		อ่อนไหว ไม่มั่นคง
L	ความระแวง	ไว้วางใจผู้อื่น		มีความหวาดระแวง
M	การจินตนาการ	ปฏิบัติจริง		เพ้อฝัน
N	การเข้าใจความรู้สึกของคนอื่น	มั่นคงเปิดเผย		ฉลาด มีเล่ห์เหลี่ยม
O	ความวิตกกังวล	จิตใจสงบ		วิตกกังวล
Q1	ความอิสระเสรี	อนุรักษ์ของเดิม		คิดสร้างสรรค์แนวทาง
Q2	การพึ่งตนเอง	ยึดกลุ่ม		พึ่งตนเอง
Q3	การควบคุมอารมณ์	ไม่มีวินัย		ควบคุมตนเองได้
Q4	ความเครียด	รู้จักผ่อนคลาย		เครียด

จากตาราง 2 และภาพประกอบ 1 แสดงให้เห็นว่า บุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าในองค์ประกอบแต่ละด้านมีลักษณะดังนี้

องค์ประกอบด้านการเข้าสังคม (A) พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า มีลักษณะนิสัยชอบเข้าสังคม ปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ มีไมตรีจิต มีความเมตตากรุณา ซื่อสัตย์ และให้ความร่วมมือกับผู้อื่นได้ดี ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 5.87)

องค์ประกอบด้านสติปัญญา (B) พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า มีสติปัญญาด้อย ความคิดไม่ทันสมัย ไม่ทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในสังคม และไม่มีความบากบั่น มีความเบี่ยงเบนไปค่อนข้างมาก ($\overline{X}$ = 3.68)

องค์ประกอบด้านความมั่นคงทางอารมณ์ (C) พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้ามีวุฒิภาวะทางอารมณ์มั่นคงไม่หวั่นไหว ยอมรับสภาพความเป็นจริง และควบคุมตนเองได้ มีความเบี่ยงเบนไปเล็กน้อย ($\overline{X}$ = 4.73)

องค์ประกอบด้านการกล้าแสดงออก (E) พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้ามีความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าแสดงออก ชอบการแข่งขัน กล้าทำ ชอบทำตามใจตนเอง ก้าวร้าว และชอบใช้อิทธิพลเหนือผู้อื่น ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 5.27)

องค์ประกอบด้านความร่าเริง (F) พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้ามีลักษณะนิสัยจริงใจ ระมัดระวัง เงียบขรึมไม่ช่างพูด ครุ่นคิด และจริงจังต่อชีวิต มีความเบี่ยงเบนไปค่อนข้างมาก ($\overline{X}$ = 3.70)

องค์ประกอบด้านมโนธรรม (G) พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าเป็นผู้ที่มีมโนธรรม มีความรับผิดชอบ มีความรอบคอบ มีจรรยาบรรณ และสามารถรักษาความลับได้ ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 5.76)

องค์ประกอบด้านการกล้าเผชิญ (H) พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าชอบผจญภัย กล้าเสี่ยง ชอบอยู่เป็นกลุ่ม เป็นมิตรกับผู้อื่น คล่องแคล่ว มีความคิดสร้างสรรค์ ชอบการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงตนเองอยู่เสมอในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 5.42)

องค์ประกอบด้านจิตใจอ่อนโยน (I) พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้ามีจิตใจอ่อนโยน อ่อนไหวง่าย ไม่มีความอดทน ชอบพึ่งพาผู้อื่นและขาดวุฒิภาวะทางอารมณ์ ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 5.38)

องค์ประกอบด้านความระแวง (L) พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าเป็นผู้ที่มีความระแวงในระดับปานกลาง คือไม่ไว้วางใจผู้อื่น ไม่เชื่อใครง่าย มีความระมัดระวังถือความคิดของตนเองเป็นใหญ่ ช่างสังเกต ชอบสงสัยและอิจฉาในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 6.53)

องค์ประกอบด้านการจินตนการ (M) พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าชอบจินตนาการ มีความคิดสร้างสรรค์ การแสดงออกไม่มีระเบียบ ไม่สนใจกฎเกณฑ์หรือขนบธรรมเนียมประเพณี มีความเบี่ยงเบนไปเล็กน้อย ($\overline{X}$ = 4.48)

องค์ประกอบด้านความรู้สึกของผู้อื่น (N) พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าเป็นผู้ที่สามารถเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นได้ปานกลาง ชอบช่วยเหลือผู้อื่นรู้ทันเหตุการณ์และสามารถปรับตัวได้ ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 6.86)

องค์ประกอบด้านความวิตกกังวล (O) พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้ามีลักษณะนิสัยตกใจง่าย ตื่นเต้น หวาดกลัว วิตกกังวล มีความท้อแท้และมีความรู้สึกไม่ปลอดภัย ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 6.12)

องค์ประกอบด้านความอิสระเสรี (Q1) พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้ามีลักษณะนิสัยชอบค้นคว้า ทดสอง ชอบการเปลี่ยนแปลง ชอบใช้สติปัญญา เป็นนักทดลองและชอบวิเคราะห์ วิจารณ์และเป็นนักปฏิรูปในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 6.96)

องค์ประกอบด้านการพึ่งตนเอง (Q2) พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้ามีลักษณะนิสัยเป็นตัวของตัวเอง เชื่อมั่นตนเอง ตัดสินใจเองได้ มีลักษณะพึ่งตนเอง ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 5.94)

องค์ประกอบด้านการควบคุมอารมณ์ (Q3) พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้ามีลักษณะสามารถควบคุมตนเองได้ รู้จักกาลเทศะ มีวินัย เอาใจใส่ตนเอง และสังคม ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 6.15)

องค์ประกอบด้านความเครียด (Q4) พนักงานที่มีหน้าทีให้บริการลูกค้ามีลักษณะเครียดตกใจง่าย หงุดหงิด ใจร้อน มีความขัดแย้งในใจ และมีปัญหาในการตัดสินใจ ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 5.65)

สรุป บุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าที่เด่นชัดมีแนวโน้มไปในทางลบ คือมีคะแนนมาตรฐานสิบต่ำกว่า 4.48 จำนวน 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านสติปัญญา (B) และองค์ประกอบด้านความร่าเริง (F) ส่วนองค์ประกอบด้านอื่นๆอยู่ในเกณฑ์ปกติคือ ด้านการเข้าสังคม (A) ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ (C) ด้านการกล้าแสดงออก (E) ด้านมโนธรรม (G) ด้านการกล้าเผชิญ (H) ด้านจิตใจอ่อนโยน (I) ด้านความระแวง (L) ด้านาจินตนาการ (M) ด้านการเข้าใจความรู้สึกของคนอื่น (N) ด้านความวิตกกังวล (O)

ด้านความอิสระเสรี (Q1) ด้านการพึ่งตนเอง (Q2) ด้านการควบคุมอารมณ์ (Q3) ด้านความเครียด (Q4)

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบบุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าในองค์ประกอบแต่ละด้านจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และกลุ่มงาน

2.1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์ประกอบแต่ละด้านของบุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า จำแนกตามตัวแปร เพศ ผลปรากฏดังตาราง 3

