

การศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวกัญญา วารีเพชร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

พฤษภาคม 2546

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

155.2
ก383ก
ธ.3

การศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

17 พ.ย. 2546

บทคัดย่อ
ของ
นางสาวกัญญา วารีเพชร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

พฤษภาคม 2546

๒๕๔๖

กัญญา วารีเพชร. (2546). *การศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)*
สารนิพนธ์ กศ. ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร. บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ .

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และเปรียบเทียบบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ใน 8 ด้าน ได้แก่ ความเชื่อมั่นในตนเอง การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การปรับตัว ระเบียบวินัย ความรับผิดชอบ การทำงานเป็นกลุ่ม ความคิดริเริ่ม และ ความเป็นผู้นำ ตามตัวแปร เพศ อายุ และประสบการณ์การทำงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ปี 2545 ในภาค 7 ได้แก่ จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสงคราม จังหวัดราชบุรี จังหวัดนครปฐม จังหวัดสุพรรณบุรี จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามบุคลิกภาพ แบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) 4 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t -test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One – Way Analysis of Variance) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่

ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการปรับตัวเข้ากับผู้อื่นอยู่ในระดับน้อย และด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ด้านระเบียบวินัย ด้านความรับผิดชอบ ด้านการทำงานเป็นกลุ่ม ด้านความคิดริเริ่ม และด้านความเป็นผู้นำ อยู่ในระดับมาก
2. บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ชายและหญิง มีบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน มีบุคลิกภาพด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านระเบียบวินัย ด้านความรับผิดชอบ ด้านการทำงานเป็นกลุ่ม ด้านความคิดริเริ่ม และโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความเป็นผู้นำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และด้านการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
4. บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบและด้านความเป็นผู้นำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ด้านการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น ด้านระเบียบวินัย ด้านการทำงานเป็นกลุ่ม และด้านความคิดริเริ่ม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

**A STUDY OF STAFF'S PERSONALITY IN AYUDHYA BANK PUBLIC
COMPANY LIMITED**

**AN ABSTRACT
BY
MISS KANYA WAREEPETCH**

**Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree majoring in Business Education at
Srinakharinwirot University**

May 2003

Kanya Wareepetch. (2003) . *A Study Of The Personalities Of The Staff Of The Bank Of Ayudhya Public Company Limited.* Master Project. M.Ed. (Business Education). Bangkok : Graduate Schlool. Srinakharinwirot University . Advisor : Assos. Prof. Dr. Booncherd Pinyoanantapong.

This study aimed to investigate and compare personality of staff of the Bank of Ayudhya Public Co. Ltd. In 8 aspects, namely , self – confidence , problem solving , adaptation , regulation , responsibility , group work , creativity , and leadership , according to their sex , age , and work experience.

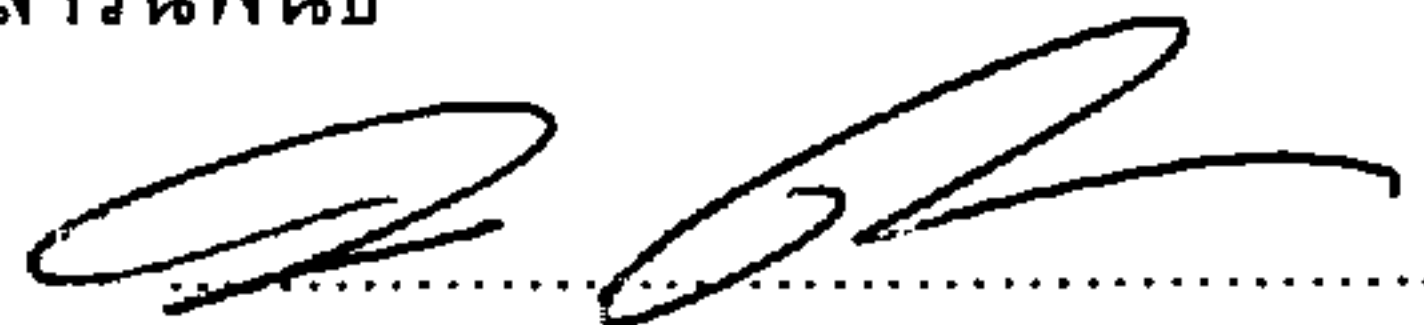
The subjects comprised 200 staff in the Bank of Ayudhya Public Co. LTd. In Region 7 , Changwat Samut Sakhon , Changwat Samut Songkram , Changwat Ratchaburi , Changwat Nakhon Prathom , Changwat Suphan Buri , Changwat Kanchanaburi , Changwat Phetchaburi , and Chanwat Prachuab Khiri Khan. 4 – rating scale questionnaire was administered. Then data were anaiyzed by percentage , mean , standard deviation , t – test , One – Way Analysis of Variance , and Sheffe method.

The results revealed that :

1. Personality of the staff of the Bank of Ayudhya Publicè Co.Ltd. was at a high level as a whole. When considered each aspects, it was found that adaptation was at a low level, whereas self – confidence, problem solving, regulation, responsibility, group work, creativity, and leadership was at a high level.
2. There was a significant difference at .01 level among those of male and female staff on responsibility, whereas there was no significant difference in other aspects.
3. There was a significant difference at .01 level among those of staff with different age on self – confidence, regulation, responsibility, group work, creativity, and as a whole, whereas there was a significant difference at .05 level on leadership and there was no significant difference on problem – solving and adaptation.
4. There was a significant difference at .01 level among those of staff with different work experience on responsibility and leadership. Whereas there was no significant difference on self - confidence, problem – solving, adaptation, regulation, group work, creativity, and as a whole.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



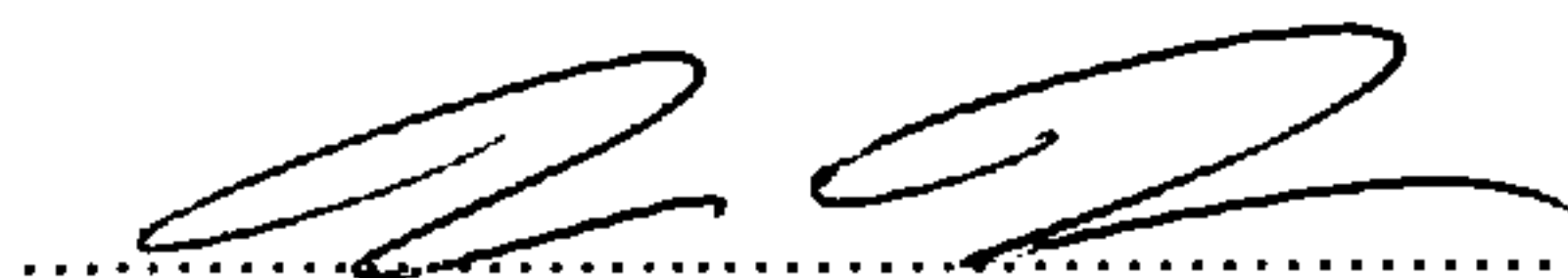
(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

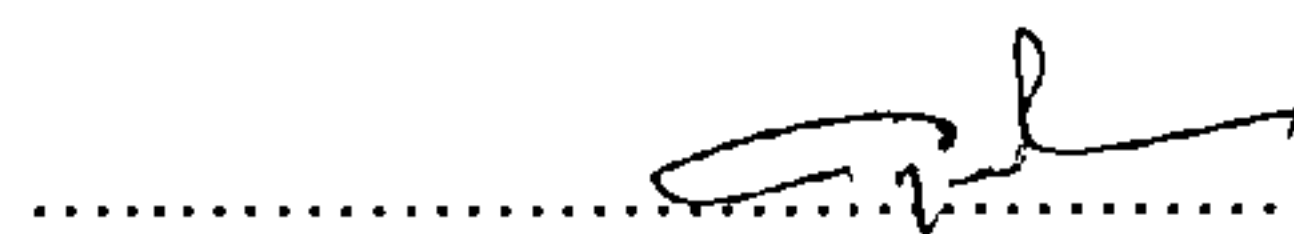


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย)

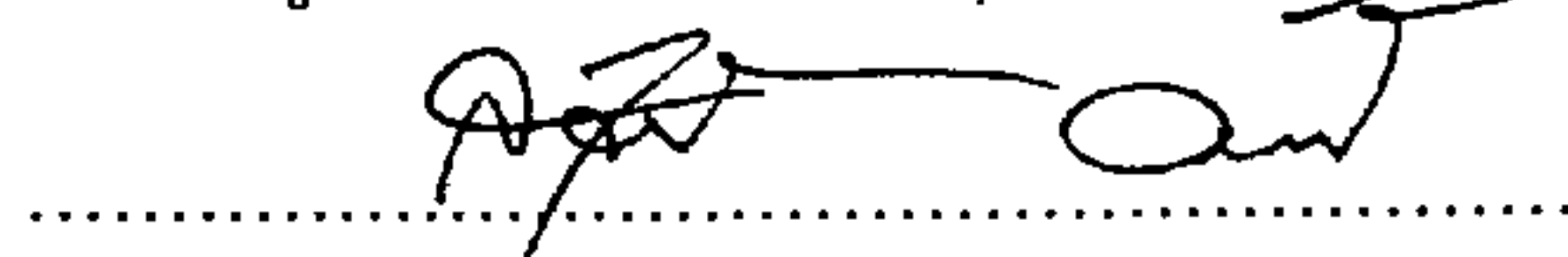
คณะกรรมการสอบ



..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์)



.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย)



.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรกวิน)

วันที่ ๑ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีจากความเมตตากรุณาในการให้คำปรึกษาแนะนำ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น จากท่านรองศาสตราจารย์ ดร. บุญเชิด ภิญโญนนพวงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. วิทยา วัชรวิทยากุล นายพันธ์ยศ ไวยากรณวิลาศ อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ อาจารย์พรพรรณ วัฒนวิชัย และ อาจารย์วงษ์สันติ รัตน์บำรุง ที่กรุณาให้คำแนะนำ และตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย และ รองศาสตราจารย์ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ ที่กรุณาร่วมเป็นคณะกรรมการสอบ และให้คำแนะนำ จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้การอบรม สั่งสอน และประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนประสบการณ์ ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งได้รับความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ พนักงานบริหารและพนักงานปฏิบัติการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาแก่บิดา มารดา ครู อาจารย์ ผู้บังคับบัญชา ผู้มีพระคุณทุกท่าน ตลอดจนครอบครัวของผู้วิจัย ที่ได้กรุณาอบรม สั่งสอน และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยในการศึกษาค้นคว้าเสมอมา

กัญญา วารีเพชร

สารบัญ ✓

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	2
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	2
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	3
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวความคิด.....	5
สมมุติฐานการวิจัย.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ.....	6
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพนักงานธนาคาร.....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพนักงานธนาคาร.....	28
3. วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	33
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	33
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	67
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	67
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	67
ขอบเขตในการศึกษาค้นคว้า.....	68

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5(ต่อ) การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	68
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	68
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	68
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
อภิปรายผล.....	72
ข้อเสนอแนะ.....	78
บรรณานุกรม.....	80
ภาคผนวก.....	85
ภาคผนวก ก	86
ภาคผนวก ข.....	100
ภาคผนวก ค	105
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	109

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	หาค่าจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ และประเภทการทำงาน.....	43
2	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้าน.....	44
3	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง โดยรวมและรายข้อ.....	45
4	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า โดยรวมและรายข้อ.....	46
5	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น โดยรวมและรายข้อ.....	47
6	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านระเบียบวินัย โดยรวมและรายข้อ.....	48
7	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านความรับผิดชอบ โดยรวมและรายข้อ.....	49
8	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านการทำงานเป็นกลุ่ม โดยรวมและรายข้อ.....	50
9	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านความคิดริเริ่ม โดยรวมและรายข้อ.....	51
10	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านความเป็นผู้นำ โดยรวมและรายข้อ.....	52
11	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม เพศ โดยรวมและรายด้าน.....	53
12	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม อายุ โดยรวมและรายด้าน.....	55
13	ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง จำแนกตาม อายุ.....	57
14	ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านระเบียบวินัย จำแนกตาม อายุ.....	58
15	ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านความรับผิดชอบ จำแนกตาม อายุ.....	59
16	ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านการทำงานเป็นกลุ่ม จำแนกตาม อายุ.....	60
17	ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านความคิดริเริ่ม จำแนกตาม อายุ.....	61

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่คุณภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านความเป็นผู้นำ จำแนกตาม อายุ	62
19 การทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่คุณภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยรวม จำแนกตาม อายุ.....	63
20 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมและรายด้าน.....	64
21 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่คุณภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านความรับผิดชอบ จำแนกตาม ประสิทธิภาพในการทำงาน.....	66
22 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่คุณภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านความเป็นผู้นำ จำแนกตาม ประสิทธิภาพในการทำงาน.....	67

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การเปลี่ยนแปลงในสังคมปัจจุบันย่อมมีอิทธิพลก่อให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงและรวดเร็วทั้งด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านสังคม ตลอดจนด้านวิชาการและเทคโนโลยี มีผลกระทบโดยตรงต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เทคโนโลยี ตลอดจนการเกิดโอกาสทางธุรกิจอย่างรวดเร็ว เพื่อต้องการที่จะก้าวสู่ระดับมืออาชีพ องค์กรทุกองค์กรต่างก็พึงปรารถนาบุคลากรที่มีศักยภาพและความสามารถที่องค์กรต้องการ ทั้งระบบงาน คุณสมบัติ และการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ความต้องการบุคคลที่มีบุคลิกภาพที่เอื้อต่อการทำงาน บุคลิกภาพมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตมนุษย์ในสังคม ทั้งในด้านส่วนตัวและอาชีพการงาน บุคลิกภาพที่ดีเป็นที่ชื่นชอบของคนโดยทั่วไป ทำให้สามารถสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างราบรื่น ส่งผลให้ประสบความสำเร็จในด้านต่าง ๆ ของชีวิตตามไปด้วย

การพัฒนาด้านบุคลากรของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นธุรกิจที่ใช้แรงงานเป็นปัจจัยสำคัญ การปรับปรุงพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กร โดยเฉพาะพนักงานประจำสาขาควรนำมืออาชีพที่มีความรู้ความสามารถสูงและมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลเข้ามา ร่วมกันมากขึ้น พนักงานธนาคารเป็นบุคลากรที่สำคัญยิ่งต่อองค์กร จะเป็นผู้บริหารผลการดำเนินงานและบริหารความเสี่ยงของธนาคาร จำเป็นต้องมีจรรยาบรรณที่ดีต่อวิชาชีพ ตลอดจนเป็นตัวอย่างในการเรียนรู้ พัฒนาตนเอง เพื่อเป็นผู้บริหารมืออาชีพ (Career Management) ต่อไป การเรียนรู้และพัฒนา เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลให้เป็นไปในทางที่ถูกต้อง และดีขึ้นกว่าเดิม ซึ่งเกิดจากอิทธิพลของบุคคล และสิ่งแวดล้อม (บุญเจลา สุริยวรรณ.2533 : 7 ; อ้างอิงจาก สุชา จันทรธรม.2531) โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากได้มีการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ และการพัฒนาบุคลิกภาพ จะช่วยให้ผู้เรียนรู้บรรลุวัตถุประสงค์และเกิดความพึงพอใจในการเรียน ซึ่งเป็นแนวทางสู่การปฏิบัติที่ดีได้ เพราะการเรียนรู้ย่อมเป็นการเปลี่ยนแปลงและนำไปสู่การพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้นองค์กรต่าง ๆ ให้ความสำคัญต่อการคัดเลือก สรรหา บุคลากร ที่มีศักยภาพ ที่มีประสิทธิภาพ มีบุคลิกภาพ ที่ดีที่เหมาะสม กับองค์กรให้มากที่สุดและเป็นที่ยอมรับกันว่า การบริการที่ดีนั้นย่อมเกิดจากพนักงานที่มีบุคลิกภาพที่ดีเพราะบุคลิกภาพมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการประกอบอาชีพของบุคคล ดังนั้น (ดุ้ย ชุมสาย. 2508 : 3) ได้กล่าวไว้ว่า นอกจากความรู้เชาวน์ปัญญาและความขยันขันแข็ง บุคลิกภาพเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในอาชีพการงานต่าง ๆ และการที่บุคคลนั้นจะประกอบอาชีพได้ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความรู้ ความสนใจ ความถนัด และบุคลิกภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลิกภาพมีส่วนสำคัญที่จะใช้พิจารณา ว่าบุคคลนั้นเหมาะสมกับอาชีพใด—ความสำคัญของบุคลิกภาพนี้ เดโซ สวานานนท์ (2508 : 22) ได้กล่าวถึงบุคลิกภาพว่ามีบทบาทที่สำคัญในการดำเนินชีวิตในสังคมเป็นอย่างมาก ความสำเร็จ และความล้มเหลวในการประกอบอาชีพของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับ ฮอลแลนด์ (Holland. 1966 : 132) ที่ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อการเลือกอาชีพและบุคคลจะประกอบอาชีพที่เหมาะสมกับบุคลิกภาพของตน

บุคลิกภาพของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญที่จะสนับสนุนให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ ประสบผลสำเร็จและมีความก้าวหน้าเป็นอย่างมาก การประกอบอาชีพการงานของบุคคลจะประสบความสำเร็จ หรือการที่บุคคลอื่นจะมีความรู้สึกยกย่อง ให้ความรักใคร่เอ็นดู เกลียดชัง หรือมีเจตคติอย่างไรรื่นขึ้นขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของบุคคล เพราะบุคลิกภาพที่แสดงออกนั้นมีอิทธิพลต่อความคิด ความรู้สึกของผู้พบเห็น ดังที่ วัชร ฐระคำ (2524 : 137) กล่าวว่า การที่บุคคลจะประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของบุคคลเป็นสำคัญ ทั้งนี้เพราะคุณสมบัติส่วนตัวนับว่าสำคัญอย่างยิ่ง

บุคลิกภาพ เป็นคำที่เราทุกคนมักจะคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี เพราะจะมีการพูดกันอยู่เสมอ ความหมายบุคลิกภาพ ดังที่ วิจิตร อวระกุล (2539 : 4) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือทุกสิ่งทุกอย่างที่รวมกันขึ้นเป็นบุคคล เช่น รูปร่าง หน้าตา ท่าทาง กิริยา มารยาท การแต่งกาย การแสดงออก การพูด การคิด ความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติ ความต้องการ อารมณ์ ความสนใจ และ กมลรัตน์ กรีทอง (2540 : 1) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ การแสดงออก แต่ละบุคคลที่แสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์ของตนเอง โดยแสดงออกทั้งด้านภาษาถ้อยคำและภาษาท่าทาง

ด้วยเหตุความสำคัญของบุคลิกภาพของพนักงานธนาคาร ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์จะศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารงานและเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานให้ฝ่ายงานบริหาร ใช้ในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรของพนักงาน ตามเส้นทางความก้าวหน้าทางวิชาชีพ ให้มีบทบาท ศักยภาพ และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามตัวแปร เพศ อายุ และประสบการณ์การทำงาน ทั้ง 8 ด้าน คือด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ด้านการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น ด้านระเบียบวินัย ด้านความรับผิดชอบ ด้านการทำงานเป็นกลุ่ม ด้านความคิดริเริ่ม และด้านความเป็นผู้นำ

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการศึกษาและค้นคว้าในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ทราบถึงบุคลิกภาพของพนักงาน จำแนกตาม เพศ อายุ และประสบการณ์การทำงาน อันจะเป็นข้อมูลและแนวทางให้ผู้บริหารนำไปพัฒนา ปรับปรุง และพัฒนาบุคลิกภาพในหน่วยงานให้เหมาะสมตามสภาพแวดล้อมและศักยภาพของบุคคล เป็นประโยชน์ในการคัดเลือกและกำหนดบุคลากรให้เหมาะสมกับลักษณะงาน และให้ตรงกับตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนให้คำปรึกษาแก่พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในการปรับปรุงพัฒนาตนเองในงานอาชีพให้ดียิ่งขึ้น

✓ ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

พนักงานธนาคารประจำสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ปี 2545 ในภาค 7 ได้แก่ จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสงคราม จังหวัดราชบุรี จังหวัดนครปฐม จังหวัดสุพรรณบุรี จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวม 8 จังหวัด รวม 31 สาขา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

พนักงานธนาคารประจำสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในภาค 7 ประกอบด้วย พนักงานบริหารและพนักงานปฏิบัติการ รวม 31 สาขา รวม 200 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือคุณลักษณะของพนักงาน ซึ่งแบ่งได้ดังนี้

1. เพศ แบ่งเป็น

— 1.1-เพศหญิง

— 1.2-เพศชาย

2. อายุ

2.1 อายุ ตั้งแต่ 25 – 35 ปี

2.2 อายุ ตั้งแต่ 36 – 40 ปี

2.3 อายุ ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป

3. ประสบการณ์การทำงาน

3.1 ตั้งแต่ 2 – 5 ปี

3.2 ตั้งแต่ 6 – 10 ปี

3.3 ตั้งแต่ 10 ขึ้นไป

✓ ตัวแปรตาม คือ บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ซึ่งแบ่งออกเป็น 8 ด้าน คือ

1. ความเชื่อมั่นในตนเอง

2. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

3. การปรับตัวเข้ากับผู้อื่น

4. ระเบียบวินัย

5. ความรับผิดชอบ

6. การทำงานเป็นกลุ่ม

7. ความคิดริเริ่ม

8. ความเป็นผู้นำ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บุคลิกภาพของพนักงานธนาคาร

หมายถึง คุณลักษณะของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยส่วนรวม ซึ่งแสดงออกด้วยการพูด การคิด และพฤติกรรม ที่ได้แสดงออกมา ประกอบด้วยลักษณะต่าง ๆ 8 ลักษณะ ดังนี้

1.1 ความเชื่อมั่นในตนเอง หมายถึง การแสดงออกของพนักงานที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความมั่นใจในตนเอง เป็นตัวของตัวเอง รู้จักพึ่งตนเอง มีจิตใจที่มั่นคง กล้าพูด กล้าซักถาม กล้าที่จะกระทำการต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงตามที่ตั้งใจไว้โดยไม่หวั่นไหวหรือลังเล แม้จะมีเหตุการณ์หรือสิ่งอื่นใดเป็นอุปสรรคไม่ย่อท้อสามารถควบคุมอารมณ์ให้อยู่ในสภาพปกติได้ดี

1.2 การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า หมายถึง การแสดงของพนักงานที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความกล้าเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ หาแนวทางแก้ไขปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

1.3 การปรับตัวเข้ากับผู้อื่น หมายถึง การแสดงออกของพนักงานที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความสามารถในการใช้ชีวิตและการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ มีมนุษยสัมพันธ์ดี เข้าใจและยอมรับความแตกต่างของผู้อื่น

1.4 ระเบียบวินัย หมายถึง การแสดงออกของพนักงานที่แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความตรงต่อเวลา เคารพสิทธิของผู้อื่น จัดระเบียบสิ่งของให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยสามารถควบคุมตนเองไม่ทำอะไรตามใจชอบ และปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับ

1.5 ความรับผิดชอบ หมายถึง การแสดงออกของพนักงานที่แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความตั้งใจทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย รู้สึกผิดหรือสละอายเมื่อกระทำความผิด อดทนไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มีความเพียรพยายาม อดทน และปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายเต็มความสามารถ

1.6 การทำงานเป็นกลุ่ม หมายถึง การแสดงออกของพนักงานที่แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น สามารถวิจารณ์อย่างเปิดเผยตรงไปตรงมาและสร้างสรรค์ มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นต่อกลุ่มได้ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เป็นหมู่คณะได้

1.7 ความคิดริเริ่ม หมายถึง การแสดงออกของพนักงานที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความกล้าริเริ่มทำสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความคิดเป็นของตนเอง มีความคิดเป็นอิสระ ไม่คล้อยตามความคิดของผู้อื่นอย่างง่าย ปราศจากการให้ผลงานของตนเองสำเร็จและเป็นประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

1.8 ความเป็นผู้นำ หมายถึง การแสดงออกของพนักงานที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความกล้าแสดงออก กล้าตัดสินใจ มีความสามารถจูงใจให้ผู้อื่นกระทำตามตนเอง มีไหวพริบ มีสมรรถภาพในการทำงานสูง และมีเหตุผล

2. พนักงานธนาคาร

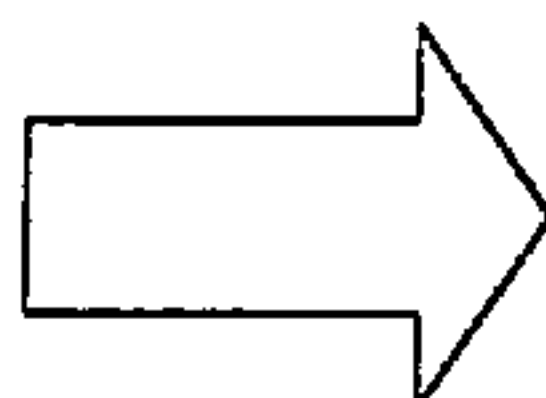
หมายถึง พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในภาค 7 ซึ่งปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานปฏิบัติการและพนักงานบริหารประจำสาขา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรตาม

ตัวแปรอิสระ

1. เพศ
2. อายุ
3. ประสบการณ์การทำงาน



บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรี
อยุธยา จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย
ด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง
2. ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
3. ด้านการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น
4. ด้านระเบียบวินัย
5. ด้านความรับผิดชอบ
6. ด้านการทำงานเป็นกลุ่ม
7. ด้านความคิดริเริ่ม
8. ด้านความเป็นผู้นำ

สมมุติฐานในการวิจัย

1/ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกัน มีบุคลิกภาพโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

2/ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน มีบุคลิกภาพโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

3/ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีบุคลิกภาพโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ
 - 1.1. ความหมายของบุคลิกภาพ
 - 1.2. ทฤษฎีบุคลิกภาพ
 - 1.3. องค์ประกอบของบุคลิกภาพ
 - 1.4. ปัจจัยสำคัญของบุคลิกภาพ
 - 1.5. การสร้างบุคลิกภาพ
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพนักงานธนาคาร
 - 2.1. คุณลักษณะของพนักงานธนาคาร
 - 2.2. บทบาทและหน้าที่ของพนักงานธนาคาร
 - 2.3. ความสำคัญของบุคลิกภาพในอาชีพ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพของพนักงานธนาคาร
 - 3.1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพในประเทศ
 - 3.2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพต่างประเทศ
 - 3.3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

✓ 1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

ความหมายของบุคลิกภาพ (Personality)

✓ บุคลิกภาพ ตรงกับคำว่า Personality ในภาษาอังกฤษ-ซึ่งมีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Persona ซึ่งแปลว่า ตัวโขน หรือหน้ากากที่ตัวละครสวมเวลาจะออกแสดงแต่ละคนต่างก็มีหัวโขนที่จะต้องสวม หรือมีบทบาทที่จะต้องแสดง อาจกล่าวได้ว่าบทบาทเหล่านี้จะเป็นรากฐานสำคัญของบุคลิกภาพของแต่ละคน

คำว่า “ บุคลิกภาพ ” มีความสัมพันธ์กับคำว่าเอกลักษณ์ (Identity) ซึ่งหมายถึงวิถีทางบุคคลมองดูตนเองหรือมีความนึกคิดเกี่ยวกับตนเอง (Self concept) เอกลักษณ์จะต้องประกอบด้วยทุกสิ่งทุกอย่างในตัวของเรา รวมทั้งความนึกคิดทั้งหมดที่ก่อให้เกิดเป็นการกระทำในชีวิตของเรา เช่น ค่านิยม ต่าง ๆ ความหวัง ความใฝ่ฝัน ฯลฯ ตัวเราเท่านั้นที่จะทราบว่าเอกลักษณ์ของเราเป็นอย่างไร เราเป็นบุคคลแบบใด บุคคลอื่นจะเห็นเราได้ก็แต่เพียงสิ่งที่ เป็นเครื่องหมายต่าง ๆ ภายนอกของเอกลักษณ์ซึ่งก็คือ บุคลิกภาพ นั่นเอง สุภัททา ปิณฑะแพทย์ (2542 : 172 - 173)

ฮิลการ์ด (Hilgard. 1962 : 447) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ผลรวมของลักษณะต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งการแสดงพฤติกรรมต่าง-ๆ ก็คือผลรวมของการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อม

กู๊ด (Goods. 1973 : 417) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง การรวมตัวของการแสดงปฏิกิริยาโต้ตอบทางด้านจิตวิทยาและสังคมของแต่ละบุคคล ซึ่งจะเป็นลักษณะที่แสดงออกทางด้าน อารมณ์ จิตใจ และพฤติกรรมของแต่ละบุคคล

ฮอลพอร์ต (Allport) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง เป็นการจัดระเบียบในการเปลี่ยนแปลงของแต่ละบุคคลซึ่งเกี่ยวกับระบบร่างกายและจิตใจ ซึ่งจะนำไปสู่การปรับตัวของบุคคลให้เข้ากับโลกภายนอก

กิลฟอร์ด (Guilford) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง เป็นลักษณะที่แสดงออกถึงลักษณะของแต่ละบุคคล โดยกำหนดแผนการเกี่ยวกับการแสดงปฏิกิริยาต่อสภาพแวดล้อม

แคทเทล (Cattell) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงลักษณะของแต่ละบุคคล โดยกำหนดแผนการเกี่ยวกับการแสดงปฏิกิริยาต่อสภาพแวดล้อม

คาร์ล โรเจอร์ (Carl Rogers) ได้ให้ความเห็นว่า บุคลิกภาพของคนเราเป็นผลจากการตอบสนองต่อความเป็นจริงที่เขาได้รับรู้และเชื่อว่าตัวตน (Self) มีอิทธิพลเป็นตัวผลักดันสังคมอย่างยิ่งให้เกิดพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีได้ (กัญญา สุวรรณแสง. 2533 : 15 – 16 ; อ้างอิงจาก Rogers.n.d)

✓ กัญญา สุวรรณแสง (2539 : 4) ได้ให้ความหมาย บุคลิกภาพ ว่า เป็นลักษณะที่บุคคลคิดจะประพฤติเมื่อเขาต้องการมีการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม การคิดและประพฤติ ดังกล่าวนี้นี้ได้รับอิทธิพลจากสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ ลักษณะเฉพาะ ค่านิยม การสนใจ พันธุกรรม เจตคติ อารมณ์ ความสามารถ ภาพพจน์ที่เกี่ยวกับตนเอง ความเฉลียวฉลาด และความกล้าแสดงออก

จรรยา สุวรรณทัต และดวงกมล เวชบรรยงรัตน์ (2529 : 219) บุคลิกภาพ หมายถึง เป็นแบบแผนพฤติกรรมของบุคคลโดยบุคคลหนึ่งที่เป็น ที่รับรู้กันโดยทั่วไปเป็นลักษณะรวมของบุคคลนั้น อันประกอบด้วยพฤติกรรมที่แสดงออกและลักษณะเฉพาะภายในตัวบุคคล ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความแตกต่างจากบุคคลทั่วไป

ประครอง เกื้อนการ (2532 : 10) บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกด้านการกระทำ และความคิดเห็น ทั้งที่เปิดเผยและซ่อนเร้น อยู่ภายใน ซึ่งเป็นผลจากพันธุกรรม การเรียนรู้ และสภาพแวดล้อม

สุภาพ พิสัยพันธ์ (2540 : 13) บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะของบุคคลในด้านความรู้สึก ความคิดที่จะแสดงออกทางการกระทำ ทั้งที่เปิดเผย และซ่อนเร้นอันเป็นผลเนื่องจากพันธุกรรม การเรียนรู้ และสิ่งแวดล้อม

พรรณี คลังระหัด (2540 : 17) บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะท่าทาง การแต่งกาย การแสดงออกทั้งทางร่างกาย และจิตใจ ทั้งเปิดเผยและไม่เปิดเผย ซึ่งเป็นผลเนื่องจากมาจากพันธุกรรม การเรียนรู้ การอบรมเลี้ยงดู และสภาพแวดล้อม

พรทิพย์ เฮียร์ไพเลิศ (2542 : 10) บุคลิกภาพ หมายถึง ภาพรวมในพฤติกรรมและความคิดของแต่ละบุคคลที่แสดงออก ทั้งที่เปิดเผยและซ่อนเร้น เพื่อเป็นแนวทางและวิธีการปรับตัวในการดำรงชีวิตประจำวันในสังคม

นิสาร์ตน์ ชิติวรเวศม์ (2542 : 14) บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะนิสัย (Traits) และพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออก และเป็นแบบฉบับของแต่ละบุคคล พร้อมทั้งจะแสดงออกต่อสิ่งแวดล้อม หรือสิ่งเร้าภายนอก ซึ่งแตกต่างกันไปประสบการณ์ในอดีต

จุติมา เสรีพิทยารัตน์ (2544 : 12) บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะนิสัยของบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งแวดล้อมทั้งกริยา ท่าทาง และลักษณะทางอารมณ์ เจตคติ ที่แสดงออกโดยมีแบบเฉพาะตัว

ศิริลักษณ์ พงศ์นาวัน (2544 : 10) บุคลิกภาพ หมายถึง คุณสมบัติต่าง ๆ ทางด้านสรีระ ลักษณะเฉพาะของบุคคล ทั้งพฤติกรรมภายใน ได้แก่ ความรู้ สำนึกคิด เจตคติ และพฤติกรรมภายนอก ได้แก่ การแสดงออกทางร่างกาย กริยาท่าทาง ซึ่งเป็นความพยายามของบุคคลที่จะปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม

จากความหมายบุคลิกภาพ ที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง พฤติกรรม การกระทำของแต่ละบุคคลที่จะแสดงออกมาให้เห็นจากภายนอก ซึ่งเชื่อมโยงไปถึง ความคิด ความรู้สึก ความสำนึก อารมณ์ จากภายในจิตใจ ที่ถูกมาจากการรับรู้ การเรียนรู้ การศึกษา ประสบการณ์ จากการอบรมสั่งสอน จากสภาพแวดล้อม ที่เป็นปัจจัยทั้งภายในและภายนอก ที่ซึมซับเข้าสู่สมองและจิตของแต่ละบุคคล และเป็นลักษณะจำเพาะตัวของคน ทำให้เกิดเอกลักษณ์ของบุคคลนั้น ไม่มีใครที่มีบุคลิกภาพติดจนหาที่ติไม่ได้และก็ไม่มีใครที่มีบุคลิกภาพเลวร้ายไปหมดทุกอย่าง ถ้าคุณยึดหลักที่ว่า บุคลิกภาพเรียนรู้ได้และแก้ไขได้ จะช่วยให้คุณพัฒนาลักษณะจำเพาะตัวของคุณให้ดีขึ้น