ตาราง 3 แสดง ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าในองค์ประกอบแต่ละด้านโดยจำแนกตามเพศ

องค์ประกอบ	บุคลิกภาพ	เพศชาย		เพศหญิง		
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	t
A	การเข้าสังคม	5.62	1.83	6.11	1.46	.16
B	สติปัญญา	3.72	1.38	3.83	1.82	.74
C	ความมั่นคงทางอารมณ์	4.91	1.64	4.63	1.90	.42
E	การกล้าแสดงออก	5.13	1.19	5.41	0.96	.22
F	ความร่าเริง	3.89	1.43	3.63	1.45	.39
G	มโนธรรม	5.74	1.15	5.61	1.12	.57
H	การกล้าเผชิญ	5.86	1.25	5.13	1.75	.01
I	.จิตใจอ่อนโยน	5.18	1.66	5.63	1.74	.19
L	ความระแวง	6.29	1.48	6.47	1.82	.59
M	การจินตนาการ	5.02	1.61	4.08	1.51	.00
N	การเข้าใจความรู้สึกของคนอื่น	6.79	1.63	6.86	2.18	.86
O	ความวิตกกังวล	5.58	1.89	6.52	2.03	.01
Q1	ความอิสระเสรี	6.95	1.55	7.02	1.46	.82
Q2	การพึ่งตนเอง	5.89	1.33	5.91	1.77	.93
Q3	การควบคุมอารมณ์	6.59	1.74	5.72	1.44	.01
Q4	ความเครียด	5.47	1.49	5.52	1.23	.84

องค์ประกอบ	บุคลิกภาพ	LowScoreDescription	StandardTenScore Average 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	High Score Description
A	การเข้าสังคม	ชอบอยู่คนเดียว		ชอบเข้าสังคม
B	สติปัญญา	สติปัญญาด้อย		สติปัญญาสูง
C	ความมั่นคงทางอารมณ์	อารมณ์อ่อนไหว		อารมณ์มั่นคง
E	การกล้าแสดงออก	อ่อนน้อมถ่อมตน		รักษาสิทธิของตนเอง
F	ความร่าเริง	จริงจังกับชีวิต		ทำตัวตามสบาย
G	มโนธรรม	เห็นแก่ได้ชอบสะดวก		รับผิดชอบดีมีมโนธรรม
H	การกล้าเผชิญ	ประหม่า อาย		กล้าหาญ กล้าเสี่ยง
I	จิตใจอ่อนโยน	แข็งกร้าว เข้มแข็ง		อ่อนไหว ไม่มั่นคง
L	ความระแวง	ไว้วางใจผู้อื่น		มีความหวาดระแวง
M	การจินตนาการ	ปฏิบัติจริง		เพ้อฝัน
N	การเข้าใจความรู้สึกของคนอื่น	มั่นคงเปิดเผย		ฉลาด มีเล่ห์เหลี่ยม
O	ความวิตกกังวล	จิตใจสงบ		วิตกกังวล
Q1	ความอิสระเสรี	อนุรักษ์ของเดิม		คิดสร้างสรรค์แนวทาง
Q2	การพึ่งตนเอง	ยึดกลุ่ม		พึ่งตนเอง
Q3	การควบคุมอารมณ์	ไม่มีวินัย		ควบคุมตนเองได้
Q4	ความเครียด	รู้จักผ่อนคลาย		เครียด

ภาพประกอบ 2 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยองค์ประกอบแต่ละด้านของบุคลิกภาพพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า จำแนกตามเพศ

———— แทน เพศชาย

- - - - - - - - - แทน เพศหญิง

จากตาราง 3 และภาพประกอบ 2 พบว่า พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีบุคลิกภาพด้านการเข้าสังคม (A) สติปัญญา (B) ความมั่นคงทางอารมณ์ (C) การกล้าแสดงออก (E) ความร่าเริง (F) มโนธรรม (G) การกล้าเผชิญ (H) จิตใจอ่อนโยน(I) ความหวาดระแวง (L) การจินตนาการ (M) การเข้าใจความรู้สึกของคนอื่น (N) ความวิตกกังวล (O) ความอิสระเสรี (Q1) การพึ่งตนเอง (Q2) การควบคุมอารมณ์ (Q3) ความเครียด (Q4) ไม่แตกต่างกัน

2.2 การเปรียบเทียบบุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า ในองค์ประกอบแต่ละด้านจำแนกตามอายุ ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 แสดง ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าในองค์ประกอบแต่ละด้านโดยจำแนกตามอายุ

องค์ประกอบ	บุคลิกภาพ	อายุ 20 - 30 ปี		อายุ 31 - 40 ปี		
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	t
A	การเข้าสังคม	5.84	1.69	5.96	1.69	.77
B	สติปัญญา	3.49	1.75	4.32	1.37	.03
C	ความมั่นคงทางอารมณ์	4.57	1.67	5.24	1.94	.09
E	การกล้าแสดงออก	5.25	1.01	5.32	1.10	.79
F	ความร่าเริง	3.49	1.41	4.40	1.29	.00
G	มโนธรรม	5.92	1.10	5.20	1.11	.00
H	การกล้าผจิญ	5.16	1.66	6.28	1.13	.00
I	.จิตใจอ่อนโยน	5.36	1.73	5.44	1.60	.84
L	ความระแวง	6.61	1.64	6.24	1.69	.32
M	การจินตนาการ	4.51	1.55	4.36	1.77	.66
N	การเข้าใจความรู้สึกของคนอื่น	6.72	2.09	7.32	1.62	.19
O	ความวิตกกังวล	6.41	1.84	5.12	1.96	.00
Q1	ความอิสระเสรี	6.85	1.44	7.32	1.67	.17
Q2	การพึ่งตนเอง	5.97	1.60	5.80	1.50	.62
Q3	การควบคุมอารมณ์	6.08	1.84	6.36	1.11	.47
Q4	ความเครียด	5.81	1.65	5.12	1.71	.07

องค์ประกอบ	บุคลิกภาพ	LowScoreDescription	StandardTenScore Average 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	High Score Description
A	การเข้าสังคม	ชอบอยู่คนเดียว		ชอบเข้าสังคม
B	สติปัญญา	สติปัญญาด้อย		สติปัญญาสูง
C	ความมั่นคงทางอารมณ์	อารมณ์อ่อนไหว		อารมณ์มั่นคง
E	การกล้าแสดงออก	อ่อนน้อมถ่อมตน		รักษาสิทธิของตนเอง
F	ความร่าเริง	จริงจังกับชีวิต		ทำตัวตามสบาย
G	มโนธรรม	เห็นแก่ได้ชอบสะดวก		รับผิดชอบดีมีมโนธรรม
H	การกล้าผจิญ	ประหม่า อาย		กล้าหาญ กล้าเสี่ยง
I	จิตใจอ่อนโยน	แข็งกร้าว เข้มแข็ง		อ่อนไหว ไม่มั่นคง
L	ความระแวง	ไว้วางใจผู้อื่น		มีความหวาดระแวง
M	การจินตนาการ	ปฏิบัติจริง		เพ้อฝัน
N	การเข้าใจความรู้สึกของคนอื่น	มั่นคงเปิดเผย		ฉลาด มีเล่ห์เหลี่ยม
O	ความวิตกกังวล	จิตใจสงบ		วิตกกังวล
Q1	ความอิสระเสรี	อนุรักษ์ของเดิม		คิดสร้างสรรค์แนวทาง
Q2	การพึ่งตนเอง	ยึดกลุ่ม		พึ่งตนเอง
Q3	การควบคุมอารมณ์	ไม่มีวินัย		ควบคุมตนเองได้
Q4	ความเครียด	รู้จักผ่อนคลาย		เครียด

ภาพประกอบ 3 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยองค์ประกอบแต่ละด้านของบุคลิกภาพพนักงานที่มีหน้าที่บริการลูกค้า จำแนกตามอายุ

——————— แทน อายุ 20 - 30 ปี

- - - - - - - แทน อายุ 31 - 40 ปี

จากตาราง 4 และภาพประกอบ 3 พบว่า พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีบุคลิกภาพด้านการเข้าสังคม(A) สติปัญญา(B) ความมั่นคงทางอารมณ์(C) การกล้าแสดงออก(E) ความร่าเริง(F) มโนธรรม(G) การกล้าเผชิญ(H) จิตใจอ่อนโยน(I) ความหวาดระแวง(L) การจินตนาการ(M) การเข้าใจความรู้สึกของคนอื่น(N) ความวิตกกังวล(O) ความอิสระเสรี(Q1) การพึ่งพาตนเอง(Q2) การควบคุมอารมณ์(Q3) ความเครียด(Q4) ไม่แตกต่างกัน

2.3 การเปรียบเทียบบุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าในองค์ประกอบแต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา ดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 5 แสดง ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าในองค์ประกอบแต่ละด้านโดยจำแนกตาม ระดับการศึกษา

องค์ประกอบ	บุคลิกภาพ	ระดับการศึกษา							
		ปวช		ปวส		ปริญญาตรี		ปริญญาโท	
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
A	การเข้าสังคม	5.73	1.27	5.00	1.73	5.90	1.76	5.40	2.19
B	สติปัญญา	3.33	1.49	6.00	1.00	3.57	1.66	4.40	0.89
C	ความมั่นคงทางอารมณ์	3.73	1.33	4.66	1.52	5.19	1.77	4.60	1.67
E	การกล้าแสดงออก	4.93	1.16	6.33	1.15	5.33	1.03	5.00	0.70
F	ความร่าเริง	3.80	1.08	4.00	0.00	3.78	1.54	4.00	1.00
G	มโนธรรม	6.00	1.00	4.66	0.57	5.78	1.19	5.40	1.14
H	การกล้าเผชิญ	5.73	0.88	5.00	2.00	5.48	1.67	6.60	0.89
I	.จิตใจอ่อนโยน	5.53	1.35	4.00	1.00	5.35	1.71	4.80	2.28
L	ความระแวง	6.33	1.63	7.00	1.00	6.48	1.69	7.20	1.30
M	การจินตนาการ	4.20	1.56	3.66	3.05	4.56	1.61	5.20	1.30
N	การเข้าใจความรู้สึกของคนอื่น	7.06	2.05	6.00	2.00	6.79	1.98	6.60	1.94
O	ความวิตกกังวล	7.06	1.22	6.00	2.64	5.90	2.04	4.40	1.34
Q1	ความอิสระเสรี	7.06	1.22	8.00	1.00	6.96	1.57	7.60	1.67
Q2	การพึ่งตนเอง	5.93	1.43	7.33	1.52	5.94	1.51	5.00	2.34
Q3	การควบคุมอารมณ์	5.86	1.88	5.66	2.51	6.39	1.63	6.20	0.83
Q4	ความเครียด	5.53	1.45	6.33	1.52	5.49	1.79	5.40	1.34

องค์ประกอบ	บุคลิกภาพ	LowScoreDescription	StandardTenScore Average 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	High Score Description
A	การเข้าสังคม	ชอบอยู่คนเดียว		ชอบเข้าสังคม
B	สติปัญญา	สติปัญญาด้อย		สติปัญญาสูง
C	ความมั่นคงทางอารมณ์	อารมณ์อ่อนไหว		อารมณ์มั่นคง
E	การกล้าแสดงออก	อ่อนน้อมถ่อมตน		รักษาสิทธิของตนเอง
F	ความร่าเริง	จริงจังกับชีวิต		ทำตัวตามสบาย
G	มโนธรรม	เห็นแก่ได้ชอบสะควก		รับผิดชอบดีมีมโนธรรม
H	การกล้าผจิญ	ประหม่า อาย		กล้าหาญ กล้าเสี่ยง
I	จิตใจอ่อนโยน	แข็งกร้าว เข้มแข็ง		อ่อนไหว ไม่มั่นคง
L	ความระแวง	ไว้วางใจผู้อื่น		มีความหวาดระแวง
M	การจินตนาการ	ปฏิบัติจริง		เพ้อฝัน
N	การเข้าใจความรู้สึกของคนอื่น	มั่นคงเปิดเผย		ฉลาด มีเล่ห์เหลี่ยม
O	ความวิตกกังวล	จิตใจสงบ		วิตกกังวล
Q1	ความอิสระเสรี	อนุรักษ์ของเดิม		คิดสร้างสรรค์แนวทาง
Q2	การพึ่งตนเอง	ยึดกลุ่ม		พึ่งตนเอง
Q3	การควบคุมอารมณ์	ไม่มีวินัย		ควบคุมตนเองได้
Q4	ความเครียด	รู้จักผ่อนคลาย		เครียด

ภาพประกอบ 4 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยองค์ประกอบแต่ละด้านของบุคลิกภาพพนักงานที่มีหน้าที่บริการลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา

———— แทน ปวช

– – – – – – แทน ปวส

. . . . . แทน ปริญญาตรี

–×–×–×–×–×– แทน ปริญญาโท

จากตาราง 5 และภาพประกอบ 4 พบว่าค่าเฉลี่ยของบุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าที่มีระดับการศึกษา คือ ปวช ปวส ปริญญาตรี ปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยในระดับใกล้เคียงกัน

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบว่ามีค่าเฉลี่ยบุคลิกภาพใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ซึ่งได้ผล ดัง ตาราง 6

ตาราง 6 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแต่ละองค์ประกอบของบุคลิกภาพพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา

องค์ประกอบ	บุคลิกภาพ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
A	การเข้าสังคม	ระหว่างกลุ่ม	3	3.65	1.21	
		ภายในกลุ่ม	106	317.39	2.99	0.40
		รวม	109	321.05		
B	สติปัญญา	ระหว่างกลุ่ม	3	21.37	7.12	
		ภายในกลุ่ม	106	275.79	2.60	2.73
		รวม	109	297.17		
C	ความมั่นคงทางอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	3	28.29	9.43	
		ภายในกลุ่ม	106	312.47	2.94	3.19*
		รวม	109	340.77		
E	การกล้าแสดงออก	ระหว่างกลุ่ม	3	5.75	1.91	1.77
		ภายในกลุ่ม	106	114.93	1.08	
		รวม	109	120.69		
F	ความร่าเริง	ระหว่างกลุ่ม	3	.34	.11	.05
		ภายในกลุ่ม	106	225.25	2.12	
		รวม	109	225.60		