บุคลิกภาพจึงเป็นผลรวมจากประสบการณ์ที่คุณสะสมมา การแสดงออกทางกาย สีหน้า ท่าทาง วาจา กิจกรรมารยาท ระดับการศึกษา ฐานะทางสังคม และการฝึกอบรมมาจากครอบครัวเดิม ถ้าคุณมีบุคลิกภาพที่ดี เช่น สง่างาม ใจเย็น เอื้อเฟื้อ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เข้มแข็งแต่อ่อนโยน ก็จะทำให้คุณมีความมั่นใจในตัวเองและอยู่ในหมู่เพื่อนและสังคมอย่างเป็นสุข ได้รับการยอมรับจากคนอื่น ๆ ยิ่งจะทำให้คุณมีความสุขและภาคภูมิใจในศักดิ์ศรีของตนเอง

1.2 ทฤษฎีบุคลิกภาพ (Theories of Personality)

บุคลิกภาพมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตมนุษย์ในสังคม ทำให้องค์การทุกองค์การและบุคคล ต่างให้ความสำคัญกับบุคลิกภาพเพื่อปรับปรุงและพัฒนา นักทฤษฎีแต่ละบุคคลต่างก็มีแนวคิด-มีขีดจำกัดของคำอธิบาย และมีจุดเด่นจุดด้อย แต่ทุกทฤษฎีต่างก็มีคุณค่าในตัวของมันเอง แล้วแต่ละบุคคลจะนำมาใช้และปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น สุภัททา ปิณฑะแพทย์ (2542 : 176-183) ได้กล่าวว่า นักจิตวิทยาได้ให้ความสนใจในเรื่องบุคลิกภาพของบุคคลเป็นอย่างมาก จึงได้มีทฤษฎีต่าง ๆ เกิดขึ้นเพื่อการวิเคราะห์พฤติกรรมและการแสดงออกของมนุษย์ ดังนี้

1.ทฤษฎีบุคลิกภาพตามโครงสร้างร่างกาย ของ เซลดอน (Sheldon ' s Constitutional) กล่าวว่ารูปร่างมนุษย์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการแสดงออก ดังนั้นจึงสามารถนำมาวิเคราะห์บุคลิกภาพของบุคคล ได้ ดังนี้

1). ประเภทอ้วนกลม (Endomorph) คือ กลุ่มที่มีลักษณะการแสดงออกในด้านชอบความสนุก เข้าสังคม อ่อนโยน มีปฏิกริยาโต้ตอบค่อนข้างช้า

2). ประเภทบึกบึน (Mesomorph) คือ กลุ่มที่มีจิตใจเข้มแข็ง ก้าวร้าว กล้าหาญ และชอบใช้อำนาจ

3). ประเภทผอมบาง (Ectomorph) คือ กลุ่มที่มีภาวะทางจิตที่เก็บกดหลบหนีสังคม ชอบคิดฝันคนเดียว

2.ทฤษฎีบุคลิกภาพของออลพอร์ท (Allport ' s Trait Theory) กล่าวว่า บุคคลมีความคงที่ของบุคลิกภาพ การปรากฏลักษณะบุคลิกภาพจะเป็นตัวทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างกว้าง ๆ ในลักษณะคล้าย ๆ กัน เพราะคนที่ก้าวร้าวเป็นพฤติกรรมที่เหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการโต้ตอบเสมอ

ออลพอร์ ได้แบ่งกลุ่มคุณลักษณะของบุคลิกภาพเป็น 3 ประเภท คือ

1.คุณลักษณะเด่น (Cardinal Traits) คือ คุณลักษณะหนึ่ง ๆ ที่มีอยู่ในบุคคลที่จะเป็นตัวครอบงำพฤติกรรม การแสดงออกต่าง ๆ ของบุคคลนั้น เช่น บุคคลที่ชอบมีอำนาจปกครองก็มักจะมีลักษณะของความโลภ และความทะเยอทะยาน เป็นต้น

2.คุณลักษณะรวม (Central Traits) คือ คุณลักษณะที่มีพัฒนาการมาจากประสบการณ์ ชีวิต ก็จะเป็นคุณลักษณะสรุปรวม เช่น ความซื่อสัตย์ ชอบสังคม เมตตา เป็นต้น

3.คุณลักษณะทุติยภูมิ (Secondary Traits) คือ คุณลักษณะที่ง่ายต่อการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ รสนิยม หรือ ความชอบ เป็นต้น

ในการพิจารณาคุณลักษณะของบุคลิกภาพ จะต้องแยกแยะด้วยว่าคุณลักษณะนั้นเป็นคุณลักษณะทั่วไป (Common Traits) ซึ่งเป็นคุณลักษณะพื้นฐานที่บุคคลใช้เป็นวิธีการพื้นฐานในการปรับตัวเพื่อจัดการกับสิ่งต่าง ๆ เช่น บุคคลจะมีระดับของความก้าวร้าวเพิ่มขึ้นในตัวเองที่ระดับหนึ่งถ้าอยู่ในสังคมของการแข่งขัน หรือว่าเป็นคุณลักษณะส่วนตัว (Individual Traits or Personal Dispositions) ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ส่วนตัวที่เป็นผลมาจากประสบการณ์ที่ได้รับเกิดเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่ทำให้บุคคลประพฤติหรือปฏิบัติตามแบบฉบับของเขา

3.ทฤษฎีบุคลิกภาพจิตวิเคราะห์ของ จุง (Jung " s Analytical Theory)

จุง ได้วิเคราะห์บุคลิกภาพของบุคคลว่า บุคคลที่มีวุฒิภาวะทางบุคลิกภาพจะต้องประกอบด้วยสัดส่วนที่เหมาะสมกันในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสมดุลระหว่างต่าง ๆ ในจิตสำนึก และจิตไร้สำนึก
2. ความสมดุลแห่งมิติของบุคลิกภาพด้านความเป็นชาย (Masculine) และความเป็นหญิง (Faminine)
3. ความสมดุลระหว่างบุคลิกภาพเก็บตัว (Introversion) และบุคลิกภาพแสดงตัว (Extroversion)

บุคลิกภาพของบุคคลที่เป็นประเภทเก็บตัว จะไม่ให้ความสนใจกับสิ่งภายนอกรอบตัวชอบอยู่ตามลำพังหลีกเลี่ยงจากสังคม สนใจแต่เรื่องของตนเอง การกระทำทุกอย่างขึ้นอยู่กับตนเองเป็นใหญ่ มีความผูกพันกับตนเองมากกว่าสังคม และเป็นคนที่เก็บอารมณ์ต่าง ๆ ได้ดีซึ่งตรงกันข้ามกับบุคคลที่มีบุคลิกภาพประเภทแสดงตัวจะชอบสังคม สนใจสิ่งภายนอก เป็นคนเปิดเผย ชอบร่วมกิจกรรม มีอุปนิสัยที่เปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ที่เหมาะสม และแสดงออกซึ่งอารมณ์ต่าง ๆ ได้ทุกขณะ มีความร่าเริงเป็นที่ยอมรับของสังคม การเลือกอาชีพบางสาขาก็จะสามารถทำนายบุคลิกภาพของบุคคลได้เช่น กัน อาทิเช่น อาชีพนักวิทยาศาสตร์ นักวิจัย นักเรียน นักบัญชี มักจะเป็นบุคคลที่มีบุคลิกภาพที่ค่อนข้างจะเก็บตัว สำหรับอาชีพนักขาย ผู้บริหาร นักธุรกิจ นักแสดง นักสังคมสงเคราะห์ มักจะเป็นบุคคลที่ชอบสังคม ต้องการเพื่อนฝูงเพราะคาดหวังชื่อเสียง และความสนใจจากบุคคลอื่นตลอดเวลา

4.ทฤษฎีบุคลิกภาพของแคทเทิลล์ (Cattell " s Personality Theory) แคทเทิลล์กล่าวว่าบุคลิกภาพประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการ คือ

1) . ลักษณะนิสัย (Trait)

(1) ลักษณะภายนอก (Surface Traits) เป็นลักษณะที่มองเห็นได้ชัดเจน

(2) ลักษณะภายใน (Source Traits) เป็นลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในและเป็นส่วนสำคัญที่

จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมภายนอก

2). พลัง (Ergs) เป็นแรงผลักดันเกิดจากสภาพทางจิตที่สัมพันธ์กับสภาพร่างกาย

(1) พลังในการตอบสนองการรับรู้ (Perceptual Response)

(2) พลังในการตอบสนองทางอารมณ์ (Emotional Response)

(3) พลังในการกระทำไปสู่จุดหมาย (Goal Response)

3). นิสัยพื้นฐานเดิมของมนุษย์โดยการปรุงแต่งจากสภาพแวดล้อม เช่น สภาพทางอารมณ์ของมนุษย์จะเป็นไปตามสภาพแวดล้อม

4). ตัวตน (Self) คือสิ่งสำคัญในการทำหน้าที่ควบคุมพฤติกรรมของบุคคล

(1) ตัวตนจริง (Real Self) ตนในความเป็นจริง

(2) ตัวตนในอุดมคติ (Ideal Self) ตนที่บุคคลคิดหรือใฝ่ฝันอยากจะเป็นตามมโนภาพที่สร้างขึ้น (วัฒนา พัทธราวิช. 2531 : 114)

(3) ตัวตนที่คิดว่าเป็น (Percieved Self) ตนที่บุคคลรับรู้และมีการประเมินว่าเป็นตัวตนของตน

1.2.1 พัฒนาการของบุคลิกภาพ แคลเทลล์ ได้ศึกษาพัฒนาการของบุคลิกภาพ ไว้ 2 วิธีคือ

(1) ศึกษาพัฒนาทางกาย และอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมที่มีผลร่วมกัน

(2) ศึกษาวุฒิภาวะและการเรียนรู้

แคลเทลล์ ศึกษาทั้งเด็กและผู้ใหญ่ โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเพื่อหาองค์ประกอบของบุคลิกภาพ ที่เหมือนกันในคนที่มีอายุต่างกัน สรุปแล้วสิ่งมีอิทธิพลต่อพัฒนาการของบุคลิกภาพ และตัวกำหนดบุคลิกภาพตามความคิดของแคลเทลล์ ได้แก่

(1) พันธุกรรม หมายถึง สิ่งที่บุคคลได้รับการถ่ายทอดจากบรรพบุรุษ ซึ่งเป็นตัวพื้นฐานของบุคลิกภาพในขั้นต้น

(1.1) ลักษณะทางกาย พันธุกรรมสามารถกำหนดได้อย่างค่อนข้างแน่ชัด

- รูปร่าง ลักษณะของโครงกระดูก สัดส่วนร่างกาย
- ลักษณะและสีของผิว ผม ตา
- ลักษณะและส่วนประกอบของอวัยวะต่าง ๆ เช่น โครงสร้างของจมูก ปาก นิ้วมือ
- ความแข็งแรงของร่างกาย และกล้ามเนื้อ
- โรคภัยต่าง ๆ ที่สามารถถ่ายทอดได้

(1.2) ลักษณะความสามารถต่าง ๆ ซึ่งสามารถถ่ายทอดได้ เช่น ความถนัด ความสามารถทางสติปัญญา และความสามารถพิเศษ (Gifted)

ลักษณะต่าง ๆ เหล่านี้มีผลกระทบต่อบุคลิกภาพของบุคคลที่มีต่อตนเองในระดับหนึ่ง เพราะความสวย ความงาม หรือความไม่สมส่วน ความพิการมีผลกระทบต่อการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดเป็นบุคลิกภาพส่วนตัว

(2) สิ่งแวดล้อม หมายถึง การเรียนรู้และประสบการณ์ที่บุคคลได้รับ สิ่งแวดล้อมสามารถปรุงแต่งพื้นฐานของบุคลิกภาพที่ได้รับจากพันธุกรรมให้ดีขึ้นหรือเลวลง

(2.1) ความต้องการ ในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน บุคคลจะแสดงพฤติกรรมของความต้องการในลักษณะที่แตกต่างกัน

(2.2) ความสนใจ สภาพแวดล้อมจะเป็นแรงจูงใจ ให้บุคคลเกิดความสนใจหรือความเบื่อหน่าย ซึ่งเป็นการสร้างความกระตือรือร้นหรือความเฉื่อยชาให้กับบุคลิกภาพ

(2.3) เจตคติ บุคคลจะมีความคิดต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดตามสภาพแวดล้อมซึ่งเป็นประสบการณ์ที่ตนได้รับทั้งทางตรงและทางอ้อม

(2.4) ค่านิยม การให้คุณค่าของสิ่งต่าง ๆ เกิดจากอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ที่ตนได้รับ

(2.5) สติปัญญา สิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ช่วยให้มีการพัฒนาด้านสติปัญญาซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลิกภาพ

(2.6) อารมณ์ สิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อการเกิดอารมณ์ของบุคคลซึ่งถ้าอารมณ์ได้รับการกระตุ้นอยู่เสมออาจมีผลทำให้เปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพได้

(2.7) ความเชื่อมั่นในตนเอง สภาพแวดล้อมที่ดี มีความสุข ความรักความอบอุ่นจะทำให้บุคคลมีความมั่นใจในสภาพแวดล้อม และเป็นผลทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง

1.2.2. ขั้นพัฒนาของบุคลิกภาพ (Stages of Personality Developmetn)

แคทเทลล์ (อภิญา ศรีชาว. 2540 : 18 ; อ้างอิงจาก Cattell.1950 : 618-619) ได้แบ่งขั้นพัฒนาการนับตั้งแต่คลอดจนถึงวัยชรา ดังนี้

1. ระยะแรกเกิด – 5 ขวบ แคทเทลล์ เห็นด้วยกับฟรอยด์ ที่ว่า ระยะนี้ถูกกำหนดโดยความคิดขัดแย้งต่าง ๆ (Conflicts) และเป็นระยะสำคัญในพัฒนาการของบุคลิกภาพ

2. ระยะ 6 – 13 ปี เป็นระยะที่เด็กเปลี่ยนความสนใจความรักที่มีต่อพ่อแม่ไปสู่กลุ่มเพื่อน Cattell มองระยะนี้ว่าเป็นระยะปราศจากความกังวลใจ เด็กแผ่ขยายความรักจากพ่อแม่และรักตนเองไปสู่บุคคลอื่น เป็นช่วงที่ Ego รวบรวมความมั่นคงเข้มแข็ง

3. วัยรุ่น อายุ 14 – 24 ปี Cattell กำหนดระยะวัยรุ่นนี้ยาวนานกว่านักจิตวิทยาคนอื่น ๆ ระหว่างวัยรุ่นมีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายอย่างมากทั้งในเด็กชาย และเด็กหญิง และเป็นระยะที่มีความไม่มั่นคงทางอารมณ์เพิ่มขึ้น มีความไม่คล่องตัวทางสังคม มีความสนใจในเรื่องเพศ ซึ่งทำให้เกิดความขัดแย้ง (Conflicts) ขึ้นได้ โดยสาเหตุของความขัดแย้ง มีดังนี้

3.1 ต้องการอิสระจากพ่อแม่

3.2 ความต้องการสถานภาพในอาชีพและการประสบความสำเร็จมีรายได้เลี้ยงตนเอง

3.3 การไม่ได้รับความพึงพอใจที่จะทำให้เพศตรงข้ามประทับใจ

3.4 การไม่ได้รับความมั่นคงทางจิตใจ ถ้าหากวัยรุ่นสามารถผ่านพ้นความขัดแย้งเหล่านี้ได้ ก็จะทำให้เกิดบุรณาการและเกิดความพึงพอใจในมโนภาพของตน (Self – Concept)

4. วัยวุฒิภาวะ (Maturity) อายุ 25 –55 ปี เป็นระยะที่การเปลี่ยนแปลงของบุคลิกภาพมีน้อย แม้จะมีความเสื่อมของร่างกาย แต่เป็นวัยแห่งประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ และความคิดสร้างสรรค์ ในระยะปลายของวัยนี้ จะมีแนวโน้มความสนใจในกิจกรรมทางเพศเพิ่มขึ้น

5. วัยชรา อายุ 56 ปี ขึ้นไป เป็นระยะที่มีความเสื่อมอย่างรวดเร็วในพลังทางกาย Cattell กล่าวว่า ลักษณะนิสัยของบุคคลในวัยชรามีดังนี้ คือ กังวลในการเงิน กังวลในสุขภาพ มีความรู้สึกว่าเป็นที่ต้องการ โดดเดี่ยว อ้างว้าง รู้สึกสงสัยไม่แน่ใจ ความสนใจแคบ สูญเสียความทรงจำ ยึดมั่นในความคิดของตนเอง ช่างพูด ช่างคุย โดยเฉพาะเรื่องในอดีต เอาใจใส่เรื่องเล็กน้อยๆ มีความรู้สึกไม่เพียงพอ ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกไม่มั่นคง และวิตกกังวล มีความรู้สึกผิด กิจกรรมทางเพศลดลง แต่ความสนใจในเรื่องเพศเพิ่มขึ้น โดย

เฉพาะในผู้ชาย ไม่มีระเบียบ ไม่สะอาด หัวเก่า ไม่มีความสามารถที่จะปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์และการให้ความร่วมมือกับสังคมลดลง

แคทเทลล์ ได้ใช้ การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ในการชี้ความแตกต่างด้านบุคลิกภาพ กระบวนการของการวิเคราะห์องค์ประกอบ มีดังนี้

1. เก็บข้อมูลจำนวนมาจากกลุ่มตัวอย่าง หรือบุคคลจำนวนมาก ข้อมูลจำนวนมากนี้ควรจะได้มาจากหลายสถานการณ์
2. เมื่อได้คะแนนเหล่านี้มาจะมีการวิเคราะห์องค์ประกอบ เพื่อหาองค์ประกอบหรือแหล่งของความแปรปรวนของคะแนน
3. องค์ประกอบของความแปรปรวนนี้จะใช้เป็นคำอธิบายถึงการที่คะแนนในแต่ละชุดว่ามีพื้นฐานจากอะไร
4. นอกจากการที่ได้้องค์ประกอบเหล่านี้มาแล้ว ยังให้คำตอบได้ว่าองค์ประกอบใดมีอิทธิพลต่อคะแนนที่ได้มาน้อยเพียงใด

จากเทคนิคของแคทเทลล์ พอสรุปได้ว่า บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่จะช่วยให้เราทำนายได้ว่าบุคคลจะทำอะไรในสถานการณ์ที่กำหนดให้ จุดมุ่งหมายการวิจัยในเรื่องบุคลิกภาพ คือการสร้างกฎว่าบุคคลที่แตกต่างกันจะทำอะไรในสถานการณ์ทางสังคม ดังที่เคยศึกษามา ดังนั้น เราจะเข้าใจพฤติกรรมบ่อย ๆ ได้ ก็ต่อเมื่อเราได้เห็นภาพรวมทั้งหมดของบุคคลนั้น ซึ่งแคทเทลล์ กล่าวว่า บุคลิกภาพลักษณะนิสัยที่แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ลักษณะนิสัยพื้นผิว เป็นลักษณะที่สังเกตได้ชัดเจนและมีลักษณะร่วมกัน
2. ลักษณะนิสัยต้นตอ เป็นลักษณะที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใน เป็นตัวกำหนดลักษณะนิสัยพื้นผิว

แคทเทลล์ (Cattell) ให้ความสำคัญกับลักษณะนิสัยต้นตอมากกว่าลักษณะนิสัย พื้นผิว เพราะเป็นโครงสร้างที่มีอิทธิพลอย่างแท้จริงต่อบุคลิกภาพ และช่วยให้การวินิจฉัยปัญหาทางบุคลิกภาพด้วย ซึ่งลักษณะนิสัยทั้งสองเป็นผลจากสิ่งแวดล้อมและพันธุกรรม ในการศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพนั้น แคทเทลล์ (Cattell) และคณะได้สร้างรายการสำรวจบุคลิกภาพเป็นจำนวนมากและฉบับที่ตามเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่ครอบคลุมมากที่สุดคือ The Sixteen Personality Factor Test ซึ่งแคทเทลล์ ได้จัดบุคลิกภาพของบุคคลออกเป็น 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 ความระแวดระวัง
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 (+) และได้คะแนนต่ำ (-) ได้ดังนี้

1.1 องค์ประกอบ A คือ การเข้าสังคม หมายถึง ลักษณะนิสัยมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ง่ายและเร็ว สนใจความรู้สึกของผู้อื่น ชอบเข้าสังคม มีไมตรีจิต มีความเมตตากรุณา เป็นตัวของตัวเอง และพร้อมให้ความร่วมมือ และยืดหยุ่นได้ตามกาลเทศะ

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

ผู้ที่ได้คะแนน A (-) คือ มีลักษณะนิสัยสสารวม ชอบทำอะไรคนเดียว ไม่สนใจใครเอาแต่ใจตนเอง ชอบวิพากษ์วิจารณ์ เจ็บเมเย ชอบปลีกตัว ปรับตัวยาก ชอบขัดขวาง มีพฤติกรรมเย็นชาต่อผู้อื่น

1.2 องค์ประกอบ B คือ สติปัญญา หมายถึง มีความเฉลียวฉลาด รอบคอบ มีวิจรรย์ญาณ มีความละเอียดลออ และมีทักษะไหวพริบในการตัดสินใจและการแก้ปัญหา

ผู้ที่ได้คะแนน B (+) คือ ผู้ที่ฉลาด มีสติรอบคอบ มีวิจรรย์ญาณในการแก้ปัญหา และมีความมานะบากบั่น

ผู้ที่ได้คะแนน B (-) คือ ผู้ที่มีสติปัญญาด้อย ความคิดไม่ทันสมัย ไม่ทันต่อเหตุการณ์ ที่เปลี่ยนแปลงในสังคมอยู่ตลอดเวลาและไม่มีความมานะบากบั่น

1.3 องค์ประกอบ C คือ ความมั่นคงทางอารมณ์ หมายถึง มีวุฒิภาวะทางอารมณ์มั่นคงจิตใจไม่หวั่นไหว แน่วแน่ สามารถควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของตนเองได้ดี

ผู้ที่ได้คะแนน C (+) คือ ผู้ที่มีวุฒิภาวะอารมณ์มั่นคง เยือกเย็นไม่หวั่นไหวยอมรับสภาพความเป็นจริง

ผู้ที่ได้คะแนน C (-) คือ ผู้ที่มีวุฒิภาวะอารมณ์ต่ำ อารมณ์ไม่มั่นคง ขาดความอดทน วิตกกังวลเปลี่ยนแปลงง่ายและหงุดหงิด

1.4 องค์ประกอบ E คือ การกล้าแสดงออก หมายถึง มีความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าทำ กล้าแสดงออก ชอบอิทธิพล มีอำนาจเหนือผู้อื่น ก้าวร้าว ชอบทำตามใจตนเอง และชอบการแข่งขัน

ผู้ที่ได้คะแนน E (+) คือ ผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง ชอบอิทธิพล มีอำนาจเหนือผู้อื่น ชอบการแข่งขัน ชอบทำตามใจตนเอง ก้าวร้าว กล้าทำ กล้าแสดงออก

ผู้ที่ได้คะแนน E (-) คือ ผู้ที่มีลักษณะนิสัยอ่อนน้อม โอนอ่อนผ่อนตามผู้อื่น สุภาพสงบเสงี่ยม เจียมระมัดระวังตนเอง และไม่กล้าแสดงออก

1.5 องค์ประกอบ F คือ ความร่าเริง หมายถึง ลักษณะนิสัยร่าเริง แจ่มใส สนุกสนาน ช่างพูดคุย มองโลกในแง่ดี ทำตัวตามสบาย ไม่เครียดและไม่ซีเรียส เปิดเผย ว่องไว

ผู้ที่ได้คะแนน F (+) คือ ผู้ที่มีลักษณะนิสัยร่าเริง ชอบทำตามตัวตามสบาย ช่างพูดคุย แจ่มใส มองโลกในแง่ดี เปิดเผย ว่องไว สนุกสนาน

ผู้ที่ได้คะแนน F (-) คือ ผู้ที่มีลักษณะนิสัยจริงจัง ระมัดระวัง เจียมขริ่ม ไม่ช่างพูดคุย ชอบเก็บตัว ครุ่นคิด และจริงจังต่อชีวิต

1.5 องค์ประกอบ G คือ มโนธรรม หมายถึง มีธรรมะในจิตใจ มีจรรยาบรรณ มีความอดทน มีความรับผิดชอบ มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ และสามารถเก็บความลับได้ดี

ผู้ที่ได้คะแนน G (+) คือ ผู้ที่มีมโนธรรม มีความรับผิดชอบ มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ อุดหนุน รอบคอบ มีจรรยาบรรณ และสามารถเก็บความลับได้ดี

ผู้ที่ได้คะแนน G (-) คือ ผู้ที่ไม่ทำตามกฎเกณฑ์ ไม่มีความอดทน ไม่มีความแน่นอน เฉื่อยชา ไม่มีความพยายามและละเลยต่อหน้าที่

1.7 องค์ประกอบ H คือ การกล้าเผชิญ หมายถึง ชอบผจญภัย กล้าเสี่ยง ชอบเข้าสังคม เป็นมิตรกับผู้อื่น ชอบอยู่เป็นกลุ่ม มีความคิดสร้างสรรค์ ชอบการเปลี่ยนแปลงและมีการปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ

ผู้ที่ได้คะแนน H (+) คือ ผู้ที่มีลักษณะการกล้าเสี่ยง ชอบผจญภัย ชอบพบปะผู้อื่นเป็นมิตรกับผู้อื่น ชอบอยู่เป็นกลุ่ม คล่องแคล่ว มีความคิดสร้างสรรค์ ชอบการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ

ผู้ที่ได้คะแนน H (-) คือ ผู้ที่มีลักษณะขี้อาย ไม่กล้า หลีกเลียง การเผชิญหน้ากับเพศตรงข้าม ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง และไม่ชอบติดต่อกับผู้อื่น

1.8 องค์ประกอบ I คือ จิตใจอ่อนโยน หมายถึง มีจิตใจอ่อนไหว เห็นอกเห็นใจผู้อื่น เข้าใจผู้อื่นได้ดี อารมณ์เย็น มีความละเอียดรอบคอบ มีความสงสารผู้อื่น ชอบฟังพาคณอื่น

ผู้ที่ได้คะแนน I (+) คือ ผู้ที่มีลักษณะจิตใจอ่อนโยน อ่อนไหวง่าย ไม่อดทน ชอบฟังพาคณและขาดวุฒิภาวะทางอารมณ์

ผู้ที่ได้คะแนน I (-) คือ ผู้ที่มีจิตใจกล้าแข็ง เชื่อมั่นในตนเอง มีความรับผิดชอบ และมองชีวิตในด้านความเป็นจริง

1.9 องค์ประกอบ L คือ ความระแวง หมายถึง ไม่ไว้วางใจผู้อื่น มีความวิตกกังวล ไม่เชื่อคนง่าย มีความระมัดระวัง ชอบสังเกต ชอบสงสัยและมีความอิจฉา

ผู้ที่ได้คะแนน L (+) คือ ผู้ที่มีลักษณะไม่ไว้วางใจผู้อื่น ระมัดระวัง ไม่เชื่อใครง่าย ถือความคิดของตนเองเป็นใหญ่ ข้างสงสัย และอิจฉาผู้อื่น

ผู้ที่ได้คะแนน L (-) คือ ผู้ที่มีลักษณะไว้วางใจผู้อื่น ยอมรับผู้อื่นเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย ปรับตัวง่าย และไม่อิจฉาผู้อื่น

1.10 องค์ประกอบ M คือ การจินตนาการ หมายถึง มีความคิดสร้างสรรค์ ชอบวาดฝัน การแสดงออกไม่มีระเบียบ ไม่สนใจกฎเกณฑ์

ผู้ที่ได้คะแนน M (+) คือ ผู้ที่มีลักษณะการแสดงออกไม่มีระเบียบ ไม่สนใจต่อกฎเกณฑ์หรือขนบธรรมเนียมประเพณี ชอบจินตนาการ มีความคิดสร้างสรรค์

ผู้ที่ได้คะแนน M (-) คือ ผู้ที่มีลักษณะเป็นนักปฏิบัติ อยู่ในกฎเกณฑ์หรือขนบธรรมเนียมประเพณี และกระทำแต่ในสิ่งที่จริง

1.11 องค์ประกอบ N คือ การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น หมายถึง ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีจิตใจอ่อนโยน มีความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจจิตใจผู้อื่นได้ดี มีจิตวิทยา มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ ทันทสมัยรู้เท่าทันเหตุการณ์ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และปรับตัวได้ดี

ผู้ที่ได้คะแนน N (+) คือ ผู้ที่มีลักษณะเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น ทันทสมัยรู้เท่าทันเหตุการณ์ และปรับตัวได้ดี

ผู้ที่ได้คะแนน N (-) คือ ผู้ที่มีลักษณะไม่ทันโลก ไม่ทันเหตุการณ์ ไม่ทันคน ไม่ทันสมัยตรงไปตรงมา และไม่มีเล่ห์เหลี่ยม

1.12 องค์ประกอบ O คือ ความวิตกกังวล หมายถึง มีอารมณ์ไม่โห้ง่าย ฉุนเฉียว ชอบจินตนาการ หวาดกลัว ตื่นเต้น ตกใจง่าย ท้อแท้ จิตใจปั่นแปะ มีความวิตกกังวล

ผู้ที่ได้คะแนน O (+) คือ ผู้ที่มีลักษณะหวาดกลัวตื่นเต้น วิตกกังวล ใจง่าย มีความรู้สึกไม่ปลอดภัย และท้อแท้ใจ

ผู้ที่ได้คะแนน O (-) คือ ผู้ที่มีลักษณะประสาทมั่นคง เชื่อมมั่นในตนเอง จิตใจกล้าหาญ ปราศจากความกลัวหรือความวิตกกังวล

1.13 องค์ประกอบ Q 1 คือ ความอิสระเสรี หมายถึง ชอบสันโดษ มองโลกในแง่ดี เป็นนักทดลอง ชอบค้นคว้า วิเคราะห์ มีความท้อแท้ และมีความรู้สึกชอบการเปลี่ยนแปลง สนใจการใช้สติปัญญา และเป็นนักปฏิรูป

ผู้ที่ได้คะแนน Q 1 (+) คือ ผู้ที่มีลักษณะเป็นนักทดลอง เชื่อมมั่นในตนเอง จิตใจกล้าหาญ ปราศจากความกลัวหรือความวิตกกังวล

ผู้ที่ได้คะแนน Q 1 (-) คือ ผู้ที่มีลักษณะเป็นนักอนุรักษ์ เคร่งครัดต่อความเชื่อมั่นขนบธรรมเนียม ประเพณี ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง สนใจการคิด การวิเคราะห์

1.14 องค์ประกอบ Q 2 คือ การพึ่งตนเอง หมายถึง มีลักษณะเป็นตัวของตัวเอง มีความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าที่จะตัดสินใจ และพึ่งตนเอง

ผู้ที่ได้คะแนน Q 2 (+) คือ ผู้ที่มีลักษณะเป็นตัวของตัวเอง เชื่อในความสามารถของตนเอง ตัดสินใจด้วยตนเองได้ มีลักษณะพึ่งตนเอง

ผู้ที่ได้คะแนน Q 2 (-) คือ ผู้ที่มีลักษณะพึ่งกลุ่ม ชอบทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นผู้ตามที่ดี และเคารพในความคิดเห็นของผู้อื่น

1.15 องค์ประกอบ Q 3 คือ การควบคุมอารมณ์ หมายถึง ลักษณะสามารถควบคุมตนเองได้ รู้จักกาลเทศะ มีวินัยในตนเอง สนใจและเอาใจสังคัม

ผู้ที่ได้คะแนน Q 3 (+) คือ ผู้ที่มีลักษณะควบคุมอารมณ์ตนเองได้ รู้กาลเทศะ มีวินัย เอาใจใส่ตนเองและสังคัม

ผู้ที่ได้คะแนน Q 3 (-) คือ ผู้ที่มีลักษณะควบคุมตนเองไม่ได้ ไม่มีระเบียบ ไม่มีวินัยในตนเอง ไม่ชอบปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสังคัม และทำตามความต้องการของตนเอง

1.16 องค์ประกอบ Q 4 (+) คือ ความเครียด หมายถึง มีลักษณะหงุดหงิดง่าย อารมณ์ฉุนเฉียว ใจร้อน มีความขัดแย้งในตนเอง ตื่นเต้นง่าย และมีปัญหาในการตัดสินใจ

ผู้ที่ได้คะแนน Q 4 (+) คือ ผู้ที่มีลักษณะมีความเครียด มีความขัดแย้งในใจ ตื่นเต้นตกใจง่าย หงุดหงิดใจร้อน มีปัญหาในเรื่องการตัดสินใจ

ผู้ที่ได้คะแนน Q 4 (-) คือ ผู้ที่มีลักษณะชอบทำตามสบาย ไม่เคร่งครัด ไม่วิตกกังวล ใจเย็น ไม่คับข้องใจ ผ่อนคลาย และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้

1.3 องค์ประกอบของบุคลิกภาพ (Personality Structure)

อภิญญา ศรีขาว (2540 : 23 – 24) กล่าวว่า บุคลิกภาพของบุคคลเป็นผลจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม ตั้งแต่แรกเกิดจนกระทั่งถึงปัจจุบัน โดยมีพัฒนาการมาเป็นระยะ ๆ จนกลายเป็นลักษณะรวมที่แสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในรูปแบบต่าง ๆ ในความคิดของนักจิตวิทยาแต่ละคนก็ยังแบ่งองค์ประกอบของบุคลิกภาพออกไปแตกต่างกัน/พอสรุปได้ดังนี้

1. ลักษณะทางร่างกายและอารมณ์ (Physical and Temperament) ซึ่งได้แก่ ขนาดของรูปร่าง หน้าตา ท่าทาง รวมทั้งลักษณะทางอารมณ์ เช่น ความมั่นคงทางจิตใจ สุขุมรอบคอบ หรือหุนหันพลันแล่น เป็นต้น ลักษณะเหล่านี้ย่อมส่งผลต่อบุคลิกภาพของตน และมีผลต่อคนอื่นด้วย