ตาราง 6 (ต่อ)

องค์ประกอบ	บุคลิกภาพ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
G	มโนธรรม	ระหว่างกลุ่ม	3	5.13	1.71	
		ภายในกลุ่ม	106	142.71	1.34	1.27
		รวม	109	147.85		
H	การกล้าเผชิญ	ระหว่างกลุ่ม	3	7.31	2.43	
		ภายในกลุ่ม	106	263.85	2.48	.97
		รวม	109	271.17		
I	จิตใจอ่อนโยน	ระหว่างกลุ่ม	3	7.37	2.45	
		ภายในกลุ่ม	106	302.48	2.85	.86
		รวม	109	309.86		
L	ความระแวง	ระหว่างกลุ่ม	3	3.63	1.21	
		ภายในกลุ่ม	106	293.85	2.77	.43
		รวม	109	297.49		
M	การจินตนาการ	ระหว่างกลุ่ม	3	6.19	2.06	
		ภายในกลุ่ม	106	285.26	2.69	.76
		รวม	109	291.46		

ตาราง 6 (ต่อ)

องค์ประกอบ	บุคลิกภาพ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
N	การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	3	3.19	1.06	
		ภายในกลุ่ม	106	422.40	3.98	.26
		รวม	109	425.60		
O	ความวิตกกังวล	ระหว่างกลุ่ม	3	30.60	10.20	
		ภายในกลุ่ม	106	403.39	3.80	2.68
		รวม	109	434.00		
Q1	ความอิสระเสรี	ระหว่างกลุ่ม	3	4.82	1.60	
		ภายในกลุ่ม	106	247.02	2.33	.69
		รวม	109	251.85		
Q2	การพึ่งตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	3	10.24	3.41	
		ภายในกลุ่ม	106	252.31	2.38	1.43
		รวม	109	262.55		
Q3	การควบคุมอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	3	4.77	1.59	
		ภายในกลุ่ม	106	293.91	2.77	.57
		รวม	109	298.69		
Q4	ความเครียด	ระหว่างกลุ่ม	3	2.11	.70	
		ภายในกลุ่ม	106	317.34	2.99	.23
		รวม	109	319.46		

จากตาราง 6 พบว่า พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีบุคลิกภาพด้านการเข้าสังคม(A) สติปัญญา(B) การกล้าแสดงออก(E) ความร่าเริง(F) มโนธรรม(G) การกล้าเผชิญ(H) ความระแวง(L) การจินตนาการ(M) การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น(N) ความอิสระเสรี(Q1) การพึ่งตนเอง(Q2) การควบคุมอารมณ์(Q3) ความเครียด(Q4) ไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์ (C) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบว่า บุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์มีค่าเฉลี่ยในกลุ่มระดับการศึกษาต่างกันคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยใช้วิธีของนิวแมนคูลส์ (Newman Keuls Methood) ดังแสดงในตาราง 7

ตาราง 7 แสดง การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ขององค์ประกอบ C ความมั่นคงทางอารมณ์ของพนักงานที่มีหน้าที่บริการลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ปวช	ปวส	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
		3.73	4.60	4.66	5.19
ปวช	3.73	-	1.23*	0.93*	1.46*
ปวส	4.60		-	0.06	0.59
ปริญญาตรี	4.66			-	0.53
ปริญญาโท	5.19				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 7 พบว่า พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ปวส. ปริญญาตรีและปริญญาโทมีบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์(C) แตกต่างกันกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปวส. ปริญญาตรีและปริญญาโทมีบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์สูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปวช. ส่วนพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปวส. ปริญญาตรี ปริญญาโทมีบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์ไม่แตกต่างกัน

2.4 การเปรียบเทียบบุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าในองค์ประกอบแต่ละด้าน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ดังแสดงในตาราง 8

ตาราง 8 แสดง ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าในองค์ประกอบแต่ละด้านโดยจำแนกตาม ประสบการณ์การทำงาน

องค์ประกอบ	บุคลิกภาพ	ประสบการณ์การทำงาน							
		0 -1 ปี		1 - 2 ปี		2 - 5 ปี		5 ปีขึ้นไป	
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
A	การเข้าสังคม	5.23	1.75	5.87	1.81	6.11	1.23	5.86	1.26
B	สติปัญญา	3.29	1.55	3.76	1.61	3.36	1.42	4.24	1.34
C	ความมั่นคงทางอารมณ์	4.86	1.25	4.93	1.54	4.25	1.25	6.07	1.51
E	การกล้าแสดงออก	5.07	1.60	5.43	1.63	4.96	1.64	5.48	1.68
F	ความร่าเริง	3.53	1.44	3.62	1.74	3.61	1.32	4.13	1.60
G	มโนธรรม	5.76	1.89	5.87	1.28	5.63	1.35	5.51	1.73
H	การกล้าเผชิญ	5.46	1.66	5.25	1.39	5.28	1.68	6.03	1.97
I	.จิตใจอ่อนโยน	5.15	1.65	5.0	1.48	5.92	1.72	5.17	1.42
L	ความระแวง	6.15	1.28	6.50	1.77	6.23	1.83	6.62	1.45
M	การจินตนาการ	5.38	1.35	4.12	1.23	4.78	1.94	4.17	1.36
N	การเข้าใจความรู้สึกของคนอื่น	6.15	1.47	6.68	1.56	7.03	1.75	7.20	1.51
O	ความวิตกกังวล	5.92	1.56	6.18	1.62	6.73	1.81	5.17	1.39
Q1	ความอิสระเสรี	7.0	1.39	6.56	1.35	6.84	1.74	7.37	1.48
Q2	การพึ่งตนเอง	5.84	1.25	5.50	1.47	6.03	1.43	5.96	1.54
Q3	การควบคุมอารมณ์	6.53	1.45	5.75	1.78	6.09	1.49	6.55	1.72
Q4	ความเครียด	5.0	1.47	6.12	1.69	5.57	1.91	5.34	1.29

องค์ประกอบ	บุคลิกภาพ	LowScoreDescription	StandardTenScore Average 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	High Score Descriptio
A	การเข้าสังคม	ชอบอยู่คนเดียว		ชอบเข้าสังคม
B	สติปัญญา	สติปัญญาด้อย		สติปัญญาสูง
C	ความมั่นคงทางอารมณ์	อารมณ์อ่อนไหว		อารมณ์มั่นคง
E	การกล้าแสดงออก	อ่อนน้อมถ่อมตน		รักษาสิทธิของตนเอง
F	ความร่าเริง	จริงจังกับชีวิต		ทำตัวตามสบาย
G	มโนธรรม	เห็นแก่ได้ชอบสะดวก		รับผิดชอบดีมีมโนธรรม
H	การกล้าเผชิญ	ประหม่า อาย		กล้าหาญ กล้าเสี่ยง
I	จิตใจอ่อนโยน	แข็งกร้าว เข้มแข็ง		อ่อนไหว ไม่มั่นคง
L	ความระแวง	ไว้วางใจผู้อื่น		มีความหวาดระแวง
M	การจินตนาการ	ปฏิบัติจริง		เพ้อฝัน
N	การเข้าใจความรู้สึกของคนอื่น	มั่นคงเปิดเผย		ฉลาด มีเล่ห์เหลี่ยม
O	ความวิตกกังวล	จิตใจสงบ		วิตกกังวล
Q1	ความอิสระเสรี	อนุรักษ์ของเดิม		คิดสร้างสรรค์แนวทาง
Q2	การพึ่งตนเอง	ยึดกลุ่ม		พึ่งตนเอง
Q3	การควบคุมอารมณ์	ไม่มีวินัย		ควบคุมตนเองได้
Q4	ความเครียด	รู้จักผ่อนคลาย		เครียด

ภาพประกอบ 5 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยองค์ประกอบแต่ละด้านของบุคลิกภาพพนักงานที่มีหน้าที่บริการลูกค้า จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

———— แทน ประสบการณ์การทำงาน 0 - 1 ปี

- - - - - - แทน ประสบการณ์การทำงาน 1 - 2 ปี

. . . . . แทน ประสบการณ์การทำงาน 2 - 5 ปี

— * — * - * - * แทน ประสบการณ์การทำงาน 5 ปีขึ้นไป

จากตาราง 8 และภาพประกอบ 5 พบว่า ค่าเฉลี่ยของบุคลิกภาพในองค์ประกอบแต่ละด้านของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าที่มีประสบการณ์การทำงานคือ 0 - 1 ปี 1 - 2 ปี 2 - 5 ปี และ 5 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยในระดับใกล้เคียงกัน

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบว่ามีค่าเฉลี่ยบุคลิกภาพใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ซึ่งได้ผลดังตาราง 9

ตาราง 9 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนในแต่ละองค์ประกอบของบุคลิกภาพ พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า จำแนกตาม ประสบการณ์การทำงาน

องค์ประกอบ	บุคลิกภาพ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
A	การเข้าสังคม	ระหว่างกลุ่ม	2	7.08	3.54	
		ภายในกลุ่ม	107	310.00	2.89	1.22
		รวม	109	317.09		
B	สติปัญญา	ระหว่างกลุ่ม	2	6.44	3.22	
		ภายในกลุ่ม	107	293.51	2.74	1.17
		รวม	109	299.96		
C	ความมั่นคงทางอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	2	29.78	14.89	
		ภายในกลุ่ม	107	296.03	2.76	5.38*
		รวม	109	325.81		
E	การกล้าแสดงออก	ระหว่างกลุ่ม	2	1.28	.64	
		ภายในกลุ่ม	107	123.08	1.15	.55
		รวม	109	124.36		
F	ความร่าเริง	ระหว่างกลุ่ม	2	1.05	.52	
		ภายในกลุ่ม	107	209.82	1.96	.26
		รวม	109	210.87		

.ตาราง 9 (ต่อ)

องค์ประกอบ	บุคลิกภาพ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
G	มโนธรรม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.13	.56	
		ภายในกลุ่ม	107	147.41	1.37	.41
		รวม	109	148.55		
H	การกล้าแสดงออก	ระหว่างกลุ่ม	2	1.26	.63	
		ภายในกลุ่ม	107	250.23	2.33	.27
		รวม	109	251.50		
I	.จิตใจอ่อนโยน	ระหว่างกลุ่ม	2	8.77	4.38	
		ภายในกลุ่ม	107	286.58	2.67	1.63
		รวม	109	295.35		
L	ความระแวง	ระหว่างกลุ่ม	2	.87	.43	
		ภายในกลุ่ม	107	308.58	2.88	.15
		รวม	109	309.45		
M	การจินตนาการ	ระหว่างกลุ่ม	2	11.69	3.84	
		ภายในกลุ่ม	107	264.70	2.47	2.36
		รวม	109	276.40		

ตาราง 9 (ต่อ)

องค์ประกอบ	บุคลิกภาพ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
N	การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 107 109	11.07 394.33 405.41	5.53 3.68	1.50
O	ความวิตกกังวล	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 107 109	.73 370.94 371.67	.36 3.46	.10
Q1	ความอิสระเสรี	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 107 109	3.02 226.82 229.85	1.51 2.11	.71
Q2	การพึ่งตนเอง	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 107 109	3.58 232.68 236.26	1.79 2.17	.82
Q3	การควบคุมอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 107 109	4.97 291.78 296.76	2.48 2.72	.91
Q4	ความเครียด	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 107 109	9.42 289.99 299.41	4.71 2.71	1.73

จากตาราง 9 พบว่าพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีบุคลิกภาพด้าน การเข้าสังคม(A) สติปัญญา(B) การกล้าแสดงออก(E) ความร่าเริง(F) มโนธรรม(G) การกล้าเผชิญ(H) ความระแวง(L) การจินตนาการ(M) การเข้าใจความรู้สึกของคนอื่น (N) ความอิสระเสรี(Q1) การพึ่งตนเอง(Q2) การควบคุมอารมณ์(Q3) ความเครียด(Q4) ไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์(C) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบว่า บุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยในพนักงานที่ประสบการณ์การทำงานต่างกันคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยใช้วิธีของ นิวแมนคูลส์ (Newman Kuels Method) ดังแสดงในตาราง 10

ตาราง 10 แสดงการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ขององค์ประกอบ C ความมั่นคงทางอารมณ์ของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	$\bar{X}$	0 - 1 ปี 4.86	1 - 2 ปี 4.93	2 - 5 ปี 4.25	5 ปีขึ้นไป 6.07
0 - 1 ปี	4.86	-	0.07	-0.61	1.21*
1 - 2 ปี	4.93		-	-0.68	1.14*
2 - 5 ปี	4.25			-	1.82*
5 ปีขึ้นไป	6.07				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 พบว่าพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์แตกต่างกันกับพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน0 - 1 ปี 1 - 2 ปี 2 - 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 ปีขึ้นไปมีบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์ สูงกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 0 - 1ปี 1 - 2 ปี 2 - 5 ปี ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 0 -1 ปี 1 - 2 ปี 2 - 5 ปี มีบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์ไม่แตกต่างกัน

2.5 การเปรียบเทียบบุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า ในองค์ประกอบแต่ละด้านจำแนกตาม กลุ่มงาน ดังแสดงในตาราง 11

ตาราง 11 แสดง ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าในองค์ประกอบแต่ละด้านโดยจำแนกตาม กลุ่มงาน