2. เซอร์ปัญญาและความสามารถอื่น (Intellectual and other Abilities) เซอร์ปัญญาและความสามารถอื่น ๆ เป็นสิ่งถ่ายทอดมาทางพันธุกรรม และเสริมด้วยสิ่งแวดล้อมหากบุคคลใด มาจากครอบครัวระดับใด มีพัฒนาการอย่างไร ก็จะส่งผลต่อบุคลิกภาพที่ปรากฏออกมาสอดคล้องกับระดับนั้น

3. ค่านิยมและความสนใจ (Values and Interest) ถือเป็นองค์ประกอบทางบุคลิกภาพด้วย เพราะบุคลิกภาพจะเป็นส่วนที่สะท้อนให้เห็นถึงความสนใจและค่านิยมที่บุคคลยึดถือ

4. เจตคติทางสังคม (Social Attitudes) หากบุคคลมีเจตคติต่อสังคมเช่นใดบุคลิกภาพของบุคคลนั้นก็จะมีออกมาให้ปรากฏ เช่น พวกที่มีเจตคติทางสังคมแบบ Dogmatism จะเป็นพวกที่เชื่อว่าความคิดของตนถูกต้องเสมอ พวกที่มีเจตคติทางสังคมแบบ Authoritarianism จะเป็นคนที่ชอบใช้อำนาจบังคับ ไม่เชื่อใครง่าย ๆ หรือพวก Equalitarianism จะเป็นพวกที่เชื่อในเรื่องความเสมอภาคเท่าเทียมกัน เป็นต้น

5. แรงจูงใจ (Motivation) บุคลิกภาพของบุคคลที่แสดงออกมาส่วนหนึ่ง เป็นผลมาจากแรงจูงใจ ได้แบ่งไว้ 3 ด้าน คือ

5.1 ด้านความต้องการ (Need) เป็นความปรารถนาอย่างถาวรในสภาวะหรือเงื่อนไขเฉพาะอย่างของบุคคล เช่น การที่หญิงสาวบางคนยอมถ่ายภาพที่ขัดต่อศีลธรรมหรือวัฒนธรรมอันดีงามของไทยก็ย่อมเกิดมาจากแรงจูงใจอย่างใดอย่างหนึ่งอาจจะเกิดจากความอยากได้ อยากเด่น อยากดัง เป็นต้น

5.2 ด้านความสนใจ (Interest) เป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะติดตามกิจกรรมหรือสิ่งเร้าบางอย่าง เช่น การสนทนา งานฝีมือ เป็นต้น

5.3 ด้านเจตคติ (Attitude) เป็นคุณลักษณะภายในของบุคคลที่พร้อมที่จะตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมของเขาไม่ว่าในทิศทางหนึ่ง ซึ่งปรากฏให้เห็นชัดเจนในกรณีที่มีเป้าหมาย หรือนโยบายทางสังคมเข้ามาเกี่ยวข้อง

6. ลักษณะการแสดงออก (Expressive and Stylistic Traits) รูปแบบของการแสดงออกซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ทางสังคม ทำให้บุคคลกำหนดเป็นบุคลิกของตนออกมา เช่น เป็นคนที่ชอบสังคม หรือเก็บตัวเป็นคนสุภาพเรียบร้อย หรือเป็นคนก้าวร้าว เป็นคนที่มีหลักการ มีเหตุผล เป็นต้น

7. แนวโน้มของความผิดปกติทางจิต (Pathological trends) องค์ประกอบทางด้านนี้อาจจะมีมาแต่กำเนิด หรือมาเมื่อภายหลัง ซึ่งจะมีผลต่อบุคลิกภาพของบุคคลให้เบี่ยงเบนไปจากเกณฑ์ปกติของคนทั่ว ๆ ไป

เฮิร์ลอค (Hurlock. 1974 : 64) กล่าวถึงแบบแผนและองค์ประกอบของบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลไว้ว่า แบบแผนของบุคลิกภาพประกอบขึ้นด้วยคุณลักษณะพิเศษต่าง ๆ ของพฤติกรรม ซึ่งกำหนดการปรับตัวของแต่ละบุคคล คุณลักษณะพิเศษต่าง ๆ เหล่านี้รวมกันเป็นรูปแบบที่มีความหมาย เป็นระบบที่ทรงพลัง ส่วนแกนของบุคลิกภาพ คือความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self - Concept) ในขณะที่บุคคลต้องมีความสัมพันธ์กับโลกที่เขาอาศัยอยู่ คุณภาพของพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกในลักษณะการปรับตัวต่อบุคคลอื่น และสิ่งอื่นในภาวะแวดล้อมของเขาจะถูกกำหนดโดยความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลนั้นมีต่อตนเอง

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า องค์ประกอบบุคลิกภาพนั้นประกอบไปด้วยลักษณะต่าง ๆ ทั้งภายในตัวบุคคลและประสบการณ์ต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับจากสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงคุณสมบัติจากพันธุกรรมที่รู้สึกนึกคิดที่มีต่อตนเองและผู้อื่น โดยส่งผลออกจากพฤติกรรมที่เขาเหล่านั้นจะแสดงออกมา

1.4 ปัจจัยที่มีส่วนทำให้เกิดการพัฒนาบุคลิกภาพ

การเกิดบุคลิกภาพ ต้องประกอบด้วยองค์ประกอบหลายประการ เช่น ด้ายกายภาพ สติปัญญา ความสามารถ อารมณ์ ความสนใจ พละกำลัง อุปนิสัย การปรับตัวเข้ากับสังคม

กันยา สุวรรณแสง (2533 : 10 – 12) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดการพัฒนามุขลิกภาพ ประกอบด้วย

1. ด้านกายภาพ 2 องค์ประกอบ คือ โครงสร้างร่างกาย และระบบต่อมต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อการเกิดมุขลิกภาพ

2. ด้านสติปัญญาและความสามารถ ถ้าดีก็ฝึกสอนได้เร็วทั้งด้านความรู้ ความคิด ทำให้มีผลต่อการพัฒนาให้เกิดมุขลิกภาพที่ดีด้วย ถ้าบกพร่องทางสติปัญญาก็พัฒนาให้เกิดมุขลิกภาพที่ดีได้ยาก

3. ด้านอารมณ์ มีผลต่อมุขลิกภาพมาก เช่น บุคคลที่มีความวิตกกังวล จึงหาทางผ่อนคลายด้วยการใช้กลวิธาน ให้มากเข้าทำให้บุคลิกภาพของบุคคลนั้นแปรเปลี่ยนไปได้เช่น ดื่มน้ำเพื่อดับความวิตกกังวลบ่อย ๆ เข้าก็กลายเป็นคนขี้เมา

4. ความสนใจ ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้บุคคลมีบุคลิกภาพแตกต่างกันได้ เช่นคนที่สนใจภาษาศาสตร์ อาจพูดจาใช้ภาษาดี คนสนใจวิทยาศาสตร์ พัฒนามุขลิกภาพเป็นคนมีเหตุผล ช่างสังเกต เป็นต้น

5. ด้านพลังกำลัง มีผลให้เป็นคนกล้า ก้าวร้าว รุกราน ใช้ความรุนแรงขจัดความขัดแย้ง สำหรับคนที่มีพลังกำลังมาก ส่วนคนที่ไม่กำลัง จะพัฒนามุขลิกภาพเป็นคนขลาด จิตใจอ่อนแอ หลบเลี่ยงการใช้พลังกำลังในการตัดสินใจ

6. ด้านอุปนิสัย บางคนใจเย็น ประณีต บางคนใจร้อน ข่มขาม

7. ด้านการปรับตัวเข้ากับสังคม คนที่ปรับตัวเข้ากับสังคมไม่ได้ จะเป็นคนเก็บตัวหนีสังคม มองโลกในแง่ร้าย ตรงข้ามกับคนที่ปรับตัวเข้ากับสังคมได้ดี

กาญจนา คำสุวรรณ (2524 : 192 – 193) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อมุขลิกภาพ มี 2 ปัจจัยใหญ่ คือ

1. พันธุกรรม ได้แก่ รูปร่าง หน้าตา ท่าทาง ผิวพรรณ ความสมบูรณ์หรือความพิการของร่างกาย

2. สิ่งแวดล้อม ได้แก่ ดินฟ้าอากาศที่อยู่อาศัย สถานการณ์ สภาพแวดล้อม บุคคลที่ใกล้ชิด ตลอดจนประสบการณ์ที่บุคคลในสังคมเดียวกันได้รับ เช่น ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม ความเชื่อ ทัศนคติ คำสั่งสอน การอบรม และการเลี้ยงดู

อภิญา ศรีขาว (2540 : 25) กล่าวว่า ทั้งพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม ต่างมีบทบาทที่สำคัญในการหล่อหลอมบุคลิกภาพของบุคคล แต่การที่จะแยกให้เห็นอย่างชัดเจนว่าด้านไหนมีอิทธิพลมากหรือน้อยนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของบุคคล และวัฒนธรรมที่บุคคลเกี่ยวข้องอยู่เป็นสำคัญ

ศิริลักษณ์ พงศ์นาวัน (2544 : 13) กล่าวว่า ทั้งพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมต่างมีบทบาทสำคัญในการหล่อหลอมบุคลิกภาพของบุคคล แต่ไม่สามารถแยกแยะให้เห็นชัดเจนว่าด้านไหนมีอิทธิพลมากหรือน้อยนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของบุคคลและวัฒนธรรมที่คนแต่ละคนเกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

กล่าวสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพของบุคคลนั้น มีปัจจัยหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล เหล่านั้น เช่น จิตใจ ความคิด ความรู้สึก การอบรมเลี้ยงดู การศึกษา การฝึกพัฒนาการเรียนรู้ตลอดเวลา พันธุกรรมสายเลือดและสิ่งแวดล้อมเข้ามาเป็นตัวสำคัญในการหล่อหลอมบุคลิกภาพ ให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมด้านไหนออกมามากหรือน้อยขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นต้องการแสดงพฤติกรรมลักษณะเฉพาะของตัวเอง.

1.5 การสร้างบุคลิกภาพ

กันยา สุวรรณแสง (2533 : 24-25) กล่าวว่า การสร้างบุคลิกภาพ คือ กระบวนการที่จะทำให้เกิดบุคลิกภาพขึ้นในตัวบุคคล เริ่มสร้างสมกันมาตั้งแต่เยาว์วัย ให้เกิดบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ของสังคม สถาบันทางสังคมและทางการศึกษาที่สำคัญ ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการสร้างบุคลิกภาพให้แก่บุคคลได้แก่

ครอบครัว โรงเรียน ศาสนา และวัฒนธรรมประเพณี ซึ่งการสร้างบุคลิกภาพให้แก่บุคคลในสังคมนั้นควรสร้างบุคลิกภาพใน 2 ลักษณะ คือ

1.การสร้างบุคลิกภาพตามความต้องการของสังคม เป็นการสนับสนุนความคิดเชิงสังคมของบุคคล ช่วยทำให้สังคมมั่นคงดำรงอยู่ได้อย่างเป็นสุข ประเทศไทยปกครองระบอบประชาธิปไตย นับถือศาสนาพุทธ ประมาณ 94 % ฉะนั้นครอบครัวและโรงเรียนผู้มีหน้าที่โดยตรงอบรมสั่งสอนให้รู้บุคคลขอบเขตว่า ควรจะมีสิทธิ์ อิสระ เสรี เพียงใด และสอนให้รู้จักวัฒนธรรมประเพณี มีศีลธรรม

2. การสร้างบุคลิกภาพส่วนบุคคล เป็นลักษณะการสร้างบุคลิกภาพเฉพาะแต่ละบุคคล เพื่อให้มีบุคลิกภาพที่สังคมพึงประสงค์ โดยอาศัยกระบวนการด้านต่างๆ ดังนี้

2.1 การช่วยพัฒนาบุคลิกภาพทางสรีระร่างกาย ต้องคอยสำรวจตรวจดูความเจริญเติบโตของร่างกาย เด็กอยู่เสมอ

2.2 การช่วยพัฒนาบุคลิกภาพทางสติปัญญา ต้องระวังอย่าให้เด็กได้รับความกระทบกระเทือนทางสมอง

2.3 การช่วยพัฒนาบุคลิกภาพทางการควบคุมอารมณ์ อารมณ์เป็นอย่างหนึ่งที่มีส่วนสำคัญในการช่วยสร้างบุคลิกภาพเป็นอย่างมาก สำหรับเด็กๆ คนชราที่มีความรัก ความอบอุ่น มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ถ้าเด็กขาดความรักจากพ่อแม่ จะเกิดความว้าเหว่ ขาดความอบอุ่น ขาดความปลอดภัย เด็กก็จะหาทางออกด้วยการเรียกร้องความสนใจ แสดงความก้าวร้าว มาหา ในที่สุดจะทำให้กลายเป็นคนนิสัยไม่ดี

2.4 การช่วยพัฒนาบุคลิกภาพทางสังคม ขณะที่เด็กกำลังพัฒนาอยู่ทุกระยะจะต้องปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคมอยู่ตลอดเวลา และยิ่งโตขึ้นก็ยิ่งกว้างขวางออกไปทุกที ผู้ใหญ่จึงต้องคอยให้คำแนะนำ และช่วยเหลือ เพื่อให้สามารถปรับตัวของเขาเข้ากับสังคมทุก ๆ ระยะ

จุฑา บุรีภักดี (2533 : 196-197) กล่าวว่า การสร้างบุคลิกภาพก็เพื่อต้องการให้ตนเองมีบุคลิกภาพที่ดี เหมาะสม ทั้งรูปร่างหน้าตา ท่าทาง มีความมั่นใจสบายใจ ในการแสดงตนการร่วมกิจกรรมกับผู้อื่น บุคคลจึงควรมีบุคลิกลักษณะ ดังนี้

1. การมองด้วยสายตา จะต้องมองด้วยความรัก เมตตา ศรัทธา มองด้วยอาการสุภาพเรียบร้อย
2. การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ชวนมอง เหมาะสมแก่กาลเทศะ
- 3 .การพูด ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ควรพูดดี พูดให้เป็นประโยชน์ พูดน่าฟังชนะใจคนอื่น พูดด้วยน้ำเสียงอ่อนหวานไพเราะ จะทำให้เราเข้ากับคนได้ทุกเพศ วัย และทุกระดับชั้น
- 4.การเดิน การเดินที่สง่า สวยงาม สุภาพ มีท่าทางสำรวม การเดินควรมีท่าสง่าผ่าเผย
5. การแสดงท่าทาง ควรระมัดระวังท่าทาง กิริยามารยาท จะต้องนำดูเหมาะสมในทุกโอกาสและสถานการณ์
6. ทักษะในการทำงาน จะต้องเป็นผู้ที่ทำทางและความชำนาญ คล่องแคล่วว่องไว มีลักษณะดี และมีความรับผิดชอบ

7.สุขภาพ จะต้องเป็นผู้มีสุขภาพดี ร่างกายแข็งแรง ควรบำรุงรักษาสุขภาพให้สมบูรณ์อยู่เสมอ จากข้อความที่กล่าวถึงการสร้างบุคลิกภาพที่ดีนั้น สามารถกระทำได้ด้วยตนเอง โดยเริ่มสร้างได้ตั้งแต่วัยเด็ก เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพของตนเองทั้งด้านร่างกายและจิตใจส่งผลให้มีบุคลิกภาพที่สังคมพึงประสงค์

ดังนั้นบุคลิกภาพที่ดี จึงควรเป็นผู้ที่มีการแต่งกายที่เหมาะสม น้ำเสียงนุ่มนวลชวนฟัง ใช้คำพูดได้เหมาะสมกับผู้ฟัง และเหมาะสมกับกาลเทศะ คล่องแคล่ว ว่องไว มีสุขภาพอนามัยที่สมบูรณ์แข็งแรง เข้ากับผู้

อื่นได้ปรับตัวเข้ากับสังคมได้ทุกสถานการณ์ มีความร่าเริงแจ่มใส ไม่เห็นแก่ตัว เข้าใจผู้อื่น และเป็นผู้มี
ปฏิภาณไหวพริบ

2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพนักงานธนาคาร

2.1 คุณลักษณะของพนักงานสาขาของธนาคาร

ตามความคําความหมายของสังคมทั่ว ๆ ไป ก็มักกำหนดว่าผู้ที่ปฏิบัติงานสาขาเป็นผู้ที่มีความต้องการให้
บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการของธนาคาร คือบริการด้านการรับฝากเงิน บริการด้านถอนเงิน บริการด้าน
ให้กู้ยืมเงิน และบริการด้านโอนเงิน

สาขาของธนาคาร คือหน่วยงานที่มีความสำคัญยิ่งต่อผลประกอบการของธนาคาร เนื่องจากสาขาของ
ธนาคารเป็นการขยายอำนาจในการระดมทรัพยากรและเพิ่มบทบาทของธนาคาร ดังจะเห็นได้เมื่อเปรียบเทียบ
อัตราค่าไถ่ระหว่างธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ กับธนาคารพาณิชย์ขนาดกลางและขนาดเล็ก แล้วจะพบว่า
ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่จะมีอัตราค่าไถ่สูงมาก ทั้งนี้เนื่องจากความได้เปรียบของขนาดการประกอบการ
และประสิทธิภาพการบริหารงานของธนาคาร (เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. 2536 : 110) จากความสำคัญ
และภารกิจของสาขาดังกล่าว พนักงานสาขาจึงต้องมีคุณลักษณะและทักษะบางประการเพื่อทำหน้าที่เป็น
พนักงานบริการ ซึ่งนักบริการที่จะประสบความสำเร็จในงานบริการ มีหลายคุณลักษณะ

เพ็ญวรรณ ทองดีแท้ (สุพิชญา อารยะกุลชัย. 2543 : 18 ; อ้างอิงจาก เพ็ญวรรณ ทองดีแท้. ม.ป.ป.)
กล่าวถึงคุณสมบัติของพนักงานธนาคารที่มีประสิทธิภาพ ไว้ดังนี้

1. ความสุภาพอ่อนโยน คุณสมบัตินี้มีความสำคัญสูงสุดเป็นเบื้องต้นในการติดต่อกับลูกค้า สินค้า
ของธนาคารคือ เงิน ย่อมมีความเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับลูกค้าอยู่ตลอดเวลา เพราะฉะนั้นความสุภาพอ่อนโยน
จึงเป็นการสร้างความประทับใจอย่างหนึ่ง ความสุภาพอ่อนโยนหมายรวมถึง กิริยา ท่าทาง วาจา การแต่งกาย
นอกจากนั้นพนักงานด้วยกันเองก็ควรมีความสุภาพต่อกัน เพื่อเป็นการเสริมสร้างบรรยากาศในที่ทำงานอีก
ประการหนึ่ง เป็นการแสดงความเคารพนับถือกันและกัน

2. ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ดันตัวจะรับใช้หรือต้องรับลูกค้าอย่างจริงจังกระตือรือร้นที่จะ
ช่วยให้ธนาคารมีลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น หากพนักงานคนใดมีความกระตือรือร้นก็จะเป็นแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจให้
พนักงานอื่น ๆ ปฏิบัติตาม

3. ความร่วมมือ เหตุที่ธุรกิจธนาคารมีปริมาณงานที่ไม่แน่นอน บางหน่วยงานหรือภายในหน่วยงาน
เดียวกัน บางคนมีงานมาก บางคนมีงานน้อย เพราะฉะนั้นการแสดงความร่วมมืออันดีกับพนักงานอื่นด้วยการ
ถามไถ่และช่วยทำงาน เป็นการแสดงความร่วมมือระหว่างกัน อันจะเป็นผลให้งานเสร็จสิ้นไปโดยเร็ว และยังเป็น
การสร้างสามัคคีในหมู่คณะอีกด้วย

4. มีความสามารถในการปฏิบัติงาน ธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่ได้รับความเชื่อถือจากประชาชน
ภาพพจน์ที่ประชาชนมีต่อธนาคารก็คือ ธนาคารจะต้องมีความวางใจได้ เชื่อถือได้รอบคอบ ทำงานถูกต้องหรือ
ไม่มีข้อผิดพลาดเลย เพราะฉะนั้นพนักงานจะต้องปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจอย่างรวดเร็วและถูกต้อง อันจะทำให้
ลูกค้าเกิดความพอใจและเชื่อถือได้

5. ความคิดริเริ่ม สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน งานรับผิดชอบต่าง ๆ หรืองานด้านอื่น
ๆ พนักงานที่แสดงความคิดริเริ่มโดยออกมาในรูปการเสนอแนะ การให้ความคิดเห็นการเสนอโครงการใหม่ ๆ
ซึ่งมีผลต่อการพัฒนาธนาคาร ต่อการเพิ่มรายได้หรือช่วยให้เกิดการประหยัด ลดค่าใช้จ่าย สร้างชื่อเสียงให้กับ
ธนาคาร ฯลฯ

6. ความจงรักภักดี ซื่อสัตย์สุจริตและวางใจได้ เนื่องจากธนาคารประกอบธุรกิจเรื่องเงิน พนักงานที่เข้ามาทำงานธนาคาร หากมีเจตนาไม่สุจริตอาจจะทำให้ทรัพย์สินของธนาคารประสบความเสียหายได้ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญยิ่งเพราะจะเกี่ยวข้องไปถึงชื่อเสียงของธนาคารด้วย

7. การปฏิบัติตามคำสั่งที่ชอบของผู้บังคับบัญชา ฝ่ายบริหารพอใจที่จะเห็นพนักงานธนาคารได้บังคับบัญชาของตนปฏิบัติตามไม่กระด้างกระเดื่อง หรือเพิกเฉยหรือทำการข้ามผู้บังคับบัญชา

8. การรู้จักรักษาความลับ พนักงานธนาคารจะต้องไม่เปิดเผยเรื่องราวของลูกค้าของธนาคารเองในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายมาสู่ธนาคาร โดยเฉพาะเรื่องของลูกค้าถือเป็นความลับที่พนักงานจะนำไปเปิดเผยไม่ได้

9. มีความรอบรู้ในงานของธนาคาร หรือพยายามศึกษาหาความรู้ไม่ว่าจะเป็นความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ การเรียนรู้ในการทำงาน การศึกษาเกี่ยวกับงานธนาคารเพื่อให้รู้ว่าธนาคารมีบริการประเภทใดเสนอต่อลูกค้าบ้าง สามารถที่จะชี้แจงให้ลูกค้าเข้าใจ หรือเห็นจุดเด่นของบริการแต่ละประเภทสามารถแนะนำให้ลูกค้าไปติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง หรือศึกษาหาความรู้อื่น ๆ เพิ่มเติมที่จะเป็นประโยชน์ต่อพนักงานเอง

2.2 บทบาทและหน้าที่ของพนักงานธนาคาร--

ในปัจจุบันนี้ธุรกิจธนาคารได้เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว จำนวนลูกค้าเพิ่มมากขึ้นทำให้การแข่งขันในธุรกิจธนาคารทวีความรุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะการแข่งขันด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย การแข่งขันการขายผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ การแข่งขันการบริการ ซึ่งการกระทำหน้าที่ให้มีความประสิทธิภาพได้ดีต้องอาศัยวิธีการทำงานที่ถูกต้องและมีความรอบรู้ในระบบงานต่าง ๆ เป็นอย่างดี งานในหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานสาขานั้นมีความสำคัญมาก เนื่องจากเป็นผู้ให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้เกิดความประทับใจและต้องเผชิญต่อความเสี่ยงต่อความเสียหายที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการเงิน และการบริการด้านต่าง ๆ แล้วฉะนั้นผู้ทำงานในตำแหน่งงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายนั้นต้องมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีคุณลักษณะวิชาชีพ ดังนี้

ความสามารถในการบริการ

ธุรกิจและบริการของสาขา สามารถแบ่งบริการต่าง ๆ ออกเป็น 3 หัวข้อใหญ่ ดังนี้

1. บริการด้านเงินฝาก ธนาคารมีบัญชีเงินฝากให้ลูกค้าเลือกหลายประเภท เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนี้ บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ บัญชีเงินฝากประจำ บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน

2. บริการด้านสินเชื่อ ธนาคารมีบริการด้านสินเชื่อ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการใช้บริการที่แตกต่างกัน เช่น บริการสินเชื่อเคหะ สินเชื่อธุรกิจรายย่อย สินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชี ตั๋วสัญญาใช้เงิน การออกหนังสือค้ำประกัน ฯลฯ

3. บริการอื่น ๆ เป็นบริการเสริมที่ธนาคารให้บริการเพื่อความสะดวกและปลอดภัยแก่ลูกค้า โดยธนาคารจะได้รับผลตอบแทนในรูปของค่าธรรมเนียมโดยมีบริการต่าง ๆ ให้เลือกใช้-เช่น การบริการด้านการโอนเงิน บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค ตั๋วรับฝาก บัตรเอทีเอ็ม บัตรเครดิต ตั๋วแลกเงิน ฯลฯ

ในการบริการลูกค้าพนักงานสาขามีความสามารถในการบริการ ในหลายประการเพื่อให้งานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ทักษะในการบริการ

มานิตย์ จันทรราช (ม.ป.ป.: 11 – 14) ได้กล่าวถึงศิลปะและทักษะของงานบริการไว้ดังนี้

ศิลปะการติดต่อกับผู้ใช้บริการ “ ผู้บริการ ” นั้นหมายความว่า ผู้ทำหน้าที่ให้ และต้องเป็นการให้ที่ทำให้ผู้รับเกิดความประทับใจ ซึ่งผู้บริการจะต้องมีศิลปะที่จะชักจูงให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก อันเป็นหัวใจของการให้บริการ ซึ่งทำเพื่อการค้า เพราะการกลับมาใช้บริการ อีก หรือการบอกต่อกันไปทำให้ขยายผลทางการตลาดซึ่งจะมีผลดีแก่ธนาคาร

พนักงานสาขาในฐานะผู้ให้บริการ นอกจากจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริการแล้วยังเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจว่าสามารถจะทำให้คนอื่นมีความประทับใจในบริการของเรา ซึ่งการจำทำให้ผู้อื่นมีความประทับใจในการบริการของเรา บุคคลซึ่งทำหน้าที่ต้องมีคุณสมบัติหลายประการคือ

1. ด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship)

- 1.1 มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มเสมอ
- 1.2 พูดจาให้ชัดเจน ไพเราะและเรียบร้อย
- 1.3 แต่งกายให้เรียบร้อยและสะอาด
- 1.4 เป็นคนดี น่ารัก สุภาพและบุคลิกสง่าผ่าเผย
- 1.5 บริการให้ดีที่สุดเท่าที่สามารถจะทำได้
- 1.6 ไม่จำเป็นต้องรับคำเสมอไป แต่จะต้องพยายามให้ดีที่สุดที่จะไม่กล่าวคำปฏิเสธอย่างตรงมา กับผู้ที่มาติดต่อ เพราะยังมีวิธีพูดอีกหลายวิธีที่ใช้แทนกันได้
- 1.7 ในการติดต่อกับผู้ที่มาติดต่อที่เอาแต่ใจตัว ไม่ยอมเข้าใจง่าย ๆ จงแนะนำอธิบายแสดงความเสียใจหรือนิ่งแล้วแต่กรณี แต่อย่าได้ทะเลาะโต้เถียง พูดย้อน หรือขึ้นเสียงเป็นอันขาด
- 1.8 ลูกค้ายที่มาติดต่อเป็นฝ่ายถูกไว้ก่อนเสมอ
- 1.9 ต้องจำได้ว่า ไม่มีใครชนะในการโต้เถียง
- 1.10 จงรักษาอารมณ์ไว้เพื่อรักษาตลอด

2. ศิลปะโน้มน้าวจิตใจ (Persuasive Technique)

2.1 จงให้ความสนใจแก่ผู้สนทนา หรือกลุ่มนั้นอย่างจริงจัง ท่านจะได้รับการต้อนรับและสนใจมากทุกคนทุกหน ทุกแห่ง นักบริการที่ดีไม่ควรพูดถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตนเองแต่จงให้ความสนใจแก่เขาและเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเขา แสดงออกไปทั้งทางกิริยา วาจาและใจ

2.2 ความยิ้มแย้ม เป็นเงื่อนไขสำคัญในการสร้างความประทับใจให้แก่ทุกคนเมื่อแรกพบ

2.3 จงจำชื่อผู้ที่มาติดต่อให้ได้และใช้เรียกได้อย่างถูกต้อง เพราะทุกคนจะรู้สึกว่าคุณพูดที่ไพเราะที่สุด และมีความหมายยิ่งสำหรับเขา ก็คือ ชื่อของเขานั่นเอง

2.4 จงเป็นนักกีฬาที่ดีด้วยการให้ความสนใจฟังเรื่องที่เขาสอบและยั่วให้ เขาพูดเรื่องเกี่ยวกับตัวเขาไปเรื่อย ๆ ตามความพอใจของเขา

2.5 จงพูดในเรื่องที่เขากำลังสนใจได้แก่ เรื่องที่เขากำลังคลั่งไคล้ เรื่องที่เขาฟังได้ รับความตื่นเต็นมาใหม่ ๆ

2.6 จงทำให้เขารู้สึกว่า เขาเป็นคนสำคัญหรือชี้ให้เห็นจุดสำคัญดีเด่น ในตัวเขา

จงทำเช่นนั้นด้วยความจริงใจ ทุกคนจะรู้สึกชอบท่านทันที เพราะทุกคนชอบที่มีใครยกย่องแม้จะเป็นการยกกัน ต่อนักก็ตามที่

3. วิธีชนะใจผู้อื่นตามแนวคิดของท่าน

- 3.1 การโต้เถียงที่ได้ผลดีที่สุดที่สุด คือ การไม่โต้เถียง

๒๒๖/๒๔ ๑.๓

3.2 จงแสดงความเคารพในความคิดเห็นของเขา อย่างบอกว่า เขาผิด

3.3 ถ้าเราผิด จงรับผิดนั้นทันที และอย่างหนักแน่น

1.1 จงเริ่มต้นด้วยความเป็นมิตร พูดไพเราะ อ่อนหวาน ไม่นำเรื่องขัดแย้งมากล่าว

1.2 จงปล่อยให้เขาได้มีโอกาสพูดอย่างเต็มที่

1.3 จงทำให้เขารู้สึกว่า “ ความคิด ” นั้นเป็นของเขา แล้วเขาจะคล้อยตามโดยง่าย

1.4 จงพยายามมองดูเรื่องต่าง ๆ ใน “ สายตา ” ของเขา

1.5 จงแสดงความเห็นอกเห็นใจในความต้องการของเขา

1.6 จงพูดถึงสิ่งที่เขาควรภูมิใจหรือปมเด่นของเขา ไม่ควรกล่าวถึง ปมด้อย

ของเขา

1.7 จงแสดงความคิดเห็นของเขาให้เป็นเรื่องน่าฟังหรือสนุกสนาน

1.8 จงช่วยทำให้เกิดความรู้สึกแข่งขันไม่ยอมแพ้กันหรือไม่น้อยหน้าใคร

4. สร้างความนิยม เลื่อมใส ประทับใจด้วยการสื่อสารทางวาจา (Impressive Communication)

1.1 ควรพูดด้วยถ้อยคำไพเราะและอย่างมีบุคลิกภาพ

1.2 ควรพูดด้วยใบหน้านัยยิ้มแย้ม และแสดงความสนใจต่อผู้ที่มาติดต่อหรือผู้ที่เราสนทนายู่ตลอด

เวลา

1.3 ควรพูดอย่างสนิทสนมเป็นกันเอง คือไม่ควรวางมาดหรือแสดงบทบาทอย่างเป็นทางการนักแต่

พูดอย่างมีการระวัง

1.4 ควรพูดให้ชัดถ้อยชัดคำ เป็นภาษาพูด ง่าย สั้น ไม่ยาวฟุ่มเฟือย หรือเจื้อยแจ้ว

1.5 ควรพูดให้เป็นที่เข้าใจอย่างชัดแจ้งแก่คู่สนทนาและถ้าเป็นกรณี ได้ตอบคำถามของผู้มาติดต่อกิจการ ก็ควรรู้เรื่องทั่วไปไว้พอที่จะต้องให้ฟังเข้าใจได้

ธีรพันธ์ โล่ห์ทองคำ (2535 : 1 – 3) กล่าวถึงศิลปะการให้บริการที่มีคุณภาพไว้ดังนี้

1. ทำตนให้เป็นคนสดชื่นมีชีวิตชีวา

2. รู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเอง

3. ปรับบุคลิกภาพของตนเองให้เหมาะสม

4. มีสัมมาคารวะ

5. เป็นผู้ฟังที่ดี

6. การรู้จักใช้คำพูดด้วยภาษาพูดที่เข้าใจง่าย เหมาะสม ถูกกาลเทศะ

7. ไม่เป็นคนเย่อหยิ่ง ถือตัว

8. การมีไมตรีจิตและมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

9. การแสดงความชื่นชม ยินดีต่อความสำเร็จของบุคคลอื่น

10. พยายามจดจำคุณลักษณะ เด่น ๆ ของผู้รับบริการให้มากที่สุด เช่น ชื่อนามสกุล

เพ็ญพรรณ ทองดีแท้ (ม.ป.ป.:ไม่ปรากฏเลขหน้า) กล่าวถึง ทัศนคติของนักบริการที่ดีไว้ดังนี้

ธุรกิจธนาคารเป็นธุรกิจการให้บริการทางการเงิน ดังนั้นหัวใจที่สำคัญของธนาคารคือ การให้บริการ ธนาคารที่จะประสบความสำเร็จในการดำเนินงานได้จะต้องมีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และประทับใจต่อลูกค้า ดังนั้นในการที่จะให้เกิดบริการที่ดีเกิดขึ้น พนักงานธนาคารในฐานะเป็นผู้ให้บริการจะต้องมีจิตสำนึกให้บริการดังนี้

1. ลูกค้าของธนาคารเป็นผู้ที่สำคัญที่สุด ธุรกิจของธนาคารจะอยู่ไม่ได้ถ้าปราศจากลูกค้าผู้มาใช้บริการ ดังนั้นพนักงานธนาคารในฐานะเป็นผู้ให้บริการจะต้องคิดอยู่ตลอดเวลาว่าลูกค้าเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด เป็นผู้ มีพระคุณต่อเราทำให้กิจการของเราอยู่ได้ เมื่อมีจิตสำนึกดังนี้แล้วการปฏิบัติต่อลูกค้าก็จะดำเนินไปในทางที่ดี

2. เอาจริงเอาจังให้บริการกับเขา การขายบริการต้องเอาจริงเอาจัง มีความมุ่งมั่นในการที่จะให้บริการ กับลูกค้า ลูกค้าจึงจะเกิดความประทับใจ