องค์ประกอบ	บุคลิกภาพ	กลุ่มงานการตลาด		กลุ่มงานเทคนิค		
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	t
A	การเข้าสังคม	6.11	1.36	5.69	1.64	.23
B	สติปัญญา	3.84	1.89	3.63	1.49	.54
C	ความมั่นคงทางอารมณ์	4.38	1.41	5.07	1.84	.08
E	การกล้าแสดงออก	5.38	0.89	5.20	1.15	.46
F	ความร่าเริง	3.96	1.45	3.66	1.41	.35
G	มโนธรรม	4.46	0.94	5.65	1.16	.44
H	การกล้าเผชิญ	5.23	1.60	5.70	1.48	.16
I	.จิตใจอ่อนโยน	5.61	1.83	5.32	1.60	.43
L	ความระแวง	6.42	1.81	6.39	1.51	.93
M	การจินตนาการ	4.11	1.60	4.80	1.54	.05
N	การเข้าใจความรู้สึกของคนอื่น	6.84	2.01	6.94	1.73	.81
O	ความวิตกกังวล	6.96	1.68	5.33	1.74	.00
Q1	ความอิสระเสรี	7.34	1.29	6.89	1.55	.18
Q2	การพึ่งตนเอง	5.76	1.58	5.91	1.45	.66
Q3	การควบคุมอารมณ์	5.88	1.45	6.45	1.63	.11
Q4	ความเครียด	5.80	1.69	5.50	1.49	.37

องค์ประกอบ	บุคลิกภาพ	LowScoreDescription	StandardTenScore Average 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	High Score Description
A	การเข้าสังคม	ชอบอยู่คนเดียว		ชอบเข้าสังคม
B	สติปัญญา	สติปัญญาด้อย		สติปัญญาสูง
C	ความมั่นคงทางอารมณ์	อารมณ์อ่อนไหว		อารมณ์มั่นคง
E	การกล้าแสดงออก	อ่อนน้อมถ่อมตน		รักษาสิทธิของตนเอง
F	ความร่าเริง	จริงจังกับชีวิต		ทำตัวตามสบาย
G	มโนธรรม	เห็นแก่ได้ชอบสะดวก		รับผิดชอบดีมีมโนธรรม
H	การกล้าเผชิญ	ประหม่า อาย		กล้าหาญ กล้าเสี่ยง
I	จิตใจอ่อนโยน	แข็งกร้าว เข้มแข็ง		อ่อนไหว ไม่มั่นคง
L	ความระแวง	ไว้วางใจผู้อื่น		มีความหวาดระแวง
M	การจินตนาการ	ปฏิบัติจริง		เพ้อฝัน
N	การเข้าใจความรู้สึกของคนอื่น	มั่นคงเปิดเผย		ฉลาด มีเล่ห์เหลี่ยม
O	ความวิตกกังวล	จิตใจสงบ		วิตกกังวล
Q1	ความอิสระเสรี	อนุรักษ์ของเดิม		คิดสร้างสรรค์แนวทาง
Q2	การพึ่งตนเอง	ยึดกลุ่ม		พึ่งตนเอง
Q3	การควบคุมอารมณ์	ไม่มีวินัย		ควบคุมตนเองได้
Q4	ความเครียด	รู้จักผ่อนคลาย		เครียด

ภาพประกอบ 6 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยองค์ประกอบแต่ละด้านของบุคลิกภาพพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า จำแนกตาม ตำแหน่งงาน

———— แทน งานกลุ่มการตลาด

- - - - - - แทน งานกลุ่มเทคนิค

จากตาราง 11 และภาพประกอบ 6 พบว่า พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าที่มีลักษณะงาน คือ งานการตลาด และงานเทคนิค มีบุคลิกภาพด้าน การเข้าสังคม(A) สติปัญญา(B) ความมั่นคงทางอารมณ์(C) การกล้าแสดงออก(E) ความร่าเริง(F) มโนธรรม(G) การกล้าเผชิญ(H) จิตใจอ่อนโยน(I) ความหวาดระแวง(L) การจินตนาการ(M) การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น(N) ความวิตกกังวล(O) ความอิสระเสรี(Q1) การพึ่งตนเอง(Q2) การควบคุมอารมณ์(Q3) ความเครียด(Q4) ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

บทย่อ สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

บทย่อ

ความมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า

2. เพื่อเปรียบเทียบบุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าตามตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และกลุ่มงาน

สมมุติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้ามีบุคลิกภาพอยู่ในเกณฑ์ปกติในองค์ประกอบแต่ละด้าน

2. พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าเพศชายและเพศหญิงมีบุคลิกภาพแตกต่างกัน

3. พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าอายุต่างกันมีบุคลิกภาพแตกต่างกัน

4. พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าระดับการศึกษาต่างกันมีบุคลกภาพแตกต่างกัน

5. พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าประสบการณ์การทำงานต่างกันมีบุคลิกภาพแตกต่างกัน

6. พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้ากลุ่มงานการตลาดและกลุ่มงานเทคนิคมีบุคลิกภาพแตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าจำนวน 220 คน ซึ่งอยู่ในกลุ่มงานการตลาด (Marketing) จำนวน 52 คนและพนักงานที่อยู่ในกลุ่มงานเทคนิค (Technical) จำนวน 168 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า จำนวน 110 คน ซึ่งอยู่ในกลุ่มงานการตลาด(Marketing) จำนวน 26 คน และพนักงานที่อยู่ในกลุ่มงานเทคนิค (Technical) จำนวน 84 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้นจากประชากร โดยใช้สัดส่วนประชากร : กลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 2 : 1

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เป็นแบบทดสอบ 16 PF (The Sixteen Factor Personality Test) Form A ซึ่งเรย์มอนด์ บี แคทเทล (Raymond B. Cattell) ได้สร้างขึ้นตามทฤษฎีองค์ประกอบ(Factor Theory) และดร. พัชรีวัลย์ เกตุแก่นจันทร์ ได้แปลและเรียบเรียงเป็นภาษาไทย มีจำนวน 187 ข้อ โดยแบ่งแบบทดสอบออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1	ข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และกลุ่มงาน
ตอนที่ 2	แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16PF Form A

.วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากผู้บริหารที่รับผิดชอบควบคุมดูแลพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า

2. ผู้วิจัยจัดกลุ่มและนัดหมายในการทำแบบทดสอบโดยใช้ระยะเวลาระหว่าง เดือนกรกฎาคม - สิงหาคม 2450 เก็บข้อมูล 110 ฉบับ ได้มา 110 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

.วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. ตรวจให้คะแนนแต่ละองค์ประกอบของบุคลิกภาพของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคล โดยนำคะแนนดิบไปแปลผลเป็นคะแนนมาตรฐานสิบ (Sten Score) ตามคู่มือของแบบทดสอบ 16 PF

2. จำแนกกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรอิสระที่ต้องการศึกษา คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และกลุ่มงาน

3. คำนวณค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนบุคลิกภาพตามตัวแปรอิสระที่ต้องการศึกษา

4. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยบุคลิกภาพระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มโดยใช้ t- test

5. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยบุคลิกภาพระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) ถ้าพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้การทดสอบของ นิวแมน - คูลส์ (Newman Kuels Method)

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. ผลการศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า มีบุคลิกภาพเด่นชัดในแต่ละองค์ประกอบโดยพิจารณาจากผลคะแนนมาตรฐานสิบต่ำกว่า 4.75 มีค่าเป็นลบและคะแนนมาตรฐานสิบสูงกว่า 6.00 เป็นค่าบวกตาม 16 PF Test Profile พบว่า

บุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าส่วนใหญ่มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง คะแนนมาตรฐานสิบระหว่าง 4.75 - 6.00 คือ องค์ประกอบด้านการเข้าสังคม (A) ด้านความมั่นคงทางอารมณ์(C) ด้านการกล้าแสดงออก(E) ด้านมโนธรรม(G) ด้านการกล้าเผชิญ(H) ด้านจิตใจอ่อนโยน(I) ด้านความระแวง(L) ด้านจินตนาการ(M) ด้านการเข้าใจความรู้สึกของคนอื่น(N) ด้านความวิตกกังวล(O) ด้านความอิสระเสรี(Q1) ด้านการพึ่งตนเอง(Q2) ด้านการควบคุมอารมณ์(Q3) ด้านความเครียด(Q4) และมีบุคลิกภาพองค์ประกอบที่มีค่า คะแนนมาตรฐานสิบ ต่ำกว่า 4.75 อยู่ 2 ด้านคือ

องค์ประกอบด้านสติปัญญา (B) พบว่า พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้ามีความคิดไม่ทันสมัย ไม่ทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในสังคมและไม่มีความบากบั่น

องค์ประกอบด้านความร่าเริง(B) พบว่า พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้ามีลักษณะนิสัยจริงจัง เงียบขรึม ครุ่นคิด และจริงจังต่อชีวิต

2. ผลการเปรียบเทียบบุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และกลุ่มงาน พบว่า

2.1 พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าเพศชายและเพศหญิง มีบุคลิกภาพในองค์ประกอบแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.2 พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าที่มีอายุต่างกัน คืออายุระหว่าง 20 - 30 ปีและ 31 - 40 ปี มีบุคลิกภาพในองค์ประกอบแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

2.3 พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาปวส. ปริญญาตรี ปริญญาโท มีบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์(C) แตกต่างกัน กับพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย พนักงานที่มีหน้าที่ให้

หน้าที่ให้บริการลูกค้าระดับการศึกษา ปวส. ปริญญาตรี และปริญญาโท มีบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์(C) ไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลิกภาพด้านอื่นๆ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน คือ พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 ปีขึ้นไปมีบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์(C) แตกต่างกันกับพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 0 - 1 ปี 1 - 2 ปี 2 - 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าที่มีประสบการณ์การทำงาน 5ปีขึ้นไปมีบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์สูงกว่าพนักงานที่มีแปรประสบการณ์การทำงาน 0- 1 ปี 1 -2 ปี 2 - 5 ปี ส่วนพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าที่มีประสบการณ์การทำงาน 0 - 1ปี 1 -2ปี 2 - 5 ปี มีบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์(C) ไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลิกภาพด้านอื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.5 พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าที่อยู่ในกลุ่มงานการตลาดและกลุ่มงานเทคนิคมีบุคลิกภาพในองค์ประกอบแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

<u>อภิปรายผล</u>

1. บุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า จากการศึกษาพบว่า ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 1 ที่ว่า พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้ามีบุคลิกภาพอยู่ในเกณฑ์ปกติในองค์ประกอบแต่ละด้าน เพราะ พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้ามีบุคลิกภาพด้านการเข้าสังคม ความมั่นคงทางอารมณ์ การกล้าแสดงออก มโนธรรม การกล้าเผชิญ จิตใจอ่อนโยน ความระแวง จินตนาการ การเข้าใจความรู้สึกของคนอื่น ความวิตกกังวล ความอิสระเสรี การพึ่งตนเอง การควบคุมอารมณ์และความเครียด อยู่ในเกณฑ์ปกติ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ สมชาติ กิจยรรยง (2521 : 13 - 14) ที่กล่าวว่า คุณสมบัติที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการคือ ต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้า รู้จักวิธีการติดต่อสื่อสารที่ดี มีมารยาท มีความรับผิดชอบ มีความสามารถรอบรู้ มีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ มีสุขภาพจิตที่ดี นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับบุคลิกภาพของนักธุรกิจที่ประสบความสำเร็จทางด้านธุรกิจ สิริ เปรมจิต (2505 : 20 -455) กล่าวถึงบุคลิกภาพของพระยาภิรมย์ภักดี (บุญรอด เศรษฐบุตร) เจ้าของบริษัทบุญรอดบริเวอรี่จำกัด เมืองไทย ที่มีลักษณะบุคลิกภาพ กล้าเสี่ยงอันตราย กล้าแสดงออก แคล่วคล่องว่องไว รักความก้าวหน้า ชอบสนุกสนาน กล้าซักถาม เชื่อมั่นในตนเอง ไม่ยอมแพ้ ไม่ถือตัว ชอบสังสรรค์ พึ่งตนเอง

ส่วนองค์ประกอบด้านสติปัญญา(B) และ ด้านความร่าเริง (F) มีแนวโน้มไปในทางลบคือ องค์ประกอบด้านสติปัญญา พบว่า พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าเป็นผู้ที่มีความคิดไม่ทันสมัย ไม่ทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในสังคม และไม่มีความบากบั่น องค์ประกอบด้านความร่าเริง พบว่า พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้ามีลักษณะนิสัยจริงจัง เงียบขรึม ครุ่นคิด และจริงจังต่อชีวิต ซึ่งลักษณะดังกล่าวเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นมากสำหรับพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าที่ควรจะได้รับการพัฒนาและปรับปรุงให้ดีขึ้น ซึ่งสำอางค์ งามวิชา(2525 : 110 - 114) ได้กล่าวถึงบุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีความกระตือรือล้น มองโลกในแง่ดี เชื่อมั่นในตนเอง จริงใจ มีความคิดริเริ่ม มีความปราดเปรื่องทางสมอง รู้จักควบคุมตนเอง มีความกล้า

2. การเปรียบเทียบบุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า โดยจำแนกตามตัวแปรอิสระ ทั้ง 5 ด้าน คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และกลุ่มงานปรากฏผลดังนี้

2.1 <u>จำแนกตามเพศ</u>

จากการศึกษาพบว่า ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 2 ที่ว่า พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าเพศชายและเพศหญิงมีบุคลิกภาพแตกต่างกัน เพราะ พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าเพศชายและเพศหญิงมีบุคลิกภาพในองค์ประกอบแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยคิดว่า พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงก็ต้องทำหน้าที่บริการลูกค้าให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและได้รับการบริการตามความต้องการ ดังนั้นจึงไม่น่าขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของผู้ให้บริการอย่างเดียว น่าจะขึ้นอยู่กับความต้องการของลูกค้า

2.2 <u>จำแนกตามอายุ</u>

จากการศึกษาพบว่า ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 3 ที่ว่าพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าอายุต่างกันมีบุคลิกภาพแตกต่างกัน เพราะ พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าที่มีอายุต่างกัน คือ 20 - 30 ปีและ 31 - 40 ปี มีบุคลิกภาพในองค์ประกอบแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยคิดว่า พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าไม่ว่าจะมีอายุอยู่ในช่วงใดก็ต้องทำหน้าที่บริการลูกค้าให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและได้รับการบริการตามความต้องการ ดังนั้นจึงไม่น่าขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของผู้ให้บริการอย่างเดียว น่าจะขึ้นอยู่กับความต้องการของลูกค้า