3. ต้องมีจิตสำนึกในการบริการที่ดีเลิศ ธุรกิจบริการลำบากนิดคือ ผู้ให้บริการคือผู้ขายบริการด้วยคือ เกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ส่วนธุรกิจขายสินค้า ผู้ขายและผู้ผลิตจะเป็นคนละคนกัน ดังนั้นผู้ผลิตจะละเอียดย่างไรก็ช่างขอให้สินค้าที่ผลิตออกมาดีเป็นใช้ได้ แต่ธุรกิจการขายบริการเป็นเช่นนั้นไม่ได้ ดังนั้นต้องปลูกฝังจิตสำนึกการบริการที่ดี หลักการบริการที่ดีมีดังนี้คือ

- ผู้ให้บริการต้องเป็นผู้เต็มใจ เต็มใจเกิดจากการที่มีทัศนคติในการให้ ถ้าเห็นลูกค้าเดินเข้ามา เราต้องเป็นทุกข์ทันทีที่เขาเห็นดีเกี่ยวกับการรอเรา เราต้องเต็มใจมีขมมันให้บริการแก่เขาไม่ว่าเราจะเหน็ดเหนื่อยอย่างไร เมื่อลูกค้าเข้ามาต้องรีบต้อนรับลูกค้าทันที

- ความรวดเร็ว ผู้ให้บริการจะต้องว่องไว รวดเร็ว สิ่งไหนเร็วต้องเร็วจริง ๆ สิ่งไหนช้าก็ต้องเอาคนที่เร็ว มาทำเพื่อจะได้เร็ว แต่ถ้าพูดอย่างดี สุภาพ น่ารักแล้ว เช่น “ เชิญคะ ” “ รอเดี๋ยวนะคะ ” “ เชิญนั่งก่อนสิคะ ” แบบนี้ลูกค้ารอก็ไม่โกรธ การที่จะรวดเร็วหรือไม่เร็วขึ้นอยู่กับฝีมือของผู้ให้บริการ

- ระบบการให้บริการ ระบบการให้บริการที่ดีนั้น พนักงานธนาคารจะต้องมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในการให้บริการ ไม่ใช่ตัวใครตัวมันเพราะในบางวันงานในบางแผนกอาจจะมีผู้ใช้บริการมากเป็นพิเศษ

- ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน คนเราไม่ชอบให้ใครเด่นกว่าใคร ลูกค้ามาฝากเงินกับธนาคาร คนแรก ฝาก 500 บาท คนหลังฝากหนึ่งล้านบาท ก็ให้บริการคนหลังก่อนแบบนี้ไม่ดี ต้องใครมาก่อนก็บริการให้ก่อน ไม่ใช่ฝากมากก็บริการผู้ที่ฝากมากอย่างดี แบบนี้เป็นการแสดงความไม่ยุติธรรมต่อลูกค้า

- ความถูกต้อง พนักงานธนาคารทำงานพลาดไม่ได้ 500 ต้อง 500 ห้ามขาดห้ามเกิน และต้องรวดเร็ว แต่ถูกต้องด้วย ธุรกิจธนาคารคนที่จะมีส่วนช่วยบริการลูกค้าต้องเป็นคนที่จะละเอียดอ่อน ฉะนั้นความถูกต้องนี้ จำเป็นขาดไม่ได้

- ความรู้ความชำนาญ พนักงานธนาคารจะต้องฝึกฝนหาความรู้ความชำนาญอยู่ตลอดเวลา มีความรอบรู้ในหน้าที่การงานเป็นอย่างดี จึงจะสร้างความเชื่อถือให้เกิดขึ้นกับลูกค้าได้

4. ผู้ที่ให้บริการต้องมองโลกในแง่ดี ผู้ที่ให้บริการอย่าหนีลูกค้า ยิ่งเจอลูกค้ามีปัญหายุ่งยากเท่าไร นั่นคือสิ่งที่ดีเพราะเป็นประสบการณ์ ผู้ที่ให้บริการต้องคิดว่าพร้อมเสมอที่จะต้องเจอลูกค้าหลายลักษณะ จงเตรียมไว้ให้พร้อมเพื่อจะได้สามารถแก้ปัญหาที่พบได้

5. จงอย่าปล่อยปละละเลย พวกที่ทำงานสาขา ใครเป็นผู้คอยดูแลสาขา หลายคนบอกว่าผู้จัดการสาขา พวกนี้คิดผิดที่จริงทุกคนเป็นหน้าที่ดูแลไม่ใช่เกี่ยงกัน หรือพอมืออะไร เช่น ลูกค้าบอกว่าสัวมเหม็นพนักงานก็บอกว่า “ บอกผู้จัดการแล้วก็ไม่แก้ไขสักที ” อย่าพูดเช่นนั้น อย่างนี้แสดงว่าขายตัวเองไม่เป็นจะทำให้ไม่ได้รับความเชื่อถือเลย เราจะต้องขายตัวเองให้ได้ทั้งลูกค้า เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา คนที่บอกแก้ไขไม่ได้ หรือปฏิเสธเป็นคนที่ปล่อยปละละเลยและปิดความรับผิดชอบ คนที่มีศิลปะในการขายต้องเพียบพร้อมทุกอย่าง ไม่ว่า การแต่งกาย หรือบุคลิกลักษณะท่าทางต่าง ๆ

6. การยิ้ม สำคัญที่สุดในการต้อนรับลูกค้าไม่ว่า เมื่อเหน็ดเหนื่อยมากก็ทำหน้าที่ยิ้มใส่ลูกค้า ดังนั้น การยิ้มจึงสำคัญมากสำหรับพนักงานผู้ให้บริการ

7. ต้องฉลาดมากขึ้น ผู้ให้บริการต้องมีความฉลาดและไหวพริบปฏิภาณที่จะแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ตลอดเวลา

8. ต้องพูดเสมอว่าจะต้องนำธนาคารให้ประสบความสำเร็จให้ได้ เราต้องคิดยกฐานะของธนาคารเราต้องภูมิใจในธนาคารที่เราอยู่ ต้องบอกว่าต้องก้าวหน้า แล้วต้องทำให้ได้ด้วย

9. จงยึดคำว่า “ พอดี ” พนักงานธนาคารบางคนก็เฉียวลูกค้ามากเกินไป ลูกค้าโกรธบางคนก็ไม่สนใจลูกค้าเลย ลูกค้าก็เลยเกลียด คำว่าพอดีอยู่ที่ไหน พนักงานผู้ให้บริการจะต้องรู้

ชนินทร์ พิทยาวิรัช (2533) ได้กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ของธนาคารต้องมีหน้าที่และคุณลักษณะประกอบด้วยศิลปะในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ ดังนี้

1. ต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติเสมอ
2. ต้อนรับลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
3. ต้อนรับลูกค้าด้วยการให้ความช่วยเหลือ และกระตือรือร้นอยู่เสมอ
4. ต้อนรับลูกค้าด้วยความอบอุ่น และยินดี ให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะช่วยได้
5. ต้อนรับลูกค้าด้วยความพยายาม เข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น แทนที่จะสร้างทำเป็นไม่เข้าใจ
6. ต้อนรับลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ แทนที่จะสร้างทำเป็นไม่สนใจ
7. ต้อนรับลูกค้าด้วยความจริงใจ แทนที่จะสร้างทำเป็นไม่สนใจ
8. ต้อนรับลูกค้าด้วยความอดทน แทนที่จะทำให้ขุ่นเคือง
9. ต้อนรับลูกค้าด้วยความคุ้นเคย
10. ต้อนรับลูกค้าด้วยความเพียรที่จะค้นหาคำข้อเท็จจริง แทนที่จะมีการถกเถียงกัน
11. ต้อนรับลูกค้าด้วยการให้บริการเสมอ แทนที่จะรับบริการจากเขา
12. ต้อนรับลูกค้าด้วยปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจแทนที่จะชักช้า
13. ต้อนรับลูกค้าด้วยการเห็นคุณค่าของคนที่มาติดต่อ แทนที่จะแสดงอาการเฉื่อยชา
14. ต้อนรับลูกค้าโดยให้ความคิดสร้างสรรค์ แทนที่จะไม่คิดอะไรเสียเลย

ความรู้ทางวิชาการ

พนักงานสาขาจำเป็นต้องมีความรู้ทางวิชาการเพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในหลายด้าน ได้แก่

1. ระบบคอมพิวเตอร์สาขา ระบบงานคอมพิวเตอร์ของสาขามีระบบงานย่อยที่สำคัญคือ
 - 1.1 ระบบแฟ้มข้อมูลลูกค้า
 - 1.2 ระบบเงินฝาก
 - 1.3 ระบบ ATM
 - 1.4 ระบบสินเชื่อ
 - 1.5 ระบบบันทึกบัญชีโดยคอมพิวเตอร์
2. ความรู้ด้านบัญชีธนาคาร
 - 2.1 มีความรู้โครงสร้างบัญชี
 - 2.2 รู้หลักการออกสลิปและการบันทึกบัญชี
 - 2.3 รู้ขั้นตอนการแก้ไขบัญชี
 - 2.4 รู้หลักการจัดเก็บสลิปประจำวัน
 - 2.5 สามารถจัดทำรายงานบัญชี

- 2.6 รู้วิธีการทำบัญชีภาษีอากรธนาคารและการนำส่งกรมสรรพากร
3. ความรู้ด้านกฎหมายการธนาคาร ประกอบด้วยกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
 - 3.1 พระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์
 - 3.2 กฎหมายบัญชีเงินสะพัด
 - 3.3 กฎหมายว่าด้วยเช็ค
 - 3.4 กฎหมายว่าด้วยตั๋วเงิน
 - 3.5 กฎหมายว่าด้วยการประกันด้วยบุคคลและพาณิชย์
 - 3.6 กฎหมายว่าด้วยห้างหุ้นส่วนบริษัทจำกัดและกฎหมายมหาชน
 - 3.7 กฎหมายเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ
 - 3.8 กฎหมายว่าด้วยภาษีอากร

4. ความรู้ด้านการตลาดธนาคาร ธนาคารสมัยใหม่ได้มีการเน้นทางด้านการตลาดมากขึ้น เพราะมีผู้แข่งขันทั้งระหว่างธนาคารด้วยกัน และสถาบันการเงินอื่นๆ พนักงานของสาขาจำเป็นจะต้องมีความรู้ในด้านการตลาดธนาคาร พนักงานสาขาต้องออกไปต่อสู้กับสภาวะการณต่าง ๆ ภายนอก จึงจำเป็นต้องมีการเตรียมตัวโดยการวางแผนก่อนออกไปขายของและต้องเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ เข้าช่วย โดยใช้หลักการตลาดเข้ามาประยุกต์ใช้

อำนวย ลียาทิพย์กุล (2531 : 485 – 497) กล่าวว่า หลักการตลาดของธนาคารว่า หมายถึงวิธีการสร้างบริการให้แก่ลูกค้า โดยลูกค้าต้องได้รับความพอใจ และธนาคารจะได้รับผลประโยชน์ตามที่ต้องการ การสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าเป้าหมายจึงเป็นกระบวนการตลาด ซึ่งได้แก่ วิธีการในการสร้างบริการที่ลูกค้าต้องการ กลุ่มลูกค้าที่ได้รับการคัดเลือกไว้แล้ว และผลประโยชน์ที่ธนาคารจะได้รับ

นอกจากกระบวนการตลาดแล้ว ธนาคารอาจนำเอากลยุทธ์การตลาดมาใช้ในลักษณะของการแบ่งตลาด (Segment) และส่วนผสมตลาด (Marketing Mix) ซึ่งเป็นกระบวนการค้นหาว่า ลูกค้าคือใคร และจะสร้างความพอใจให้ลูกค้าได้อย่างไร

การประยุกต์หลักการตลาดเพื่อขายบริการด้านเงินฝาก

วิธีการและขั้นตอนการหาเงินฝาก

- 1.สำรวจและวางแผน
- 2.จัดกลุ่มทำงาน
- 3.ตั้งเป้าหมายให้พนักงาน
- 4.คัดเลือกกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- 5.การเตรียมการก่อนพบลูกค้า

กลยุทธ์ในการแสวงหารเงินฝาก ธนาคารต้องกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินการทั้งภายในและภายนอกสาขา ดังนี้

1. ภายในสาขา

1.1 การเตรียมตัว พนักงานทุกระดับของธนาคารจะต้องมีความรู้ทั้งบริการระเบียบและสถานะของตนเอง วิธีการที่จะให้พนักงานทุกระดับได้รับความรู้อย่างทั่วถึงอาจทำได้โดยการจัดประชุม หรือใช้วิธีอ่านระเบียบให้พนักงานทราบในตอนเย็นหลังปิดดำเนินการแล้วก็ได้ และเครื่องมือเครื่องใช้ต้องเตรียมให้พร้อมอยู่ในสภาพที่จะใช้งานได้อยู่เสมอและเพียงพอ

1.2 การสร้างบรรยากาศในการทำงาน ความสำเร็จในการหาเงินฝากขึ้นอยู่กับการทำงานเป็นทีม ฉะนั้นจะต้องพยายามทำให้การทำงานเป็นทีมของสาขาไปได้ด้วยดี พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานเพื่อให้ลูกค้าที่เข้ามาเกิดความประทับใจ สำหรับหลักสำคัญในการบริการลูกค้าด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี จะประสบความสำเร็จโดยต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกตั้งแต่แรกที่ก้าวเข้ามาในที่ทำงานของธนาคารว่า เขาจะได้รับการต้อนรับอย่างเต็มที่ ทำให้ลูกค้ารู้ว่าพนักงานของธนาคารพยายามจะบริการให้ดีที่สุดตามที่ลูกค้าต้องการ นอกจากนี้พนักงานยังต้องเตรียมพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ หรือให้ข้อมูลที่ลูกค้าต้องการหรือร้องขอ ตั้งใจฟังความเห็นหรือข้อคิดเห็นของลูกค้าด้วยความอดทนและยิ้มแย้มแจ่มใส และจงพยายามอย่าให้เกิดความเข้าใจผิด ในการปฏิบัติหน้าที่ การกระทำหรือการแสดงออกของตนต่อลูกค้า จะเป็นภาพสะท้อนที่จะทำให้ลูกค้าของธนาคารมองเห็นคุณค่าบริการของพนักงานคนนั้น และจงจำไว้เสมอว่า ลูกค้าย่อมถูกเสมอแม้แต่ในกรณีที่เห็นได้ชัดว่า ลูกค้าเป็นฝ่ายผิดก็ตาม ซึ่งจะทำให้ลูกค้าจ่ายค่าบริการให้ธนาคารด้วยความพอใจและเต็มใจยิ่ง

1.3 การสร้างทีมงาน การทำงานของธนาคารผู้บริหารของสาขาจะต้องเป็นผู้เริ่มต้นโดยการสร้างมนุษยสัมพันธ์ โดยยึดหลักว่า พนักงานทุกคนต้องการความรัก ต้องการการยอมรับในผลงานที่ทำไป ต้องการความมั่นคงในการทำงาน และต้องการความอิสระในการทำงานภายใต้ขอบเขตที่กำหนด ธนาคารต้องพยายามหาวิธีจูงใจให้พนักงานเต็มใจทำงานตลอดจนจัดกิจกรรมต่าง ๆ สำหรับพนักงานเพื่อสร้างความสามัคคี

2. ภายนอกสาขา

2.1 ธนาคารต้องหมั่นไปเยี่ยมลูกค้าทั้งร้านใหม่และรายเก่าอยู่เป็นประจำรักษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารกับผู้นำชุมชนในท้องถิ่นให้เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ธนาคารควรเข้าไปมีส่วนในกิจกรรมของท้องถิ่น และมีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์

2.2 การเจรจากับลูกค้าที่มีปัญหา ลูกค้าที่มีปัญหานั้นมีอยู่หลายประเภท พนักงานหาเงินฝากจะต้องหาวิธีเจรจากับลูกค้าแต่ละประเภทให้ได้ผลหรือมีประสิทธิภาพ

2.3 การป้องกันมิให้ลูกค้าถอนเงินฝาก การป้องกันมิให้ลูกค้าถอนเงินฝากไปฝากธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่น หรือการปิดประตูหลังบ้านมิให้ลูกค้าถอนเงิน สามารถทำได้หลายวิธีด้วยกัน คือ

- ธนาคารต้องนำระบบรายงานภายในมาใช้ให้เป็นประโยชน์ เช่น รายงานการครบกำหนดของเงินฝากแต่ละประเภทและแต่ละบัญชี เมื่อทราบว่ามีลูกค้ารายใดใกล้ครบกำหนดก็ควรออกไปชักชวนให้ลูกค้ามาฝากต่อ และรายงานเงินฝากกู้ยืมประจำงวด ด้วยเหตุที่เงินให้กู้ยืมสามารถสร้างเงินฝากและเงินให้กู้ยืมจะต้องมีผู้ค้ำประกัน ซึ่งผู้ค้ำประกันมักจะมีฐานะดีดังนั้น ธนาคารจึงใช้วิธีระดมเงินฝากจากผู้ค้ำประกันให้กู้ยืมด้วย

- ธนาคารจะต้องออกไปเยี่ยมเยียนลูกค้าสม่ำเสมอ โดยแบ่งลูกค้าออกเป็นกลุ่มและมอบหมายให้พนักงานรับผิดชอบและจัดตารางการเยี่ยมเยียนลูกค้า หรืออาจจะใช้วิธีติดตามดูอย่างใกล้ชิด

- ธนาคารควรพิจารณาบริการของธนาคารเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้น และพิจารณาข้อเสนอของคู่แข่งชั้นอยู่ตลอดเวลาและควรมีหุตากว้างอยู่เสมอ

จากการศึกษาข้อมูลต่าง ๆ สรุปได้ว่าพนักงานประจำสาขาเป็นผู้ที่มีต้องพบปะลูกค้าผู้มาใช้บริการ ในการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าทุกรายที่มาใช้บริการ พนักงานต้องสร้างบุคลิกภาพ ภาพพจน์ ให้เป็นที่ประทับใจกับผู้มาใช้บริการทุกราย ด้วยบุคลิกภาพที่ดี ที่เหมาะสม ด้วยบริการที่ดีและมีคุณภาพ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานประจำสาขา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานประจำสาขาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่อไป.

2.3 ความสำคัญของบุคลิกภาพในอาชีพ

บุคลิกภาพ เป็นสิ่งสำคัญและเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไปว่าเป็นส่วนที่ทำให้บุคคลมีความสำเร็จในอาชีพ

กัญญา สุวรรณแสง (2533: 4 – 5) กล่าวไว้ว่า บุคลิกภาพมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของบุคคลในสังคมเป็นอย่างมาก โดยพิจารณาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ความมั่นใจ ผู้มีบุคลิกภาพดี จะมีความมั่นใจในการแสดงออกมากขึ้น ทำให้กล้าแสดงออก เพราะคนอื่น ๆ ที่พบเห็นจะให้ความสนใจและเชื่อมั่น

2. การคาดหมายพฤติกรรม ถ้ารู้ว่าคุณคนนั้นมีบุคลิกภาพอย่างไร จะทำนายได้ว่าในสถานการณ์ใด จะแสดงพฤติกรรมอย่างไร

3. การยอมรับ ความแตกต่างระหว่างบุคคล สามารถบอกได้ว่าบุคคลหนึ่งแตกต่างจากอีกบุคคลหนึ่งได้ โดยอาศัยสังเกตพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเป็นประจำสม่ำเสมอแก่ตัวบุคคลนั้น ๆ บุคลิกภาพช่วยให้สามารถจำ รู้จัก เข้าใจ บุคคลแต่ละคนได้ ตลอดจนรู้วิธีที่จะปรับตัวให้เข้ากับคนเหล่านั้นได้ ทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกันในสังคม

4. การตระหนักในเอกลักษณ์ของบุคคล บุคลิกภาพจะทำให้คนมีลักษณะเฉพาะตัวที่เป็นของตนเอง เป็นแบบอย่างแก่เยาวชน

5. การปรับตัวให้เข้ากับคนอื่น ๆ การที่รู้จักบุคลิกภาพของบุคคลอื่น ทำให้ปรับตัวเข้ากับสังคมได้ง่าย

6. ความสำเร็จ คนที่บุคลิกดี เป็นพื้นฐานแห่งความศรัทธาเชื่อถือแก่ผู้พบเห็น ได้รับความช่วยเหลือ และการติดต่อด้วยดี ได้รับความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่การงาน

7. การยอมรับของกลุ่ม คนที่มีบุคลิกภาพดี ย่อมเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปใคร ๆ ก็เรียกร้องต้องการชอบที่จะให้อยู่ในกลุ่ม ทำให้เกิดความมั่นใจทางจิตใจ

เสนอ อินทรสุขศรี (2526 : 12 – 14) กล่าวถึง การปฏิบัติตนในการก่อให้เกิดความศรัทธา เคารพนับถือจากผู้มาติดต่อ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

1. แต่งกายให้สะอาด เรียบร้อย หรือถูกต้องตามระเบียบของการใช้เครื่องแบบของตนหรือ อย่างน้อยก็แต่งให้เหมือนสามัญชน ตามความนิยมทั่วไป และรักษาร่างกายให้สะอาด มีอนามัยอันดีอยู่เสมอ

2. มีกิริยามารยาทเรียบร้อย สุภาพ ไม่แสดงกิริยาท่าทางหรือใช้คำพูดอันแสดงความอวดใหญ่ หยิ่งยะโส การชำเลื่องมองด้วยสายตา มองตั้งแต่ศีรษะจรดเท้า แสดงความเฉยเมยยื่นเท้าสะเอว มีใบหน้าบึ้งตึง ฯลฯ เหล่านี้พึงละเว้นเสีย

3. รู้จักที่จะรับฟัง และพูดแต่น้อย คิดเอาไว้เสมอว่าผู้ที่มาติดต่อพบปะด้วยนั้น ย่อมต้องการจะมาพึ่งพาอาศัย มาขอความช่วยเหลือ ต้องการพูดระบายความคิดเห็น และความทุกข์ใจให้ทราบ และบุคคลนั้นอาจมีปัญหามาก ฟังสนใจรับฟังความคิดเห็นความต้องการของเขา รับฟังความเห็นอกเห็นใจ อย่าได้แสดงกิริยาหรือคำพูดอันใดที่แสดงถึงลักษณะอันเบียดเบียนต่อการที่จะฟังเขาพูด

4. รู้จักที่จะถาม เพื่อแสดงความสนใจในคำบอกเล่าของผู้อื่น การแสดงความสนใจต่อคำพูดของผู้ที่พูดด้วย และรู้จักถามเมื่อควรจะถามนั้น ผู้มาติดต่อจะเกิดความพึงพอใจเพราะมั่นใจว่าเราได้รับฟังที่เขาพูด

5. รู้จักใช้คำพูดให้เหมาะสมกับบุคคล โดยที่จะต้องรู้ว่าแต่ละคนมีการศึกษา มีความรู้ มีสภาพชีวิตและพื้นภูมิฐานะแตกต่างกัน ควรจะรู้ว่าคุณคนใดควรพูดอย่างไร โดยทั่วไปแล้ว ก็ควรใช้คำพูดเป็นภาษาง่าย ๆ พูดกันให้เข้าใจและให้รู้แน่ ไม่ควรพูดโดยใช้ภาษาศัพท์สูง ๆ หรือภาษาเทคนิคที่รู้กันแต่ในหมู่พวกของตน

6. เมื่อผู้มาติดต่อต้องการทราบอย่างไร เพราะความสงสัย อยากรู้ ต้องอธิบายให้เข้าใจโดยต้องพูดต้องอธิบายอย่างง่ายที่สุด และให้เข้าใจดีที่สุด ตามความรู้ ความสามารถของตน แต่ถ้าหากเรื่องใดไม่รู้แน่นอน ก็อย่าได้พูดอธิบายให้เกิดความเข้าใจผิดๆ หรืออย่าได้พูดเรื่องใดอันจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้มาติดต่อ

เสนอ อินทรสุขศรี (2526 : 10-12) กล่าวถึงหลัก 9 ประการในการสื่อสาร ดังนี้

1. เข้าใจและใช้ภาษาให้ถูกต้อง ต้องรู้จักใช้ถ้อยคำตลอดจนไวยากรณ์ของภาษาให้ถูกต้อง รู้จักว่า คำใดควรใช้ ไม่ควรใช้ รู้จักใช้ภาษาพูดง่ายๆ

2. พูดโดยใช้น้ำเสียงให้เหมาะสม น้ำเสียงแสดงถึงอารมณ์ และความคิดนึกภายในใจของผู้พูด และยังสะท้อนให้เห็นถึงนิสัยใจคอ ชาดิตระกูล

3. ให้โอกาสผู้อื่นพูดบ้าง ในการสนทนากับผู้อื่น ฟังให้ผู้อื่นได้พูด ได้แสดงความคิดเห็น ได้ระบายความในใจอย่าทำตนเป็นผู้ที่พูดแต่ผู้เดียว

4. หัดเป็นนักฟังที่ดี กล่าวกันว่า “ นักพูดที่ดีนั้น คือ นักฟังที่ดี ” ดังนั้นในการสนทนาพึงทำตัวเป็นนักฟังและฟังคนอื่นพูดด้วยความสนใจ อย่าทำเฉยเมยต่อคู่สนทนาการขาดความสนใจต่อคู่สนทนาในเวลาพูดเป็นการเสียมารยาท

5. แสวงหาความรู้รอบตัวให้กว้างขวาง ความรู้รอบตัวมีความสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของคนเรา ความรู้รอบตัวจะทำให้แนะนำคนอื่นได้ เข้าใจเรื่องที่ผู้สนทนาด้วย พูดถึงได้ พูดเล่าให้คนอื่นเข้าใจได้

6. รู้จักพูดถึงเรื่องที่คู่สนทนาสนใจ คนเรามีความภูมิใจในตัวเอง และอยากจะอวดเรื่องที่ตนรู้ต้นชำนาญ หรือประสบการณ์ที่ตนได้เคยรับมา ผู้พูดที่ดีจะต้องสังเกตหรือหาหนทางให้ทราบว่า คู่สนทนาของตนมีความรู้ ความสนใจในเรื่องใดจะได้พูดได้คุย

สรุปได้ว่า ผู้ที่ทำงานในหน้าที่บริการต้องมีหลักมนุษยสัมพันธ์อันดี มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม โดยสรุปได้ดังนี้

1. การเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ ต้องเข้าใจคนและเข้าใจตนเอง
2. การทำให้ผู้อื่นเข้าใจตัวเราไปในทางที่ดี
3. การเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์
4. รู้จักการใช้สื่อสัมพันธ์ที่ดี
5. ใช้สมองทำงานมากกว่าอารมณ์
6. รู้จักสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อเพื่อนร่วมงาน
7. รู้จักประสานงาน
8. ทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพของพนักงานธนาคาร

✓ ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพในด้านต่าง ๆ ดังนี้

✓ 3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพภายในประเทศ

ประภา เชื้อภักดี (2526 : 80-81) - ทำการศึกษาบุคลิกภาพของพยาบาลศิริราชโดยใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PE (ฟอร์ม-A) กลุ่มตัวอย่าง เป็นพยาบาลโรงพยาบาลศิริราช จำนวน 180 คน พบว่า ลักษณะบุคลิกภาพส่วนใหญ่จะเป็นคนจริงจัง (F-) มีมารยาทคล่องแคล่วในการติดต่อกับผู้อื่น (N+) ช่างสงสัย (L+) ขอบตลอง (Q1+)

สุภาวดี ศรพรหม (2541 : 85 - 89) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคาร โดยมุ่งศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคาร ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ปรากฏว่าคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคารโดยรวมและพนักงานธนกรที่จบสายการศึกษาธุรกิจ มีจำนวน 4 องค์ประกอบ คือ ความมั่นคงทางอารมณ์ จิตสำนึกในการบริการ มนุษย์สัมพันธ์ ความรับผิดชอบ คุณลักษณะการเป็นบริการที่ดีของธนกรประจำธนาคารที่ไม่ได้จบสายการศึกษาธุรกิจ มีจำนวน 5 องค์ประกอบ คือ ความมั่นคงทางอารมณ์ จิตสำนึกในการบริหาร มนุษย์สัมพันธ์ ความรับผิดชอบ ความเอาใจใส่

ณัช อุษาคณารักษ์ (2540 : 194-199) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ไทยตามทัศนะของผู้บริหาร โดยมุ่งศึกษาและเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ไทย 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านบุคลิกภาพและด้านอุดมการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษา อายุงานในตำแหน่งบริหารและธนาคารที่สังกัด ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ปรากฏว่า

1. โดยทัศนะของผู้บริหารเห็นว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมควรมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทั้ง 4 ด้านในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านและเรียงลำดับจากมากไปน้อยแล้วพบว่าด้านอุดมการณ์ในการปฏิบัติงานและด้านบุคลิกภาพ ผู้บริหารให้ความสำคัญมากที่สุด ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และด้านวิชาการอยู่ในระดับมาก

2. เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารโดยรวม 4 ด้าน จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อายุงานในตำแหน่งบริหารและธนาคารที่สังกัด พบว่า ผู้บริหารที่มีอายุ สถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษา อายุงานในตำแหน่งบริหาร และธนาคารที่สังกัดต่างกันมีทัศนะแตกต่างกัน ส่วนผู้บริหารที่มีสถานภาพสมรสและเพศต่างกัน มีทัศนะไม่แตกต่างกัน

อภิญา ศรีขาว (2540 : 89 – 96) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บุคลิกภาพของนักเรียนพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครทุ่งพร ชั้นปีที่ 1 กรุงเทพมหานคร โดยผลการศึกษาค้นคว้าสรุปได้ดังนี้

1.บุคลิกภาพของนักศึกษาพยาบาล ชั้นปีที่1มีบุคลิกภาพเด่นชัดใน 11 องค์ประกอบ โดยพิจารณาจากผลคะแนนมาตรฐานสิบต่ำกว่า 4.75 มีค่าเป็นลบและคะแนนมาตรฐานสิบสูงกว่า 6.00 เป็นค่าบวก ตาม 16 PF Test profile พบว่าบุคลิกภาพของนักศึกษาพยาบาล ปีที่ 1 ที่มีแนวโน้มไปทั้งทางบวกและทางลบ

2.ผลการเปรียบเทียบบุคลิกภาพของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 จำแนกตามตัวแปร กลุ่มการเรียนรู้ เพศ ภูมิสำเนาเดิม ฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัวและอาชีพของผู้ปกครอง พบว่า กลุ่มการเรียนรู้ต่างกันมีบุคลิกภาพด้านกล้าเผชิญ แตกต่างกัน ที่มีเพศแตกต่างกัน มีบุคลิกภาพด้านจิตใจอ่อนโยนแตกต่างกัน ที่มีภูมิสำเนาต่างกัน มีบุคลิกภาพด้านความระแวงและการพึ่งตนเองแตกต่างกัน ที่มีผู้ปกครองมีฐานะทางเศรษฐกิจต่างกัน มีบุคลิกภาพด้านการกล้าแสดงออกและการพึ่งพาตนเองแตกต่างกัน ที่มีผู้ปกครองประกอบอาชีพต่างกัน มีบุคลิกภาพด้านการกล้าแสดงออกแตกต่างกัน

สิริลักษณ์ พงศ์นาวัน (2544 : 76 – 78) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาและพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานขายของบริษัท ซีอาร์ช ซีเอชเอ็น จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปได้ดังนี้

1. บุคลิกภาพของพนักงานขายโดยรวมที่หัวหน้าแผนกประเมินสอดคล้องกับที่พนักงานขายประเมินบุคลิกภาพของตนเองคืออยู่ในเกณฑ์ดี โดยค่าเฉลี่ยของบุคลิกภาพมีค่าเท่ากับ 3.77 และ 3.81ตามลำดับ พนักงานขายมีบุคลิกภาพรายด้าน ได้แก่ ด้านรูปร่างหน้าตา ด้านการแต่งกาย ด้านกิริยาท่าทาง ด้านการใช้

ถ้อยคำในการบริการ ด้านการแสดงความสนใจเอาใจใส่ และด้านความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า อยู่ในเกณฑ์ดี

2. ผลการเปรียบเทียบบุคลิกภาพของพนักงานขาย ก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานขาย พบว่า บุคลิกภาพด้านของพนักงานขายที่หัวหน้าแผนกประเมินและที่พนักงานขายประเมินตนเองก่อนและหลังการเข้าร่วมโครงการพัฒนาบุคลิกภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยบุคลิกภาพพนักงานขายที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาบุคลิกภาพด้านรูปร่างหน้าตา ด้านการแต่งกาย ด้านกิริยาท่าทาง ด้านการใช้ถ้อยคำในการบริการ ด้านแสดงความสนใจเอาใจใส่ และด้านความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 แสดงว่า การเข้าร่วมโครงการพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานขาย โดยใช้การฝึกอบรม ทำให้พนักงานขายมีบุคลิกภาพดีขึ้น

ดรุณจิต อุดรมาตย์ (2532 : 74) ได้ทำการวิจัยศึกษาเรื่อง การศึกษาบุคลิกภาพของนายอำเภอโดยใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF ซึ่งได้ผลการศึกษา ดังนี้

1. นายอำเภอ และนายอำเภอดีเด่น มีคะแนนบุคลิกภาพสูงในองค์ประกอบด้านการเข้าสังคม (A+) ด้านมโนธรรม (C+) ด้านจิตใจอ่อน (I+) ด้านความหวาดระแวง (L+) ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (N+) การกล้าเผชิญ (H+) ความวิตกกังวล (O+) และการควบคุมอารมณ์ (Q3+)
2. นายอำเภอ และนายอำเภอดีเด่น มีคะแนนบุคลิกภาพแตกต่างกันในองค์ประกอบด้านสติปัญญา การกล้าเผชิญ ความอิสระเสรี และการควบคุมอารมณ์
3. นายอำเภอและนายอำเภอดีเด่น มีคะแนนบุคลิกภาพร่วมกันในองค์ประกอบด้านการเข้าสังคม ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านการกล้าแสดงออก ความร่าเริง มโนธรรม จิตใจอ่อนโยน หวาดระแวง การจินตนาการ การเข้าใจความรู้สึกผู้อื่น ความวิตกกังวล การพึ่งตนเองและความเครียด

วรรณ เฟื่องฟู (2527 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเพื่อสร้างแบบทดสอบบุคลิกภาพของนักวิทยาศาสตร์ เพื่อวัดคุณลักษณะของผู้มีปรีชาญาณทางวิทยาศาสตร์ แบบทดสอบประกอบด้วยข้อสอบซึ่งทดสอบองค์ประกอบที่สำคัญ 8 ด้าน คือ ความอยากรู้อยากเห็น ความอดทน ความเชื่อมั่นในตนเอง ความมั่นคงทางอารมณ์ ความเป็นตัวของตัวเอง ความรอบคอบ ความเป็นอิสระ และความรับผิดชอบ พบว่าค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ หาโดยใช้ t-test มีค่าอยู่ระหว่าง 2.01 ถึง 14.73 ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบแต่ละองค์ประกอบหาโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่าอยู่ระหว่าง 0.179 ถึง 0.606 และค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับมีค่า 0.842 ค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบทดสอบ หาโดยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.3853 ถึง 0.6925 และจากการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างแบบทดสอบ โดยวิธีเทคนิคกลุ่มที่รู้จักอยู่แล้ว พบว่ามีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ ต่างประเทศ

แรนเดล (สุภาพ พิสัยพันธ์.2540.: 25.; อ้างอิงจาก Randle.1950.;1986.: 247_) ได้ศึกษานักธุรกิจฝ่ายผลิตที่ได้จัดว่าเป็นกลุ่มที่ควรได้รับการส่งเสริมเป็นผู้จัดการฝ่ายผลิต และกลุ่มที่มีคุณสมบัติไม่เพียงพอ ควรได้รับการส่งเสริม พบว่าผู้จัดการฝ่ายผลิต กลุ่มควรได้รับส่งเสริม มีบุคลิกลักษณะสูงกว่าในด้านพลังขับเคลื่อน ผู้นำ ความคิดริเริ่มการยอมรับ พลังจูงใจสูง และลักษณะความยืดหยุ่น

ชมิทธ์ (นเรศ ภูโคกสูง.2541 : 34 ; อ้างอิงจาก Schmidt.1975 ; 7583-A) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยใช้ทฤษฎีของเฮิร์ทเบิร์ก พบว่า องค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้นส่วนมากทำให้ผู้บริหารเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และผู้บริหารจะมีความพึงพอใจในการ

ทำงานสูงในด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือและความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงาน แต่ไม่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและนโยบายและการบริหารงาน

เดวิส (Davis.1967 : 27 – 29) ได้ศึกษาความต้องการของพนักงานในหน่วยงานแห่งหนึ่ง จำนวน 500 คนพบว่า พนักงานเหล่านี้ให้ความสำคัญต่อการมีหัวหน้างานที่ดีเป็นอันดับแรก โดยให้เหตุผลว่า ตลอดเวลาของการทำงานของเขาได้มีการสัมพันธ์กับหัวหน้ามาก ส่วนค่าจ้างแรงงานนั้นพนักงานให้ความสำคัญในอันดับที่แปด

เคิร์ก พาทวิก และรัสส์ (สำอองคังามวิชา.2525 : 116-117;อ้างอิงจาก Kirkpatrick. and Russ. 2544 : 24) ได้ทำการวิจัยโดยสอบถามจากผู้จัดการขาย 500 คน จากบริษัทใหญ่ๆ ในสหรัฐว่า จากประสบการณ์ของเขานั้นอะไรเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานขายประสบความสำเร็จ ซึ่งผลปรากฏว่า สาเหตุที่ทำให้พนักงานขายประสบความสำเร็จนั้นมีสาเหตุหลักที่สำคัญ 2 ประการ คือ ประการแรก เป็นสาเหตุทางด้านความรู้ กล่าวคือ การที่พนักงานขายไม่มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และการตลาดอย่างเพียงพอ ขาดความรู้เกี่ยวกับบริษัท และไม่มีความรู้พื้นฐานเพียงพอ ประการที่สองคือ เป็นสาเหตุทางด้านบุคลิกภาพ ซึ่งได้แก่ การขาดความคิดริเริ่ม การขาดความกระตือรือร้น การที่ไม่สามารถเข้ากับลูกค้าได้ ขาดเป้าหมายส่วนตัวที่แน่นอน มีวินัยในตนเองน้อยเกินไป ไม่สนใจพัฒนาตนเอง ขาดความมั่นใจในตนเอง แก้ปัญหาเฉพาะหน้าไม่ดี ขาดจินตนาการ ความไม่ซื่อตรง รูปร่างหน้าตาไม่ดี ทักษะไม่ดีและไม่เข้าที่ และขาดความแนบเนียนและสุภาพ นอกจากนี้ยังมีสาเหตุอื่นๆ ที่ทำให้พนักงานขายประสบความสำเร็จ อันได้แก่ พนักงานขายขาดการวางแผน และการจัดองค์การที่ดี ไม่ยึดความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก ขาดการฝึกอบรมที่ดี ขาดความพึงพอใจในงาน ไม่เหมาะกับอาชีพขาย ไม่ดำเนินตามนโยบายของบริษัท ไม่ปฏิบัติตามคู่มือและคำสอนแนะต่างๆ ขาดการควบคุมดูแลที่ดี มีปัญหาส่วนตัว สื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจได้ยาก ขอร้องให้ลูกค้าซื้อไม่สำเร็จรวมทั้งเล่นการพนันและดื่มสุรา

สตาร์ท (อภิญา ศรีขาว .2540 : 37 ; อ้างอิงจาก Start.1968:14-20) ได้ศึกษาบุคลิกภาพของครูโดยใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF กลุ่มตัวอย่างเป็นครูใหญ่ และครูช่วยสอน จำนวน 34 คน ของโรงเรียนมัธยมศึกษาแห่งหนึ่งในประเทศอังกฤษ โดยให้ครูใหญ่ประเมินความสามารถในการสอนของครูช่วยสอน 9 ด้าน แล้วให้ทั้งครูใหญ่และครูช่วยสอนตอบแบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF ผลปรากฏว่า ครูช่วยสอนมีเส้นกราฟ (Profile) แตกต่างจากครูใหญ่มาก และครูช่วยสอนที่ได้รับการประเมินค่าสูง จะมีองค์ประกอบบุคลิกภาพด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ใจคอหนักแน่น มีความคิดทันสมัย ซึ่งสตาร์ทกล่าวว่า เป็นลักษณะที่แสดงออกถึงแนวโน้มที่จะไม่ยอมขึ้นกับครูใหญ่

แคทเทล (Cattell.1957 : 39) ได้ศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพของนักเรียนฝึกหัดครู 2 กลุ่ม เป็นกลุ่มที่ได้รับการประเมินค่าสูงและกลุ่มที่ได้รับการประเมินค่าต่ำ ใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF ในการศึกษาค้นคว้าผลการศึกษาปรากฏว่ากลุ่มที่ได้รับการประเมินค่าสูงมีบุคลิกภาพในองค์ประกอบด้านมโนธรรม มีซูเปอร์อีโก (Superego) เข้มแข็ง และมีองค์ประกอบด้านการควบคุมตน ควบคุมอารมณ์ ได้ ส่วนกลุ่มที่ได้รับการประเมินค่าต่ำมีองค์ประกอบบุคลิกภาพด้านความเคร่งเครียดมีความตรงไปตรงมา และมีลักษณะอ่อนไหวไม่มั่นคง

เฮนซัม (Henjum.1969 : 143 – 149) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของนักศึกษา ครูกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาที่เรียนวิชาครูของมหาวิทยาลัยมินิโซตา จำนวน 78 คน ที่สอนอยู่ในโรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐบาล แห่ง 45 แห่ง ผลการศึกษาพบว่าคุณลักษณะบุคลิกภาพของนักศึกษา ครู มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของนักเรียน โดยนักศึกษาวิชาครูที่สอนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมีองค์ประกอบบุคลิกภาพด้านการควบคุมภาวะทางอารมณ์ มีการแสดงออกด้านสัมพันธ์ภาพที่ดี และสามารถควบคุมตนเองได้ สำหรับนัก

ศึกษาวิชาครูที่สอนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมีองค์ประกอบบุคลิกภาพด้านสติปัญญาสูงและมีความกระตือรือร้น

3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

พรรณิ คลังระหัด (-2540-:-4---8-)-ได้ศึกษาบุคลิกภาพของนักศึกษาสารพัดรุ่นที่ 48 ของสถาบันพัฒนาว่าราชการตำรวจ กรมตำรวจ กรุงเทพฯ เพื่อเป็นข้อมูลสำรวจให้กรมตำรวจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เป็นแนวทางในการนำไปพัฒนา ปรับปรุงและพัฒนาบุคลิกภาพในหน่วยงานของตนเอง โดยได้จำแนกตามอายุ สถานภาพการสมรส สังกัด ระดับการศึกษา รายได้ และงานที่รับผิดชอบ ตามทฤษฎีของแคลเทิล 16 PF

กิตติมา (Kitima. 2532 : 60 – 61) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและทัศนคติของครูที่มีต่อวัตกรรมการศึกษา มีตัวแปร คือ อายุ เพศ ประสบการณ์ วุฒิทางการศึกษา และระดับการสอน โดยใช้แบบสำรวจทัศนคติด้านวัตกรรมการศึกษาของคาร์นี และใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF กลุ่มตัวอย่างเป็นครู 300 คน จากโรงเรียนประถมศึกษา 6 แห่ง และโรงเรียนมัธยมศึกษา 6 แห่ง ผลการศึกษาพบว่าไม่มีความแตกต่างกันในตัวแปรด้าน อายุ เพศ ประสบการณ์ วุฒิการศึกษา และระดับการสอนด้านทัศนคติที่มีต่อวัตกรรมการศึกษา ส่วนองค์ประกอบด้านบุคลิกภาพที่แตกต่างกันระหว่างครูประถมศึกษา และครูมัธยมศึกษา คือ องค์ประกอบ A การเข้าสังคม องค์ประกอบ C ความมั่นคงทางอารมณ์ และองค์ประกอบ I ความอ่อนโยน และองค์ประกอบอื่น ไม่มีความแตกต่างกัน

วิญญา วิศาลาภรณ์ (2522 : 61 – 62) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิชญ์โลก กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตที่สำเร็จการศึกษาในปี 2520 จำนวน 436 คน วิเคราะห์ตามวิชาเอก เพศ อายุ สถานภาพการทำงาน และสถานภาพการสมรส ใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน องค์ประกอบที่มีอำนาจการพยากรณ์สูงคือ องค์ประกอบ I (ความอ่อนโยน) องค์ประกอบ A (การเข้าสังคม) องค์ประกอบ L (ความระแวง) องค์ประกอบ H (การการเผชิญ) องค์ประกอบ F (ความร่าเริง) องค์ประกอบ B (สติปัญญา) ซึ่งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกับองค์ประกอบบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กันสูงเมื่อแยกวิเคราะห์ตามวิชาเอก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาบุคลากรในครั้งนี้เป็นพนักงานประจำสาขา ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในสังกัดภูมิภาค ภาค 7 รวม 8 จังหวัด รวม 31 สาขา จำนวน 482 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานประจำสาขา ระดับพนักงานบริหารและพนักงานปฏิบัติการ ในสังกัดภูมิภาค ภาค 7 รวม 200 คน ได้มาโดยตามลำดับดังนี้

- 1.จากการสุ่มสาขาทั้งหมด 31 สาขามา 50 %โดยเอาพนักงานทุกคนในสาขานั้น ดังปรากฏในตาราง

ตาราง จำนวนกลุ่มตัวอย่างและประชากรพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

รายชื่อสาขา	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
สาขานขนาดใหญ่		
1. สาขาบ้านโป่ง	12	-
2. สาขานครปฐม	22	-
3. สาขาพระประโทน	18	18
4. สาขาปราณบุรี	17	17
5. สาขาหัวหิน	27	27
6. สาขาสุพรรณบุรี	17	-
7. สาขากาญจนบุรี	18	-
8. สาขาราชบุรี	18	18
9. สาขาเพชรบุรี	24	24
สาขานขนาดกลาง		
10. สาขาท่าเรือพระแท่น	14	-
11. สาขากำแพงแสน	12	-
12. สาขาประจวบคีรีขันธ์	16	16

ตาราง (ต่อ)

รายชื่อสาขา	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
13. สาขาลูกแก	17	-
14. สาขาบางปลาม้า	16	16
15. สาขาสมุทรสาคร	22	-
16. สาขาสมุทรสงคราม	15	-
สาขาขนาดเล็ก		
17. สาขาย่อยห้วยกระบอก	11	-
18. สาขาทำยาง	17	17
19. สาขาชะอำ	14	14
20. สาขาย่อยสะพานจอมเกล้า เพชรบุรี	13	13
21. สาขาบางสะพาน	16	16
22. สาขาย่อยหนองหญ้าปล้อง	8	8
23. สาขาสองพี่น้อง	14	-
24. สาขาท่าม่วง	12	12
25. สาขาอู่ทอง	15	-
26. สาขาปอพลอย	16	-
27. สาขาย่อยถนนพระพินวษา	13	-
28. สาขาเขาย้อย	17	17
29. สาขาโพธาราม	11	-
30. สาขาย่อยถนนรถไฟ	8	8
31. สาขาย่อยถนนราษฎร์บรรจบ	10	-
รวม	482	241

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างขึ้นเองและได้กำหนดขอบเขตแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามจากเนื้อหา ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบทดสอบบุคลิกภาพสำหรับพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่นำไปสอบถามบุคลิกภาพของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง โดยมีค่าความถี่จำนวน 8 ด้าน รวม 49 ข้อ ดังนี้

1. แบบสอบถามด้านความเชื่อมั่นในตนเอง	จำนวน	7	ข้อ
2. แบบสอบถามด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	จำนวน	5	ข้อ
3. แบบสอบถามด้านการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น	จำนวน	6	ข้อ
4. แบบสอบถามด้านระเบียบวินัย	จำนวน	6	ข้อ
5. แบบสอบถามด้านความรับผิดชอบ	จำนวน	7	ข้อ

- | | | | |
|-----------------------------------|-------|---|-----|
| 6. แบบสอบถามด้านการทำงานเป็นกลุ่ม | จำนวน | 6 | ข้อ |
| 7. แบบสอบถามด้านความคิดริเริ่ม | จำนวน | 6 | ข้อ |
| 8. แบบสอบถามด้านความเป็นผู้นำ | จำนวน | 6 | ข้อ |

ตัวอย่าง

คำชี้แจง ให้พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) อ่านคำถาม แล้วตอบคำถามทุกตัวเลือก ในแต่ละข้อคำถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือ ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของพนักงานมากที่สุด

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
<u>องค์ประกอบด้านความเชื่อมั่นในตนเอง</u>				
0) ข้าพเจ้ามักแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมเสมอ ๆ				
00) ข้าพเจ้ารู้สึกไม่ประหม่าถ้าได้พบปะผู้คนแปลกหน้า				
000) ข้าพเจ้ารู้สึกตื่นเต้นเมื่อต้องเข้าพบหัวหน้างาน				

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) 4 ระดับ คือ

1. ข้อความทางบวกมีการให้คะแนน ดังนี้

ถ้าพนักงานกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง " ระดับมากที่สุด " ให้คะแนน 4 คะแนน
 " ระดับมาก " ให้คะแนน 3 คะแนน
 " ระดับน้อย " ให้คะแนน 2 คะแนน
 " ระดับน้อยที่สุด " ให้คะแนน 1 คะแนน

2. ข้อความทางลบมีการให้คะแนน ดังนี้

ถ้าพนักงานกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง " ระดับมากที่สุด " ให้คะแนน 1 คะแนน
 " ระดับมาก " ให้คะแนน 2 คะแนน
 " ระดับน้อย " ให้คะแนน 3 คะแนน
 " ระดับน้อยที่สุด " ให้คะแนน 4 คะแนน

การแปลความหมายคะแนน

ผู้วิจัยได้แปลความหมายของคะแนนไว้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีระดับบุคลิกภาพน้อยที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีระดับบุคลิกภาพน้อย
 ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีระดับบุคลิกภาพมาก
 ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.00 หมายถึง มีระดับบุคลิกภาพมากที่สุด

ขั้นตอนในการพัฒนาปรับปรุงเครื่องมือ

1. ศึกษาและรวบรวมเอกสาร ข้อมูล และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย และเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และเพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

3. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาวางโครงสร้างแบบสอบถาม โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหา ให้ครอบคลุมตามจุดมุ่งหมาย และตามกรอบแนวคิดของการวิจัย

4. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานธนาคาร โดยมีข้อคำถามแบ่งออกเป็น 8 ด้าน จำนวน 49 ข้อ

5. ให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องและแก้ไขแบบสอบถาม

6. นำแบบสอบถามกลับมาแก้ไขให้ถูกต้อง โดยแก้ไขเนื้อหาแบบสอบถามตามความเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

7. ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์คัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ

8. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา วัชรวิทยานุกูล นายพันธ์ยศ ไวยากรณวิลาศ อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ อาจารย์พรพรรณ วัฒนวิชัย อาจารย์วงษ์สันติ รัตน์บำรุง เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพิณิจ (Face Validity) ได้ค่า (IOC) ตั้งแต่ 0.80 – 1.00 จำนวน 49 ข้อ

9. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์อีกครั้งเพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้าย ก่อนนำไปทดลองใช้

10. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน และนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) แล้วคัดเลือกข้อความที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไว้ทั้งหมด 8 ด้าน ได้แก่

ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง	จำนวน	7 ข้อ	มีค่าอำนาจจำแนก อยู่ระหว่าง	2.4273 - 8.0857
ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	จำนวน	5 ข้อ	มีค่าอำนาจจำแนก อยู่ระหว่าง	2.0198 - 7.7324
ด้านการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น	จำนวน	6 ข้อ	มีค่าอำนาจจำแนก อยู่ระหว่าง	2.1549 - 8.1742
ด้านระเบียบวินัย	จำนวน	6 ข้อ	มีค่าอำนาจจำแนก อยู่ระหว่าง	2.2243 - 9.0298
ด้านความรับผิดชอบ	จำนวน	7 ข้อ	มีค่าอำนาจจำแนก อยู่ระหว่าง	3.5835 - 9.3093
ด้านการทำงานเป็นกลุ่ม	จำนวน	6 ข้อ	มีค่าอำนาจจำแนก อยู่ระหว่าง	2.4344 - 8.1278
ด้านความคิดริเริ่ม	จำนวน	6 ข้อ	มีค่าอำนาจจำแนก อยู่ระหว่าง	3.2589 - 8.5439
ด้านความเป็นผู้นำ	จำนวน	6 ข้อ	มีค่าอำนาจจำแนก อยู่ระหว่าง	2.3019 - 8.6741

11. นำแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.89 ซึ่งมีค่าสูงเพียงพอสำหรับการนำมาใช้เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้จัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยอนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อการวิจัยกับพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามแต่ละสาขา
2. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถาม จำนวน 200 ฉบับ ถึงผู้จัดการและพนักงานประจำสาขา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ พร้อมสอดซองจดหมายติดแสตมป์และเจ้าหน้าที่ผู้วิจัย เพื่อส่งแบบสอบถามที่ตอบแล้วกลับคืนมายังผู้วิจัย
3. ผู้วิจัยได้ติดต่อขออนุญาตทางโทรศัพท์ด้วยตนเอง ถึงผู้จัดการประจำสาขา ในการขอความร่วมมือกรอกแบบสอบถามและในการเก็บรวบรวมข้อมูล ภายใน 1 เดือน
4. รวบรวมแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้วทั้งหมดที่ส่งคืนกลับมา 200 ฉบับ คิดเป็น 100 % มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดและทำการวิเคราะห์ข้อมูล

4. วิธีการจัดกระทำข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS

1. วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพของพนักงาน วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	หมายถึง	มีระดับบุคลิกภาพเห็นน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	หมายถึง	มีระดับบุคลิกภาพเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายถึง	มีระดับบุคลิกภาพเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.00	หมายถึง	มีระดับบุคลิกภาพเห็นมากที่สุด
3. การเปรียบเทียบบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตัวแปรเพศ วิเคราะห์โดยใช้การทดสอบค่าที (t – test) และเปรียบเทียบจำแนกตามตัวแปรอายุ ประสพการณ์การทำงานวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการเปรียบเทียบรายคู่ของ Tukey- Kramer Test

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์.2521 :36)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum \bar{X}$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนสถิติในกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2521 : 36)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X^2	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละระดับยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

2.1 ค่าความสอดคล้องระหว่างข้อความกับสิ่งที่ต้องการวัด (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2545 :95)

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

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้อง
	R	แทน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
			ถ้าแน่ใจว่าข้อสอบวัดจุดประสงค์ให้ค่า +1
			ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อสอบวัดจุดประสงค์ให้ค่า 0
			ถ้าแน่ใจว่าข้อสอบไม่วัดจุดประสงค์ให้ค่า -1
	$\sum R$	แทน	ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 การตรวจสอบคุณค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2545 : 84)

$$r_{XY} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่ม
	X	แทน	คะแนนของข้อคำถาม
	Y	แทน	คะแนนผลรวมของข้ออื่น ๆ ที่เหลือทุกข้อ

2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาสัมประสิทธิ์แอลฟา ครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สูตร (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2545 : 131)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	K	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	S_i^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ
	S^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม โดยใช้ค่าของสถิติในการทดสอบค่าที (t - test) โดยใช้สูตร (Hinkle, Wiersma and Jurs. 1988 : 25)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$df = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1}\right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าที่พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่สอง
	S_1^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง
	S_2^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่สอง
	n_1	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง
	n_2	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่สอง

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) คำนวณจากสูตร (Hinkle,Wiersma and Jurs.1988:342)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-distribution
	MS_b	แทน	ความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม

ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบรายคู่ โดยวิธีของ Tukey – Kramer Test (Hinkle,Wiersma and Jurs.1988:375)

$$q_{TK} = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{MS_E \left[\frac{1}{N_1} + \frac{1}{N_2} \right]}}$$

เมื่อ	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่สอง
	N_1	แทน	จำนวนสมาชิกของกลุ่มที่ 1
	N_2	แทน	จำนวนสมาชิกของกลุ่มที่ 2
	MS_E	แทน	Mean Square Error

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ได้กระทำตามลำดับความหมายการศึกษาค้นคว้าที่กำหนดไว้ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

✓ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสารความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	=	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	=	คะแนนเฉลี่ย
S.D.	=	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
F	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F – distribution
df	=	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	=	ผลรวมของคะแนนค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	=	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of squares)
*	=	มีนัยสำคัญของสถิติที่ระดับ .05
**	=	มีนัยสำคัญของสถิติที่ระดับ .01

✓ การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

✓ ในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย การศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้แปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน โดยใช้เกณฑ์การประเมิน แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	หมายถึง	มีระดับบุคลิกภาพน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	หมายถึง	มีระดับบุคลิกภาพน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายถึง	มีระดับบุคลิกภาพมาก
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.00	หมายถึง	มีระดับบุคลิกภาพมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์จำนวนและหาค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ตอนนี้เป็นวิเคราะห์ของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์หาค่าจำนวนและค่าร้อยละ จำแนกตาม เพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงาน ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	67	33.50
1.2 หญิง	133	66.50
รวม	200	100
2. อายุ		
2.1 ตั้งแต่ 25 - 35 ปี	129	64.50
2.2 ตั้งแต่ 36 - 40 ปี	48	24.00
2.3 ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป	23	11.50
รวม	200	100
3. ประสบการณ์ในการทำงาน		
3.1 ตั้งแต่ 2 - 5 ปี	24	12.00
3.2 ตั้งแต่ 6 - 10 ปี	121	60.50
3.3 ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	55	27.50
รวม	200	100

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 200 คน มีลักษณะดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50 เป็นชายจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50

2. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีกลุ่มอายุ ตั้งแต่ 25- 35 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 64.50 รองลงมาตามลำดับ คือ กลุ่มอายุ ตั้งแต่ 36 - 40 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และกลุ่มอายุ ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50

3. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน ตั้งแต่ 6 – 10 ปี มากที่สุด มีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 รองลงมาตามลำดับ คือ ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 และ ตั้งแต่ 2 - 5 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้าน

การวิเคราะห์ตอนนี ผู้วิจัยนำคะแนนของแบบสอบถามบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแยกเป็นบุคลิกภาพรายด้าน ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนบุคลิกภาพพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน

บุคลิกภาพในด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง	3.04	0.38	มาก
ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.18	0.55	มาก
ด้านการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น	2.34	0.51	น้อย
ด้านระเบียบวินัย	2.79	0.44	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	3.32	0.40	มาก
ด้านการทำงานเป็นกลุ่ม	2.74	0.46	มาก
ด้านความคิดริเริ่ม	2.64	0.55	มาก
ด้านความเป็นผู้นำ	2.83	0.42	มาก

ผลการวิเคราะห์ตาราง 2 พบว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีบุคลิกภาพที่อยู่ในระดับมาก 7 ด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.32$) ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ($\bar{X} = 3.04$) ด้านความเป็นผู้นำ ($\bar{X} = 2.83$) ด้านระเบียบวินัย ($\bar{X} = 2.79$) ด้านการทำงานเป็นกลุ่ม ($\bar{X} = 2.74$) ด้านความคิดริเริ่ม ($\bar{X} = 2.64$) ส่วนด้านการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น ($\bar{X} = 2.34$) อยู่ในระดับน้อยเพียงด้านเดียว

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) รายข้อในแต่ละด้าน

3.1 การศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านความเชื่อมั่นตนเอง เป็นรายข้อ

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนของแบบสอบถามบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านความเชื่อมั่นในตนเองมาคำนวณและค่าหาความเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อ ดังแสดงในตาราง 3 ดังนี้

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนบุคลิกภาพพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง โดยรวมและแยกเป็นรายข้อ

ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ถ้าข้าพเจ้าได้รับเลือกเป็นผู้นำข้าพเจ้ามั่นใจว่าข้าพเจ้าทำได้	3.08	0.46	มาก
2. เวลาไปเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ข้าพเจ้าพร้อมที่จะแสดงออกในกิจกรรมนั้น ๆ	3.00	0.60	มาก
3. ข้าพเจ้าจะแสดงออกตามความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง	3.09	0.55	มาก
4. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะพูดและเสนอความคิดเห็นให้กับกิจกรรมต่าง ๆ	2.94	0.62	มาก
5. ข้าพเจ้าสามารถทำอะไรด้วยตนเองได้เสมอ	3.19	0.50	มาก
6. ข้าพเจ้าสามารถควบคุมตัวเองได้ดีในทุกสถานการณ์	3.07	0.54	มาก
7. ถ้าข้าพเจ้ามีข้อสงสัย ข้าพเจ้าจะซักถามทันที	2.89	0.65	มาก
รวม	3.04	0.38	มาก

ผลการวิเคราะห์ตาราง 3 พบว่า บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีบุคลิกภาพด้านความเชื่อมั่นในตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ข้าพเจ้าสามารถทำอะไรด้วยตนเองได้เสมอ ($\bar{X} = 3.19$) รองลงมา คือ ข้าพเจ้าจะแสดงออกตามความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง ($\bar{X} = 3.09$) ข้อที่อยู่อันดับสุดท้าย คือ ถ้าข้าพเจ้ามีข้อสงสัยข้าพเจ้าจะซักถามทันที ($\bar{X} = 2.89$) ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมากเช่นกัน

3.2 การศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านบุคลิกภาพด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เป็นรายชื่อ

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนของแบบสอบถามบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มาคำนวณค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายชื่อ ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนบุคลิกภาพพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า โดยรวมและแยกเป็นรายชื่อ

ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ถ้าข้าพเจ้าพบลูกค้ามาโวยวาย ข้าพเจ้าจะใจเย็นพร้อมชี้แจงให้ลูกค้าเข้าใจ	3.37	0.58	มาก
2. ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ข้าพเจ้าจะคิดอย่างรอบคอบก่อนเสมอ	3.24	0.50	มาก
3. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะเผชิญแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ในเวลาที่กระชั้นชิด	3.00	0.64	มาก
4. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะเผชิญกับความขัดแย้งต่าง ๆ ไม่ว่าความขัดแย้งนั้นจะรุนแรงเพียงใด	2.89	0.69	มาก
5. ข้าพเจ้ายิ้มพร้อมแนะนำลูกค้าทุกรายที่มาใช้บริการของธนาคาร	3.43	0.55	มาก
รวม	3.18	0.55	มาก

ผลการวิเคราะห์ตาราง 4 พบว่า บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีบุคลิกภาพด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ทุกข้อที่อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ข้าพเจ้ายิ้มพร้อมแนะนำลูกค้าทุกรายที่มาใช้บริการของธนาคาร ($\bar{X} = 3.43$) รองลงมาคือ ถ้าข้าพเจ้าพบลูกค้ามาโวยวาย ข้าพเจ้าจะใจเย็นพร้อมชี้แจงให้ลูกค้าเข้าใจ ($\bar{X} = 3.37$) ข้อที่อยู่ในอันดับสุดท้าย คือ ข้าพเจ้าพร้อมที่จะเผชิญกับความขัดแย้งต่าง ๆ ไม่ว่าความขัดแย้งนั้นจะรุนแรงเพียงใด ($\bar{X} = 2.89$) ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมากเช่นกัน

3.3 การศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านบุคลิกภาพด้านการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น เป็นรายชื่อ

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนของแบบสอบถามบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มาคำนวณค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายชื่อ ดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนบุคลิกภาพพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น โดยรวมและแยกเป็นรายชื่อ

ด้านการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ข้าพเจ้าสามารถอยู่คนเดียวได้โดยไม่ต้องคบกับใครเป็นเพื่อนร่วมงาน	2.21	0.59	น้อย
2. ข้าพเจ้ารู้สึกหวาดระแวงเมื่อต้องทำงานร่วมกับคนแปลกหน้า	2.15	0.42	น้อย
3. เวลาที่ข้าพเจ้าอารมณ์ไม่ดี ข้าพเจ้าไม่สามารถพูดคุยกับคนอื่นได้	2.18	0.48	น้อย
4. ข้าพเจ้ามักจะอิจฉาผู้อื่นเมื่อเวลาได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น	2.30	0.62	น้อย
5. ข้าพเจ้ายอมรับไม่ได้เมื่อผู้อื่นเก่งกว่าข้าพเจ้า	2.23	0.57	น้อย
6. การหาลูกค้ารายใหม่เป็นเรื่องที่ง่ายสำหรับข้าพเจ้า	2.62	0.83	มาก
รวม	2.34	0.51	น้อย

ผลการวิเคราะห์ตาราง 5 พบว่า บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีบุคลิกภาพด้านการปรับตัวเข้ากับผู้อื่นโดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีข้อที่อยู่ในระดับมากเพียงข้อเดียวคือ การหาลูกค้ารายใหม่เป็นเรื่องที่ง่ายสำหรับข้าพเจ้า ($\bar{X} = 2.62$) ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับน้อย เรียงตามลำดับ ดังนี้ ข้าพเจ้ามักจะอิจฉาผู้อื่นเมื่อเวลาได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ($\bar{X} = 2.30$) ข้าพเจ้ายอมรับไม่ได้เมื่อผู้อื่นเก่งกว่าข้าพเจ้า ($\bar{X} = 2.23$) ข้าพเจ้าสามารถอยู่คนเดียวได้โดยไม่ต้องคบกับใครเป็นเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 2.21$) เวลาที่ข้าพเจ้าอารมณ์ไม่ดี ข้าพเจ้าไม่สามารถพูดคุยกับคนอื่นได้ ($\bar{X} = 2.18$) ข้าพเจ้ารู้สึกหวาดระแวงเมื่อต้องทำงานร่วมกับคนแปลกหน้า ($\bar{X} = 2.15$)

3.4 การศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านบุคลิกภาพด้านระเบียบวินัย เป็นรายชื่อ

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนของแบบสอบถามบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มาคำนวณค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายชื่อ ดังแสดงในตาราง 6 ดังนี้

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนบุคลิกภาพพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านระเบียบวินัย โดยรวมและแยกเป็นรายชื่อ

ด้านระเบียบวินัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ข้าพเจ้าจะสะสมเอกสารบนโต๊ะทำงานให้เรียบร้อยอยู่เสมอ	3.26	0.70	มาก
2. เมื่อผู้ปฏิบัติฝ่าฝืนกฎข้อบังคับในการทำงานข้าพเจ้าจะตักเตือนเสมอ	2.81	0.75	มาก
3. ข้าพเจ้าชอบจัดเอกสารในห้องเก็บของให้เรียบร้อย	2.94	0.79	มาก
4. ข้าพเจ้ามักไปช้ากว่าเวลาที่นัดหมายกับลูกค้าเสมอ	1.31	0.52	น้อยที่สุด
5. ข้าพเจ้าจะไม่หยิบนวของผู้อื่นก่อนได้รับอนุญาต	3.14	1.13	มาก
6. ข้าพเจ้าเป็นคนที่ตรงต่อเวลาเสมอ	2.28	0.68	น้อย
รวม	2.79	0.44	มาก

ผลการวิเคราะห์ตาราง 6 พบว่า บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีบุคลิกภาพด้านระเบียบวินัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ ข้าพเจ้ามักไปช้ากว่าเวลาที่นัดหมายกับลูกค้าเสมอ ($\bar{X} = 1.31$) และข้อที่อยู่ในระดับน้อย คือ ข้าพเจ้าเป็นคนที่ตรงต่อเวลาเสมอ ($\bar{X} = 2.28$) ส่วนข้อที่อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ข้าพเจ้าจะสะสมเอกสารบนโต๊ะทำงานให้เรียบร้อยอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.26$) รองลงมา คือ ข้าพเจ้าจะไม่หยิบนวของผู้อื่นก่อนได้รับอนุญาต ($\bar{X} = 3.14$) ข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมากเช่นกัน

3.5 การศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ เป็นรายชื่อ

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนของแบบสอบถามบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มาคำนวณค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายชื่อ ดังแสดงในตารางแสดง 7 ดังนี้

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนบุคลิกภาพพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านความรับผิดชอบ โดยรวมและแยกเป็นรายชื่อ

ด้านความรับผิดชอบ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ข้าพเจ้าตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่จนได้รับคำชมอยู่เสมอ	3.01	0.53	มาก
2. ข้าพเจ้าเป็นคนมีความมานะอดทนในการทำงาน	3.18	0.52	มาก
3. ข้าพเจ้าชอบบุคคลที่ทำงานเสร็จตรงตามที่กำหนด	3.44	0.54	มาก
4. ข้าพเจ้าพร้อมรับผิดชอบงานชิ้นนั้นถูกหัวหน้าตำหนิ	3.43	0.58	มาก
5. เมื่อข้าพเจ้าได้รับมอบหมายงานให้ทำงานข้าพเจ้าเพียรพยายามทำให้เสร็จแม้งานชิ้นนั้นข้าพเจ้าไม่เคยทำมาก่อน	3.39	0.62	มาก
6. ข้าพเจ้ารู้สึกเต็มใจทำงานที่ได้รับมอบหมายแม้งานนั้นไม่ใช่หน้าที่ประจำ	3.33	0.66	มาก
7. เมื่อข้าพเจ้าทำงานผิดพลาด ข้าพเจ้าจะพยายามปรับปรุงตนเองไม่ให้ทำงานผิดพลาดอีก	3.41	0.56	มาก
รวม	3.32	0.40	มาก

ผลการวิเคราะห์ตาราง 7 พบว่า บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ข้าพเจ้าชอบบุคคลที่ทำงานเสร็จตรงตามที่กำหนด ($\bar{X} = 3.44$) รองลงมา คือ ข้าพเจ้าพร้อมรับผิดชอบงานชิ้นนั้นถูกหัวหน้าตำหนิ ($\bar{X} = 3.43$) ข้อที่อยู่อันดับสุดท้าย คือ ข้าพเจ้าตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่จนได้รับคำชมอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.01$) ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมากเช่นกัน

3.6 การศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านบุคลิกภาพด้านการทำงานเป็นกลุ่ม เป็นรายชื่อ

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนของแบบสอบถามบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มาคำนวณค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายชื่อ ดังแสดงในตาราง 8 ดังนี้

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนบุคลิกภาพพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านการทำงานเป็นกลุ่ม โดยรวมและแยกเป็นรายชื่อ

ด้านการทำงานเป็นกลุ่ม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ข้าพเจ้าจะรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานทุกตำแหน่ง	3.45	0.59	มาก
2. ข้าพเจ้าต้องการมีห้องทำงานเป็นส่วนตัวมากกว่าจะอยู่ร่วมกับ คนอื่น	1.95	0.91	น้อย
3.ข้าพเจ้าจะแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ในที่ประชุมเมื่อคิดว่ามีประโยชน์	2.81	0.70	มาก
4.ข้าพเจ้ายินดีช่วยเหลือเพื่อนทำงานต่าง ๆ โดยที่เพื่อนไม่ต้องขอร้อง	3.19	0.57	มาก
5.ข้าพเจ้าวางแผนงานต่าง ๆ ตามลำพังโดยไม่ต้องการคำแนะนำจากคนอื่น	2.21	0.84	น้อย
6.เมื่อกลุ่มงานประสบปัญหาข้าพเจ้าจะพยายามดึงทุกคนให้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี	2.86	0.73	มาก
รวม	2.74	0.46	มาก

ผลการวิเคราะห์ตาราง 8 พบว่า บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีบุคลิกภาพด้านการทำงานเป็นกลุ่ม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าข้าพเจ้าวางแผนต่าง ๆ ตามลำพังโดยไม่ต้องการคำแนะนำจากคนอื่น ($\bar{X} = 2.21$) ข้าพเจ้าต้องการมีห้องทำงานเป็นส่วนตัวมากกว่าจะอยู่ร่วมกับผู้อื่น ($\bar{X} = 1.95$) อยู่ในระดับน้อยตามลำดับ ข้อที่อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ ข้าพเจ้าจะรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานทุกตำแหน่ง ($\bar{X} = 3.45$) รองลงมา คือ ข้าพเจ้ายินดีช่วยเหลือเพื่อนทำงานต่าง ๆ โดยที่เพื่อนไม่ต้องขอร้อง ($\bar{X} = 2.79$) ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมากเช่นกัน

3.7 การศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านบุคลิกภาพด้านความคิดริเริ่ม เป็นรายชื่อ

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนของแบบสอบถามบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มาคำนวณค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายชื่อ ดังแสดงในตาราง 9 ดังนี้

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนบุคลิกภาพพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านความคิดริเริ่ม โดยรวมและแยกเป็นรายชื่อ

ด้านความคิดริเริ่ม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ข้าพเจ้ามักชอบเสนอวิธีการใหม่ ๆ ในการทำงาน	2.81	0.68	มาก
2. ข้าพเจ้าชอบคิดค้นวิธีการทำงานให้สั้นลงกว่าเดิม	2.87	0.65	มาก
3. ข้าพเจ้ามักมีผลงานที่แปลกใหม่ของตนเองมาเสนอต่อหัวหน้างาน	2.38	0.73	น้อย
4.ข้าพเจ้าชอบไปใช้บริการของธนาคารอื่นเพื่อนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้ รับรู้อาจะดัดแปลงใช้กับธนาคารที่ข้าพเจ้าทำงาน	2.51	0.76	มาก
5.ข้าพเจ้ามักชวนเพื่อนร่วมงานไปทัศนศึกษาตามงานต่าง ๆ ที่ ธนาคารจัดขึ้น	2.41	0.81	น้อย
6. ข้าพเจ้าชอบศึกษางานใหม่ ๆ อยู่เสมอ	2.87	0.64	มาก
รวม	2.64	0.55	มาก

ผลการวิเคราะห์ตาราง 9 พบว่า บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีบุคลิกภาพด้านความคิดริเริ่มโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับน้อยมี 2 ข้อ คือ ข้าพเจ้ามักชวนเพื่อนร่วมงานไปทัศนศึกษาตามงานต่าง ๆ ที่ธนาคารจัดขึ้น ($\bar{X} = 2.41$) และ ข้าพเจ้ามักมีผลงานที่แปลกใหม่ของตนเองมาเสนอต่อหัวหน้างาน ($\bar{X} = 2.38$) ส่วนข้อที่อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ข้าพเจ้าชอบศึกษางานใหม่ ๆ อยู่เสมอ ($\bar{X} = 2.87$) รองลงมา คือ ข้าพเจ้ามักชอบเสนอวิธีการใหม่ ๆ ในการทำงาน ($\bar{X} = 2.81$) ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมากเช่นกัน

3.8 การศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านบุคลิกภาพด้านความเป็นผู้นำ เป็นรายชื่อ

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนของแบบสอบถามบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นรายชื่อ ดังแสดงในตาราง 10 ดังนี้

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนบุคลิกภาพพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านความเป็นผู้นำ โดยรวมและแยกเป็นรายชื่อ

ด้านความเป็นผู้นำ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ข้าพเจ้ามีความสามารถสูงในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์	2.84	0.64	มาก
2. ถ้าข้าพเจ้าเป็นหัวหน้า ข้าพเจ้าจะแก้ปัญหาต่าง ๆ ด้วยความรอบคอบ	3.17	0.59	มาก
3. ถ้าข้าพเจ้าต้องทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานที่ไม่ชอบ ข้าพเจ้าจะไม่ยุ่งเกี่ยวกับเลย	2.16	0.89	น้อย
4. ข้าพเจ้าสามารถชักชวนเพื่อนร่วมงานให้ทำงานตามแผนงานที่ข้าพเจ้าจัดวางไว้ได้	2.76	0.71	มาก
5. ข้าพเจ้าตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง	2.93	0.59	มาก
6. ข้าพเจ้าสามารถควบคุมอารมณ์โกรธของตนเองได้ดี	3.12	0.70	มาก
รวม	2.83	0.42	มาก

ผลการวิเคราะห์ตาราง 10 พบว่า บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีบุคลิกภาพด้านความเป็นผู้นำโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับน้อยมี 1 ข้อ คือ ถ้าข้าพเจ้าต้องทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานที่ไม่ชอบ ข้าพเจ้าจะไม่เกี่ยวข้องกับเลย ($\bar{X} = 2.16$) ข้อที่อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ถ้าข้าพเจ้าเป็นหัวหน้า ข้าพเจ้าจะแก้ปัญหาต่าง ๆ ด้วยความรอบคอบ ($\bar{X} = 3.17$) รองลงมา คือ ข้าพเจ้าสามารถควบคุมอารมณ์โกรธของตนเองได้ดี ($\bar{X} = 3.12$) ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมากเช่นกัน

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

4.1 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม เพศ

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยของคะแนนบุคลิกภาพพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ระหว่างเพศชาย และเพศหญิง มาเปรียบเทียบกัน โดยวิธีการทดสอบค่าที (t - test) โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน ดังแสดงในตาราง 11

ตาราง 11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนบุคลิกภาพพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม เพศ โดยรวมและรายด้าน

บุคลิกภาพในด้าน	ชาย (N = 67)		หญิง (N = 133)		t	df	Prob.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง	3.06	0.41	3.02	0.36	0.80	198	0.42
ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.22	0.39	3.16	0.42	0.86	198	0.38
ด้านการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น	3.30	0.50	3.30	0.45	0.06	198	0.98
ด้านระเบียบวินัย	2.71	0.47	2.82	0.41	-1.71	198	0.88
ด้านความรับผิดชอบ	3.21	0.39	3.36	0.39	-2.53**	198	0.01
ด้านการทำงานเป็นกลุ่ม	2.73	0.55	2.74	0.40	-0.23	198	0.81
ด้านความคิดริเริ่ม	2.61	0.64	2.65	0.50	0.43	198	0.66
ด้านความเป็นผู้นำ	2.78	0.50	2.85	0.37	-0.91	198	0.36
รวม	2.95	0.32	2.99	0.26	-0.82	198	0.41

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 11 พบว่า บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีบุคลิกภาพ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งพนักงานชาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 และ พนักงานงานหญิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = -0.82$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านความรับผิดชอบ พนักงานชายและหญิงมีบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 และ 3.36 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t = -2.53$)

ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง พนักงานชายและหญิง มีบุคลิกภาพด้านความเชื่อมั่นในตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 และ 3.02 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า พนักงานชายและหญิง มีบุคลิกภาพด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 และ 3.16 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น พนักงานชายและหญิง มีบุคลิกภาพด้านการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 เท่ากัน ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านระเบียบวินัย พนักงานชายและหญิง มีบุคลิกภาพด้านระเบียบวินัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 และ 2.82 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการทำงานเป็นกลุ่ม พนักงานชายและหญิง มีบุคลิกภาพด้านการทำงานเป็นกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 และ 2.74 ตามลำดับ ซึ่งต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความคิดริเริ่ม พนักงานชายและหญิง มีบุคลิกภาพด้านความคิดริเริ่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 และ 2.65 ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความเป็นผู้นำ พนักงานชายและหญิง มีบุคลิกภาพด้านความเป็นผู้นำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 และ 2.85 ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม อายุ

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ระหว่างอายุ 25 – 35 ปี อายุ 36 – 40 ปี และอายุ 40 ปีขึ้นไป มาเปรียบเทียบกัน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตาม อายุ ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตาราง 12

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนบุคลิกภาพพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม อายุ โดยรวมและรายด้าน

บุคลิกภาพในด้าน	อายุ						df	F	Prob
	25 - 35 ปี		36 - 40 ปี		40 ปีขึ้นไป				
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง	3.00	0.36	3.19	0.40	2.84	0.31	2,197	8.14**	0.00
ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.14	0.40	3.28	0.41	3.20	0.48	2,197	1.94	0.14
ด้านการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น	3.29	0.47	3.30	0.53	3.34	0.35	2,197	0.70	0.93
ด้านระเบียบวินัย	2.69	0.42	3.06	0.41	2.73	0.27	2,197	14.52**	0.00
ด้านความรับผิดชอบ	3.25	0.39	3.50	0.35	3.23	0.41	2,197	7.59**	0.00
ด้านการทำงานเป็นกลุ่ม	2.69	0.41	2.92	0.57	2.63	0.35	2,197	5.27**	0.00
ด้านความคิดริเริ่ม	2.58	0.50	2.87	0.65	2.46	0.43	2,197	6.73**	0.00
ด้านความเป็นผู้นำ	2.78	0.37	2.97	0.52	2.77	0.39	2,197	3.63*	0.02
รวม	2.93	0.25	3.14	0.33	2.90	0.20	2,197	11.35**	0.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 12 พบว่า บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีบุคลิกภาพโดยรวมของพนักงานที่มีกลุ่มอายุตั้งแต่ 25 – 35 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 พนักงานที่มีกลุ่มอายุ 36 – 40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 และพนักงานที่มีกลุ่มอายุ 40 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 อยู่ในระดับมาก ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 11.35$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้าน ความเชื่อมั่นในตนเอง ที่มีกลุ่มอายุตั้งแต่ 25 – 35 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 พนักงานที่มีอายุ ตั้งแต่ 36 - 40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 และพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 8.41$)

ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า พบว่า พนักงานที่มีกลุ่มอายุ ตั้งแต่ 25 – 35 ปี ตั้งแต่อายุ 36 – 40 ปี และอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 1.94$ และ 0.70 ตามลำดับ) ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น ที่มีกลุ่มอายุตั้งแต่ 25 – 35 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 พนักงานที่มีอายุ ตั้งแต่ 36 - 40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านระเบียบวินัย ที่มีกลุ่มอายุตั้งแต่ 25 – 35 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 พนักงานที่มีอายุ ตั้งแต่ 36 - 40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 และพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 14.52$)

ด้านความรับผิดชอบ ที่มีกลุ่มอายุตั้งแต่ 25 – 35 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 พนักงานที่มีอายุ ตั้งแต่ 36 - 40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 7.59$)

ด้านการทำงานเป็นกลุ่ม ที่มีกลุ่มอายุตั้งแต่ 25 – 35 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 พนักงานที่มีอายุ ตั้งแต่ 36 - 40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 และพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 5.27$)

ด้านความคิดริเริ่ม พบว่า พนักงานที่มีกลุ่มอายุ ตั้งแต่ 25 – 35 ปี ตั้งแต่อายุ 36 – 40 ปี และอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 , 2.87 , 2.46 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 6.73$)

ด้านความเป็นผู้นำ พบว่า พนักงานที่มีกลุ่มอายุ ตั้งแต่ 25 – 35 ปี ตั้งแต่อายุ 36 – 40 ปี และอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 , 2.97 , 2.77 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 3.63$)

กรณีที่พบว่าบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของ Tukey – Kramer Test ปรากฏดังตาราง 13 – 19

ตาราง 13 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของคะแนนบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง โดยจำแนกตาม อายุ

อายุ	$\bar{X}$	40 ปีขึ้นไป	25 – 35 ปี	36 - 40 ปี
		2.84	3.00	3.19
40 ปีขึ้นไป	2.84	-	0.16	0.35**
25 - 35 ปี	3.00	-	-	0.19**
36 - 40 ปี	3.19	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 13 พบว่า บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ 36 - 40 ปี มีบุคลิกภาพด้านความเชื่อมั่นในตนเองแตกต่างกันกับพนักงานธนาคาร ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีกลุ่มอายุตั้งแต่ 36 – 40 ปี มีบุคลิกภาพด้านความเชื่อมั่นมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุ 40 ปี ขึ้นไป และพนักงานกลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 36 – 40 ปี มีบุคลิกภาพด้านความเชื่อมั่นในตนเองแตกต่างกันกับพนักงานธนาคาร ที่มีอายุ 25 – 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีกลุ่มอายุ 36 – 40 ปี มีบุคลิกภาพด้านความเชื่อมั่นในตนเองมากกว่าพนักงานที่มีกลุ่มอายุ 25 – 35 ปี ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 14 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของคะแนนบุคลิกภาพพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านระเบียบวินัย โดยจำแนกตาม อายุ

อายุ	$\bar{X}$	25 - 35 ปี	40 ปีขึ้นไป	36 - 40 ปี
		2.69	2.73	3.06
25 - 35 ปี	2.69	-	0.04	0.37**
40 ปีขึ้นไป	2.73	-	-	0.33**
36 - 40 ปี	3.06	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 14 พบว่า บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ 36 - 40 ปี มีบุคลิกภาพด้านระเบียบวินัยแตกต่างกันกับพนักงานธนาคาร ที่มีอายุ 25 - 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานธนาคารที่มีอายุ 36 - 40 ปี มีบุคลิกภาพด้านระเบียบวินัยมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 25 - 35 ปี และพนักงานธนาคารที่มีอายุ 36 - 40 ปี มีบุคลิกภาพด้านระเบียบวินัยแตกต่างกันกับพนักงานธนาคาร ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานธนาคารที่มีอายุ 36 - 40 ปี มีบุคลิกภาพด้านระเบียบวินัยมากกว่าพนักงานธนาคารที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 15 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของคะแนนบุคลิกภาพพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านความรับผิดชอบ โดยจำแนกตาม อายุ

อายุ	$\bar{X}$	40 ปีขึ้นไป	25 - 35 ปี	36 - 40 ปี
		3.23	3.25	3.50
40 ปีขึ้นไป	3.23	-	0.02	0.27**
25 - 35 ปี	3.25	-	-	0.25**
36 - 40 ปี	3.50	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 15 พบว่า บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ 36 - 40 ปี มีบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบแตกต่างกันกับพนักงานธนาคาร ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานธนาคารที่มีอายุ 36 - 40 ปี มีบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 40 ปี ขึ้นไป และพนักงานธนาคาร ที่มีอายุ 36 - 40 ปี มีบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบแตกต่างกันกับพนักงานที่มีอายุ 25 - 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานธนาคารที่มีอายุ 36 - 40 ปี มีบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบมากกว่าพนักงานธนาคารที่มีอายุ 25 - 35 ปี ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 16 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของคะแนนบุคลิกภาพพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านการทำงานเป็นกลุ่ม โดยจำแนกตาม อายุ

อายุ	$\bar{X}$	40 ปีขึ้นไป	25 - 35 ปี	36 - 40 ปี
		2.62	2.69	2.92
40 ปีขึ้นไป	2.62	-	0.07	0.30**
25 - 35 ปี	2.69	-	-	0.23**
36 - 40 ปี	2.92	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 16 พบว่า บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ 36- 40 ปี มีบุคลิกภาพด้านการทำงานเป็นกลุ่มแตกต่างกันกับพนักงานธนาคารที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานธนาคารที่มีอายุ 36 – 40 ปี มีบุคลิกภาพด้านการทำงานเป็นกลุ่มมากกว่า พนักงานธนาคาร ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป และพนักงานที่มีอายุ 36 – 40 ปี มีบุคลิกภาพด้านการทำงานเป็นกลุ่มแตกต่างกันกับพนักงานธนาคาร ที่มีอายุ 25 – 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานธนาคารที่มีอายุตั้งแต่ 36 – 40 ปี มีบุคลิกภาพด้านการทำงานเป็นกลุ่มมากกว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุ 25 – 35 ปี ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 17 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของคะแนนบุคลิกภาพพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านความคิดริเริ่ม โดยจำแนกตาม อายุ

อายุ	$\bar{X}$	40 ปีขึ้นไป	25 - 35 ปี	36 - 40 ปี
		2.46	2.58	2.87
40 ปีขึ้นไป	2.46	-	0.12	0.41**
25 - 35 ปี	2.58	-	-	0.29**
36 - 40 ปี	2.87	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 17 พบว่า บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ 36 - 40 ปี มีบุคลิกภาพด้านความคิดริเริ่มแตกต่างกันกับพนักงานธนาคารที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานธนาคารที่มีอายุตั้งแต่ 36 - 40 ปี มีบุคลิกภาพด้านความคิดริเริ่มมากกว่า พนักงานธนาคาร ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป และพนักงานธนาคาร ที่มีอายุ 36 - 40 ปีมีบุคลิกภาพแตกต่างกันกับพนักงานที่มีอายุ 25 - 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานธนาคารที่มีอายุ 36 - 40 ปี มีบุคลิกภาพด้านความคิดริเริ่มมากกว่าพนักงานธนาคาร ที่มีอายุ 25 - 35 ปี ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 18 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของคะแนนบุคลิกภาพพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านความเป็นผู้นำ โดยจำแนกตาม อายุ

อายุ	$\bar{X}$	40 ปีขึ้นไป	25 - 35 ปี	36 - 40 ปี
		2.77	2.78	2.97
40 ปีขึ้นไป	2.77	-	0.01	0.20*
25 - 35 ปี	2.78	-	-	0.19*
36 - 40 ปี	2.97	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 18 พบว่า บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ 36- 40 ปี มีบุคลิกภาพด้านความเป็นผู้นำแตกต่างกันกับพนักงานธนาคาร ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานธนาคารที่มีอายุ 36 – 40 ปี มีบุคลิกภาพด้านความเป็นผู้นำมากกว่า พนักงานธนาคาร ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป และพนักงานธนาคารที่มีอายุ 36 – 40 ปี มีบุคลิกภาพด้านความเป็นผู้นำแตกต่างกันกับพนักงานธนาคาร ที่มีอายุ 25 – 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานธนาคาร ที่มีอายุ 36 – 40 ปี มีบุคลิกภาพด้านการเป็นผู้นำมากกว่าพนักงานธนาคาร ที่มีอายุ 25 – 35 ปี ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 19 การทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของคะแนนบุคลิกภาพพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยรวม จำแนกตาม อายุ

อายุ	$\bar{X}$	40 ปีขึ้นไป	25 - 35 ปี	36 - 40 ปี
		2.90	2.93	3.14
40 ปีขึ้นไป	2.90	-	0.03	0.24**
25 - 35 ปี	2.93	-	-	0.21**
36 - 40 ปี	3.14	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 19 พบว่า บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ 36- 40 ปี มีบุคลิกภาพโดยรวมแตกต่างกันกับพนักงานธนาคาร ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานธนาคารที่มีอายุ 36 - 40 ปี มีบุคลิกภาพโดยรวมมากกว่าพนักงานธนาคาร ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป และพนักงานธนาคาร ที่มีอายุ 36 - 40 ปี มีบุคลิกภาพโดยรวมแตกต่างกันกับพนักงานธนาคาร ที่มีอายุ 25 - 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานธนาคาร ที่มีอายุ 36 - 40 ปี มีบุคลิกภาพโดยรวมมากกว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุ 25 - 35 ปี ส่วนคู่ ๆ ไม่พบความแตกต่าง

3.3. เปรียบเทียบคะแนนค่าเฉลี่ยของคะแนนบุคลิกภาพพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม ประสบการณ์ในการทำงาน

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยของคะแนนบุคลิกภาพพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ระหว่างประสบการณ์ในการทำงาน 2 – 5 ปี , 6 – 10 ปี และ 10 ปี ขึ้นไป มาเปรียบเทียบกันโดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 20

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนบุคลิกภาพพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม ประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวมและรายด้าน

บุคลิกภาพในด้าน	ประสบการณ์ในการทำงาน						df	F	Prob
	2 - 5 ปี		6 - 10 ปี		10 ปีขึ้นไป				
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง	3.02	0.46	3.06	0.36	2.94	0.38	2,197	0.74	0.47
ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.15	0.40	3.14	0.38	3.29	0.47	2,197	2.85	0.06
ด้านการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น	3.31	0.41	3.27	0.50	3.38	0.43	2,197	1.05	0.35
ด้านระเบียบวินัย	2.75	0.41	2.76	0.43	2.86	0.45	2,197	1.04	0.35
ด้านความรับผิดชอบ	3.25	0.36	3.25	0.40	3.45	0.38	2,197	4.95**	0.00
ด้านการทำงานเป็นกลุ่ม	2.55	0.41	2.76	0.50	2.78	0.36	2,197	2.33	1.00
ด้านความคิดริเริ่ม	2.67	0.43	2.62	0.57	2.65	0.53	2,197	0.98	0.90
ด้านความเป็นผู้นำ	2.57	0.29	2.86	0.44	2.86	0.38	2,197	5.14**	0.00
รวม	2.91	0.25	2.96	0.28	3.03	0.28	2,197	1.87	0.15

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 20 พบว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ของพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 2 – 5 ปี พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 – 10 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีบุคลิกภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 , 2.96 , 3.03 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 1.87$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่ 2 – 5 ปี ตั้งแต่ 6 – 10 ปี ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีบุคลิกภาพด้านความเชื่อมั่นในตนเอง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 , 3.06 , 2.94 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 0.74$)

ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า พบว่า บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่ 2 – 5 ปี ตั้งแต่ 6 – 10 ปี ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป มีบุคลิกภาพด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 , 3.14 , 3.29 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 2.85$)

ด้านการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น พบว่า บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่ 2 – 5 ปี ตั้งแต่ 6 – 10 ปี ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป มีบุคลิกภาพด้านการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 , 3.27 , 3.38 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 1.05$)

ด้านระเบียบวินัย พบว่า บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่ 2 – 5 ปี ตั้งแต่ 6 – 10 ปี ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป มีบุคลิกภาพด้านระเบียบวินัยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 , 2.76 , 2.86 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 1.04$)

ด้านความรับผิดชอบ พบว่าบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่ 2 – 5 ปี ตั้งแต่ 6 – 10 ปี ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป มีบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 , 3.25 , 3.45 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 4.95$)

ด้านการทำงานเป็นกลุ่ม พบว่า บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่ 2 – 5 ปี ตั้งแต่ 6 – 10 ปี ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป มีบุคลิกภาพด้านการทำงานเป็นกลุ่มอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 , 2.76 , 2.78 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 2.33$)

ด้านความคิดริเริ่ม พบว่า บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่ 2 – 5 ปี ตั้งแต่ 6 – 10 ปี ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป มีบุคลิกภาพด้านความคิดริเริ่มอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 , 2.62 , 2.65 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 0.98$)

ด้านความเป็นผู้นำ พบว่า บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่ 2 – 5 ปี ตั้งแต่ 6 – 10 ปี ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป มีบุคลิกภาพด้านความเป็นผู้นำอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 , 2.86 , 2.86 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 5.14$)

กรณีที่พบว่าพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติ ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของ Tukey – Kramer Test

ซึ่งการวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยของคะแนนบุคลิกภาพพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านความรับผิดชอบ และด้านความเป็นผู้นำ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน มาทำการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังแสดงในตาราง 21 – 22

ตาราง 21 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนบุคลิกภาพพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านความรับผิดชอบ เป็นรายคู่ โดยจำแนกตาม ประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	$\bar{X}$	2 - 5 ปี	6 - 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
		3.25	3.26	3.45
2 - 5 ปี	3.25	-	0.01	0.20**
6 - 10 ปี	3.26	-	-	0.19
10 ปีขึ้นไป	3.46	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 21 พบว่า บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบแตกต่างกันกับพนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 2 – 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบมากกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 2 - 5 ปี และพนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปมีบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบแตกต่างกันกับพนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่ 6 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบมากกว่า พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่ 6 – 10 ปี ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 22 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนบุคลิกภาพพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้านความเป็นผู้นำ เป็นรายคู่ โดยจำแนกตาม ประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	$\bar{X}$	2 - 5 ปี	6 - 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
		2.57	2.86	2.87
2 - 5 ปี	2.57	-	0.29**	0.30**
6 - 10 ปี	2.86	-	-	0.01
10 ปีขึ้นไป	2.87	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 22 พบว่า บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีบุคลิกภาพด้านความเป็นผู้นำแตกต่างกันกับพนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 2 – 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีบุคลิกภาพด้านความเป็นผู้นำมากกว่า พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 2 – 5 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 – 10 ปี มีบุคลิกภาพด้านความเป็นผู้นำแตกต่างกันกับพนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 2–5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 – 10 ปี มีบุคลิกภาพด้านความเป็นผู้นำมากกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 2 - 5 ปี ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายสำคัญ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการศึกษابุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ใน 8 ด้าน จำแนกตาม เพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งสรุปสาระสำคัญและผลการศึกษาค้นคว้า ตามลำดับดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษابุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในด้านต่าง ๆ 8 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ด้านการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น ด้านระเบียบวินัย ด้านความรับผิดชอบ ด้านการทำงานเป็นกลุ่ม ด้านความคิดริเริ่ม และด้านความเป็นผู้นำ
2. เพื่อเปรียบเทียบบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ และประสบการณ์การทำงาน

สมมุติฐานของการวิจัย

1. พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกัน มีบุคลิกภาพโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน มีบุคลิกภาพโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีบุคลิกภาพโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการศึกษาและค้นคว้าในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ทราบถึงบุคลิกภาพของพนักงาน จำแนกตาม เพศ อายุ และประสบการณ์การทำงาน อันจะเป็นข้อมูลและแนวทางให้ผู้บริหารนำไปพัฒนา ปรับปรุง และพัฒนาบุคลิกภาพในหน่วยงานให้เหมาะสมตามสภาพแวดล้อมและศักยภาพของบุคคล และเป็นประโยชน์ในการคัดเลือกและกำหนดบุคลากรให้เหมาะสมกับลักษณะงาน เพื่อให้ตรงกับตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนให้คำปรึกษาแก่พนักงาน ในการปรับปรุงพัฒนาตนเองในงานอาชีพให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาบุคลิกภาพในครั้งนี้ เป็นพนักงานประจำสาขา ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในสังกัดภูมิภาค ภาค 7 รวม 8 จังหวัด รวม 31 สาขา จำนวน 482 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานประจำสาขา ระดับพนักงานบริหารและพนักงานปฏิบัติการ ในสังกัดภูมิภาค ภาค 7 รวม 8 จังหวัด รวม 31 สาขา โดยวิธีการสุ่มจำนวน 200 คน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำนวน 200 ฉบับ ซึ่งได้รับคืนมา 200 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ จากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เป็นแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ และประสบการณ์การทำงาน ลักษณะคำถามปลายปิด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพของตนเอง เป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) ชนิด 4 ระดับ ของลิเคิร์ท (Likert) จำนวน 8 ด้าน รวม 49 ข้อ ดังนี้

- | | |
|--|-------------|
| 1. แบบสอบถามด้านความเชื่อมั่นในตนเอง | จำนวน 7 ข้อ |
| 2. แบบสอบถามด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า | จำนวน 5 ข้อ |
| 3. แบบสอบถามด้านการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น | จำนวน 6 ข้อ |
| 4. แบบสอบถามด้านระเบียบวินัย | จำนวน 6 ข้อ |
| 5. แบบสอบถามด้านความรับผิดชอบ | จำนวน 7 ข้อ |
| 6. แบบสอบถามด้านการทำงานเป็นกลุ่ม | จำนวน 6 ข้อ |
| 7. แบบสอบถามด้านความคิดริเริ่ม | จำนวน 6 ข้อ |
| 8. แบบสอบถามด้านความเป็นผู้นำ | จำนวน 6 ข้อ |

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS/PC (statistical package the Social Sciences / Personal Computer Plus)

1. วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้วยค่าเฉลี่ยของคะแนนโดยใช้เกณฑ์ประเมินค่า โดยแบ่งออกเป็น 4 ระดับ โดยผู้วิจัยได้แปลความหมายของคะแนนไว้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีระดับบุคลิกภาพน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีระดับบุคลิกภาพน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีระดับบุคลิกภาพมาก

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.00 หมายถึง มีระดับบุคลิกภาพมากที่สุด

3. เปรียบเทียบระดับบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าที (t - test) และระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way Analysis of variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Tukey - Kramer Test

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้า สรุปได้ดังนี้

1. ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง สรุปได้ดังนี้

1.1 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.50 ส่วนเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 33.50

1.2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุ ตั้งแต่ 25- 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 64.50 รองลงมาตามลำดับ คือ กลุ่มอายุ ตั้งแต่ 36 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.00 และกลุ่มอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 11.50

1.3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน ตั้งแต่ 6 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.50 รองลงมาตามลำดับ คือ ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.50 และ ตั้งแต่ 2 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.00

2. พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีบุคลิกภาพโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

2.1. ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีข้อที่อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ข้าพเจ้าสามารถทำอะไรด้วยตนเองได้เสมอ

2.2. ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีข้อที่อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ข้าพเจ้ายึดพร้อมแนะนำลูกค้าทุกรายที่มาใช้บริการของธนาคาร

2.3. ด้านการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น โดยรวมอยู่ในระดับน้อยและมีข้อที่อยู่ในระดับน้อยเป็นอันดับแรก คือ ข้าพเจ้ารู้สึกหวาดระแวงเมื่อต้องทำงานร่วมกับคนแปลกหน้า และมีข้อที่อยู่ในอันดับมากคือ การหาลูกค้ารายใหม่เป็นเรื่องที่ง่ายสำหรับข้าพเจ้า

2.4. ด้านระเบียบวินัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีข้อที่อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ข้าพเจ้าจะสะสางเอกสารบนโต๊ะทำงานให้เรียบร้อยอยู่เสมอ

2.5. ด้านความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีข้อที่อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ข้าพเจ้าชอบบุคคลที่ทำงานเสร็จตรงตามที่กำหนด

2.6. ด้านการทำงานเป็นกลุ่ม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีข้อที่อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ข้าพเจ้าจะรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานทุกตำแหน่ง

2.7. ด้านความคิดริเริ่ม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีข้อที่อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ข้าพเจ้าชอบคิดค้นวิธีการทำงานรายงานให้สั้นลงกว่าเดิม กับ ข้าพเจ้าชอบศึกษางานใหม่ ๆ อยู่เสมอ

2.8. ด้านความเป็นผู้นำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีข้อที่อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ถ้าข้าพเจ้าเป็นหัวหน้าข้าพเจ้าจะแก้ปัญหาต่าง ๆ ด้วยความรอบคอบ

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน จำแนกตาม เพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงาน ได้ดังนี้

3.1. พนักงานเพศชายและพนักงานเพศหญิง มีบุคลิกภาพ โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบ พนักงานเพศหญิงมีบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบมากกว่าพนักงานเพศชาย ส่วนด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ด้านการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น ด้านระเบียบวินัย ด้านการทำงานเป็นกลุ่ม ด้านความคิดริเริ่ม และด้านความเป็นผู้นำ ระหว่างเพศหญิงและเพศชาย มีบุคลิกภาพไม่แตกต่างกัน

3.2. พนักงานกลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 25 – 35 ปี , กลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 36 – 40 ปี และกลุ่มที่มีอายุ ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไปมีบุคลิกภาพโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง พนักงานกลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 36 - 40 ปี มีบุคลิกภาพด้านความเชื่อมั่นในตนเองมากกว่าพนักงาน กลุ่มที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป และพนักงานกลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 36 – 40 ปี มีบุคลิกภาพด้านความเชื่อมั่นในตนเองมากกว่าพนักงาน กลุ่มที่มีอายุ 25 – 35 ปี ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ด้านระเบียบวินัย-พนักงานกลุ่มที่มีอายุ 36 – 40 ปี มีบุคลิกภาพด้านระเบียบวินัยมากกว่าพนักงานกลุ่มที่มีอายุ 25 – 35 ปี-และพนักงานกลุ่มที่มีอายุ 36 – 40 ปี มีบุคลิกภาพด้านระเบียบวินัยมากกว่าพนักงานกลุ่มที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ด้านความรับผิดชอบ พนักงานกลุ่มที่มีอายุ 36 – 40 ปี มีบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบมากกว่าพนักงานกลุ่มที่มีอายุ 40 ปี ขึ้นไป และพนักงานกลุ่มที่มีอายุ 36 – 40 ปี มีบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบมากกว่าพนักงานกลุ่มที่มีอายุ 25 – 35 ปี ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ด้านการทำงานเป็นกลุ่ม พนักงานกลุ่มที่มีอายุ 36 – 40 ปี มีบุคลิกภาพด้านการทำงานเป็นกลุ่มมากกว่า พนักงานกลุ่มที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป และพนักงานกลุ่มที่มีอายุ 36 – 40 ปี มีบุคลิกภาพด้านการทำงานเป็นกลุ่มมากกว่าพนักงานกลุ่มที่มีอายุ 25 – 35 ปี ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ด้านความคิดริเริ่ม พนักงานกลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 36 – 40 ปี มีบุคลิกภาพด้านความคิดริเริ่มมากกว่าพนักงานกลุ่มที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป และพนักงานกลุ่มที่มีอายุ 36 – 40 ปี มีบุคลิกภาพด้านความคิดริเริ่มมากกว่าพนักงานกลุ่มที่มีอายุ 25 – 35 ปี ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ด้านความเป็นผู้นำ พนักงานกลุ่มที่มีอายุ 36 – 40 ปี มีบุคลิกภาพด้านความเป็นผู้นำมากกว่า พนักงานกลุ่มที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป และพนักงานกลุ่มที่มีอายุ 36 – 40 ปี มีบุคลิกภาพด้านการเป็นผู้นำมากกว่าพนักงานกลุ่มที่มีอายุ 25 – 35 ปี ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และด้านการปรับตัวพบว่า แต่ละกลุ่มอายุมีบุคลิกภาพไม่แตกต่างกัน

3.3. พนักงานที่มีตั้งแต่ประสบการณ์ 2 – 5 ปี ตั้งแต่ 6 – 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีบุคลิกภาพโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ด้านการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น ด้านระเบียบวินัย ด้านการทำงานเป็นกลุ่ม ด้านความคิดริเริ่ม พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ตั้งแต่ 2 – 5 ปี ตั้งแต่ 6 – 10 ปี ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีบุคลิกภาพไม่แตกต่างกัน

ส่วนด้านความรับผิดชอบ พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบมากกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 2 - 5 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปมีบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบมากกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 6 – 10 ปี ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ด้านความเป็นผู้นำ พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีบุคลิกภาพด้านความเป็นผู้นำมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 2 – 5 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี มีบุคลิกภาพด้านความเป็นผู้นำมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความเป็นผู้นำแตกต่างกันกับพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 2 – 5 ปี ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

อภิปรายผล

จากการศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ทั้ง 8 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ด้านการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น ด้านระเบียบวินัย ด้านความรับผิดชอบ ด้านการทำงานเป็นกลุ่ม ด้านความคิดริเริ่ม และด้านการเป็นผู้นำ พบว่าพนักงานธนาคารมีบุคลิกภาพทุกด้านอยู่ในระดับมาก และด้านที่อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมา ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านความเป็นผู้นำ ด้านระเบียบวินัย ด้านการทำงานเป็นกลุ่ม ด้านความคิดริเริ่ม และด้านการปรับตัว ตามลำดับ

ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ธนาคารและพนักงานจะต้องคำนึงถึงการบริการแก่ลูกค้า และให้ความสำคัญของการบริการเป็นอันดับแรก ซึ่งจะต้องมีบุคลิกภาพดังกล่าวให้เหมาะสมกับความเป็นจริง เพราะบุคลิกภาพที่พนักงานแสดงออกมานั้นจะต้องสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวเพ็ญพรรณ ทองดีแท้ (ม.ป.ป.: 22 - 23) กล่าวถึง ทักษะคติของนักบริการที่ดีไว้ว่า ธุรกิจธนาคารเป็นธุรกิจการให้บริการทางการเงิน ดังนั้นหัวใจที่สำคัญของธนาคารคือ การให้บริการ ธนาคารที่จะประสบความสำเร็จในการดำเนินงานได้จะต้องมีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และประทับใจต่อลูกค้า ดังนั้นในการที่จะให้เกิดบริการที่ดีเกิดขึ้น พนักงานธนาคารในฐานะเป็นผู้ให้บริการจะต้องมีจิตสำนึกให้บริการ ลูกค้าของธนาคารเป็นผู้ที่สำคัญที่สุด ธุรกิจของธนาคารจะอยู่ไม่ได้ถ้าปราศจากลูกค้าผู้มาใช้บริการ ดังนั้นพนักงานธนาคารในฐานะเป็นผู้ให้บริการจะต้องคิดอยู่ตลอดเวลาว่าลูกค้าเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด เป็นผู้มีพระคุณต่อเรา ทำให้กิจการของเราอยู่ได้ เมื่อมีจิตสำนึกดังนี้แล้วการปฏิบัติต่อลูกค้าก็จะดำเนินไปในทางที่ดี สอดคล้องกับคาร์ล โรเจอร์ ที่ว่า บุคลิกภาพของคนเราเป็นผลจากการตอบสนองต่อความเป็นจริงที่เขาได้รับรู้และเชื่อว่าตัวตน (Self) มีอิทธิพลเป็นตัวผลักดันสังคมอย่างยิ่งให้เกิดพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีได้ และการนำไปสู่การบริการที่ดี ดังคำกล่าวของ มานิตย์ จันทิราช (ม.ป.ป.: 11 - 14) ได้กล่าวถึงศิลปะและทักษะของงานบริการไว้ว่า ศิลปะการติดต่อกับผู้ใช้บริการ “ ผู้บริการ ” นั้นหมายความว่า ผู้ทำหน้าที่ให้ และต้องเป็นการให้ที่ทำให้ผู้รับเกิดความประทับใจ ซึ่งผู้บริการจะต้องมีศิลปะที่จะชักจูงให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก อันเป็นหัวใจของการให้บริการ ซึ่งทำเพื่อการค้า เพราะการกลับมาใช้บริการ อีกหรือการบอกต่อกันไปทำให้ขยายผลทางการตลาดซึ่งจะมีผลดีแก่ธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาวดี ศรีพรหม (2541 : 85 - 89) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนาคารประจำธนาคาร โดยมุ่งศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนาคารประจำธนาคาร ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ปรากฏว่าคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนาคารโดยรวมและพนักงานธนาคารที่จบสายการศึกษาศรีธุรกิจ มีจำนวน 4 องค์ประกอบ คือ ความมั่นคงทางอารมณ์ จิตสำนึกในการบริการ มนุษย์สัมพันธ์ ความรับผิดชอบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิช อุษาคณาภรณ์ (2540 : 194-199) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ไทยตามทัศนะของผู้บริหาร โดยมุ่งศึกษาและเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ไทย 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านบุคลิกภาพและด้านอุดมการณ์ในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยครั้งนี้ปรากฏว่า โดยทัศนะของผู้บริหารเห็นว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมควรมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทั้ง 4 ด้านในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านและเรียงลำดับจากมากไปน้อยแล้วพบว่าด้าน

อุดมการณ์ในการปฏิบัติงานและด้านบุคลิกภาพ ผู้บริหารให้ความสำคัญมากที่สุด ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และด้านวิชาการอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริลักษณ์ พงศ์นาวัน (2544 : 76 – 78) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาและพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานขายของบริษัท ซีอาร์ช ซีเอชเอ็น จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปได้ดังนี้ บุคลิกภาพของพนักงานขายโดยรวมที่หัวหน้าแผนกประเมินสอดคล้องกับที่พนักงานขายประเมินบุคลิกภาพของตนเองคืออยู่ในเกณฑ์ดี โดยค่าเฉลี่ยของบุคลิกภาพมีค่าเท่ากับ 3.77 และ 3.81ตามลำดับ โดยพนักงานขายมีบุคลิกภาพรายด้าน ได้แก่ ด้านรูปร่างหน้าตา ด้านการแต่งกาย ด้านกิริยาท่าทาง ด้านการใช้ถ้อยคำในการบริการ ด้านการแสดงความสนใจเอาใจใส่ และด้านความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า อยู่ในเกณฑ์ดี

ในการศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1.1. พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)มีบุคลิกภาพด้านความเชื่อมั่นในตนเอง อยู่ในระดับมาก และมีข้อที่อยู่เป็นอันดับแรก คือ ข้าพเจ้าสามารถทำอะไรด้วยตนเองได้เสมอ รองลงมา ข้าพเจ้าจะแสดงออกตามความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ในการทำงานทางด้านบริการจะต้องมีความเชื่อมั่นในตนเองก่อนเป็นอันดับแรก และต่อไปก็สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ทำให้ลูกค้ามองภาพพจน์ของพนักงานในทางที่ดีและน่าเชื่อถือ ซึ่งจะช่วยสร้างภาพพจน์และบรรยากาศสภาพแวดล้อมที่ดี ในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ แคลเทลล์ (Cattell) ได้ศึกษาพัฒนาการของบุคลิกภาพด้านความเชื่อมั่นในตนเอง สภาพแวดล้อมที่ดี มีความสุข ความรักความอบอุ่นจะทำให้บุคคลมีความมั่นใจในสภาพแวดล้อม และเป็นผลทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง สอดคล้องกับ กันยา สุวรรณแสง (2533: 4 – 5) กล่าวไว้ว่า บุคลิกภาพมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของบุคคลในสังคมเป็นอย่างมาก เช่น ความมั่นใจ ผู้มีบุคลิกภาพดี จะมีความมั่นใจในการแสดงออกมากขึ้น ทำให้กล้าแสดงออก เพราะคนอื่น ๆ ที่พบเห็นจะให้ความสนใจและเชื่อมั่น และสอดคล้องกับ แคลเทลล์ (Cattell) และคณะได้สร้างรายการสำรวจบุคลิกภาพเป็นจำนวนมากและฉบับที่ถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่ครอบคลุมมากที่สุดคือ การกล้าแสดงออก หมายถึง มีความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าทำ กล้าแสดงออก ขอบอิทธิพล มีอำนาจเหนือผู้อื่น ก้าวร้าว ชอบทำตามใจตนเอง และชอบการแข่งขัน

1.2. พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)มีบุคลิกภาพด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า อยู่ในระดับมาก และมีข้อที่อยู่เป็นอันดับแรก คือ ข้าพเจ้ายึดพร้อมแนะนำลูกค้าทุกรายที่มาใช้บริการของธนาคาร รองลงมา คือ ถ้าข้าพเจ้าพบลูกค้ามาไว้วางใจ ข้าพเจ้าจะใจเย็นพร้อมชี้แจงให้ลูกค้าเข้าใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานธนาคารทุกคนต้องมีการเตรียมความพร้อมในทุกสถานการณ์และสามารถแก้ปัญหาได้ไม่ว่าลูกค้าจะมาแบบไหน โดยเพราะการสนทนาอย่างสุภาพ อ่อนโยน ทำให้ลูกค้าอารมณ์เย็น และยอมรับความแตกต่างของลูกค้าแต่ละบุคคล มีสติปัญญาที่เร็ว มีความมั่นคงทางอารมณ์ ซึ่งสอดคล้องกับ แคลเทลล์ ได้ศึกษาพัฒนาการของบุคลิกภาพ ด้านสติปัญญา สิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ช่วยให้มีการพัฒนาด้านสติปัญญาซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลิกภาพ ด้านอารมณ์ และสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อการเกิดอารมณ์ของบุคคลซึ่งถ้าอารมณ์ได้รับการกระตุ้นอยู่เสมออาจมีผลทำให้เปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพได้ แคลเทลล์ (Cattell) และคณะได้สร้างรายการสำรวจบุคลิกภาพเป็นจำนวนมากและฉบับที่ถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่ครอบคลุมมากที่สุดคือ สติปัญญา หมายถึง มีความเฉลียวฉลาด รอบคอบ มีวิจารณ์ญาณ มีความละเอียดลออ และมีทักษะไหวพริบในการตัดสินใจและการแก้ปัญหา ความมั่นคงทางอารมณ์ หมายถึง มีวุฒิภาวะทางอารมณ์มั่นคงจิตใจไม่หวั่นไหว แน่วแน่ สามารถควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของตนเองได้ดี และสอดคล้อง

กับงานวิจัยของสิริลักษณ์ พงศ์นาวัน (2544 : 76 – 78) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาและพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานขายของบริษัท ซีอาร์ซี ศรีเอชัน จำกัด (มหาชน) โดยพนักงานขายมีบุคลิกภาพรายด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า อยู่ในเกณฑ์ดี

1.3. พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีบุคลิกภาพ ด้านการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น อยู่ในระดับมาก และมีข้อที่อยู่ในระดับแรก คือ การหาลูกค้ารายใหม่เป็นเรื่องที่ยากสำหรับข้าพเจ้า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ในการหาลูกค้ารายใหม่นั้นจะต้องศึกษานิสัย ใจคอ กิริยา ท่าทางของลูกค้า แต่ละคน เพราะมีความแตกต่างกัน พนักงานธนาคารต้องรู้จักปรับตัวเข้ากับลูกค้าในแต่ละคน ไม่ว่าการแสดงออก ท่าทาง การพูดจา น้ำเสียงที่ใช้ ความสนใจ และเอาใจใส่ต่อลูกค้ารายใหม่ จะต้องดูเหมาะสมที่สุด ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นคุณลักษณะรวมที่เป็นความเข้าใจของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับ แคทเทลล์ (Cattell) และคณะ ได้สร้างรายการสำรวจบุคลิกภาพเป็นจำนวนมากและฉบับที่ถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่ครอบคลุมมากที่สุดคือ การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น หมายถึง ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีจิตใจอ่อนโยน มีความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจจิตใจผู้อื่นได้ดี มีจิตวิทยา มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ ทนสมัยรู้เท่าทันเหตุการณ์ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และปรับตัวได้ดี และสอดคล้องกับคำกล่าวของ จุฬา บุรีภักดี (2533 : 196-197) กล่าวว่า การสร้างบุคลิกภาพก็เพื่อต้องการให้ตนเองมีบุคลิกภาพที่ดี เช่น การพูด ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ควรพูดดี พูดให้เป็นประโยชน์ พูดนำฟังชนะใจคนอื่น พูดด้วยน้ำเสียงอ่อนหวานไพเราะ จะทำให้เราเข้ากับคนได้ทุกเพศทุกวัย และทุกระดับชั้น และสอดคล้องกับกันยา สุวรรณแสง (2533: 4 – 5) กล่าวไว้ว่า บุคลิกภาพมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของบุคคลในสังคมเป็นอย่างมาก โดยพิจารณาในประเด็นที่ว่า การปรับตัวให้เข้ากับคนอื่น ๆ การที่รู้จักบุคลิกภาพของบุคคลอื่นทำให้ปรับตัวเข้ากับสังคมได้ง่าย และสอดคล้องกับ เสนอ อินทรสุขศรี (2526 : 12 –14) กล่าวถึง การปฏิบัติตนในการก่อให้เกิดความศรัทธา เคารพนับถือจากผู้มาติดต่อ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้ รู้จักที่จะรับฟังและพูดแต่น้อย คิดเอาไว้เสมอว่าผู้ที่มาติดต่อพบปะด้วยนั้น ย่อมต้องการจะมาพึ่งพาอาศัย มาขอความช่วยเหลือ ต้องการพูดระบายความคิดเห็น และความทุกข์ในใจให้ทราบ และบุคคลนั้นอาจมีปัญหาทางจิตใจมาก ฟังสนใจรับฟังความคิดเห็น ความต้องการของเขา รับฟังความเห็นอกเห็นใจ อย่าได้แสดงกิริยาหรือคำพูดอันใดที่แสดงถึงลักษณะอันเบียดเบียนต่อการที่จะฟังเขาพูด

1.4. พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีบุคลิกภาพ ด้านระเบียบวินัย อยู่ในระดับมากและมีข้อที่อยู่ในอันดับแรก คือ ข้าพเจ้าเป็นคนตรงต่อเวลาเสมอ รองลงมา คือ ข้าพเจ้ามักไปช้ากว่าเวลาที่นัดหมายกับลูกค้าเสมอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ในการทำงานการบริการจะต้องคำนึงการตรงต่อเวลาตามที่ลูกค้านัด และในการนัดกับลูกค้าต้องไปคอยลูกค้าก่อน ถ้ามีการผิดพลาดอาจทำให้ธุรกิจการบริการประสบความล้มเหลวได้ ซึ่งสอดคล้องกับ (สุพิชญา อารยะกุลชัย. 2543 : 18 ; อ้างอิงจาก เพ็ญวรรณ ทองดีแท้ ; ม.ป.ป.) กล่าวถึงคุณสมบัติของพนักงานธนาคารที่มีประสิทธิภาพ ไว้ว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่ได้รับความเชื่อถือจากประชาชน ภาพพจน์ที่ประชาชนมีต่อธนาคารก็คือธนาคารจะต้องมีความวางใจได้ เชื่อถือได้รอบคอบ ทำงานถูกต้องหรือไม่มีข้อผิดพลาดเลย เพราะฉะนั้นพนักงานจะต้องปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจอย่างรวดเร็วและถูกต้อง อันจะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและเชื่อถือได้ และกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ตื่นตัวจะรับใช้หรือต้องรับลูกค้าอย่างจริงจัง กระตือรือร้นที่จะช่วยให้ธนาคารมีลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น หากพนักงานคนใดมีความกระตือรือร้นก็จะเป็นแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจให้พนักงานอื่น ๆ ปฏิบัติตาม

1.5. พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีบุคลิกภาพ ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก และมีข้อที่อยู่ในอันดับแรก คือ ข้าพเจ้าชอบบุคคลที่ทำงานเสร็จตรงตามที่กำหนด รองลงมา คือ ข้าพเจ้าพร้อมรับผิดชอบงานชิ้นนั้นจนกว่าจะสำเร็จ ทิ้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการบริการของธนาคารมีจำนวนในแต่ละวันเป็นจำนวนมากพนักงานจะต้องรับผิดชอบงานให้เสร็จภายในวันนั้น และเตรียมพร้อมที่จะรับงานใหม่ในวันต่อไป และในการทำงานธนาคารจะต้องมีความรับผิดชอบสูง เพราะถ้าเกิดความผิดพลาดจะให้ลูกค้าเกิดความไม่ไว้วางใจกับธนาคารได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ชม ภูมิภาค (2525 : 11) ที่กล่าวว่า ลักษณะของความรับผิดชอบ หมายถึง การปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปตามเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย รวมไปถึง ความซื่อสัตย์สุจริต การตรงต่อเวลา สอดคล้องกับ ชำนาญ นิสารัตน์ (2524 : 53) ที่กล่าวว่า ความรับผิดชอบ คือการยอมรับและสำนึกในการกระทำของตนเองด้วยความเต็มใจ ไม่ว่าจะเป็ผลดีหรือผลร้ายไม่ว่าจะถูกหรือจะผิดไม่ปิดความรับผิดชอบให้กับผู้อื่น และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ดียิ่งขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาวดี ศรพรหม (2541 : 85 - 89) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนาคารประจำธนาคาร โดยมุ่งศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนาคารประจำธนาคาร ของ 22 ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ปรากฏว่าคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนาคารโดยรวมและพนักงานธนาคารที่จบสายการศึกษารัฐกิจ คือ ความรับผิดชอบ

1.6. พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีบุคลิกภาพ ด้านการทำงานเป็นกลุ่ม พบว่าข้อที่อยู่ในระดับมาก คือ ข้าพเจ้าจะรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานทุกตำแหน่ง รองลงมา คือ ข้าพเจ้าช่วยเหลือเพื่อนทำงานต่าง ๆ โดยที่เพื่อนไม่ต้องขอร้อง ทิ้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ในการทำงานธนาคารในแต่ละสาขาต้องทำงานเป็นทีม คนใดคนหนึ่งไม่สามารถทำงานคนเดียวได้ ซึ่งระบบของการบริหารงานแต่ละสาขาต้องช่วยกันทั้งหมดทุกคนเพราะการทำงานเป็นทีมหรือกลุ่มนั้นจะต้องมีการวางแผนร่วมกัน มีส่วนร่วมในการรับรู้งาน ช่วยกันปรึกษา รู้จักซักถามเพื่อนร่วมงาน พร้อมทั้งหาทางแก้ไข ยอมรับในความคิดของกลุ่ม ในการทำงานเป็นกลุ่มจะทำให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ รู้จักการสร้างทีมงาน การทำงานของธนาคารผู้บริหารของสาขาจะต้องเป็นผู้เริ่มต้นโดยการสร้างมนุษยสัมพันธ์ โดยยึดหลักว่าพนักงานทุกคนต้องการความรัก ต้องการการยอมรับในผลงานที่ทำไป ต้องการความมั่นคงในการทำงาน และต้องการความอิสระในการทำงานภายใต้ขอบเขตที่กำหนด ธนาคารต้องพยายามหาวิธีจูงใจให้พนักงานเต็มใจทำงานตลอดจนการจัดกิจกรรมต่าง ๆ สำหรับพนักงานเพื่อสร้างความสามัคคี ซึ่งสอดคล้องกับ กันยา สุวรรณแสง (2533: 4 – 5) กล่าวไว้ว่า บุคลิกภาพมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของบุคคลในสังคมเป็นอย่างมาก โดยพิจารณาในประเด็นต่าง ๆ ที่ว่า การยอมรับของกลุ่ม คนที่มีบุคลิกภาพดี ย่อมเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปใคร ๆ ก็เรียกร้องต้องการ ชอบที่จะให้อยู่ในกลุ่ม ทำให้เกิดความมั่นใจทางจิตใจ และสอดคล้องกับ สุพิชญา อารยะกุลชัย (2543 : 18) ที่กล่าวว่า ความร่วมมือ เหตุที่ธุรกิจธนาคารมีปริมาณงานที่ไม่แน่นอน บางหน่วยงานหรือภายในหน่วยงานเดียวกัน บางคนมีงานมาก บางคนมีงานน้อย เพราะฉะนั้นการแสดงความร่วมมืออันดีกับพนักงานอื่นด้วยการถามไถ่และช่วยทำงาน เป็นการแสดงความร่วมมือระหว่างกัน อันจะเป็นผลให้งานเสร็จสิ้นไปโดยเร็ว และยังเป็นการสร้างสามัคคีในหมู่คณะอีกด้วย

1.7. พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีบุคลิกภาพ ด้านความคิดริเริ่ม อยู่ในระดับมาก และมีข้อที่อยู่ในอันดับแรก คือข้าพเจ้าชอบศึกษางานใหม่ ๆ อยู่เสมอและข้าพเจ้าชอบคิดค้นวิธีการทำรายงานให้สั้นสงกว่าเดิม ทิ้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ในการทำงานพนักงานต้องมีความกระตือรือร้น ตั้งตัวอยู่เสมอ เพื่อการบริการต่อลูกค้าที่มาใช้บริการและเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า มีความคิดริเริ่ม นอก

จากนี้ต้องมีความรอบรู้ในงาน ซึ่งเหล่านี้จะได้มาจากระบบการฝึกของแต่ละบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับ สุพิชญา อารยะกุลชัย (2543 :18) กล่าวถึงคุณสมบัติของพนักงานธนาคารที่มีประสิทธิภาพ ไว้ดังนี้ด้านความคิดริเริ่ม สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนงานรับผิดชอบต่าง ๆ หรืองานด้านอื่น ๆ พนักงานที่แสดงความคิดริเริ่มโดยออกมาในรูปการเสนอแนะ การให้ความคิดเห็นการเสนอโครงการใหม่ ๆ ซึ่งมีผลต่อการพัฒนาธนาคาร ต่อการเพิ่มรายได้หรือช่วยให้เกิดการประหยัด ลดค่าใช้จ่าย สร้างชื่อเสียงให้กับธนาคารมีความรอบรู้ในงานของธนาคาร หรือพยายามศึกษาหาความรู้ไม่ว่าจะเป็นความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ การเรียนรู้ในการทำงาน การศึกษาเกี่ยวกับงานธนาคารเพื่อให้รู้ว่าการธนาคารมีบริการประเภทใดเสนอต่อลูกค้าบ้าง สามารถที่จะชี้แจงให้ลูกค้าเข้าใจ หรือเห็นจุดเด่นของบริการแต่ละประเภทสามารถแนะนำให้ลูกค้าไปติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง หรือศึกษาหาความรู้อื่น ๆ เพิ่มเติมที่จะเป็นประโยชน์ต่อพนักงานเอง

1.8. พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีบุคลิกภาพ ด้านความเป็นผู้นำ อยู่ในระดับมากและมีข้อที่อยู่ในระดับมากคือ ข้าพเจ้าสามารถควบคุมอารมณ์โกรธของตนเองได้ดี และข้อที่อยู่ในอันดับน้อย คือ ถ้าข้าพเจ้าต้องทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานที่ไม่ชอบ ข้าพเจ้าจะไม่ยุ่งเกี่ยวกับเลย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในการทำงานเป็นกลุ่มนั้นจะต้องมีผู้นำของกลุ่มที่คอยประสานงานให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งลักษณะของการเป็นผู้นำจะต้องรู้จัก จลลิต กล้าตัดสินใจ กล้าคิด กล้าทำในสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสม มีทักษะในการทำงาน มีความรู้ความชำนาญและมีมนุษยสัมพันธ์ มีความยุติธรรมในหมู่คณะและมีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับ แคทเทล (Cattell) และคณะได้สร้างรายการสำรวจบุคลิกภาพเป็นจำนวนมากและฉบับที่ตามเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่ครอบคลุมมากที่สุดคือองค์ประกอบ Q3 คือ การควบคุมอารมณ์ หมายถึงลักษณะสามารถควบคุมตนเองได้ รู้กาลเทศะ มีวินัยในตนเอง สนใจและเอาใจใส่สังคม เป็นมิตรกับผู้อื่น ชอบอยู่เป็นกลุ่ม มีความคิดสร้างสรรค์ ชอบการเปลี่ยนแปลงและมีการปรับปรุงตนเองอยู่เสมอและสอดคล้องกับ จุฑา บุรีภักดี (2533 : 196-197) กล่าวว่า ทักษะในการทำงาน จะต้องเป็นผู้ที่มีท่าทางและความชำนาญ คล่องแคล่ว ว่องไว มีลักษณะดี และมีความรับผิดชอบ และสอดคล้องกับ เพ็ญพรรณ ทองดีแท้ (ม.ป.ป.:ไม่ปรากฏหน้า) กล่าวถึง ทักษะคติของนักบริการที่ดีไว้ดังนี้ ความรู้ความชำนาญ พนักงานธนาคารจะต้องฝึกฝนหาความรู้ความชำนาญอยู่ตลอดเวลา มีความรอบรู้ในหน้าที่การงานเป็นอย่างดี จึงจะสร้างความเชื่อถือให้เกิดขึ้นกับลูกค้าได้

2. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

2.1. พนักงานเพศชาย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 และ พนักงานงานหญิง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 ตามลำดับ ซึ่งไม่แตกต่างกัน โดยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบพนักงานเพศหญิงมีความรับผิดชอบมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ดังนั้นในด้านความความรับผิดชอบในหน้าที่ตำแหน่งงานเพศหญิงต้องทำหน้าที่ในการบริการให้ลูกค้าแต่ในภาพรวมแล้วไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าทั้งพนักงานชายและหญิงเห็นความสำคัญในบุคลิกภาพว่ามีความสำคัญในการที่จะบริการลูกค้าไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ณัช อุษาคณาภิรักษ์ (2540 : 194-199) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝึกรบของธนาคารพาณิชย์ไทยตามทัศนะของผู้บริหาร โดยมุ่งศึกษาและเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝึกรบของธนาคารพาณิชย์ไทย 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านบุคลิกภาพและด้านอุดมการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตาม เพศ พบว่า ส่วนผู้บริหารที่มีเพศต่างกัน มีทัศนะไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิติมา (Kitima . 2532 : 60 – 61) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและทัศนะคติของครูที่มีต่อนวัตกรรมทางการศึกษา มีตัวแปร คือ อายุ เพศ

ประสบการณ์ วุฒิทางการศึกษา และระดับการสอน โดยใช้แบบสำรวจทัศนคติด้านนวัตกรรมการศึกษาของการ์นี และใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF กลุ่มตัวอย่างเป็นครู 300 คน จากโรงเรียนประถมศึกษา 6 แห่ง และโรงเรียนมัธยมศึกษา 6 แห่ง ผลการศึกษาพบว่าไม่มีความแตกต่างกันในตัวแปรด้าน เพศ

2.2. พนักงานที่กลุ่มกลุ่มอายุตั้งแต่ 25 – 35 ปี พนักงานที่กลุ่มอายุ 36 – 40 ปี และพนักงานที่มีกลุ่มอายุ 40 ปีขึ้นไป มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้าน ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านระเบียบวินัย ด้านความรับผิดชอบ ด้านความคิดริเริ่มและด้านความเป็นผู้นำ พนักงานมีบุคลิกภาพแตกต่างกัน ส่วนด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และด้านการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น ไม่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่กลุ่มอายุ 36 - 40 ปี มีบุคลิกภาพมากกว่า พนักงานที่กลุ่มอายุ 40 ปีขึ้นไป กับพนักงานที่กลุ่มอายุ 25 – 35 ปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานที่มีอายุ 36 – 40 ปีเป็นช่วงวัยที่ทำงาน และต้องรับลูกค้าที่มาใช้บริการ จะต้องสร้างความเชื่อมั่นในการขายบริการอย่างเต็มที่ รู้จักวิเคราะห์ปัญหาของลูกค้า มีการเตรียมพร้อมตลอดเวลาในการบริการลูกค้า จึงเห็นความสำคัญว่าบุคลิกภาพเหล่านี้มีความสำคัญ ส่วนพนักงานที่มีอายุ 40 ขึ้นไป อาจจะไปทำงานในตำแหน่งอื่น ที่ไม่ได้รับบริการลูกค้าเท่าไร หรือพนักงานที่อายุ 25 – 35 ปี ยังมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยการเตรียมการทางด้านบุคลิกภาพยังไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฏ อุษาคณาภรณ์ (2540 : 194-199) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ไทยตามทัศนะของผู้บริหาร โดยมุ่งศึกษาและเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมของธนาคารไทยพาณิชย์ 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านบุคลิกภาพและด้านอุดมการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตาม อายุ พบว่า ผู้บริหารที่มีอายุต่างกัน มีทัศนะแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัณญา วิศาลาภรณ์ (2522 : 61 – 62) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พินิจโลก กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตที่สำเร็จการศึกษาในปี 2520 จำนวน 436 คน วิเคราะห์ตาม อายุ ใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน องค์ประกอบที่มีอำนาจการพยากรณ์สูงคือ องค์ประกอบ I (ความอ่อนโยน) องค์ประกอบ A (การเข้าสังคม) องค์ประกอบ L (ความระแวง) องค์ประกอบ H (การการเพชฌัญญ) องค์ประกอบ F (ความร่าเริง) องค์ประกอบ B (สติปัญญา) ซึ่งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกับองค์ประกอบบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กันสูงเมื่อแยกวิเคราะห์ตามวิชาเอก

2.3. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 2 – 5 ปี พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 – 10 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป โดยรวมมีบุคลิกภาพไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบ และด้านความเป็นผู้นำ พนักงานมีบุคลิกภาพแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประสบการณ์ในการทำงานไม่ใช่ตัวแปรที่สำคัญในการศึกษาบุคลิกภาพของพนักงาน เพราะพนักงานคิดว่า ทุกคนจะต้องบริการลูกค้าให้ดีที่สุด ให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และใช้ความเสมอภาคในการบริการ ซึ่ง มานิตย์ จันทิราช (ม.ป.ป.: 11 – 14) ได้กล่าวถึงศิลปะและทักษะของงานบริการไว้ดังนี้ ศิลปะการติดต่อกับผู้ใช้บริการ “ ผู้บริการ ” นั้นหมายความว่าถึง ผู้ทำหน้าที่ให้ และต้องเป็นการให้ที่ทำให้ผู้รับเกิดความประทับใจ ซึ่งผู้บริการจะต้องมีศิลปะที่จะชักจูงให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก อันเป็นหัวใจของการให้บริการ ซึ่งทำเพื่อการค้า เพราะการกลับมาใช้บริการ อีกหรือการบอกต่อกันไปทำให้ขยายผลทางการตลาดซึ่งจะมีผลดีแก่ธนาคาร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิติมา (Kitima . 2532 : 60 – 61) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและทัศนคติของครูที่มีต่อนวัตกรรมการศึกษา มีตัวแปร คือ อายุ เพศ ประสบการณ์ วุฒิทางการศึกษา

และระดับการสอน โดยใช้แบบสำรวจทัศนคติด้านนวัตกรรมทางการศึกษาของคาร์นี และใช้แบบทดสอบ บุคลิกภาพ 16 PF กลุ่มตัวอย่างเป็นครู 300 คน จากโรงเรียนประถมศึกษา 6 แห่ง และโรงเรียนมัธยมศึกษา 6 แห่ง ผลการศึกษาพบว่าไม่มีความแตกต่างกันในตัวแปรด้าน ประสบการณ์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ปฏิบัติ

จากผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก จึงน่าจะเป็นข้อมูลที่ผู้บริหาร ควรให้ความสนใจพิจารณาแก้ไขปรับปรุง และสนับสนุนองค์ประกอบการต่าง ๆ ทุกด้าน เพื่อยกระดับบุคลิกภาพของพนักงาน เพื่อให้ค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ที่สูงขึ้น เพราะว่าบุคลิกภาพของพนักงานในการปฏิบัติงานของพนักงานดีขึ้นแล้ว ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานสัมฤทธิ์ผล ดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ในการปฏิบัติงานทางด้านบริการจะต้องมีความเชื่อมั่นในตนเองก่อน และต่อไปถึงจะสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ซึ่งจะช่วยสร้างให้ลูกค้ามองภาพพจน์ของพนักงานในทางที่ดีและน่าเชื่อถือ
2. ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ในการปฏิบัติงานทางด้านบริการ พนักงานทุกคนต้องเตรียมพร้อมในทุกสถานการณ์และสามารถแก้ปัญหาได้เพราะทักษะไหวพริบในการตัดสินใจแก้ปัญหาเป็นภูมิปัญญาในการทำงานได้ดี
3. ด้านการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น ในการปฏิบัติงานในแต่ละวัน ผู้ร่วมงาน ควรสร้างบรรยากาศในการทำงานระหว่างกันให้มีความเป็นกันเอง โดยให้คำแนะนำในการทำงาน สนับสนุนส่งเสริมความสามัคคี การช่วยเหลือเกื้อกูลกันให้มุ่มคณะ
4. ด้านระเบียบวินัย ในการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบขององค์กรถือเป็นระเบียบวินัยที่พนักงานทุกคนต้องเคารพและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เพราะมุ่งไปสู่ผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานทุกคน
5. ด้านความรับผิดชอบ การปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปตามเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย รวมไปถึงความซื่อสัตย์สุจริต การตรงต่อเวลา
6. ด้านการทำงานเป็นกลุ่ม ในการปฏิบัติงานต้องมีการวางแผนร่วมกัน มีส่วนร่วมในการรับรู้งาน ช่วยกันปรึกษา รู้จักซักถามเพื่อนร่วมงาน พร้อมทั้งหาทางแก้ไข ยอมรับในความคิดของกลุ่ม งานก็จะบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้
7. ด้านความเป็นผู้นำ ในการปฏิบัติงานเป็นกลุ่มจะต้องมีผู้นำของกลุ่มหรือหัวหน้างานหรือผู้จัดการสาขา เพื่อนำพาให้องค์กรของตัวเองมุ่งสู่เป้าหมายในการปฏิบัติ เพื่อบรรลุสู่ความสำเร็จ
8. ด้านความคิดริเริ่ม ในการปฏิบัติงานต้องมีผลงาน หรือเพิ่มจำนวนลูกค้าในสาขาให้มากขึ้น ซึ่งมีผลต่อการพัฒนาองค์กร ก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการต้อนรับ ด้านบริการฝากเงิน – ถอนเงิน ด้านอาคารสถานที่
2. ควรศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
3. ควรศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
4. ควรศึกษาการวิเคราะห์องค์ประกอบของ พนักงาน กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กันยา แสงสุวรรณ. (2533). *การพัฒนาบุคลิกภาพและการปรับตัว*. กรุงเทพฯ : บำรุงสาสน์.
- กิตติมา แต้มทอง. (2541). *ความมีประสิทธิภาพภายในองค์กรของธนาคารพาณิชย์*. วิทยานิพนธ์ ค.บ.กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2536). *วิวัฒนาการของระบบธนาคารพาณิชย์ไทย*. กรุงเทพฯ : สนพ.บ.ธรรมศาสตร์.
- ถีกฤทธิ ปราโมทย์, ม.ร.ว. (2516). *การธนาคารพาณิชย์*. กรุงเทพฯ : ธนาคารศรีนครจัดพิมพ์เป็นอนุสรณ์.
- จำรัส แจ่มจันทร์. (2539). *การศึกษาบุคลิกภาพของครูผู้สอนนักเรียนที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาโดยใช้แบบทดสอบ 16 PF*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จุฬา บุรีภักดี. (2536). *การพัฒนาบุคลิกภาพ = Personality development*. เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชาจิตวิทยาแนะแนว.
- จุติมา เสรีพิทยารัตน์. (2544). *บุคลิกภาพของนักเรียนพยาบาลศาสตร์ระดับต้น กองการศึกษากรมการแพทย์ทหารเรือกรุงเทพ*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จุราภรณ์ พูนสวัสดิ์. (2544). *การศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานคุมประพฤติ กรมคุมประพฤติกระทรวงยุติธรรม*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชนินทร์ พินยาวิวิช. (2533). *ธนาคารพาณิชย์ใช้มาตรการอะไรในการพิจารณาปล่อยสินเชื่อ*. ม.ป.พ.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ตรุณจิต อุตมมาตรย์. (2532). *การศึกษาบุคลิกภาพของนายอำเภอ โดยใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เดโช สวานนท์. (2510). *จิตวิทยาทั่วไป : จิตวิทยาเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ดุษ ขุ่มสาย. (2500). *จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน*. พิมพ์ครั้งที่ 3. พระนคร : ม.ป.พ.
- ทัศนียา ชื่นอรันดร. (2544). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารในเขตอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธีรพันธ์ ล.ทองคำ. (2535). *รายงานผลการวิจัยเรื่องการทำพจนานุกรมไทย – ไทย : อดีต-ปัจจุบัน (พ.ศ.2389 – 2533)*. กรุงเทพฯ : โครงการเผยแพร่ผลการวิจัย ฝ่ายวิจัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- นราพร เรืองสกุล. (2529). *เส้นทางธนาคารพาณิชย์*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์
- นเรศ ภูโคกสูง. (2541). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
กสิกรไทยจำกัด (มหาชน)*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นิตารัฐ ธิติวรเวศม์. (2542). *การวิเคราะห์องค์ประกอบบุคลิกภาพของผู้ขายที่ประสบผล
สำเร็จ*. สารนิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่าย
เอกสาร.
- บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. (2545). *ในเอกสารการสอนชุดวิชา การพัฒนาเครื่องมือ
สำหรับการประเมินการศึกษา*. หน่วยที่ 3 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช .กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- _____. (2521). *การวัดประเมินผลการศึกษา*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- _____. (2526). *รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์เรื่องการวัดประเมินการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ : ภาควิ
ชาพื้นฐานการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประคอง เกื้อนการ. (2532). *การศึกษามูลคิภพของนักศึกษินเเทศก์ สังกัดสำนักงานคณะ
กรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ โดยใช้แบบทดสอบ 16 PF*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม.
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประกา ภัคดี. (2523). *การวิเคราะห์นินายของแฉีคลอนดอนที่สะท้อนให้เห็นทฤษฎีการ
เลือกสรร ตามธรรมชาติของชาร์ลสดาร์*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (ภาษาอังกฤษ). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พรทิพย์ เขียรไพลิจู. (2542). *การสร้างแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพของพยาบาลสภากาชาด
ไทยตามแนวทฤษฎีบุคลิกภาพของแคทเทิล*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พรรณี คลังระหัด. (2540). *บุคลิกภาพของนักศึกษารัตร์รุ่นที่ 48 ของสถาบันพัฒนาข้า
ราชการ ดำรวจ กรมตำรวจกรุงเทพมหานคร*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วัชรื ฐระคำ. (2524). *จิตวิทยาแนะแนวและให้คำปรึกษา*. กรุงเทพฯ : ภาคพัฒนาตำราและ
เอกสารวิชาการ หน่วยศึกษานิเทศก์กรมการฝึกหัดครู.
- วิญญา วิศาลาภรณ์. (2522). *ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของบุคลิกภาพกับคะแนน
กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒพิษณุโลก*. ปรินูญา
นิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิจิตร อาวะกุล. (2543). *บุคลิกภาพ : เทคนิคและหลักการพัฒนา*. กรุงเทพฯ : ศูนย์
หนังสือจุฬาลงกรณ์วิทยาลัย.
- วีระ ไชยศรีสุข. (2533). *สุขภาพจิต = Mental health*. กรุงเทพฯ : ต้นอ้อ.

- สัมพันธุ์ บังผล. (2535). *การศึกษาบุคลิกภาพของครูผู้สอนนักเรียนที่มีความบกพร่องทางการได้ยินโดยใช้แบบทดสอบ 16 PF*. ปรินูณานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สิริลักษณ์ พงศ์นาวัน. (2544). *การศึกษาและพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานขายของบริษัท ซีอาร์ซี ครีเอชั่น จำกัด (มหาชน)*. ปรินูณานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุทธิรัตน์ พิมพ์พงศ์. (2540). *การพัฒนาแบบทดสอบบุคลิกภาพความเป็นพยาบาล*. ปรินูณานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุพิชญา อารยะกุลชัย. (2543). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขาตามทัศนะของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขารัตนาคารรัตน์*. สารนิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุภัททา ปิณฑะแพทย์. (2542). *พฤติกรรมมนุษย์และการพัฒนาคน*. กรุงเทพฯ ฯ : ภาควิชาจิตวิทยาและแนะแนว สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุภาวดี ศรพรหม. (2541). *การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของ พนักงานธนกรประจำสาขารัตนาคาร*. ปรินูณานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุภาพ พิสัยพันธ์. (2540). *บุคลิกภาพของพนักงานที่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าของบริษัทค้าผ้าแมท จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร*. ปรินูณานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ)*. ปรินูณานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เสนอ อินทรสุขศรี. (2526). *โรคและผลเสียจากการขาดออกกำลังกาย*. อนุสรณ์เนื่องในงานฌาปนกิจศพนายเกษม บำรุงผล.
- อภิญญา ศรีขาว. (2540) *บุคลิกภาพของนักเรียนพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีกุญชรบุรี ชั้นปีที่ 1 กรุงเทพมหานคร*. ปรินูณานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อำนวย ลียาทิพย์กุล. (2525). *การธนาคารพาณิชย์ ลูกค้าเงินฝากและวิธีปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ ฯ คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Allport , Gordon W. (1973). *Personality : A Psychological Interpretation* . New York : Henry Holt and Company .
- Cattell , Raymond B. (1950). *Personality : A Systematic Theoretical and Factual Study* . New York : McGraw – Hill Book Company , Inc.
- Cattell , Raymond B. and Dreger, Ralph Mason. (1971). *Hadbook of Modern Personality Theory*. Publishing Cooperation.

- Cattell , Raymond B., Fber,Herbert, W.and Tatsuoka, Maurice M. (1985). ***Handbook for the Sixtee Personality Factor Questeonnaire (16 PF)*** . 5 th ed.Illinois : Champaing, Institute for Personality and Ability Testing.Inc.
- Davis , Ketht, (1967).Human Relations at Work. . New York : McGraw – Hill .
- Guilford , G.P. (1959). ***Personality***. New York : McGraw Hill Inc.
- Henjum , Arnold. (1969). ***“ A Study of signifiacnce of Students Teachers Personaliy Characteristics, “ Journal of Teacher Education.*** 2 : 143 – 147. Summer.
- Hilgard , Ernest R . (1967) . ***Introduction to Psychoilgy***. New York : Harcourts , Brace and World, Inc.
- Hilgard , Ernest R , Atkinson, Rita L. and Atkinson, Richared C. (1979). ***Introduction to Psychology 7 th ed.*** New York : Harcoutr Brace Javannich, Inc.
- Hinkle , Wiersma and Jurs. (1988). ***Applied Statistics for The Behavioral Sciences 2rd ed.*** Houghton Mifflin Company Boston.
- Holland , John L.(1966). ***The Psychology of Vocation Choice , a theory of Personality types and model environments.*** Blaisde Publishing Co .
- Goods , Carter Victor . (1973). ***Dictionay of Education*** . 3rd ed. New York : McGraw – Hill Book Company.
- Start , K.B. (1968). ***“ Rater – Rate Personality in the Assessment of Teaching Abilty, “ The British Jounal of Educational Psychology.*** 38 : 14 – 20.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย

- | | |
|---|--|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา วัชรวิทยานุกุล | ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) |
| 2. นายพันธ์ยศ ไวยากรณวิลาส | ผู้จัดการฝ่ายอำนวยการสาขา
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) |
| 3. อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ | อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 4. อาจารย์พรพรรณ วัฒนวิชัย | อาจารย์ 2 ระดับ 7 โรงเรียนเทคนิคราชบุรี
อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี |
| 5. อาจารย์วงษ์สันติ รัตน์บำรุง | อาจารย์ 1 ระดับ 5 โรงเรียนบ้านอาโพน
อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ |



ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่ : 1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120
ตู้ ป.ณ. 491 ศป.กท. กรุงเทพฯ 10000 ทะเบียนเลขที่ บมจ. 181 โทร. 683-1000, 296-2000
โทรเลขย่อ : แบงค์อยุธยา http://www.bay.co.th.

เลขที่รับ
วันที่รับ
ผู้รับ
สาขาอุบลบุรี

12 เมษายน 2545

ผ่านอำนวยการสาขา
รับเลขที่..... 34
ลงวันที่..... 19.4.45
เวลา..... 11.15
ผู้รับ..... ผู้ส่ง.....

เรื่อง ขอกวามอนุเคราะห์และอนุญาตศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพื่อทำสารนิพนธ์

เรียน พช.กณ. และ รก.ผฝ.กพ. (คุณสมฤทัย)

ผ่าน ผู้จัดการภาค 7 (คุณชุมพล)

ฝ่ายกิจการสาขาภูมิภาค

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

- 2 พ.ค. 2545
208

เนื่องด้วย ดิฉันนางสาว กัญญา วารีเพชร พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลบุรี ตำแหน่ง สมุห์บัญชี และเป็นนิสิตปริญญาโท สาขาวิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสงค์จัดทำสารนิพนธ์เรื่อง “ การศึกษานุคลิกภาพของ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ” โดยกำหนดกลุ่มประชากรที่จะศึกษาวิจัยจาก พนักงานของธนาคารฯ ทั้งระดับพนักงานบริหารและพนักงานปฏิบัติการ ประจำสาขา สังกัด ภูมิภาค 7 (เขตภูมิภาค 12, 13, 19 และ 28) ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลัก ดังนี้

1. เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขา วิชาเอกธุรกิจศึกษา
2. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานและเป็นแนวทางพัฒนาการบริหารบุคลากร ตลอดจนการ เสริมสร้างศักยภาพพนักงานฯ ให้เหมาะสมและเป็นประโยชน์แก่ธนาคารฯ ต่อไป

ทั้งนี้ การศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพื่อทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ จะไม่มีผลกระทบหรือเสียหายต่อ ธนาคารฯ แต่ประการใด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์และอนุญาต ในการขอศึกษาค้นคว้าข้อมูล เพื่อ ทำสารนิพนธ์ตามวัตถุประสงค์ข้างต้น จักขอบพระคุณยิ่ง

ที่ กท.7/0187/2545

17 เมษายน 2545

เรียน ผ.อ.กส.

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติของนางสาวกัญญา

ด้วย

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(นางสาวกัญญา วารีเพชร)

สมุห์บัญชีสาขาอุบลบุรี

ผู้จัดการภาค 7

ฝ่ายกิจการสาขาภูมิภาค

17 เม.ย. 2545



ที่ ทม 1012/ 6770

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

13 กันยายน 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวกัญญา วารีเพชร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “การศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)” โดยมี รองศาสตราจารย์บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม การศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวกัญญา วารีเพชร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภกรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ ๒ ๗๗1



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

/3 กันยายน 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้จัดการฝ่ายอำนวยการสาขา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวกัญญา วารีเพชร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “การศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)” โดยมี รองศาสตราจารย์บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามการศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวกัญญา วารีเพชร ซึ่งเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 6 769



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

13 กันยายน 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวกัญญา วารีเพชร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “การศึกษานุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)” โดยมี รองศาสตราจารย์บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์พรพรรณ วัฒนวิชัย เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามการศึกษานุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวกัญญา วารีเพชร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย-มศว โทร. 5731, 5618 ๓ ...

ที่ ทม 1012/ ๔๗๔๘

วันที่ 13 กันยายน 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวกัญญา วารีเพชร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “การศึกษานุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)” โดยมี รองศาสตราจารย์บุญเชิด ภิญโญนนันตพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์สิฏฐากร ชุทรัพย์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบสอบถามการศึกษานุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวกัญญา วารีเพชร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภกรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



๑๕ ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวกัญญา วารีเพชร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “การศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)” โดยมี รองศาสตราจารย์บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพระประโทน สาขาปราณบุรี สาขาหัวหิน สาขาราชบุรี สาขาเพชรบุรี สาขาประจวบคีรีขันธ์ สาขาบางปلام้า สาขาท่ายาง สาขาชะอำ สาขาย่อยสะพานจอมเกล้าเพชรบุรี สาขาบางสะพาน สาขาย่อยหนองหญ้าปล้อง สาขาท่าม่วง สาขาเขาย้อย และสาขาย่อยถนนรถไฟ จำนวน 239 คน ตอบแบบสอบถามการศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในระหว่างเดือนธันวาคม 2545 - มกราคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวกัญญา วารีเพชร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 9683



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

8 มกราคม 2546

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสาขาโพรทาม ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวกัญญา วารีเพชร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “การศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)” โดยมี รองศาสตราจารย์บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาโพรทาม เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม การศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในระหว่างเดือนมกราคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอบความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวกัญญา วารีเพชร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 1344



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๘ กุมภาพันธ์ 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสาขาท่าเรือพระแท่น ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวกัญญา วารีเพชร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “การศึกษานุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)” โดยมี รองศาสตราจารย์บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเรือพระแท่น ตอบแบบสอบถามการศึกษานุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวกัญญา วารีเพชร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2963339 มือถือ 09-9278944

ที่ ทม 1012/ 9685



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

8 มกราคม 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสาขาสมุทรสาคร ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวกัญญา วารีเพชร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “การศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)” โดยมี รองศาสตราจารย์บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม การศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในระหว่างเดือนมกราคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวกัญญา วารีเพชร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/๔๖๔๕



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

1๘ ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสาขาสมุทรสงคราม ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวกัญญา วารีเพชร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “การศึกษานุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)” โดยมี รองศาสตราจารย์บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม จำนวน 19 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามการศึกษานุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในระหว่างเดือนธันวาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวกัญญา วารีเพชร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 1349



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๘ กุมภาพันธ์ 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสาขาไพฑาราม ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวกัญญา วารีเพชร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “การศึกษานุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)” โดยมี รองศาสตราจารย์บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาไพฑาราม ตอบแบบสอบถามการศึกษานุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวกัญญา วารีเพชร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2963339 มือถือ 09-9278944

ที่ ทม 1012/ 1350



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๘ กุมภาพันธ์ 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสาขาสมุทรสาคร ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวกัญญา วารีเพชร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “การศึกษานุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)” โดยมี รองศาสตราจารย์บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร ตอบแบบสอบถามการศึกษานุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวกัญญา วารีเพชร ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2963339 มือถือ 09-9278944

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 1

แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวผู้
ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

() ชาย

() หญิง

1.2 อายุ

() อายุ 25 - 35 ปี

() อายุ 26 - 40 ปี

() อายุ 40 ปีขึ้นไป

1.3 ประสบการณ์ในการทำงาน

() ตั้งแต่ 2 - 5 ปี

() ตั้งแต่ 6 - 10 ปี

() ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบทดสอบบุคลิกภาพสำหรับพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามนี้ต้องการสอบถามความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับบุคลิกภาพของพนักงานธนาคาร เพื่อให้ท่านพิจารณาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ซึ่งมีองค์ประกอบ 8 ด้าน คือ ความเชื่อมั่นในตนเอง การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การปรับตัวเข้ากับผู้อื่น ระเบียบวินัย ความรับผิดชอบ การทำงานเป็นกลุ่ม ความคิดริเริ่ม และความเป็นผู้นำ

วิธีตอบแบบสอบถาม ให้ท่านพิจารณาความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับบุคลิกภาพของท่านคำถามทุกตัวเลือกในแต่ละข้อคำถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือ ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความรู้สึกเห็นด้วย			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านที่ 1 ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง				
1. ถ้าข้าพเจ้าได้รับเลือกเป็นผู้นำข้าพเจ้ามั่นใจว่าข้าพเจ้าทำได้				
2. เวลาไปเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ข้าพเจ้าพร้อมที่จะแสดงออกในกิจกรรมนั้น ๆ				
3. ข้าพเจ้าจะแสดงออกตามความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง				
4. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะพูดและเสนอความคิดเห็นให้กับกิจกรรมต่าง ๆ				
5. ข้าพเจ้าสามารถทำอะไรด้วยตนเองได้เสมอ				
6. ข้าพเจ้าสามารถควบคุมตัวเองได้ดีทุกสถานการณ์				
7. ถ้าข้าพเจ้ามีข้อสงสัย ข้าพเจ้าจะซักถามเมื่อมีโอกาส				
ด้านที่ 2 บุคลิกภาพการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า				
1. ถ้าข้าพเจ้าเจอลูกค้ามาโวยวาย ข้าพเจ้าจะใจเย็นพร้อมชี้แจงให้ลูกค้าเข้าใจ				
2. ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ข้าพเจ้าจะคิดอย่างรอบคอบก่อนเสมอ				
3. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ได้ในเวลากระชั้นชิด				
4. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะเผชิญกับความขัดแย้งต่าง ๆ ไม่ว่าความขัดแย้งนั้นจะรุนแรงเพียงใด				
5. ข้าพเจ้าย่อมพร้อมแนะนำลูกค้าทุกรายที่มาใช้บริการของธนาคาร				

ข้อความ	ระดับความรู้สึกเห็นด้วย			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านที่ 3 บุคลิกภาพด้านการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น				
1.ข้าพเจ้าสามารถอยู่คนเดียวได้โดยไม่ต้องคบกับใครเป็นเพื่อนร่วมงาน				
2.ข้าพเจ้ารู้สึกหวาดระแวงเมื่อต้องทำงานร่วมกับคนแปลกหน้า				
4.เวลาที่ข้าพเจ้าอารมณ์ไม่ดี ข้าพเจ้าไม่สามารถพูดคุยกับคนอื่นได้				
5.ข้าพเจ้ามักจะอิจฉาคนอื่นเวลาคนอื่นได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น				
6.ข้าพเจ้ายอมรับไม่ได้เมื่อผู้อื่นเก่งกว่าข้าพเจ้า				
7.การหลอกลวงร้ายใหม่เป็นเรื่องที่ง่ายสำหรับข้าพเจ้า				
ด้านที่ 4 บุคลิกภาพด้านระเบียบวินัย				
1. ข้าพเจ้าจะรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานทุกตำแหน่ง				
2.เมื่อผู้อื่นปฏิบัติฝ่าฝืนกฎข้อบังคับในการทำงาน ข้าพเจ้าจะตักเตือนเสมอ				
3. ข้าพเจ้าชอบจัดเอกสารในห้องเก็บของให้เรียบร้อย				
4. ข้าพเจ้ามักไปช้ากว่าเวลาที่นัดหมายกับลูกค้าเสมอ				
5. ข้าพเจ้าจะไม่หยิบฉวยของผู้อื่นก่อนได้รับอนุญาต				
6. ข้าพเจ้าคิดว่าเป็นคนที่ตรงเวลา				
ด้านที่ 5 บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ				
1.ข้าพเจ้าจะตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่จนได้รับคำชมอยู่เสมอ				
2. ข้าพเจ้าเป็นคนมีความมานะอดทนในการทำงาน				
3. ข้าพเจ้าชอบบุคคลที่ทำงานเสร็จตรงตามที่กำหนด				
4. ข้าพเจ้าพร้อมรับผิดชอบงานชิ้นนั้นถูกหัวหน้าตำหนิ				
5.เมื่อข้าพเจ้าได้รับมอบหมายงานให้ทำงานข้าพเจ้าเพียรพยายามทำให้สำเร็จแม้งานชิ้นนั้นข้าพเจ้าไม่เคยทำมาก่อน				
6.ข้าพเจ้ารู้สึกเต็มใจทำงานที่ได้รับมอบหมายแม้งานชิ้นนั้นไม่ใช่หน้าที่ประจำ				
7.เมื่อข้าพเจ้าทำงานอะไรผิดพลาด ข้าพเจ้าจะพยายามปรับปรุงตนเองไม่ให้งานผิดพลาดอีก				

ข้อความ	ระดับความรู้สึกเห็นด้วย			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านที่ 6 บุคลิกภาพด้านการทำงานเป็นกลุ่ม				
1. ข้าพเจ้าจะรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานทุกตำแหน่ง				
2. ข้าพเจ้าต้องการมีห้องทำงานเป็นส่วนตัวมากกว่าจะอยู่ร่วมกับคนอื่น				
3. ข้าพเจ้าจะแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ในที่ประชุมที่คิดว่ามีประโยชน์				
4. ข้าพเจ้ายินดีช่วยเหลือเพื่อนทำงานต่าง ๆ โดยที่เพื่อนไม่ต้องขอร้อง				
5. ข้าพเจ้าวางแผนงานต่าง ๆ ตามลำพังโดยไม่ต้องการคำแนะนำจากคนอื่น				
6. เมื่อกลุ่มงานประสบปัญหา ข้าพเจ้าจะพยายามดึงทุกคนให้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาให้ลุกล่วงไปได้ด้วยดี				
ด้านที่ 7 บุคลิกภาพด้านความคิดริเริ่ม				
1. ข้าพเจ้ามักชอบเสนอวิธีการใหม่ ๆ ในการทำงาน				
2. ข้าพเจ้าชอบคิดค้นวิธีการทำรายงานให้สั้นลงกว่าเดิม				
3. ข้าพเจ้ามักมีผลงานที่แปลกใหม่ของตนเองมาเสนอต่อหัวหน้างาน				
4. ข้าพเจ้าชอบไปใช้บริการของธนาคารอื่นเพื่อนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รู้มาดัดแปลงใช้กับธนาคารที่ข้าพเจ้าทำงาน				
5. ข้าพเจ้ามักชวนเพื่อนร่วมงานไปทัศนศึกษาตามงานต่าง ๆ ที่ธนาคารจัดขึ้น				
6. ข้าพเจ้าชอบศึกษางานใหม่ ๆ อยู่เสมอ				
ด้านที่ 8 บุคลิกภาพความเป็นผู้นำ				
1. ข้าพเจ้ามีความสามารถสูงในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์				
2. ถ้าข้าพเจ้าเป็นหัวหน้า ข้าพเจ้าจะแก้ปัญหาต่าง ๆ ด้วยความรอบคอบ				
3. ถ้าข้าพเจ้าต้องทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานที่ไม่ชอบ ข้าพเจ้าจะไม่ยุ่งเกี่ยวด้วยเลย				
4. ข้าพเจ้าสามารถชักชวนเพื่อนร่วมให้ทำงานตามแผนงานที่ข้าพเจ้าจัดวางไว้ได้				
5. ข้าพเจ้าตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง				
6. ข้าพเจ้าสามารถควบคุมอารมณ์โกรธของตนเองได้ดี				

ภาคผนวก ค
คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ตาราง 1 แสดงค่าดัชนีความสอดคล้องจากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญเป็นรายข้อ

ลำดับที่	ข้อความ	IOC
ด้านที่ 1 ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง		
1	ถ้าข้าพเจ้าได้รับเลือกเป็นผู้นำข้าพเจ้ามั่นใจว่าข้าพเจ้าทำได้	1.00
2	ถ้าข้าพเจ้าได้รับเลือกเป็นผู้นำข้าพเจ้ามั่นใจว่าข้าพเจ้าทำได้	1.00
3	ข้าพเจ้าจะแสดงออกตามความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง	1.00
4	ข้าพเจ้าพร้อมที่จะพูดและเสนอความคิดเห็นให้กับกิจกรรมต่าง ๆ	1.00
5	ข้าพเจ้าสามารถทำอะไรด้วยตนเองได้เสมอ	0.80
6	ข้าพเจ้าสามารถควบคุมตัวเองได้ดีทุกสถานการณ์	0.80
7	ถ้าข้าพเจ้ามีข้อสงสัย ข้าพเจ้าจะซักถามเมื่อมีโอกาส	0.80
ด้านที่ 2 ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า		
8	ถ้าข้าพเจ้าเจอลูกค้ามาไวววาย ข้าพเจ้าจะใจเย็นพร้อมชี้แจงให้ลูกค้าเข้าใจ	1.00
9	ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ข้าพเจ้าจะคิดอย่างรอบคอบก่อนเสมอ	1.00
10	ข้าพเจ้าพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ได้ในเวลากระชั้นชิด	1.00
11	ข้าพเจ้าพร้อมที่จะเผชิญกับความขัดแย้งต่าง ๆ ไม่ว่าความขัดแย้งนั้นจะรุนแรงเพียงใด	1.00
12	ข้าพเจ้ายึดพร้อมแนะนำลูกค้าทุกรายที่มาใช้บริการของธนาคาร	1.00
ด้านที่ 3 บุคลิกภาพด้านการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น		
13	ข้าพเจ้าสามารถอยู่คนเดียวได้โดยไม่ต้องคบกับใครเป็นเพื่อน	1.00
14	ข้าพเจ้ารู้สึกหวาดระแวงเมื่อต้องทำงานร่วมกับคนแปลก	1.00
15	เวลาที่ข้าพเจ้าอารมณ์ไม่ดี ข้าพเจ้าไม่สามารถพูดคุยกับคนอื่นได้	1.00
16	ข้าพเจ้ามักจะอิจฉาคนอื่นเวลาคนอื่นได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น	1.00
17	ข้าพเจ้ายอมรับไม่ได้เมื่อผู้อื่นเก่งกว่าข้าพเจ้า	1.00
18	การหาลูกค้ารายใหม่เป็นเรื่องที่ง่ายสำหรับข้าพเจ้า	1.00

ตาราง 1 แสดงค่าดัชนีความสอดคล้องจากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญเป็นรายข้อ
(ต่อ)

ลำดับที่	ข้อความ	IOC
ด้านที่ 4 บุคลิกภาพด้านระเบียบวินัย		
19	ข้าพเจ้าจะรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานทุกตำแหน่ง	0.80
20	เมื่อผู้อื่นปฏิบัติฝ่าฝืนกฎข้อบังคับในการทำงาน ข้าพเจ้าจะตักเตือนเสมอ	1.00
21	ข้าพเจ้าชอบจัดเอกสารในห้องเก็บของให้เรียบร้อย	0.80
22	ข้าพเจ้ามักไปช้ากว่าเวลาที่นัดหมายกับลูกค้าเสมอ	1.00
23	ข้าพเจ้าจะไม่หยิบฉวยของผู้อื่นก่อนได้รับอนุญาต	1.00
24	ข้าพเจ้าคิดว่าเป็นคนที่ตรงเวลา	0.80
ด้านที่ 5 บุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ		
25	1.ข้าพเจ้าจะตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่จนได้รับคำชมอยู่เสมอ	1.00
26	ข้าพเจ้าเป็นคนมีความมานะอดทนในการทำงาน	1.00
27	ข้าพเจ้าชอบบุคคลที่ทำงานเสร็จตรงตามที่กำหนด	1.00
28	ข้าพเจ้าพร้อมรับผิดชอบงานชิ้นนั้นถูกหัวหน้าตำหนิ	1.00
29	เมื่อข้าพเจ้าได้รับมอบหมายงานให้ทำงานข้าพเจ้าเพียรพยายามทำให้สำเร็จแม้งานชิ้นนั้นข้าพเจ้าไม่เคยทำมาก่อน	1.00
30	ข้าพเจ้ารู้สึกเต็มใจทำงานที่ได้รับมอบหมายแม้งานชิ้นนั้นไม่ใช่หน้าที่ประจำ	1.00
31	เมื่อข้าพเจ้าทำงานอะไรผิดพลาดข้าพเจ้าจะพยายามปรับปรุงตนเองไม่ให้งานผิดพลาดอีก	1.00
ด้านที่ 6 บุคลิกภาพด้านการทำงานเป็นกลุ่ม		
32	ข้าพเจ้าจะรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานทุกตำแหน่ง	1.00
33	ข้าพเจ้าต้องการมีห้องทำงานเป็นส่วนตัวมากกว่าจะอยู่ร่วมกับคนอื่น	1.00
34	ข้าพเจ้าจะแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ในที่ประชุมที่คิดว่ามีประโยชน์	0.80
35	ข้าพเจ้ายินดีช่วยเหลือเพื่อนทำงานต่าง ๆ โดยที่เพื่อนไม่ต้องขอร้อง	0.80
36	ข้าพเจ้าวางแผนงานต่าง ๆ ตามลำพังโดยไม่ต้องการคำแนะนำจากคนอื่น	1.00
37	เมื่อกลุ่มงานประสบปัญหา ข้าพเจ้าจะพยายามดึงทุกคนให้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี	1.00

ตาราง 1 แสดงค่าดัชนีความสอดคล้องจากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญเป็นรายข้อ
(ต่อ)

ลำดับที่	ข้อความ	IOC
	ด้านที่ 7 บุคลิกภาพด้านความคิดริเริ่ม	
38	ข้าพเจ้ามักชอบเสนอวิธีการใหม่ๆในการทำงาน	1.00
39	ข้าพเจ้าชอบคิดค้นวิธีการทำงานให้สั้นลงกว่าเดิม	1.00
40	ข้าพเจ้ามักมีผลงานที่แปลกใหม่ของตนเองมาเสนอต่อหัวหน้างาน	1.00
41	ข้าพเจ้าชอบไปใช้บริการของธนาคารอื่นเพื่อนำข้อมูลต่างๆที่ได้รับรู้มาดัดแปลงใช้กับธนาคารที่ข้าพเจ้าทำงาน	1.00
42	ข้าพเจ้ามักชวนเพื่อนร่วมงานไปทัศนศึกษาตามงานต่างๆที่ธนาคารจัดขึ้น	1.00
43	ข้าพเจ้าชอบศึกษางานใหม่ๆ อยู่เสมอ	1.00
	ด้านที่ 8 บุคลิกภาพความเป็นผู้นำ	
44	ข้าพเจ้ามีความสามารถสูงในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์	1.00
45	ถ้าข้าพเจ้าเป็นหัวหน้าข้าพเจ้าจะทำงานด้วยความรอบคอบ	0.80
46	ถ้าข้าพเจ้าต้องทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานที่ไม่ชอบ ข้าพเจ้าจะไม่ยุ่งเกี่ยวด้วยเลย	0.80
47	ข้าพเจ้าสามารถชักชวนเพื่อนร่วมให้ทำงานตามแผนงานที่ข้าพเจ้าจัดวางไว้ได้	0.80
48	ข้าพเจ้าตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง	1.00
49	ข้าพเจ้าสามารถควบคุมอารมณ์โกรธของตนเองได้ดี	1.00

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ	นางสาวกัญญา วารีเพชร
วัน เดือน ปี เกิด	4 พฤศจิกายน 2513
สถานที่เกิด	อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	3 / 3 ถ. นราธิป 10 ตำบลชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	พนักงานบริหารประจำสำนักใหญ่ (เทียบเท่าสมุหบัญชี)
สถานที่ทำงาน	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ 1222 ถ.พระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ ฯ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2530	มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) โรงเรียนโหนดหลวงวิทยา จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ.2532	มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) โรงเรียนเบญจมเทพอุทิศ จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ.2534	อนุปริญญาตรีศิลปศาสตร์ การจัดการทั่วไป สถาบันราชภัฏจอมบึง จังหวัดราชบุรี
พ.ศ.2536	ปริญญาตรี (ศศ.บ.) ศิลปศาสตรบัณฑิต สถาบันราชภัฏเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ.2545	การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม. ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