2.3 <u>จำแนกตามระดับการศึกษา</u>

จากการศึกษาพบว่า เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่4 ที่ว่า พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าระดับการศึกษาต่างกันมีบุคลิกภาพแตกต่างกัน เพราะ พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าที่มี

ระดับการศึกษาต่างกันมีบุคลิกภาพในองค์ประกอบแต่ละด้านใกล้เคียงกันยกเว้น ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ปริญญาตรี และปริญญาโทมีความมั่นคงทางอารมณ์สูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของอนาสตาซี (Anastasi. 1968 : 11) ที่มีความเห็นสอดคล้องกับ มัน (Munn.1966 : 258) ว่า บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลเป็นผลรวมของพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมซึ่งการศึกษาก็จัดเป็นสิ่งแวดล้อมของแต่ละบุคคล

2.4 <u>จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน</u>

จากการศึกษาพบว่า เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 5 ที่ว่า พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าประสบการณ์การทำงานต่างกันมีบุคลิกภาพแตกต่างกัน เพราะ พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีบุคลิกภาพในองค์ประกอบแต่ละด้านใกล้เคียงกัน ยกเว้นด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ที่พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 ปีขึ้นไปมีความมั่นคงทางอารมณ์สูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 0 - 1 ปี 1 - 2 ปี 2 - 5 ปี ซึ่งสอดคล้องกับ มัน (Mun. 1996 : 258) ว่า บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลเป็นผลรวมของพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมซึ่งประสบการณ์การทำงานก็จัดว่าเป็นสิ่งแวดล้อม ผู้วิจัยคิดว่า ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมาก ย่อมผ่านปัญหาต่างๆมามากมายจึงทำให้สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี

2.5 <u>จำแนกตามกลุ่มงาน</u>

จากการศึกษาพบว่า ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 6 ที่ว่า พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้ากลุ่มงานการตลาดและกลุ่มงานเทคนิคมีบุคลิกภาพแตกต่างกัน เพราะ พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้ากลุ่มงานการตลาดและกลุ่มงานเทคนิคมีบุคลิกภาพในองค์ประกอบแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยคิดว่าพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า ถึงจะอยู่หน่วยงานไหนก็ต้องทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าเกิดความพึงพอใจและได้รับบริการตามความต้องการ ดังนั้นจึงไม่น่าขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของผู้ให้บริการอย่างเดียว น่าจะขึ้นอยู่กับความต้องการของลูกค้า

สรุปได้ว่า เมื่อเปรียบเทียบบุคลิกภาพจำแนกตามตัวแปรด้าน เพศ อายุ กลุ่มงาน พบว่า บุคลิกภาพไม่แตกต่างกัน แสดงว่า งานบริการขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ถ้าผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้สำเร็จตามความมุ่งหมายที่ผู้รับบริการต้องการ การบริการก็มีประสิทธิภาพได้

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าบุคลิกภาพของพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าทั้ง 5 ด้าน คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และกลุ่มงาน ในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อพึงกระทำและเสนอแนะดังนี้

1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำข้อมูลใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงวิธีการคัดเลือกพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าและพนักงานทั่วไป

1.2 นำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การจัดอบรม การประชุมสัมมนา การระดมความคิด การฝึกความคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการวิจัยกับพนักงานทุกคนในบริษัทเพื่อหาค่า เกณฑ์ปกติ (Norms) ของบุคลิกภาพของพนักงานทั้งบริษัท

2.2 ควรทำการวิจัยในรูปแบบเชิงทดลองเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานให้ดียิ่งขึ้นโดยใช้เทคนิคต่างๆ เช่น กิจกรรมกลุ่ม การฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสม เป็นต้น.

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

จิรานันท์ ประเสริฐศรี. ความสัมพันธ์ระหว่างเชาน์ปัญญาจากแบบทดสอบวาดภาพคนและแบบทดสอบวัดเชาน์ปัญญาแบบวิสค์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษา สังกัดสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร.ปริญญานิพนธ์.กศม.กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2535, อัดสำเนา.

จำรัส แจ่มจันทร์. การศึกษาบุคลิกภาพของครูผู้สอนนักเรียนที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาโดยใช้แบบทดสอบ 16 PF . ปริญญานิพนธ์. กศม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2539, อัดสำเนา.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2530.

ดรุณจิต อุตรมาตย์. การศึกษาบุคลิกภาพของนายอำเภอโดยใช้แบบทดสอบ 16 PF . ปริญญานิพนธ์ . กศม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532. อัดสำเนา.

ติวเตอร์. เอกสารสรุปการพัฒนาบุคคล. 2530.

ทนง ทองเต็ม. เอกสารประกอบการบรรยายเรื่องการพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม.2535.

นวลละออ สุภาผล. ทฤษฎีบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527.

ผอบเธียร วงศ์ภักดี. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย. ปริญญานิพนธ์. กศม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2537 , อัดสำเนา.

วรรณะ แก้วมณีเอี่ยม. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพด้านธุรกิจกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ สายวิชาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญานิพนธ์. กศม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2536, อัดสำเนา

วันดี พูลสวัสดิ์. ปัญหาการบริหารงานบุคลากรของโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ประเภทการศึกษานอกระบบโรงเรียน สาขาวิชาภาษาอังกฤษ ในกรุงเทพมหานคร ตามทัศนะของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอน. ปริญญานิพนธ์. กศม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2536.อัดสำเนา.

สมชาติ กิจยรรยง. สร้างบริการสร้างความประทับใจ. บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด. กรุงเทพฯ : 2521.

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. ความรู้พื้นฐานด้านการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : 2535.

สัมพันธ์ บังผล. การศึกษาบุคลิกภาพของครูผู้สอนนักเรียนที่มีความบกพร่องทางการได้ยินโดยใช้แบบทดสอบ 16 PF . ปริญญานิพนธ์. กศม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2535. อัดสำเนา.

เสริมพันธ์ สุทธิธานี. เอกสารประกอบการบรรยาย หลักสูตร Effective servicing techniques. 2540

Cattell, Raymond B. Personality . Newyork : Mcgraw. Hill, 1950

Cattell, Raymond B. and Herbert W. Eber. Handbook for the sixteen personality factor questionnaire Form A, B & C . 1975. Edition with 1964 Supplementation.

ภาคผนวก

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ สุวภาพ พิสัยพันธ์

เกิด วันที่ 27 ธันวาคม 2510

ที่อยู่ปัจจุบัน 77 / 1 ลาดพร้าว 81 ถนนลาดพร้าว ต.วังทองหลาง บางกะปิ กรุงเทพฯ 10310

สถานที่ทำงาน 1252 บริษัทดาต้าแมท จำกัด (มหาชน) ถ. พัฒนาการ เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250

ตำแหน่ง Account Executive

ประวัติการศึกษา

2530 นาฏศิลป์ชั้นสูง (ละครนาง) วิทยาลัยนาฏศิลป์ กรุงเทพฯ กรมศิลปากร

2532 การศึกษาบัณฑิต (เอกวัดผลการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

2540 การศึกษามหาบัณฑิต (เอกจิตวิทยาการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร