



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

.....
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ปริญญา

.....
บริหารธุรกิจ

สาขา

.....
บริหารธุรกิจ

คณะ

เรื่อง รูปแบบการดำเนินชีวิต ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการ
ข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง

Lifestyle Influencing Work Performance of Call Center Employees in a
Telecommunication Company

นามผู้วิจัย นายนนท์ธยา ทองอ่อน

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(..... อาจารย์ธงชัย ศรีวรรณะ, Ph.D.)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(..... ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัฒน์ นนทนาธรณ์, Ph.D.)

ประธานสาขาวิชา

(..... ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัฒน์ นนทนาธรณ์, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

.....
(..... รองศาสตราจารย์กัญญา วีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

รูปแบบการดำเนินชีวิต ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลลูกค้า
ทางโทรศัพท์ของบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง

Lifestyle Influencing Work Performance of Call Center Employees
in a Telecommunication Company

โดย

นายนนท์ธยา ทองอ่อน

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

พ.ศ. 2557

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

นนท์ชยา ทองอ่อน 2557: รูปแบบการดำเนินชีวิต ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง
ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: อาจารย์ธงชัย ศรีวรรณะ, Ph.D. 271 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษารูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้ำ
องค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงานที่ส่งผลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน 2)
เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับรูปแบบการดำเนินชีวิต
บุคลิกภาพห้ำองค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงาน 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานให้บริการข้อมูล
ลูกค้าทางโทรศัพท์จำนวน 358 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วน
บุคคล รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้ำองค์ประกอบ สมรรถนะการทำงาน คะแนน
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย สถิติ
ที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Enter

ผลการวิจัยพบว่า 1) รูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านกิจกรรม ด้านความสนใจ และด้านความ
คิดเห็นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 2)
บุคลิกภาพห้ำองค์ประกอบ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบเปิดรับประสบการณ์ แบบ
ประนีประนอม และแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ส่วน
บุคลิกภาพแบบหัวนั่ใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ .01 3) สมรรถนะการทำงานด้านการมุ่งเน้นลูกค้า การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการ
ทำงาน การบริหารการเปลี่ยนแปลง การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ การทำงานเป็นทีมและการ
ให้ความร่วมมือ และการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ .01 4) รูปแบบดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้ำองค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงานมี
ความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ .01

Nonthaya Thong-on 2014: Lifestyle Influencing Work Performance of Call Center Employees in a Telecommunication Company. Master of Business Administration, Major Field: Business Administration, Faculty of Business Administration. Thesis Advisor: Mr. Thongchai Srivardhana, Ph.D. 271 pages.

The objectives of this research were 1) To study conceptual frameworks of Lifestyle, The Big Five Personality Theory and Work Competencies that influence to Employee Work Performance. 2) To investigate the correlation between Work Performance, Lifestyle, The Big Five Personality Theory and Work Competencies. 3) To study the factors that influence to employee work performance.

Questionnaires, asking about personal information, lifestyle, the big five personality, work competencies and work performance, were used as a method to collect data from 358 Call Center agents. Statistics were used in this research consist of percent mean, standard deviation, the Pearson Correlation and enter multiple regression analysis.

The study found that 1) Lifestyle of Activity, Interest and Perspective is positively relevant to work performance and having statistical significance set at 0.01 2) The Big Five Personality Theory, Extraversion, Openness to Experience, Agreeableness and Conscientiousness is positively relevant to work performance while Neuroticism is negatively relevant to work performance and having statistical significance set at 0.01 3) Competencies: Customer focus, Achievement orientation, Flexibility, Problem solving and Decision making, Team work and Cooperation, Communication, are relevant to work performance and having statistical significance set at 0.01 4) Lifestyle, The Big Five Personality Theory and Work competency is significantly relevant to work performance correlation significance level set at 0.01.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยการดูแลที่เต็มเปี่ยมด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.ธงชัย ศรีวรรณนะ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิพัฒน์ นนทนาธรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้ให้คำปรึกษา และชี้แนะแนวทาง ตรวจสอบความถูกต้อง เพิ่มประเด็นที่มีความสำคัญ และให้กำลังใจตั้งแต่เริ่ม ดำเนินการจนกระทั่งแล้วเสร็จ ดร.มนตรี วิบูลย์รัตน์ ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ดร.นาวัน มีนะกรรม ประธานคณะกรรมการการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำ ชี้แนะแนวทาง ตรวจสอบความถูกต้อง ในการจัดทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งใน การทำงานวิจัยครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วง ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

กราบขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการสร้างและพัฒนา เครื่องมือการวิจัย รวมถึงผู้บริหารสถานศึกษา คณาจารย์ เพื่อน พี่ และน้องทุกท่านที่ให้ความ อนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

กราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้กรุณาประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันถือเป็น พื้นฐานที่สำคัญยิ่งในการทำวิจัยครั้งนี้ กราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ญาติพี่น้องทุกท่าน ที่คอยให้คำปรึกษาแนะนำ ให้กำลังใจในการศึกษา และการสนับสนุนในการทำวิจัยตลอดมา

คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีซึ่งเป็นผลมาจากการงานวิจัยนี้ ขอมอบแด่ คุณพ่อ คุณแม่ ญาติ พี่น้อง ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

นนท์ธยา ทองอ่อน
ธันวาคม 2557

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(15)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	3
ประโยชน์ที่ได้รับ	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	7
ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์	57
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	71
กรอบแนวคิดงานวิจัย	78
สมมติฐานการวิจัย	79
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	80
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	80
การประมวลผลข้อมูล	81
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	92
การเก็บรวบรวมข้อมูล	93
การวิเคราะห์ข้อมูล	94
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	95
ผลการวิจัย	95
ข้อวิจารณ์	188

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	194
สรุปผลการวิจัย	194
ข้อเสนอแนะ	199
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	207
ภาคผนวก	215
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	216
ภาคผนวก ข ค่า Item Total Correlation (r) ของข้อคำถามรายข้อ และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบวัด รายด้านและทั้งฉบับ	228
ภาคผนวก ค การวิเคราะห์ Factor Analysis และการวิเคราะห์ประเภท ของรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน	238
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	271

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	The AIO Framework	13
2	แสดงลักษณะองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบห้วนไหว	20
3	แสดงลักษณะองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบแสดงตัว	20
4	แสดงลักษณะองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	21
5	แสดงลักษณะองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบประนีประนอม	22
6	แสดงลักษณะองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	23
7	รายละเอียดการประเมินผลการปฏิบัติงาน	83
8	แสดงข้อคำถามแบบสอบถามวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	88
9	แสดงเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	89
10	แสดงเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามวัดสมรรถนะ	90
11	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	96
12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านกิจกรรม	99
13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านความสนใจ	101

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านความคิดเห็น	103
15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน บุคลิกภาพห้วงคับประกอบ	106
16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะของพนักงานเกี่ยวกับสมรรถนะ	112
17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับรูปแบบการดำเนินชีวิต ระดับบุคลิกภาพห้วงคับประกอบ ระดับสมรรถนะการทำงาน และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	115
18	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ และสมรรถนะการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	117
19	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของรูปแบบการดำเนินชีวิตกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	119
20	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์รูปแบบ การดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	120
21	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1	121
22	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของรูปแบบการดำเนินชีวิตกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรวดเร็ว ในการให้บริการ	122

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
23	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์รูปแบบการดำเนินชีวิตที่ส่งผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	122
24	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1	123
25	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของรูปแบบการดำเนินชีวิตกับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน	124
26	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์รูปแบบการดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน	125
27	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2	126
28	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของรูปแบบการดำเนินชีวิตกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า	127
29	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์รูปแบบการดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า	127
30	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.3	128

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
31	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของรูปแบบการดำเนินชีวิต กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านการปฏิบัติ ตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน	129
32	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์รูปแบบ การดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน	130
33	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.4	131
34	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของรูปแบบการดำเนินชีวิต กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านคุณภาพ ในการให้บริการ	132
35	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์รูปแบบ การดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ	132
36	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.5	133
37	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	135
38	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์บุคลิกภาพ ห้าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงาน	135

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
39	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2	137
40	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรวดเร็ว ในการให้บริการ	138
41	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์บุคลิกภาพ ห้าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	138
42	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1	140
43	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรู้ ในการปฏิบัติงาน	141
44	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์บุคลิกภาพ ห้าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน	141
45	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.2	143
46	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความพึงพอใจ ในการให้บริการของลูกค้า	144

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
47	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์บุคลิกภาพ ห้าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงาน ในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า	145
48	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.3	146
49	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านการปฏิบัติ ตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน	147
50	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์บุคลิกภาพ ห้าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน	148
51	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.4	149
52	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านคุณภาพ ในการให้บริการ	150
53	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์บุคลิกภาพ ห้าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ	151
54	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.5	152

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
55	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของสมรรถนะการทำงาน กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	154
56	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์สมรรถนะ การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	154
57	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3	156
58	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของสมรรถนะการทำงาน กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความเร็ว ในการให้บริการ	157
59	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์สมรรถนะ การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้าน ความเร็วในการให้บริการ	158
60	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.1	159
61	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของสมรรถนะการทำงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรู้ ในการปฏิบัติงาน	160
62	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์สมรรถนะ การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้าน ความรู้ในการปฏิบัติงาน	161

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
63	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.2	162
64	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของสมรรถนะการทำงาน กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความพึงพอใจ ในการให้บริการของลูกค้า	164
65	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์สมรรถนะ การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้าน ความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า	164
66	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.3	166
67	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของสมรรถนะการทำงาน กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความพึงพอใจ ในการให้บริการของลูกค้า	167
68	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์สมรรถนะ การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้าน การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน	168
69	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.4	169
70	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของสมรรถนะการทำงาน กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านคุณภาพ ในการให้บริการ	170

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
71	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์สมรรถนะการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ	171
72	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.5	172
73	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของรูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ และสมรรถนะการทำงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	173
74	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกห่าองค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	174
75	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	175
76	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของรูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ และสมรรถนะการทำงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	176
77	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห่าองค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	176
78	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	177

สารบัญตาราง (ต่อ)

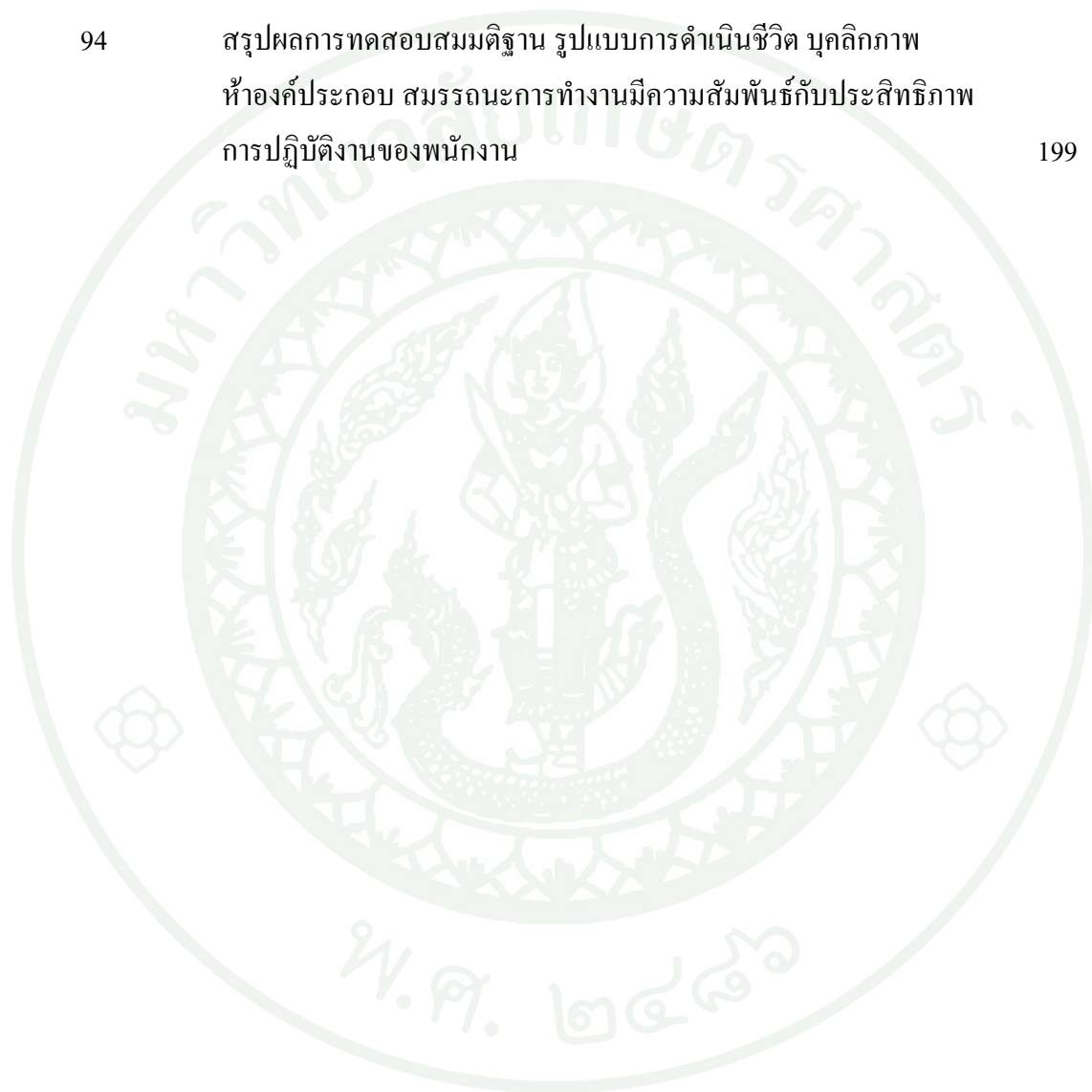
ตารางที่		หน้า
79	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของรูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ และสมรรถนะการทำงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน	178
80	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์รูปแบบ การดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้าน ความรู้ในการปฏิบัติงาน	179
81	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	180
82	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของรูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ และสมรรถนะการทำงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า	181
83	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์รูปแบบ การดำเนินชีวิต บุคลิกห้าองค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้าน ความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า	181
84	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	182
85	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของรูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ และสมรรถนะการทำงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน	183

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
86	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน	184
87	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	185
88	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของรูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ และสมรรถนะการทำงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ	186
89	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ	186
90	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	187
91	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน รูปแบบการดำเนินชีวิตมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	195
92	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	196
93	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน สมรรถนะการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	197

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
94	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน รูปแบบการดำเนินชีวิต นุคลิกภาพ ห้วงศ์ประกอบ สมรรถนะการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงาน	199



สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการดำเนินชีวิต	9
2	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม	10
3	แบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ของ David C. McClelland	27
4	อุปกรณ์การทำงานของคอลเซ็นเตอร์	65
5	สถานที่ทำงานของ Call Center	65
6	แสดงแผนผังการติดตั้งระบบ Call Center	66
7	กรอบแนวคิดงานวิจัย	78

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันทุกองค์การธุรกิจเป็นยุคแห่งการแข่งขันเพื่อให้เป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับอย่างยั่งยืนจากผู้บริโภค โดยการทำให้ได้มาซึ่งความได้เปรียบเหนือคู่แข่งกัน ส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้น เสาะหาตลาดใหม่ และการเติบโตอย่างยั่งยืน สิ่งสำคัญของกลยุทธ์การทำการตลาดเพื่อให้ผู้บริโภครู้จักและเติบโตได้อย่างยั่งยืนคือการติดต่อสื่อสารไปยังลูกค้าหรือผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ หากการสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ ย่อมก่อให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมามากมาย เช่น การให้ข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วน หรือการให้บริการที่ไม่ครอบคลุม ซึ่งปัญหาดังกล่าวจะนำมาซึ่งความสูญเสียที่ยากจะประเมินค่าได้ และอาจกระทบต่อภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของธุรกิจ โดยองค์การธุรกิจโดยส่วนใหญ่ได้ใช้กลยุทธ์ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ มาเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่ใช้สำหรับการสื่อสารกับลูกค้า

ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ หรือศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ หรือคอลเซ็นเตอร์ (Call Center) ถือเป็นช่องทางที่ช่วยให้องค์การธุรกิจสามารถรับข้อมูลจากลูกค้าทั้งที่เป็นเรื่องทั่วไป หรือเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ เพื่อส่งต่อไปให้ผู้บริหาร ถ้าองค์การธุรกิจมีการบริหารงานไม่มีประสิทธิภาพ ย่อมก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ มากมาย ด้วยเหตุนี้เองจึงทำให้ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ได้รับความนิยมในการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าทั้งลูกค้าเก่าและลูกค้าใหม่ อีกทั้งยังสามารถชักจูงและดึงดูดลูกค้าให้สนใจซื้อสินค้าหรือบริการ ซึ่งศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์จะดูแลและให้บริการหลังการขายเพื่อให้เกิดการซื้อสินค้าและบริการซ้ำ และอีกทั้งยังทำให้ธุรกิจมั่นใจในคุณภาพข้อมูลลูกค้าที่ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ช่วยตรวจสอบ และบันทึกอย่างถูกต้อง ต้องทุกครั้งติดต่อสื่อสารกับลูกค้า สำหรับประเทศไทยธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์มีแนวโน้มเติบโตขึ้น โดยมูลค่าตลาดของธุรกิจคอลเซ็นเตอร์ในปี 2552 ประมาณ 3,500 – 4,000 ล้านบาท ซึ่งมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 15-20 อัตราการเติบโตโดยเฉลี่ย ธุรกิจนี้จะขยายตัวประมาณร้อยละ 20-30 ถึงแม้จะหดตัวลงเล็กน้อยแต่ก็ถือว่ายังอยู่ในระดับที่ดีเมื่อเทียบกับธุรกิจอื่น ๆ (ศูนย์วิจัยกสิกร , 2552) ทั้งนี้ในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ สถาบันการเงินต่าง ๆ ทั้งที่เป็นธนาคารและไม่ใช่อุตสาหกรรมอื่น ๆ

ก็ล้วนให้ความสำคัญด้านการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ต่าง มีการ จัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ เพื่อรองรับและให้บริการลูกค้าที่มีอยู่ทั่วประเทศ

ในการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ นั้น มีต้นทุนในการดำเนินงานสูง ทั้งจำนวนบุคลากร อุปกรณ์เฉพาะที่เกี่ยวกับงานศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ การลงทุนระบบเทคโนโลยี และผู้ชำนาญการในการดูแลระบบต่าง ๆ ซึ่งจะเห็นได้ว่าในทุกกิจกรรมของการทำงานนั้นจะต้องใช้ทรัพยากรบุคคลเป็นหลักในการขับเคลื่อนภารกิจงานให้ลุล่วงให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เห็นได้อย่างชัดเจนคืออัตราความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ ปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ลูกค้าได้รับการบริการได้ทันถ่วงที คือจำนวนพนักงานที่ให้บริการข้อมูลอย่างเพียงพอ แต่สภาพปัจจุบันนั้นทุกๆ ธุรกิจจะประสบปัญหาเรื่องการลาออกของพนักงานโดยเฉพาะใน หน่วยงาน ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์นั้นมีอัตราการลาออกที่สูงประมาณ 35% (ข้อมูลจากศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าแห่งหนึ่งปี 2555) ซึ่งอัตราการลาออกที่สูงนั้นจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร ทำให้องค์กรมีต้นทุนต่าง ๆ ที่เกิดจากการลาออกของพนักงานที่เพิ่มมากขึ้น เช่นต้นทุนในการสรรหาพนักงาน ต้นทุนการฝึกอบรมพนักงาน ต้นทุนค่าเสียโอกาสที่พนักงานยังไม่สามารถปฏิบัติงานได้ทันถ่วงที

ด้วยเหตุนี้ทำให้เกิดความ คิดเห็นตรงกันว่า บุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่ง การสูญเสียบุคลากรที่มีคุณค่าไป ก็เท่ากับว่าองค์กรสูญเสียทรัพย์สินทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ไปมีมูลค่านับไม่ถ้วน ดังนั้นน่าจะเป็นหน้าที่ของผู้บริหารในทุกระดับ ไม่ใช่เฉพาะผู้บริหารด้านบุคคล ที่จะหาหนทางที่จะรักษามูลค่าของบุคลากรที่มีค่าให้อยู่กับองค์กรได้นานที่สุด

ดังนั้นรูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้วงอวกาศประกอบ และสมรรถนะในการทำงานของพนักงานที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพใน การทำงาน จึงเป็นเรื่องที่ผู้วิจัย สนใจทำการศึกษา โดยทำการศึกษา ข้อมูลจาก รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้วงอวกาศประกอบ และสมรรถนะที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิ ภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสรรหาคัดเลือกบุคลากรเข้ามาทำงานในอาชีพพนักงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์เพื่อให้ได้พนักงานที่มีคุณภาพ ปรับปรุงและพัฒนาเรื่องการดูแลพนักงานให้เหมาะสม สมกับความต้องการของพนักงาน และนำมาเป็นแนวทางในการทำงานโดยการวางแผน ปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานและองค์กร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้ มีประสิทธิภาพและยั่งยืนในธุรกิจต่อไปได้

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษา ระดับ รูปแบบการดำเนินชีวิตของพนักงาน ให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษา ระดับบุคลิกภาพห้วงค์ประกอบ ของพนักงาน ให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการทำงาน ของพนักงาน ให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง
4. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษารูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้วงค์ประกอบ และสมรรถนะ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

รูปแบบการดำเนินชีวิต แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ

- 1) ด้านกิจกรรม
- 2) ด้านความสนใจ
- 3) ด้านความคิดเห็น

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ แบ่งเป็น 5 แบบ คือ

- 1) บุคลิกภาพแบบหัวนั้ไหว
- 2) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว
- 3) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์
- 4) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม
- 5) บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก

สมรรถนะการทำงาน แบ่งเป็น 7 ด้านคือ

- 1) การมุ่งเน้นลูกค้า
- 2) การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน
- 3) การบริหารการเปลี่ยนแปลง
- 4) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 5) การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ
- 6) การทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ
- 7) การสื่อสาร

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แบ่งได้ 5 ด้าน คือ

- 1) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ
- 2) ด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน
- 3) ด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า
- 4) ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน
- 5) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึง ระดับรูปแบบการดำเนินชีวิตของพนักงาน ให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง
2. เพื่อให้ทราบถึง ระดับบุคลิกภาพห้วงค์ประกอบ ของพนักงาน ให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง
3. เพื่อให้ทราบถึง ระดับสมรรถนะการทำงาน ของพนักงาน ให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง
4. เพื่อให้ทราบถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง
5. เพื่อ นำผลที่ได้ไป ใช้เป็นแนวทางในการสรรหาคัดเลือกบุคลากรเข้ามาทำงาน ในอาชีพพนักงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์เพื่อให้ได้พนักงานที่มีคุณภาพและสามารถสะท้อนผลการปฏิบัติงานในห้วงค์การมีประสิทธิภาพมากขึ้น
6. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการทำงานโดยการวางแผน ปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานและองค์กร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืนในธุรกิจต่อไปได้
7. เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางให้กับผู้วิจัยท่านอื่น ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินชีวิต และประสิทธิภาพการทำงานในครั้งต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

คอลเซ็นเตอร์ (Call Center) หมายถึง ศูนย์ให้บริการตอบข้อมูลทางโทรศัพท์ซึ่งมีพนักงานให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ลูกค้า เช่น การตอบคำถาม การให้ข้อมูล การให้คำปรึกษาด้านเทคนิค การรับจองบัตร การรับลงทะเบียน การขายสินค้า การสำรวจความคิดเห็น เป็นต้น ผ่าน

เครือข่ายโทรศัพท์ หรือระบบโทรคมนาคม โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูง

พนักงาน หมายถึง ลูกจ้างที่มีหน้าที่ให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ ไม่รวมถึงผู้บริหารที่มีตำแหน่งระดับบังคับบัญชาขึ้นไป และไม่รวมถึงพนักงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนงาน เช่น ทำหน้าที่ตรวจสอบการให้บริการ ทำหน้าที่ฝึกอบรมให้ความรู้ เป็นต้น

บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลทั้งในด้านความคิด ความรู้สึก พฤติกรรม ตลอดจนทัศนคติและค่านิยม ทั้งลักษณะภายนอกและภายใน ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลแต่ละคนมีความแตกต่างกัน

สมรรถนะ หมายถึง ทักษะ ความรู้ คุณลักษณะทั้งที่แสดงออกชัดเจน และไม่แสดงออกชัดเจน ที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรเพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ได้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการที่จะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้ทำการวิจัยทำการศึกษาค้นคว้าทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะรูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ สมรรถนะ และพฤติกรรมการทำงาน โดยแบ่งเป็นหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลักษณะรูปแบบการดำเนินชีวิต
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
5. ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์
6. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

แนวคิดและทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะรูปแบบการดำเนินชีวิต

มนุษย์ เป็นสิ่งมีชีวิตที่อยู่รวมกันเป็นสังคม แต่ละกลุ่มสังคมจะมีกฎที่ทุกคนในกลุ่มพึงปฏิบัติ รูปแบบพฤติกรรมของแต่ละคนในกลุ่มจึงเป็นไปในทำนองเดียวกัน พฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่อยู่ในวัฒนธรรมเดียวกันก็จะมีรูปแบบที่เรียกว่า “ทำนองเดียวกัน ” เช่นกัน บุคคลผู้เป็นสมาชิกของกลุ่มชนชั้นทางสังคมและวัฒนธรรมที่กล่าวมาแล้วนี้ จะพัฒนาเป็นแบบแผนของการดำรงชีพ ที่เรียกว่า รูปแบบการใช้ชีวิต

ความหมายของรูปแบบการดำเนินชีวิต

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2543) ได้ให้ความหมายของรูปแบบการดำเนินชีวิต คือการที่มนุษย์อยู่รวมกันเป็นกลุ่ม และแต่ละกลุ่มก็มีกฎเกณฑ์ที่ทุกคนต้องปฏิบัติ พฤติกรรมของแต่ละคนในกลุ่ม

จึงเป็นไปในทำนองเดียวกันไม่เพียงเท่านั้นพฤติกรรมของบุคคลในวัฒนธรรมเดียวกันก็จะมีรูปแบบที่เรียกว่า “ทำนองเดียวกัน” บุคคลผู้เป็นสมาชิกของกลุ่ม ชนทางสังคมและวัฒนธรรม ที่กล่าวมาแล้วนี้จะพัฒนาแบบแผนของการดำรงชีพ หรือการใช้ชีวิตตลอดจนแบบแผนของการบริโภคขึ้นมาเพื่อใช้ในสังคม

Assael (1995) ได้ให้ความหมายว่า รูปแบบการดำเนินชีวิต คือ ลักษณะของความเป็นอยู่ ที่แสดงถึงการใช้เวลาของแต่ละคนว่าเป็นอย่างไร การให้ความสนใจกับสภาพแวดล้อมรอบตัวและความคิดเห็นที่มีต่อตัวเองและสิ่งรอบข้าง ซึ่งตัวแปรเหล่านี้ คือ ลักษณะทางจิตวิทยา

Plummer (1974) ได้ให้ความหมายว่า รูปแบบการดำเนินชีวิตเป็นการแสดงให้เห็นภาพรวมของวิถีการใช้ชีวิตที่แตกต่าง โดยการสร้างเป็นรูปแบบที่พัฒนามาจากความต่อเนื่องของการดำเนินชีวิตในสังคม

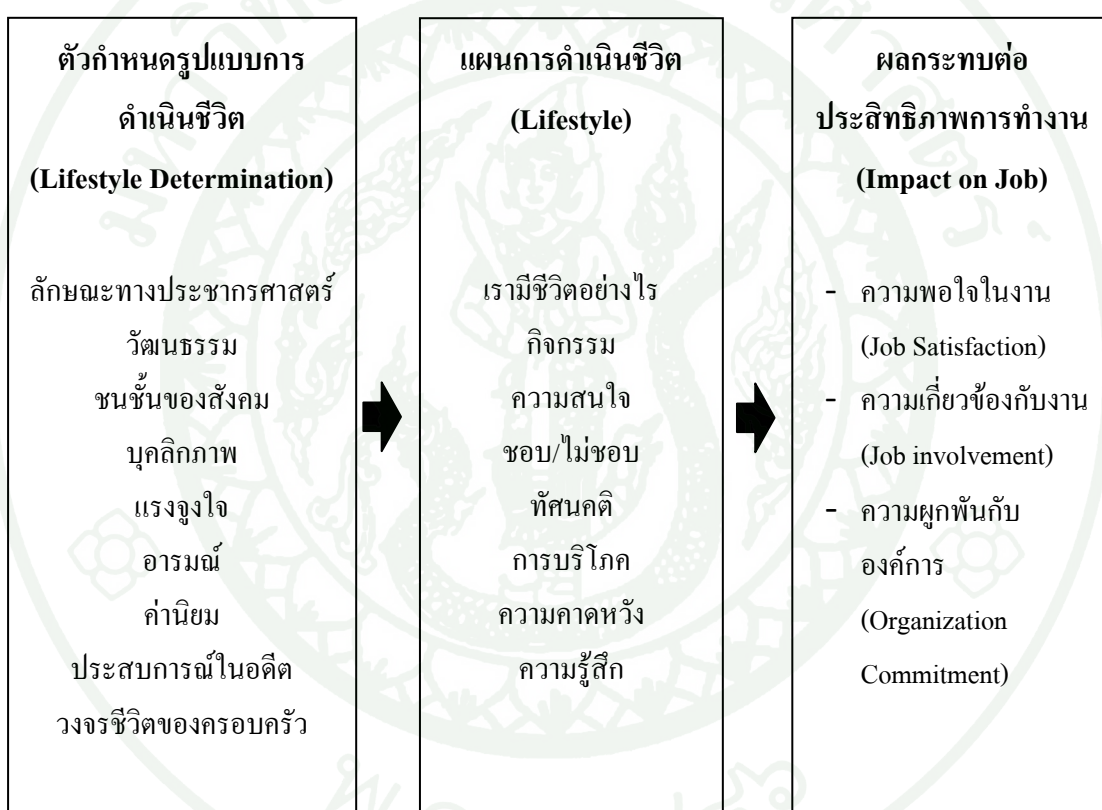
จากความหมายของรูปแบบการดำเนินชีวิต ที่นักวิชาการได้ให้ความหมายมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า รูปแบบการดำเนินชีวิต หมายถึง การอธิบายถึงลักษณะการใช้ชีวิตของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่แตกต่างกันในด้านการจัดสรรเวลาต่อกิจกรรมต่าง ๆ ความสนใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นพิเศษ และความคิดเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัวลักษณะของรูปแบบการดำเนินชีวิต (Characteristics of Lifestyle)

แนวทางการศึกษารูปแบบการดำเนินชีวิตของพนักงาน

การศึกษาเรื่องรูปแบบการดำเนินชีวิตถือได้ว่ามีบทบาท สำคัญ ในการ สรรหาและคัดเลือกพนักงานให้มีความเหมาะสมกับลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิต จะชี้ให้เห็นถึงลักษณะของพนักงาน และอธิบายลักษณะทางจิตวิทยาของพนักงานได้อย่างละเอียดและแม่นยำกว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ ผลจากการศึกษาเรื่องรูปแบบการดำเนินชีวิตจะเป็น ข้อมูลสำคัญที่ช่วยให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือผู้ที่ทำหน้าที่คัดสรรใจอนุมัติรับพนักงานเข้าทำงาน มีความเข้าใจพฤติกรรมของพนักงานมากขึ้น และสามารถนำไปใช้วางแผนทางการบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างเหมาะสม

รูปแบบการดำเนินชีวิต มีส่วนสำคัญต่อการศึกษาทางด้านการวางแผนทางการบริหารทรัพยากรบุคคล รูปแบบการดำเนินชีวิต นั้นเป็นตัวแปรที่ได้จัดประเภทของบุคคลโดยมีผลจากความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ และคุณลักษณะทางจิตวิทยาของบุคคล

รูปแบบการดำเนินชีวิต นั้นยังสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงได้หากปัจจัยภายในและภายนอก มีการเปลี่ยนแปลง เช่น ปัจจัยทางสังคมและการเมือง ปัจจัยหลายประการเป็นตัวกำหนดรูปแบบการดำเนินชีวิต สามารถแสดงให้เห็นเป็นกรอบรูปแบบการดำเนินชีวิต ตามแผนภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการดำเนินชีวิต

กรอบรูปแบบการดำเนินชีวิต และพฤติกรรมการทำงานนี้ สามารถสรุปได้ว่า รูปแบบการดำเนินชีวิตถูกกำหนดด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ ประสบการณ์ที่ผ่านมา (Past Experience) ลักษณะบางอย่างที่ติดตัวมาแต่กำเนิด (Innate Characteristics) และสถานการณ์ในปัจจุบัน (Current Situation) สิ่งดังกล่าวนี้จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยบุคคลแต่ละคนจะมีรูปแบบการดำเนินชีวิตเป็นของตนเอง

ดังนั้น รูปแบบการดำเนินชีวิต จึงมีลักษณะไม่คงที่ สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลกำหนดรูปแบบการดำเนินชีวิตตัวใดตัวหนึ่งเปลี่ยนแปลงไป แต่โดยส่วนใหญ่แล้วบุคคล จะรักษารูปแบบการดำเนินชีวิตของตนไว้หรือถ้าจะเปลี่ยนแปลงก็จะเป็นไปในลักษณะที่ค่อยเป็น ค่อยไป

นอกจากนี้ Kotler (1994) ได้กล่าวถึง รูปแบบการดำเนินชีวิตไว้ว่าเป็นหนึ่งในปัจจัยด้าน ตัวบุคคล ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านอื่น ๆ ดังแผนภาพที่ 2

วัฒนธรรม	สังคม	ตัวบุคคล	จิตวิทยา	ผู้บริโภค
วัฒนธรรมหลัก	กลุ่มอ้างอิง	อายุ และวงจรชีวิต	แรงจูงใจ	
วัฒนธรรมย่อย	ครอบครัว	อาชีพ	การรับรู้	
ชนชั้นทางสังคม	บทบาทและสถานะ	สถานภาพทางเศรษฐกิจ รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพและความคิดต่อตนเอง	การเรียนรู้ ความเชื่อ และทัศนคติ	

ภาพที่ 2 แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม

ที่มา: Kotler (1994)

สำหรับแนวทางการศึกษา เพื่อใช้วัดและแบ่งกลุ่มรูปแบบการดำเนินชีวิตของบุคคลนั้นมี อยู่หลายแนวทางด้วยกัน ในที่นี้จะขอกล่าวเฉพาะแนวทางที่เป็นที่นิยมนำมาใช้ในการศึกษาโดยการ แบ่งกลุ่มรูปแบบการดำเนินชีวิตโดยใช้คำถามเกี่ยวกับการทำกิจกรรม (Activities) ความน่าสนใจ (Interests) และความคิดเห็น (Opinion) หรือเรียกว่า AIO

การวัดรูปแบบการดำเนินชีวิต

การแบ่งรูปแบบการดำเนินชีวิตโดยใช้คำถามเกี่ยวกับกิจกรรม (Activities) ความสนใจ (Interests) และความคิดเห็น (Opinions) หรือที่เรียกว่า AIO

วิธีนี้เป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากใน การแบ่งรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคในสังคม โดยเป็นการวิเคราะห์ลักษณะทางจิตวิทยาสังคม (Psychographics Analysis) ผ่านทางการใช้เวลา ทำกิจกรรมต่าง ๆ ของคนว่าเป็นอย่างไร (Activity) การให้ความสนใจกับสิ่งแวดล้อมรอบตัว (Interests) และความคิดเห็นที่มีต่อตนเองและ สิ่งแวดล้อมรอบข้าง (Opinion) ซึ่งสามารถเรียกโดยย่อว่า “AIO” โดยจะศึกษาว่าบุคคลมีการทำกิจกรรมต่าง ๆ มีความสนใจและมีความเห็นอย่างไร บ้างกับเรื่องที่เราต้องการศึกษา ซึ่งสามารถทำการวัดได้ทั้งในลักษณะกว้างจนถึงลักษณะเฉพาะเจาะจง

Antonides and Raaij (1998 อ้างถึง สุมาลี เหลืองดำรงกิจ , 2543) ให้คำจำกัดความ และความหมายของกิจกรรม ความสนใจ และความคิดเห็นไว้ดังนี้

กิจกรรม หมายถึง การแสดงออกอย่างชัด เจน เป็นส่วนที่กำหนดว่าบุคคลใช้เวลาของเขาทำอะไร ทำงานอดิเรกอะไร มีสันทนาการอะไร และกีฬาชนิดไหนที่เขา ชอบ มีการซื้อสินค้ามากน้อยเพียงใดและชอบไปสถานที่ใด มีการออกนอกบ้านหรืออยู่บ้านมากน้อยแค่ไหน สนใจเรื่องของส่วนรวมการพบเพื่อน พบญาติ หรือไม่ ชอบกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์อะไร และคุณค่าที่เป็นจริงคืออะไร

ความสนใจ หมายถึง ความต้องการที่จะเข้าใจ และเรียนรู้ในสิ่งต่าง ๆ ด้วยความพอใจและให้ความสำคัญในสิ่งนั้น เป็นระดับความตื่นตัวที่เกิดขึ้นพร้อมกับความเอาใจใส่เป็นพิเศษ หรือใจใส่แบบต่อเนื่องกับสิ่งต่าง ๆ ความสนใจเป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคลที่เขาชอบกระทำ บุคคลจะสนใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่เขาชอบ มักจะมีการแบ่งกลุ่มเพื่อให้ตรงกับลักษณะความสนใจของผู้บริโภค เช่น เรื่องการเมือง กีฬา งานอดิเรก การท่องเที่ยว คนตรี

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางความคิดบนพื้นฐานของค่านิยมที่มีต่อตนเอง สภาพแวดล้อม เป็นคำตอบ ของแต่ละบุคคลในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เกิดขึ้น ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นคำถาม ในลักษณะการตีความ การคาดหวัง และการประเมินผลดีผลเสีย เช่น ความคิดเห็น

เกี่ยวกับเหตุการณ์ต่าง ๆ บุคคลต่าง ๆ องค์กรต่าง ๆ รัฐบาล นักการเมือง ประเทศ หนังสือพิมพ์ ซึ่งจะสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เช่น ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับโสเภณี และยาเสพติดอย่างไร

ในการศึกษารูปแบบการดำเนินชีวิต นักวิจัยจะทำการวิเคราะห์ลักษณะทางจิตวิทยาสังคม โดยการตั้งคำถามเกี่ยวกับ AIO เพื่อให้พนักงานกลุ่มตัวอย่าง ตอบทั้ง 3 อย่าง เรียกว่า “AIO Statement” ดังนี้

- คำถามเกี่ยวกับกิจกรรม (Activities Question: A) จะเป็นคำถามเพื่อให้ผู้บริโภคมองออกมาในสิ่งที่เขาทำ สิ่งที่เขาซื้อ และการใช้เวลาของเขา ว่ามีวิธีอย่างไร
- คำถามเกี่ยวกับความสนใจ (Interest Questions: I) จะเป็นคำถามที่มุ่งเน้นทางด้านความชอบ และการจัดความสำคัญก่อนหลังของผู้บริโภค
- คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น (Opinion Questions: O) จะเป็นคำถามที่มุ่งเน้นทางด้านทัศนคติ ความคิด และความรู้สึกของผู้บริโภคที่เกี่ยวกับโลก ท้องถิ่น ศีลธรรม เศรษฐกิจ และกิจกรรมงานสังคมต่าง ๆ

สำหรับแนวคำถามในการศึกษารูปแบบการดำเนินชีวิต หรือ AIO Statements ที่เป็นต้นแบบ และได้รับความนิยมโดยมีการนำไปอ้างอิงกันเป็นจำนวนมากได้แก่ แนวการศึกษาของ Plummer ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับหัวข้อในการศึกษา ดังตารางที่

ตารางที่ 1 The AIO Framework

กิจกรรม (Activities)	ความสนใจ (Interests)	ความคิดเห็น (Opinions)	ลักษณะทาง ประชากรศาสตร์ (Demographics)
การทำงาน (Work)	ครอบครัว (Interests)	ต่อตัวเอง (Themselves)	อายุ (Age)
งานอดิเรก (Hobbies)	บ้าน (Home)	ประเด็นเกี่ยวกับ สังคม (Social Issues)	การศึกษา (Education)
งานสังคม (Social Event)	งาน (Job)	การเมือง (Politics)	รายได้ (Income)
การใช้เวลาว่าง (Vacation)	ชุมชน (Community)	ธุรกิจ (Business)	อาชีพ (Occupation)
การบันเทิง (Entertainment)	สันทนาการ (Recreation)	เศรษฐกิจ (Economics)	ขนาดครอบครัว (Family Size)
สมาชิกสโมสร (Club Membership)	แฟชั่น (Fashion)	การศึกษา (Economics)	ที่พักอาศัย (Family Size)
การร่วมกิจกรรม ชุมชน (Community)	อาหาร (Food)	ผลิตภัณฑ์ (Product)	ลักษณะทางภูมิศาสตร์ (Geography)
การเลือกซื้อ (Shopping)	สื่อ (Media)	อนาคต (Future)	ขนาดของเมือง (City Size)
กีฬา (Sports)	ความสำเร็จ (Achievement)	วัฒนธรรม (Culture)	ชั้นต่างๆ ในวงจรชีวิต (Stages in Life Cycle)

ที่มา: Plummer (1974 cited in Engel, Blackwell and Miniard, 1993)

จากตารางจะเห็นได้ว่าการศึกษารูปแบบการดำเนินชีวิต จะเป็นการศึกษาโดยใช้ลักษณะคำถาม ถามบุคคลในประเด็นที่เกี่ยวกับ กิจกรรม การกระทำต่าง ๆ ความสนใจ และความคิดเห็น ที่เขามีต่อสิ่งแวดล้อมรอบตัวว่าเป็นอย่างไร โดยมีพื้นฐานจากความคิดที่เกี่ยวกับตัวเอง ซึ่งแนว

คำถามจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับชีวิตประจำวัน ซึ่งจะให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ สามารถนำไปวิเคราะห์ และจัดประเภทรูปแบบการดำเนินชีวิต ของแต่ละบุคคลว่ามีลักษณะอย่างไร และยังเมื่อศึกษาควบคู่ไปกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ก็จะให้ได้ข้อมูลที่ช่วยเข้าใจบุคคลมากยิ่งขึ้น เนื่องจากได้ทราบทั้งลักษณะทางจิตวิทยาสังคมซึ่งเป็นปัจจัยภายใน และลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่มีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อพฤติกรรมของบุคคล

นอกจากนี้ การใช้คำถามเกี่ยวกับกิจกรรม ความสนใจ และความคิดเห็น เพื่อใช้วัดรูปแบบการดำเนินชีวิตนั้น ยังสามารถเลือกศึกษาได้ทั้งในลักษณะกว้าง เพื่อให้ทราบถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตโดยทั่วไป และในลักษณะที่เฉพาะเจาะจงในเรื่องที่เราต้องการศึกษา

ประเภทของรูปแบบการดำเนินชีวิต

เราสามารถจัดแบ่งประเภทของรูปแบบการดำเนินชีวิตได้มากมายหลายประเภท ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ และวิธีการที่เราทำการศึกษาโดยสามารถแบ่งได้ทั้งในลักษณะเฉพาะเจาะจง หรือลักษณะกว้าง ๆ เพื่อวัดรูปแบบการดำเนินชีวิตของกลุ่มเป้าหมายที่เราสนใจ

Reimer (1995) ได้จัดแบ่งรูปแบบการดำเนินชีวิตโดยมีพื้นฐานความคิดในกรอบที่ว่าแต่ละบุคคลนั้นมีความสนใจที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต และมีการกระทำที่สนองต่อความสนใจนั้นๆ อยู่เป็นประจำ รูปแบบการดำเนินชีวิตใน ที่นี้ไม่ได้หมายถึง กิจกรรมที่ทำเพื่อจุดประสงค์ต่างๆ เฉพาะเหตุการณ์ เพราะบางครั้งกิจกรรมที่ทำนั้นอาจมีวัตถุประสงค์ที่ต่างกันในแต่ละครั้ง Reimer ได้แบ่งรูปแบบการดำเนินชีวิตไว้ 5 กลุ่มดังนี้

1. รูปแบบการดำเนินชีวิตที่มุ่งเน้นด้านวัฒนธรรม (Culture Orientation) คือรูปแบบการดำเนินชีวิตที่แสดงให้เห็นถึงกิจกรรม ความสนใจ และความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรม หรือประเพณีนิยมในแต่ละสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล

2. รูปแบบการดำเนินชีวิตที่มุ่งเน้นด้านสังคม (Social Orientation) หมายถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่แสดงให้เห็นถึงกิจกรรม ความสนใจ และความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องรอบตัวที่เห็นว่าสำคัญ นอกเหนือจากสิ่งที่เป็นอยู่ทั่วไปและเป็นสิ่งที่ควรค่าต่อการที่บุคคลจะเข้าไปร่วมทำเพื่อส่วนรวม เช่น เรื่องการเมือง สังคม และสภาพแวดล้อม เป็นต้น

3. รูปแบบการดำเนินชีวิตที่มุ่งเน้นด้านบันเทิง (Entertainments Orientation) หมายถึง รูปแบบการดำเนินชีวิตที่แสดงให้เห็นถึงกิจกรรม ความสนใจ และความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ และความบันเทิงของตนเองมากกว่าสิ่งอื่น ๆ เช่น การชมภาพยนตร์ การซื้อสินค้าเพื่อสนองความพอใจส่วนตัว

4. รูปแบบการดำเนินชีวิตที่มุ่งเน้นด้านบ้าน และครอบครัว (Home and Family Orientation) หมายถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่แสดงให้เห็นถึงกิจกรรม ความสนใจ และความคิดเห็นที่มีลักษณะของความใกล้ชิด และเป็นเรื่องส่วนตัวที่เกี่ยวกับตนเอง บ้าน และคนในครอบครัวของตนเอง เช่น การทำกิจกรรมร่วมกันในครอบครัว

5. รูปแบบการดำเนินชีวิตที่มุ่งเน้นด้านกีฬา กิจกรรมกลางแจ้ง และสุขภาพ (Sport and Outdoor Orientation) หมายถึง รูปแบบการดำเนินชีวิตที่แสดงให้เห็นถึงกิจกรรม ความสนใจ และความคิดเห็น ที่เกี่ยวกับการมีสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรง เช่น การเล่นกีฬา สุขอนามัยในการรับประทานอาหาร รวมไปถึงการใช้ชีวิตกลางแจ้ง เช่น การแคมป์ปิ้ง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ยึดแนวทางของ Plummer และคำถามเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินชีวิตซึ่งประยุกต์จากบทความของฉฐพล จิตประไพ (2550) ในการสร้างข้อคำถาม โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายที่ทำการวิจัยประกอบด้วย

- กิจกรรม ประกอบด้วย งานอดิเรก การพักผ่อน ความบันเทิง กิจกรรมชุมชน การเลือกซื้อ และกีฬา
- ความสนใจ ประกอบด้วย ความสนใจต่อครอบครัว บ้าน ชุมชน สันทนาการ แฟชั่น และสื่อ
- ความคิดเห็น ประกอบด้วยความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

นำมาเป็นกรอบในการศึกษาแบบแผนการดำเนินชีวิต การใช้เวลา และการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันที่ประกอบด้วย กิจกรรมต่าง ๆ (Activities) เรื่องที่ให้ความสนใจ (Interest) และความคิดเห็นต่อประเด็นต่าง ๆ (Opinions) หรือเรียกโดยย่อว่า AIO (โดยพนักงานที่มีกิจกรรม ความ

สนใจ และ ความคิดเห็นในเรื่องใด ๆ เหมือนกัน ก็จะมีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่คล้ายกัน) แล้วจึงสร้างข้อคำถามที่ใช้เป็นเกณฑ์สำหรับจัดประเภทของรูปแบบการดำเนินชีวิตหรือ AIO's Statement ที่ประกอบด้วย

- คำถามเกี่ยวกับกิจกรรม (Activities Questions: A) ประกอบด้วยคำถามเพื่อให้พนักงานเปิดเผยออกมาในเรื่อง สิ่งที่เขาทำ เช่น งานอดิเรก กิจกรรมชุมชน การกีฬา สิ่งที่เขาซื้อ เช่น สินค้า และการเลือกซื้อ การใช้เวลาของเขา เช่น การพักผ่อน ความบันเทิง ว่าเขามีวิธีการใช้เวลาอย่างไร
- คำถามเกี่ยวกับความสนใจ (Interest Questions: I) ประกอบด้วย คำถามที่มุ่งเน้นทางด้านความชอบ และการจัดความสำคัญก่อนหลังของผู้บริโภค เช่น ความสนใจต่อครอบครัว บ้าน ชุมชน สันทนาการ แฟชั่น และสื่อ
- คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น (Opinion Questions: O) ประกอบด้วยคำถามมุ่งเน้นทางด้าน ทักษะ ความคิดเห็น และความรู้สึกรู้สึกของพนักงานที่เกี่ยวกับโลกวัฒนธรรมการเมือง ท้องถิ่น ศิลธรรม เศรษฐกิจ และกิจกรรมทางสังคม

ผู้วิจัยจึงต้องการนำผลการศึกษาที่ได้มาจัดเป็นประเภทรูปแบบการดำเนินชีวิตของพนักงานที่ให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์มาช่วยในการวางแผนการสรรหาพนักงานเพื่อให้ได้คนที่เหมาะสมและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และปรับปรุงกระบวนการสรรหาคัดเลือกพนักงาน รูปแบบการพัฒนาพนักงาน และรูปแบบการดูแลพนักงานให้สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของพนักงาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ

เนื่องจากมนุษย์มีความแตกต่างกัน เดิบโตในสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรมและระบบการเมืองที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้นบุคลิกภาพของมนุษย์จึงมีความหลากหลาย บางลักษณะเป็นลักษณะร่วมสากลของบุคคล บางลักษณะเป็นลักษณะเฉพาะของชุมชน บางลักษณะเป็นลักษณะเฉพาะตัว บางลักษณะเป็นส่วนที่ลึกซึ้งซ่อนเหนือความเข้าใจของคนทั่วไป (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2544) ความเข้าใจของบุคคลทั่วไป เมื่อกล่าวถึงบุคลิกภาพมักจะนึกถึงในเชิงความดึงดูดใจ คนที่มีบุคลิกภาพดีก็คือคนที่สามารถทำให้ผู้อื่นประทับใจ หรือ เข้าสังคมกับผู้อื่นได้ดี ซึ่ง โดยส่วนใหญ่เป็นความประทับใจภายนอก แต่มิใช่คำนิยามที่สมบูรณ์ องค์คำว่าบุคลิกภาพ ซึ่งคำนิยามของ

บุคลิกภาพมีความสลับซับซ้อนอยู่ มีนักวิชาการบางท่านให้ความเห็นว่าบุคลิกภาพเป็นสิ่งที่ซับซ้อน ซึ่งได้รวมถึงภูมิหลัง ยีน และประวัติการเลี้ยงดู (นพมาศ อึ้งพระ, 2546)

ความหมายของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ ตรงกับคำศัพท์ในภาษาอังกฤษว่า “Personality” ซึ่งมีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Persona หมายถึง หน้ากากที่ตัวละครชาวกรีกในสมัยก่อนสวมใส่ในขณะที่เล่นละครหรือแสดงบนเวที เพื่อแสดงบทบาทที่ถูกกำหนดให้เป็นไปตามสถานภาพของตัวละครนั้น ๆ จากความหมายเดิมนี้นำมาซึ่งความเข้าใจบุคลิกภาพว่า หมายถึงภาพพจน์ทางสังคมที่มีลักษณะผิวเผินที่บุคคลใช้แสดงบทบาทอยู่ในชีวิตประจำวัน บุคลิกภาพตามแนวคิดดั้งเดิมนี้นุ่งเน้นที่ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกมาให้เห็น เช่น รูปลักษณ์หน้าตา เป็นคนมีเสน่ห์ หรือลักษณะรูปร่าง เป็นต้น (Hjelle and Ziegler, 1992: 4)

Allport (1961: 28) ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่าหมายถึง เป็นโครงสร้างชนิดหนึ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงเป็นระบบพลวัตอยู่ในร่างกายและจิตใจของแต่ละบุคคล ซึ่งบุคลิกภาพจะเป็นตัวกำหนดลักษณะพฤติกรรมและความคิดเฉพาะของบุคคลนั้น

Furnham (1992: 15) ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่าหมายถึง เป็นรูปแบบที่ค่อนข้างคงที่ในการแสดงพฤติกรรมทางสังคม ซึ่งสะท้อนถึงโครงสร้างและกระบวนการภายในตัวบุคคล

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2550) ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง การผสมผสานระบบต่าง ๆ ภายในตัวบุคคล ทั้งส่วนที่มองเห็นได้ จากภายนอก เช่น การแต่งกาย รูปร่างหน้าตา ลักษณะการพูด ฯลฯ และระบบภายใน ที่ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน เช่น ลักษณะ อารมณ์ จิตใต้สำนึก วิธีคิด ความรู้สึกและค่านิยม ฯลฯ ประสบการณ์ พันธุกรรม การเรียนรู้ ประสบการณ์วัยเด็ก ลักษณะ ทางสังคมและวัฒนธรรม ส่งผลให้ บุคคลมีบุคลิกภาพแตกต่างกันจนมีลักษณะเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว และยังมี ลักษณะเฉพาะ ของกลุ่มคนในสังคมนั้น ๆ บุคลิกภาพมีส่วนเป็นโครงสร้าง ซึ่งเป็นบุคลิกภาพของบุคคลคนใดคนหนึ่ง เราสามารถทำการสังเกตและวัดได้ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม เช่น ความเฉลียวฉลาด ความถนัด นิสัยส่วนลึก ฯลฯ ส่วนโครงสร้างนี้ มีความแตกต่างไปในแต่ละบุคคล บุคคลแต่ละคนมีบุคลิกลักษณะเฉพาะตัวบางประการที่ค่อนข้างคงรูป และจะแสดงบุคลิกลักษณะด้านนั้นออกมาในสถานการณ์ต่าง ๆ กัน เช่น ความเพ้อฝัน ความถือดี เห็นแก่ตัว มักใหญ่ใฝ่สูง เป็นต้น เมื่อเรารู้จักแบบของบุคลิกภาพของบุคคล เราสามารถอธิบาย

ทำความเข้าใจ และทำนาย พฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ วิธีการปรับตัวและวิธีการดำเนินชีวิตของบุคคลจะเป็นเช่นไรขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะตัวของบุคลิกภาพของคนนั้นด้วย

จากการศึกษาความหมายของบุคลิกภาพมานั้น ผู้วิจัยเลือกศึกษาองค์ประกอบบุคลิกภาพตามแนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five or Five Factor Model) ของ Costa and McCrae (1992) กล่าวคือ บุคลิกภาพเป็นผลรวมของลักษณะเฉพาะตัวที่ค่อนข้างคงที่และมั่นคงในแต่ละบุคคลเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมที่บุคคลแต่ละบุคคลแสดงออกในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยบุคลิกภาพแบ่งเป็น 5 องค์ประกอบ คือ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness)

แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ

แนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ มีพื้นฐาน จาก ความเชื่อว่า บุคลิกภาพทั้งห้าองค์ประกอบเปรียบเสมือนตะกร้าที่บรรจุกลุ่มของลักษณะนิสัยย่อย ๆ ของมนุษย์ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันไว้ด้วยกัน การให้คำจำกัดความถึงองค์ประกอบทั้งห้าด้านเป็นความหมายที่จะอธิบายถึงส่วนประกอบหลักของคุณลักษณะที่บรรจุอยู่ภายใต้ตะกร้าแต่ละใบ ซึ่งลักษณะที่สำคัญของแนวคิดห้าองค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบบุคลิกภาพทั้งห้าด้านเป็นลักษณะทางบุคลิกภาพ (Dimensions) ไม่ใช่เป็นแบบของบุคลิกภาพ (Type) กล่าวคือ บุคคลแต่ละคนจะมีบุคลิกภาพในแต่ละองค์ประกอบมากน้อย แตกต่างกันไป และในองค์ประกอบทางบุคลิกภาพแบบเดียวกันจะมีลักษณะตรงกันข้ามกันในการแสดงออก เช่น แสดงตัว-เก็บตัว อารมณ์มั่นคง-อ่อนไหว แต่จะมีแนวต่อเนื่องเชื่อมระหว่างกัน จึงทำให้บุคคลแต่ละคนที่มีองค์ประกอบทางบุคลิกภาพแบบเดียวกันมีลักษณะนั้น ๆ มากน้อย แตกต่างกันไปด้วย เช่น บุคลิกภาพที่จัดว่ามีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวเหมือนกัน บางคนอาจมีลักษณะแสดงตัวสูง โดยไม่มีลักษณะเก็บตัวเลย แต่บางคนอาจมีลักษณะแสดงตัวสูง แต่มีลักษณะแบบเก็บตัวปนอยู่บ้าง ซึ่งเมื่ออายุมากขึ้นบุคคลจะมีแนวโน้มปรับปรุงบุคลิกภาพในแต่ละองค์ประกอบให้มีความชัดเจนมากขึ้น

2. องค์ประกอบแต่ละด้านสามารถแสดงถึงบุคลิกภาพของแต่ละคน โดยดูจากคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามว่ามีลักษณะบ่งชี้ไปทางใด ซึ่งเป็นสิ่งที่สะท้อนว่ามีบุคลิกภาพในลักษณะนั้น

3. องค์ประกอบแต่ละด้านของบุคคลจะเริ่มพัฒนาดังแต่ช่วงวัยรุ่น และเริ่มคงที่เมื่อ อายุประมาณ 45 ปีขึ้นไป

4. องค์ประกอบแต่ละด้าน รวมถึงองค์ประกอบย่อยของแต่ละ ด้าน จะมีสาเหตุเกี่ยวเนื่องมาจากพันธุกรรม

5. องค์ประกอบแต่ละด้านจะเปลี่ยนแปลงไปตามสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ

6. องค์ประกอบแต่ละด้านสามารถอธิบายถึงลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลได้เป็นสากล

เมื่อสามารถทราบถึงองค์ประกอบทางบุคลิกภาพของบุคคล จะทำให้สามารถทำความเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคล และสามารถปรับบุคลิกภาพได้ด้วยการบำบัด

ในปัจจุบันแนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่ถูกยอมรับมากที่สุด โดยมีการนำไปใช้อย่างกว้างขวางทั้งในสถานศึกษา คลินิก รวมทั้งในองค์กรธุรกิจต่าง ๆ คือ แนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Costa and McCrae (1992) โดยองค์ประกอบทางบุคลิกภาพห้าด้านประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness)

องค์ประกอบแต่ละด้านของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ประกอบด้วยคุณลักษณะย่อย ซึ่งจะช่วยให้สามารถมั่นใจได้ว่าการวัดสามารถครอบคลุมความคิด ความรู้สึก และการกระทำเท่าที่จำเป็นไปได้มากที่สุดแยกแยะความแตกต่างระหว่างบุคคลที่อยู่ในแต่ละคุณลักษณะย่อยได้คำนิยามของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและคุณลักษณะย่อยมีดังนี้ (Costa and McCrae, 1992 cited in Howard and Howard, 2004)

1. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) ประกอบด้วยลักษณะย่อย 6 ด้าน ดังนี้ ความวิตกกังวล ความโกรธ ความท้อแท้ การคำนึงถึงแต่ตนเอง การถูกกระตุ้น และความเปราะบาง โดยลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวต่ำและลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวสูง ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงลักษณะองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว

บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว 6 ลักษณะ	ลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพ แบบหวั่นไหวต่ำ	ลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพ แบบหวั่นไหวสูง
ความวิตกกังวล	ผ่อนคลาย สงบ	ไม่ผ่อนคลาย วิตกกังวล
ความโกรธ	สุขุม โกรธยาก	โกรธง่าย
ความท้อแท้	ท้อแท้สิ้นหวังยาก	ท้อแท้สิ้นหวังง่าย
การคำนึงถึงแต่ตนเอง	ไม่ค่อยรู้สึกอึดอัดใจ	รู้สึกอึดอัดใจง่าย
การถูกกระตุ้น	ทนต่อแรงกระตุ้นได้ดี	ถูกยั่วยุง่าย
ความเปราะบาง	จัดการกับความเครียดได้ดี	ไม่สามารถจัดการกับ ความเครียดได้

ที่มา: Costa and McCrae (1992 cited in Howard and Howard, 2004)

2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) ประกอบด้วยลักษณะย่อย 6 ด้าน ดังนี้ ความอบอุ่น การชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น การกล้าแสดงออก การชอบทำกิจกรรม การแสวงหาความตื่นเต้น และการมีอารมณ์เชิงบวก โดยลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวต่ำ และลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวสูง ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงลักษณะองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบแสดงตัว

บุคลิกภาพแบบแสดงตัว 6 ลักษณะ	ลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพ แบบแสดงตัวต่ำ	ลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพ แบบแสดงตัวสูง
ความอบอุ่น	ถือตัว มีความเป็นพิธีการ	เป็นที่รัก มีความเป็นมิตร สุภาพ
การชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น	ไม่ชอบเข้าสังคม	ชอบเข้าสังคม
การกล้าแสดงออก	ชอบอยู่เบื้องหลัง	ชอบแสดงออก ชอบพูด เป็นผู้นำ
การชอบทำกิจกรรม	ไม่เร่งรีบในการทำกิจกรรม	ทำกิจกรรมอย่าง กระฉับกระเฉง
การแสวงหาความตื่นเต้น	ไม่ต้องการความตื่นเต้น	กระหายความตื่นเต้น

ตารางที่ 3 (ต่อ)

บุคลิกภาพแบบแสดงตัว 6 ลักษณะ	ลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพ แบบแสดงตัวต่ำ	ลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพ แบบแสดงตัวสูง
การมีอารมณ์เชิงบวก	ไม่ร่าเริง ไม่ยุ่งเกี่ยวกับใคร ช่าง สงสัย พุดออกมาโดยไม่ คำนึงถึงผลที่จะตามมา	ร่าเริง มองโลกแง่ดี เป็นที่ น่าเชื่อถือ ไว้วางใจ เลือกคำพูด ที่ถูกต้อง

ที่มา: Costa and McCrae (1992 cited in Howard and Howard, 2004)

3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) ประกอบด้วยลักษณะย่อย 6 ด้าน ดังนี้ ช่างฝัน การมีอารมณ์สุนทรียภาพ การเปิดเผยความรู้สึก การปฏิบัติ การมีความคิด และการยอมรับคำนิยาม โดยลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ต่ำ และลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์สูง ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงลักษณะองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์

บุคลิกภาพแบบเปิดรับ ประสบการณ์ 6 ลักษณะ	ลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพ แบบเปิดรับประสบการณ์ต่ำ	ลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ เปิดรับประสบการณ์สูง
ช่างฝัน	ให้ความสำคัญกับปัจจุบัน	มีจินตนาการ ชอบฝันกลางวัน
การมีอารมณ์สุนทรียภาพ	ไม่สนใจในศิลปะ	มีความซาบซึ้งในศิลปะ และ ความสวยงาม
การเปิดเผยความรู้สึก การปฏิบัติ	เพิกเฉย ไม่สนใจความรู้สึก ชอบทำในสิ่งที่เคยชิน	เห็นคุณค่าของอารมณ์ต่าง ๆ ชอบความหลากหลาย ชอบลอง ของใหม่
การมีความคิด การยอมรับคำนิยาม	เน้นที่ความคิดแคบ ๆ ยึดกับกฎเกณฑ์เดิม เป็นแบบ อนุรักษ์นิยม ชอบความเรียบ ง่ายสนใจในรายละเอียด	มีความคิดหลากหลาย พร้อมรับคำนิยามใหม่ ค้นหา ความยุ่งยากซับซ้อนมีทัศนคติ เปิดกว้าง

ที่มา: Costa and McCrae (1992 cited in Howard and Howard, 2004)

4. บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) ประกอบด้วยลักษณะย่อย 6 ด้าน ดังนี้ การเชื่อใจผู้อื่น ความตรงไปตรงมา ความเอื้อเฟื้อ การคล้อยตามผู้อื่น ความสุภาพและการมีจิตใจอ่อนไหว โดยลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมต่ำ และลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมสูง ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงลักษณะองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบประนีประนอม

บุคลิกภาพแบบ ประนีประนอม 6 ลักษณะ	ลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพ แบบประนีประนอมต่ำ	ลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพ แบบประนีประนอมสูง
การเชื่อใจผู้อื่น	ชอบเยาะเย้ยถากถาง ช่าง ระแวง	เห็นว่าผู้อื่นซื่อสัตย์ และมี เจตนาดี
ความตรงไปตรงมา	ระแวงระวัง พุดเกินความจริง	ตรงไปตรงมา เปิดเผย
ความเอื้อเฟื้อ	ไม่เต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น	เต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น
การคล้อยตามผู้อื่น	ก้าวร้าว ชอบแข่งขัน	ประนีประนอม คล้อยตาม
ความสุภาพ	รู้สึกว่าคุณเหนือกว่าผู้อื่น	จ้อขย ถ่อมตัว
การมีจิตใจอ่อนไหว	ห้าวแข็ง ยึดเหตุผล แสดงความ คิดเห็นออกมาชอบการเป็น ผู้นำ	มีจิตใจอ่อนโยน พร้อมที่จะ เปลี่ยนแปลง เก็บความคิดเห็น ของตนเองไว้ ชอบอยู่เบื้องหลัง

ที่มา: Costa and McCrae (1992 cited in Howard and Howard, 2004)

5. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) ประกอบด้วยลักษณะย่อย 6 ด้าน ดังนี้ การมีความสามารถ การมีระเบียบ การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ การมีความต้องการสัมฤทธิ์ผล การมีวินัยในตนเอง และการมีความสุขรอบคอบ โดยลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกต่ำ และลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสูง ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงลักษณะองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก

บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก 6 ลักษณะ	ลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพ แบบมีจิตสำนึกต่ำ	ลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพ แบบมีจิตสำนึกสูง
การมีความสามารถ	รู้สึกว่าคุณเองไม่มีความพร้อม	รู้สึกว่าคุณเองมีความสามารถ และมีประสิทธิภาพ
การมีระเบียบ	ไม่มีความเป็นระเบียบ ไม่มี ระบบ	มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด
การมีความรับผิดชอบ หน้าที่	ไม่เอาใจใส่หน้าที่	มีความสำนึกในหน้าที่ มีความ ไว้วางใจได้
การมีความต้องการสัมฤทธิ์ ผล	มีความต้องการประสบ ความสำเร็จในระดับต่ำ	มีความพยายามเพื่อให้ประสบ ความสำเร็จ
การมีวินัยในตนเอง	ผัดวันประกันพรุ่ง วอกแวก	มุ่งการปฏิบัติให้สำเร็จ
การมีความสุขรอบคอบ	ตัดสินใจอย่างเร่งรีบ	คิดอย่างรอบคอบก่อนที่จะ ปฏิบัติ

ที่มา: Costa and McCrae (1992 cited in Howard and Howard, 2004)

แบบทดสอบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Costa and McCrae

ในปี 1978 Costa and McCrae ได้สร้างแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพ 3 องค์ประกอบ เรียกว่า The NEO Inventory เพื่อใช้ในการประเมินลักษณะทาง บุคลิกภาพ ได้แก่ ความหวั่นไหว (Neuroticism-N) การเปิดเผย (Extraversion-E) และการเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience-O) ต่อมาในปี 1985 จึงได้เพิ่มองค์ประกอบบุคลิกภาพอีกสององค์ประกอบ คือ การประนีประนอม (Agreeableness-A) และการมีจิตสำนึก (Conscientiousness-C) ซึ่งได้พัฒนาเป็น บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบที่เรียกว่า NEO-Personality Inventory (NEO-PI) เป็นแบบทดสอบที่มี ข้อความให้ผู้ตอบประเมินตนเอง (Self Report Scale) จากมาตรวัดระดับ 5 ระดับ เริ่มจากเห็นด้วย อย่างยิ่ง (Strongly agree) จนถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly disagree) มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 181 ข้อ (Hjelle and Ziegler, 1992: 72)

ในปี 1992 Costa and McCrae ได้พัฒนาแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI) จากแบบทดสอบ NEO-PI โดยการเอาคำถามด้านบวกสูงที่สุดและ

ด้านลบที่สูงที่สุดจำนวน 12 ข้อจากแต่ละองค์ประกอบได้ข้อคำถามจำนวน 60 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ประมาณ .80 (Schmit and Ryan, 1993: 969) นับเป็นแบบทดสอบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่แพร่หลายมากที่สุดฉบับหนึ่ง

ต่อมาในปีเดียวกัน Costa and McCrae ได้ปรับปรุงและพัฒนาแบบทดสอบ NEO-PI ขึ้นเป็นแบบทดสอบ NEO-PI-R (The Revised NEO Personality Inventory) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 240 ข้อ เพื่อการประเมินบุคลิกภาพทั้ง 5 ด้าน มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ประมาณ .90 นอกจากนี้ยังถูกนำไปแปลเป็นภาษาต่าง ๆ 6 ภาษาเพื่อการศึกษาข้ามวัฒนธรรม ได้แก่ ภาษาเยอรมัน ภาษาโปรตุเกส ภาษาฮิบรู ภาษาจีน และภาษาญี่ปุ่น ซึ่งผลการศึกษาพบว่าโครงสร้างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบสามารถใช้ได้เหมือนกันในทุกวัฒนธรรม (Hjelle and Ziegler, 1992: 75)

ในวงการจิตวิทยา นักวิชาการได้ให้ความยอมรับในทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (the five-factor model of personality) ว่ามีความเหมาะสมและครอบคลุมมากที่สุดในการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลทำให้งานวิจัยโดยส่วนใหญ่ในช่วงหลังได้นำทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาอำนาจการพยากรณ์ของบุคลิกภาพที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล (ชูชัย สมितिไกร, 2551)

จากการศึกษา การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องของแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบผู้วิจัยจึงสนใจที่จะนำแบบทดสอบ NEO-FFI แบบให้ผู้ตอบประเมินตนเอง มาปรับปรุงแบบสอบถามตามทฤษฎีของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Costa and McCrae เนื่องจากมีพื้นฐานทฤษฎีที่มีงานวิจัยสนับสนุน และเป็นวิธีการที่สามารถทำนายการแสดงถึงพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับสมรรถนะ

แนวความคิดเกี่ยวกับสมรรถนะเริ่มขึ้นครั้งแรกในปี ค.ศ.1970 โดย David C. McClelland นักจิตวิทยาของมหาวิทยาลัย Harvard ได้พัฒนาแบบทดสอบของบุคลิกภาพเพื่อเป็นเครื่องมือในการทำนายผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และนำไปใช้ในการคัดเลือกบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้แก่หน่วยงานของรัฐบาลสหรัฐอเมริกาในปี ค.ศ.1973 McClelland ได้ตีพิมพ์บทความที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่ดีเลิศระดับทักษะความรู้ความสามารถโดยระบุว่าการวัดเชาว์ปัญญา (IQ) และการทดสอบบุคลิกภาพเป็นวิธีการที่ไม่เหมาะสมในการทำนายผลการปฏิบัติงาน

แต่องค์การควรระวัง วัฒนธรรมที่มีสมรรถนะมากกว่าผลคะแนนการทดสอบ ในปี ค .ศ. 1982 Richard Boyatzis เป็นคนแรกที่ใช้คำว่า Competencies โดยเน้นว่าสมรรถนะเป็นคุณลักษณะภายในของบุคคลซึ่งจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพต่อมาในปี ค .ศ. 1994 Gary Hamel and C.K.Prahalad ได้นำคำว่า Competencies เข้ามาใช้ในแวดวงธุรกิจโดยกล่าวว่าสมรรถนะหลักของธุรกิจ (Core Competencies) เป็นสิ่งที่ จะทำให้ธุรกิจชนะในการแข่งขันและคู่แข่งไม่อาจลอกเลียนแบบได้ (ชูชัย สมิทธิไกร, 2552)

คำว่า Competencies นั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายแตกต่างกันออกไป เช่น ความสามารถ จิตความสามารถ และสมรรถนะ เพื่อให้เข้าใจตรงกันในการวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดคำว่า “สมรรถนะ” เป็นคำแปลของคำว่า Competencies

ความหมายของสมรรถนะ

ณรงควิทย์ แสนทอง (2546) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมที่จำเป็น และมีผลทำให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนเองได้ดีกว่าผู้ อื่น สมรรถนะ ของแต่ละบุคคลสามารถ เกิดได้จาก 3 ทางคือ พรสวรรค์ที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด ประสบการณ์การทำงาน การฝึกอบรมและพัฒนา

ชูชัย สมิทธิไกร (2552) กล่าวว่า สมรรถนะคือ คุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ เช่น อุปนิสัย ทัศนคติ บุคลิกภาพ เป็นต้น ซึ่งสามารถวัดได้และต้องมีความเหมาะสมสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ค่านิยม และเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ของบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดรวมถึงต้องสามารถจำแนกความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานสูงสุดจากคนที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำได้

McClelland (1973) กล่าวว่า สมรรถนะคือ บุคลิก ลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายใต้ปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนด ในงานที่ตนรับผิดชอบ

Boyatzis (1982) กล่าวว่า สมรรถนะคือ กลุ่มของความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคลซึ่งกำหนดพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กรและทำให้บุคคลมุ่งมั่นไปสู่ผลที่ต้องการ

Rylatt and Lohan (1995) กล่าวว่า สมรรถนะคือ ลักษณะของทักษะ ความรู้ และทัศนคติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเฉพาะของงานนั้น ๆ

McShane and Glinlow (2000) กล่าวว่า สมรรถนะคือ ความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคล ความรู้และทักษะที่ได้จากการเรียนรู้ รวมถึงค่านิยม บุคลิกภาพและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลแต่ละคนมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคคลอื่น ๆ ซึ่งจะได้เห็นจากพฤติกรรมที่แต่ละบุคคลแสดงออก

Jackson and Schuler (2003) กล่าวว่า สมรรถนะคือทักษะ ความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่จำเป็นในการที่จะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

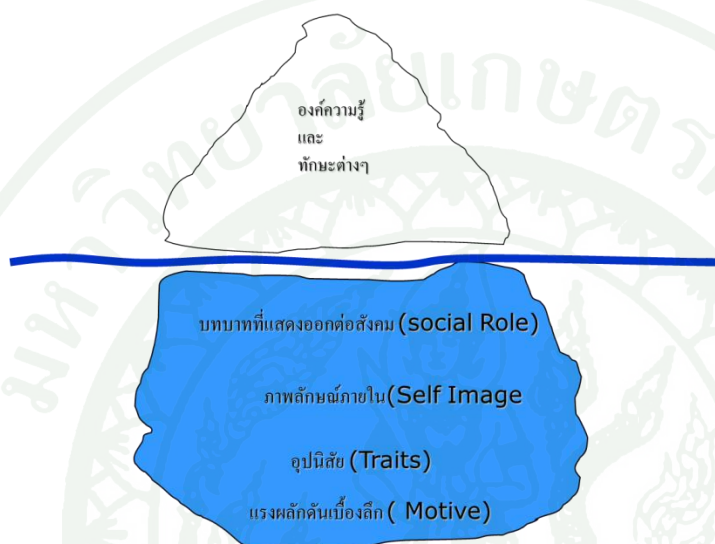
Slocum, Jackson, and Hellriegel (2008) กล่าวว่า สมรรถนะประกอบด้วย ความรู้ ความสามารถ และทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิผลส่วนบุคคล

จากแนวคิดของนักวิชาการ สามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะ คือทักษะ ความรู้ คุณลักษณะทั้งที่แสดงออกชัดเจน และที่ไม่แสดงออกชัดเจน ของแต่ละบุคคล ซึ่งถ้าบุคคลในองค์กรมีสมรรถนะจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงสุด ส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้

องค์ประกอบพื้นฐานของ สมรรถนะ

McClelland (1973) ได้อธิบายสมรรถนะด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)

แบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)



ภาพที่ 3 แบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ของ David C. McClelland

ส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ เป็นส่วนที่มองเห็น และสามารถพัฒนาได้ง่าย ได้แก่ ความรู้ ทักษะต่าง ๆ ที่แต่ละบุคคลมี

1. ความรู้ (Knowledge) เป็นกระบวนการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกัน เนื้อหาของข้อเท็จจริง หลักการ และแนวคิดเฉพาะด้านเพื่อนำไปสู่ฐานความรู้ที่บุคคลมีในสาขาต่าง ๆ
2. ทักษะต่าง ๆ (Skill) เป็นความเชี่ยวชาญชำนาญพิเศษในด้านต่าง ๆ ที่บุคคลรู้และสามารถทำได้อย่างดี

ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ เป็นส่วนที่ใหญ่กว่าและมองเห็นได้ยาก ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงาน ของบุคคลในแต่ละคนเป็นอย่างมาก อีกทั้งเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก ได้แก่ แรงผลักดันเบื้องต้น อุปนิสัย ภาพลักษณ์ภายใน และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม

1. แรงผลักดันเบื้องต้น (Motives) คือพลังขับเคลื่อนที่เกิดจากภายในจิตใจของบุคคล ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคคลนั้น

2. อุปนิสัย (Traits) คือลักษณะนิสัยใจคอของบุคคลที่เป็นพฤติกรรมถาวร เป็นความเคยชิน หรือพฤติกรรมซ้ำ ๆ ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งที่กำหนดวิธีการปฏิบัติ การแสดงออก

3. ภาพลักษณ์ ภายใน (Self image) คือความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับเอกลักษณ์คุณค่าที่ทำให้คิดและสนใจในสิ่งที่ทำอยู่ ซึ่งเป็นภาพลักษณ์ที่บุคคลมองตนเองว่าเป็นอย่างไร

4. บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social role) เป็นบทบาทที่แต่ละบุคคลแสดงออกต่อบุคคลอื่น และต้องการให้บุคคลอื่นในสังคมมองเห็นว่าตนเองมีบทบาทอย่างไร

Virtanen (1996: 56) เป็นกลุ่มนักจิตวิทยาการบริหารการจัดการสมัยใหม่ กล่าวถึงองค์ประกอบของสมรรถนะว่าประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นสมรรถนะค่านิยม (value competency) ซึ่งเป็นการแสดงถึงเป้าหมายของการกระทำ ได้แก่ มूलเหตุจูงใจ ลักษณะเฉพาะ และมโนภาพของตนเอง และส่วนที่เป็นสมรรถนะการทำงาน (instrumental competency) แสดงถึงแนวทางและวิธีการในการกระทำ ได้แก่ ทักษะความรู้ และความชำนาญ

Spencer and Spencer (1993: 183) เสนอกรอบในการพิจารณาองค์ประกอบของสมรรถนะสามารถแบ่งการพิจารณาเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 กลุ่มสมรรถนะที่มองเห็นได้ยาก (hidden group) ได้แก่ มूलเหตุจูงใจ ลักษณะเฉพาะ และมโนภาพของตนเอง ซึ่งยากต่อการเข้าถึง เนื่องจากเป็นสิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคล และกลุ่มที่ 2 กลุ่มที่สามารถมองเห็นได้ (visible group) ได้แก่ ความรู้และทักษะ ซึ่งเป็นสิ่งที่ Spencer and Spencer มองว่าสามารถผลักดันให้เกิดพฤติกรรมและก่อให้เกิดการปฏิบัติงาน

ดังนั้น หากพิจารณาองค์ประกอบของสมรรถนะจึงสามารถมองในหลายแง่มุมตามที่นักคิดได้นำเสนอ อย่างไรก็ตามในความหลากหลายก็ยังมีความเหมือนอยู่ คือ องค์ประกอบของสมรรถนะจะประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก ๆ 2 ส่วนคือ ส่วนที่ไม่สามารถรับรู้ได้จากภายนอก ได้แก่ มूलเหตุจูงใจ ลักษณะเฉพาะ และมโนภาพของตนเอง ซึ่งเห็นได้จากทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ และส่วนที่สามารถรับรู้จากภายนอก ได้แก่ ความรู้ และทักษะ

ประเภทและรูปแบบของสมรรถนะ

ปัจจุบันมีการนำ เสนอสมรรถนะ 2 ประเภท (Spencer and Spencer, 1993) ได้แก่ สมรรถนะหลัก (Core Competency) เป็นสมรรถนะที่ทุกคนในองค์กรต้องมีเพื่อจะทำ ให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้สำเร็จคล่องตามพันธกิจ เป้าหมาย แผนงาน ตามที่ได้วางไว้ และสมรรถนะเฉพาะลักษณะงาน (Functional Competency) เป็นสมรรถนะที่มีเฉพาะในบางตำแหน่งงาน ในองค์กร เช่น ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และบุคลิกภาพที่ต้องมีในการทำงานในตำแหน่ง ที่แตกต่างกันไป เช่น นักบัญชี นักโปรแกรมเมอร์ ฯลฯ เป็นต้น

Virtanen (1996: 60-61) กล่าวว่าสมรรถนะพิจารณาได้ 5 ด้าน คือ สมรรถนะด้านงาน (Task competency) หรือสมรรถนะในการสร้างผลงาน หรือความสามารถในการทำงาน การวางแผน และ กำหนดการใช้เครื่องมือ และบุคลากรเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายการทำงาน สมรรถนะด้านอาชีพ (Professional competency) คือความสามารถในการทำงานที่เฉพาะเจาะจง ต้องอาศัยความสามารถ เฉพาะด้าน สมรรถนะด้านการเมือง (Political competency) เป็นสมรรถนะการสร้างการยอมรับตาม กฎหมาย คือความสามารถในการชักนำ ชักจูงโน้มน้าวใจเพื่อครอบครองอำนาจในการจัดแบ่ง ทรัพยากรโดยเป็นที่ยอมรับร่วมกัน และสมรรถนะด้านจริยธรรม (Ethical competency) สมรรถนะ การคิดอย่างมีเหตุมีผลบนพื้นฐานของศีลธรรม ซึ่งหากพิจารณาในส่วนของ สมรรถนะหลัก หมายถึง สมรรถนะทางจริยธรรมและสมรรถนะทางการเมือง ขณะที่สมรรถนะเกี่ยวกับการทำ งาน และสมรรถนะความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านจัดเป็นสมรรถนะเฉพาะด้าน (Specific competency) ซึ่งจะ มีความแตกต่างกันไปตามตำแหน่งงาน อย่างไรก็ตามการเกิดสมรรถนะในแต่ละด้านเป็นการ เกิดขึ้นเนื่องจากองค์ประกอบของสมรรถนะทั้งในส่วนที่เป็นค่านิยม (Value competency) และใน ส่วนที่เป็นทักษะความรู้ (Instrumental competency)

ณรงควิทย์ แสนทอง (2547) ได้เสนอรูปแบบสมรรถนะออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

1. Core competency หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยของคนในองค์กรโดยรวม ที่จะสนับสนุนให้องค์กรบรรลุ เป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้

2. Job competency หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และอุปนิสัย ที่จะช่วยส่งเสริมให้คน ๆ นั้นสามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งนั้น ๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน

3. Personal competency หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และอุปนิสัย ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำ สิ่งหนึ่งสิ่งใดได้โดดเด่นกว่าคนทั่วไป เช่น พวกที่สามารถอาศัยอยู่กับแมลงป่องหรือสรพิษได้ เป็นต้น ซึ่งเรามักจะเรียก Personal competency ว่า “ความสามารถพิเศษส่วนบุคคล” (ห้ามเลียนแบบ)

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน และคณะ (2547: 18) ได้จำแนกประเภทของสมรรถนะ ไว้ 5 ประเภท ดังนี้

1. สมรรถนะเชิงความรู้ (Cognitive competencies) หมายถึง ความรู้เฉพาะ ความเข้าใจ และสิ่งที่ต้องตระหนักถึง

2. สมรรถนะเชิงเจตคติ (Affective competencies) หมายถึง ค่านิยม เจตคติ ความสนใจ และสุนทรียะ ที่บุคคลแสดงออกในการปฏิบัติของตน

3. สมรรถนะเชิงปฏิบัติ (Performance competencies) หมายถึง พฤติกรรมแสดงออกที่เน้นทักษะปฏิบัติที่แสดงให้เห็นว่ามีการลงมือทำจริง

4. สมรรถนะเชิงผลผลิต (Product competencies) หมายถึง ความสามารถในการกระทำ เพื่อเปลี่ยนอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือทำ ให้เกิดสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นมา หรือทำ งานในอาชีพได้ประสบผลสำเร็จ

5. สมรรถนะเชิงแสดงออก (Expressive competencies) หมายถึง ความสามารถ ที่แสดงถึงการนำความรู้และประสบการณ์มาใช้เพื่อพัฒนาผลงาน

ธีรศักดิ์ คงสวัสดิ์ (2552: 29) ได้แบ่งประเภทออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ ไว้ดังนี้

1. Core Competency หมายถึง คุณสมบัติ (หรือคุณลักษณะ) พื้นฐานที่เป็นหลักที่ทุกตำแหน่งงานในองค์กรจะต้องมี หรืออาจพูดอีกอย่างหนึ่งได้ว่า Core Competency นี้ถือเป็น “คุณสมบัติร่วม” ของทุกคนในองค์กรที่จะต้องมี ซึ่ง Core Competency ของแต่ละองค์กรไม่จำเป็นต้องเหมือนกัน หรืออาจจะหมายถึง ความสามารถ ที่สำคัญที่บุคคลต้องมีเพื่อให้สามารถทำงานได้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น พนักงานเลขานุการตำแหน่งงาน ต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การใช้คอมพิวเตอร์ได้ ติดต่อประสานงานได้ดี เป็นต้น หรือ ผู้จัดการบริษัท ต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การสื่อสาร การวางแผน และการบริหารจัดการ และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

2. Functional Competency หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีตามหน้าที่ที่รับผิดชอบตำแหน่งเหมือนกัน แต่ความสามารถตามหน้าที่ต่างกัน เช่น ข้าราชการตำแหน่ง รวบรวมข้อมูลเหมือนกัน แต่มีความสามารถต่างกัน บางคนมีสมรรถนะทางการสืบสวน สอบสวน บางคนมีสมรรถนะทางปราบปราม เป็นต้น

อากรณ ภูวพิทักษ์ (2547) ได้แบ่งสมรรถนะออกเป็น 4 รูปแบบ คือ

1. Core competency หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมของคนที่สะท้อนให้เห็นถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของคนในทุกระดับและทุกกลุ่มงานที่องค์กรต้องการให้มี

2. Managerial competency หมายถึง ความสามารถในการจัดการซึ่งสะท้อนให้เห็นถึง ทักษะในการบริหารและจัดการงานต่าง ๆ หรือเป็นความสามารถที่มีได้ทั้งในระดับผู้บริหารและระดับพนักงาน โดยจะแตกต่างกันตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ (Role-based)

3. Functional competency หมายถึง ความสามารถในงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของงานต่าง ๆ และสามารถเรียก Functional competency เป็น Job competency หรือ Technical competency ได้

4. Individual competency หมายถึง ความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งสะท้อนให้เห็นถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่เกิดขึ้นจริงตามหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย

ศุภชัย ขาวประภาส (2548) ได้อธิบายถึงสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะสามารถจำแนกเป็นกลุ่ม ๆ ได้หลายวิธีแต่วิธีที่น่าจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดการของรัฐ คือการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่

1. สมรรถนะหลัก (Core competency) เป็นสมรรถนะที่ทุกคนในองค์กรต้องมีเพื่อที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้สำเร็จลุล่วงตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย แผนงาน และโครงการต่าง ๆ ขององค์กร สมรรถนะหลักนี้จะ เชื่อมโยงเข้ากับสมรรถนะหลักขององค์กรเอง องค์กรแต่ละแห่งจะมีบุคลิกลักษณะที่เป็นเสมือนแก่นหรือหลักขององค์กร สมรรถนะหลักขององค์กรจะถ่ายทอดลงไปที่บุคลากรทุกคนในองค์กรต้องมี เช่น ศาสนิกชนอาจมีสมรรถนะหลัก คือ สมรรถนะเรื่องการส่งเสริม และรักษาความยุติธรรม รัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภคต่าง ๆ อาจเน้นสมรรถนะหลักเรื่องการให้บริการอย่างรวดเร็ว เป็นต้น

2. สมรรถนะเฉพาะลักษณะงาน (Functional competency) เป็นสมรรถนะที่บุคคลที่ทำงานในสายงานนั้นต้องมีเพิ่มเติมจากสมรรถนะหลัก เช่น ฝ่ายกฎหมายต้องมีสมรรถนะด้าน ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย และมีสมรรถนะด้านทักษะในการตีความ ฝ่ายบัญชีต้องมีสมรรถนะหลัก ด้านความรู้ของการบัญชี และมีทักษะด้านการทำบัญชี ฝ่ายการวางแผนต้องมีสมรรถนะหลัก คือ ด้านการคิดเชิงวิเคราะห์ และมีทักษะในการจัดทำแผน เป็นต้น

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน และคณะ (2547) กล่าวว่า รูปแบบของสมรรถนะอาจมีหลายแบบ แต่ที่สามารถมาประยุกต์ใช้และเหมาะสมกับลักษณะงานของโรงพยาบาล คือรูปแบบของ Mc Clelland โดยแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

1. สมรรถนะหลัก (Core competency) เป็นสมรรถนะหลักขององค์กรที่ทุกหน่วยต้องถือเป็นรูปแบบเดียวกัน เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร เช่น

1.1 ความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ (Achievement orientation) คือ มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และปฏิบัติงานให้สำเร็จอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพสูงสุดภายใต้เงื่อนไขเวลาและงบประมาณที่กำหนด

1.2 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร

1.3 การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement) คือ การพัฒนาและปรับปรุง การปฏิบัติหรือการทำงานอย่างต่อเนื่องไม่หยุดยั้ง เพื่อความก้าวหน้าขององค์กรและหน่วยงาน

1.4 การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer focus) คือยึดลูกค้าเป็นจุดศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจสูงสุด

1.5 ความซื่อสัตย์สุจริต (Integrity) ถือเป็นสมรรถนะที่สำคัญของบุคลากรในองค์กร ที่ต้องมีจริยธรรม คุณธรรม ความรับผิดชอบ และความซื่อสัตย์ต่อตนเอง หน่วยงานและองค์กร

1.6 การคิดอย่างเป็นระบบ (System thinking) เป็นการคิดเชิงระบบที่จะเรียนรู้จาก ประสบการณ์เพื่อนำมาสู่การตัดสินใจที่เป็นการคิดแบบเป็นเหตุเป็นผล หรือความคิดรวบยอด

1.7 การทำงานเป็นทีม (Team work) คือการที่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเป็นผู้นำและผู้ตามที่เหมาะสมเพื่อผลสำเร็จของงาน

2. สมรรถนะวิชาชีพ (Professional competency) เป็นสมรรถนะของแต่ละวิชาชีพซึ่งจะ กำหนดไว้ในแต่ละสาขาวิชาชีพว่าบุคคลในวิชาชีพนี้ควรมีสมรรถนะ หรือคุณลักษณะอย่างไร เช่น

2.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กร (Organization savvy)

2.2 การแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ (Creative problem solving) สามารถแก้ปัญหาได้ อย่างเหมาะสม ถูกต้อง

2.3 อดทนต่อความกดดัน (Tolerance for stress) มีความอดทนต่อเหตุการณ์หรือ สถานการณ์ที่วิกฤตได้

2.4 การควบคุมตนเอง (Self-control) คือสามารถควบคุมตนเองได้ทุกสถานการณ์

3. สมรรถนะเชิงเทคนิค (Technical competency) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงาน ตามลักษณะเฉพาะแต่ละกิจกรรมในการปฏิบัติการพยาบาลมีกิจกรรมต่าง ๆ ที่สำคัญ และจำเป็นใน วิชาชีพ เช่น

3.1 ความคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical thinking) เป็นทักษะของผู้บริหาร

3.2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT application) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสืบค้นข้อมูล และเป็นเครื่องมือในการช่วยการปฏิบัติให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.3 การใส่ใจเรื่องคุณภาพ (Quality focus) การมีความรู้และความเข้าใจเรื่องคุณภาพเป็นอย่างดี และสามารถพัฒนาคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.4 ความชำนาญด้านเทคนิค (Technical expertise) เป็นความเชี่ยวชาญพิเศษในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้คุณลักษณะของสมรรถนะตามแนวคิดของ The Iceberg Model เป็นการอธิบายคุณลักษณะของบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมและทักษะที่แสดงออก ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของคน ๆ นั้น ประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ประการ ได้แก่ (ดวงจันทร์ ทิพย์ปรีชา, 2548)

1. การกระตุ้น (Motive) หรือการสร้างแรงบันดาลใจ คือการที่แต่ละคน มีความต้องการไม่เหมือนกัน การกระตุ้นให้เกิดการทำงานตามที่ต้องการจึงต้องรู้ความต้องการของบุคคลนั้นก่อน (Demand side) การให้บุคคลทำงานตามที่เราร้องการ (Supply side) จะทำให้เกิดอาการไม่พอใจทั้งสองฝ่าย และไม่ได้งานตามที่เราร้องการ การกระตุ้นจึงเป็นลักษณะของการผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรมเลือกสรรที่ตรงกับความต้องการของคน ๆ นั้น และตรงกับความต้องการขององค์กร

2. ลักษณะอุปนิสัย (Traits) เป็นลักษณะทางกายภาพของบุคคล เช่น อ้วน ผอม ดำ ขาว หรือภาพลักษณ์ที่มองเห็น และการแสดงอาการตอบโต้ในแต่ละเหตุการณ์ เช่น บางคนเครียดทุกปัญหา บางคนเข้มแข็งเมื่อได้รับการกระทำ อย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นต้น ลักษณะอุปนิสัยจึงเป็นสิ่งที่สำคัญในการบริหารบุคคล การกระตุ้น ผลักดันให้บุคคลในแต่ละกลุ่มของคุณลักษณะอุปนิสัยต่างกัน มีพฤติกรรมที่เลือกสรรตามความต้องการขององค์กร จำ เป็นต้องให้ความสำคัญกับการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลแต่ละคน เอาใจใส่ต่อการบรรลุความต้องการ ความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลนั้น

3. กรอบความคิดของแต่ละคน (Self-concept) เป็นวิธีการคิดหรือทำ ในสิ่งที่ถูกต้องเป็นประโยชน์ของแต่ละคน ซึ่งสามารถสังเกตได้จากการตอบสนองทั้งการกระทำ ทางความคิดและจิตใจที่จะร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ หรือที่รู้จักกันในรูปของทัศนคติ ค่านิยม หรือภาพลักษณ์ของแต่ละ

ละคน เช่น คนที่เชื่อมั่นในตนเองสูงก็จะเชื่อว่าตนเองมี ความสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพใน
ทุกสถานการณ์

4. ความรู้ (Knowledge) เป็นกระบวนการรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปสู่ฐานความรู้ของแต่ละ
คน ซึ่งมีความสลับซับซ้อน เนื่องจากการที่จะมีความรู้ บุคคลต้องมีจิตความสามารถในการค้นหา
หรือเข้าหาแหล่งความรู้ได้ ต้องมีความรู้หลากหลายที่สามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้

5. ทักษะ (Skill) การมีทักษะนั้นเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์แยกแยะความคิด เป็น
กระบวนการที่ใช้ความรู้ความสามารถในการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์หาเหตุและผล การจัด
โครงสร้างข้อมูลและแผนงาน และการสร้างสรรค์ความคิดความสามารถทางกายภาพที่จะทำ ให้เรา
มั่นใจทั้งร่างกายและรู้สึกในจิตใจที่ทำงานสำเร็จ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2547) ได้กำ หนดต้นแบบสมรรถนะ
(Competency Model) ของระบบราชการไทย โดยผลการศึกษาใช้เป็น ต้นแบบสมรรถนะสำหรับ
ระบบราชการไทย ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วนคือ สมรรถนะหลัก (Core competency) และสมรรถนะ
ประจำกลุ่มงาน (Functional competency) ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก (Core competency) คือคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม ร่วมของตำแหน่ง
ข้าราชการพลเรือนทุกตำแหน่ง เพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงป ระสงค์ร่วมกัน
ประกอบด้วย

1.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) หมายถึง ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติ
ราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของ
ตนเองหรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำ หนดขึ้น รวมถึงการสร้ างสรรค์ผลงานหรือ
กระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่ไม่เคย มีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

1.2 บริการที่ดี (Service Mind) หมายถึงความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการ
ในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.3 การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้ เพื่อ
สั่งสม พัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้พัฒนา

ตนเองอย่างต่อเนื่อง รู้จักพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

1.4 จริยธรรม (Integrity) หมายถึง การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสม ทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตนโดยมุ่งประโยชน์ของประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตน เพื่อธำรงศักดิ์ศรีแห่งอาชีพของข้าราชการ เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนผลักดันให้ภารกิจหลักภาครัฐบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

1.5 ความร่วมมือร่วมใจ (Teamwork) หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน หน่วยงาน หรือองค์การ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกในทีมมิใช่หัวหน้าทีมและความสามารถในการสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

2. สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional competency) คือคุณลักษณะที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงานเพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่และส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น

ความสำคัญของสมรรถนะ

1. เป็นเครื่องมือช่วยในการแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมองค์การ และยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ขององค์การมาสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล
2. เป็นเครื่องมือในการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ในองค์การอย่างมีระบบต่อเนื่อง และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมองค์การ และยุทธศาสตร์ขององค์การ
3. เป็นมาตรฐานการแสดงพฤติกรรมที่ดีในการทำงานของบุคลากร ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. เป็นพื้นฐานสำคัญของระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านต่าง ๆ ขององค์การ เช่น การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ การวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง และการจ่ายผลตอบแทน เป็นต้น

นอกจากนี้ ชูชัย สมิทธิไกร (2552) ได้กล่าวว่าสมรรถนะมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์กรดังนี้

1. ช่วยให้องค์กรสามารถคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณลักษณะที่ดีทั้งด้านความรู้ทักษะ และความสามารถ ตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงาน เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง
2. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงระดับความรู้ ทักษะ และความสามารถของตนเองว่าอยู่ในระดับใด และจำเป็นต้องพัฒนาในเรื่องใด ซึ่งจะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น
3. นำไปใช้ประโยชน์ในการฝึกอบรมพนักงานในองค์กร
4. ช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงาน (Key Performance Indicators : KPIs) บรรลุเป้าหมาย เพราะสมรรถนะจะเป็นตัวบ่งบอกได้ว่า ถ้าต้องการให้บรรลุเป้าหมายตาม KPIs แล้วจะต้องใช้สมรรถนะใดบ้าง
5. ป้องกันไม่ให้อผลงานเกิดจากโชคชะตาเพียงอย่างเดียว เพราะการวัดสมรรถนะจะทำให้สามารถตรวจสอบได้ว่าพนักงานประสบความสำเร็จเพราะโชคช่วยหรือเพราะความสามารถของตัวเอง
6. ช่วยให้การหล่อหลอมสมรรถนะขององค์กรประสบความสำเร็จเร็วยิ่งขึ้น เพราะถ้าพนักงานทุกคนปรับสมรรถนะของตนเองให้เข้ากับมาตรฐานที่องค์กรกำหนด ในระยะยาวก็จะสามารถส่งผลให้เกิดเป็นสมรรถนะเฉพาะขององค์กรนั้น ๆ

ประโยชน์ของสมรรถนะ

1. ช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์กร สมรรถนะหลัก หรือ Core Competency นั้นจะช่วยให้การสร้างสรรค์แนวคิด พฤติกรรม ความเชื่อ ทักษะคติของคนในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับวิสัยทัศน์ ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์กรช่วยสนับสนุนส่งเสริมให้บรรลุเป้าหมายได้ดีและเร็วยิ่งขึ้น

2. ใช้เป็นกรอบในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture) ถ้าองค์กรใดไม่ได้ ออกแบบวัฒนธรรมองค์กรโดยรวมเอาไว้ นานวันไปบุคลากรในองค์กรก็จะสร้างวัฒนธรรม ขึ้นมาเองโดยธรรมชาติ ซึ่งวัฒนธรรมที่เกิดขึ้นเองนี้อาจจะสนับสนุนหรือเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจ แต่วัฒนธรรมบางอย่างก็อาจจะเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการเจริญเติบโตขององค์กร

3. ช่วยให้เกิดการหล่อหลอมไปสู่ Organization Competency เพราะหากทุกคนปรับ สมรรถนะของตัวเองให้เข้ากับผลงานที่องค์กรต้องการอยู่ตลอดเวลาแล้ว ในระยะยาวก็จะส่งผลให้ เกิดเป็นสมรรถนะเฉพาะขององค์กรนั้น ๆ เช่น เป็นองค์กรแห่งความคิดสร้างสรรค์ เพราะทุกคน ในองค์กรมีสมรรถนะในเรื่องความคิดสร้างสรรค์

การนำสมรรถนะไปประยุกต์ใช้

1. ใช้ในการคัดเลือกบุคลากร สมรรถนะจะช่วยให้การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานถูกต้อง มากขึ้น เพราะบางคนมีความเก่ง มีความรู้ มีความสามารถสูง มีประสิทธิภาพดี แต่อาจจะไม่ เหมาะสมกับลักษณะการทำงานในตำแหน่งนั้น ๆ หรือไม่เหมาะสมกับลักษณะของวัฒนธรรม องค์กรก็ได้

2. ใช้ในการฝึกอบรมและพัฒนา ซึ่งสมรรถนะจะมีประโยชน์ในการฝึกอบรมและพัฒนา คือ

2.1 ใช้ในการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในการฝึกอบรมและพัฒนา

2.2 ช่วยให้เราทราบว่าผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ จะต้องมีความสามารถในเรื่องใดบ้าง และ ช่องว่าง (Training Gap) ระหว่างความสามารถที่ตำแหน่งต้องการ กับความสามารถที่เขาจริงห้ าง กันมากน้อยเพียงใด เพื่อที่จะได้นำ ไปใช้ในการจัดทำ แผนพัฒนาความสามารถส่วนบุคคล (Individual Development Plan) ต่อไป

2.3 ช่วยในการวางแผนพัฒนาผู้ดำรงตำแหน่งให้สอดคล้องกับเส้นทางความก้าวหน้า ในอาชีพ ด้วยการนำเอาสมรรถนะของตำแหน่งงานที่สูงขึ้น มาพัฒนาบุคลากรในขณะที่เขายังดำรง ตำแหน่งงานที่ต่ำกว่า โดยใช้กำหนดรายละเอียดของพฤติกรรมตาม สมรรถนะ ที่กำหนดขึ้นเป็น

แนวทางในการกำหนดรายละเอียดของเนื้อหาการฝึกอบรม ซึ่งจะทำให้มีกรอบหรือแนวทางในการจัดอบรมให้เหมาะสมและตอบสนองต่อพฤติกรรมที่ต้องการ

3. ใช้ในการพิจารณา เลื่อนระดับและปรับตำแหน่ง สมรรถนะ จะมีประโยชน์ในการพิจารณาความเหมาะสมในการดำรงตำแหน่ง โดยจะพิจารณาทั้งในเรื่องของความสามารถในงานและความสามารถทั่วไป

4. ใช้ประโยชน์ในการโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งจะช่วยให้ทราบว่าตำแหน่งที่จะย้ายไปปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องมีสมรรถนะอะไรบ้าง แล้วผู้ที่จะย้ายไปมีหรือไม่มี สมรรถนะ อะไรบ้างเหมาะสมในการโยกย้ายหรือไม่ จะสามารถปฏิบัติงานในส่วนที่โยกย้ายไปได้หรือไม่

5. ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยให้ทราบว่าสมรรถนะ เรื่องใดที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้สูงกว่าผลงานมาตรฐานทั่วไป และ ปัจจุบันผู้ปฏิบัติงานคนนั้น ๆ มีสมรรถนะตามนี้หรือไม่

6. ใช้ในการบริหารผลตอบแทน ช่วยในการกำหนดอัตราค่าจ้างบุคลากรใหม่ว่าจะได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับระดับความสามารถ ไม่ใช่กำหนดอัตราจ้างเริ่มต้นด้วยวุฒิการศึกษาชั้นในอดีตที่ผ่านมา หากผู้ปฏิบัติงานมี สมรรถนะ ตามที่องค์กรต้องการสูง ก็จะได้รับผลตอบแทนที่ดีกว่าผู้ที่มีต่ำกว่าแต่วุฒิการศึกษาเดียวกัน

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะดังกล่าวข้างต้นนั้น ทำให้สรุปได้ว่า สมรรถนะ เป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญต่อบุคคลและองค์กร การศึกษาค้นคว้า กำหนดกรอบแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ ของพนักงานในองค์กรจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพราะสมรรถนะหลักของแต่ละตำแหน่งงานจะสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร เพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กร สามารถประสบความสำเร็จ บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

และพอจะสรุปได้ว่า สมรรถนะนั้นเป็นทั้งความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะ ส่วนตัวของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคคลและองค์กร ของสมรรถนะที่ผู้วิจัยได้สนใจทำการศึกษาในครั้งนี้ เป็นแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะที่ทางผู้บริหารของบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่งได้กำหนดขึ้นตามความเหมาะสมของรูปแบบการดำเนินธุรกิจ โดยยึดเอา

วัฒนธรรมองค์กรและวิธีปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ ทั้มาเป็น
ต้นแบบในการกำหนดองค์ประกอบของสมรรถนะและได้นิยามความหมาย ดังนี้

สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะของแต่ละบุคคลทั้งความรู้ ทักษะ และความสามารถในมิติ
ต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ได้
กำหนดไว้ โดยแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า คือ การที่พนักงานมีความปรารถนาที่จะให้ความช่วยเหลือหรือ
ให้บริการแก่ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งครอบคลุมถึงการแสดงออกของพนักงานในการ
พยายามค้นหาความต้องการของลูกค้า และตอบสนองสิ่งที่ลูกค้าต้องการได้อย่างน่าประทั บใจอัน
จะทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ

2. ด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน คือ การที่พนักงานมีความปรารถนาและ
ต้องการที่จะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ มุ่งมั่นที่จะทำงานที่ท้าทายให้ประสบความสำเร็จตาม
วัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ หรือเพื่อให้เกินมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งมาตรฐ านนั้นอาจเกิดจากความ
ต้องการของตนเองในการสร้างผลงานให้ได้ดีกว่าที่ตนเองเคยทำได้ หรือความต้องการที่จะสร้าง
ผลงานที่ดีกว่าคนอื่น ๆ

3. ด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง คือ การที่พนักงานได้เข้าไปมีส่วนร่วมผลักดัน ดำเนิน
และบริหารแนวความคิดใหม่ ๆ การปรับปรุงพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ และรวมถึงกิจกรรมการเปลี่ยนแปลง
ต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการของตนเอง และองค์กร

4. ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คือ การที่พนักงานนั้นได้มีโอกาสในการนำเสนอ
แนวทางและโอกาสในการที่จะพัฒนา ปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสร้างสรรค์
ประดิษฐ์หรือ พัฒนาแนวคิดใหม่ ๆ ที่มีความเป็นไปได้ในการเพิ่มประสิทธิภาพและเพิ่มผลการ
ดำเนินงานในเชิงธุรกิจให้สูงขึ้นและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

5. ด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ คือ ความสามารถที่พนักงานจะระบุประเด็น
ปัญหา สามารถที่จะวิเคราะห์ จัดการ และแก้ไขปัญหาในระยะเวลา และด้วยวิธีการที่มีประสิทธิผล
โดยในการตัดสินใจนั้นจะทำอยู่บนพื้นฐานของการผสมผสานการคิด วิเคราะห์ ประสพการณ์ และ

วิจารณ์ญาณของตนเอง ซึ่งวิธีการในการแก้ไขปัญหและข้อเสนอแนะเหล่านั้น โดยส่วนใหญ่แล้ว จะยังมีความถูกต้องและเหมาะสมอยู่ แม้ว่าเวลาผ่านไปแล้ว

6. ด้านการทำงานเป็นทีมและการให้ความร่วมมือ คือ การที่พนักงานให้ความร่วมมือและสนับสนุนให้เกิดความสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกภายในทีมและระหว่างทีมภายในกลุ่มบริษัท เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของทุก ๆ ทีม โดยมุ่งเน้นในเรื่องของการจัดอุปสรรคในการทำงานด้วยการกระตุ้นและเสริมสร้างความร่วมมือกัน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จในเป้าหมายของทีมในแนวทางที่มีประสิทธิผลที่สุดภายในกลุ่มบริษัท ซึ่งพนักงานทุกคนเป็นสมาชิกของหลายทีมงานในเวลาเดียวกัน

7. ด้านการสื่อสาร คือ การที่พนักงานสามารถนำเสนอข้อมูลได้อย่างกระชับ ชัดเจน ครบถ้วนและทันเวลา โดยใช้ ข้อความ รูปแบบ และวิธีการสื่อสารได้อย่างเหมาะสมกับผู้รับ ทั้งยังสามารถที่จะเก็บข้อมูล ประเด็นสำคัญ วิเคราะห์ผู้ฟัง และวิธีใช้วิธีการที่เหมาะสมในการโน้มน้าวผู้ฟัง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

งานทุกอย่างบนโลกใบนี้ที่มนุษย์เป็นผู้สร้างสรรค์ขึ้นมา มีระดับความยากง่ายที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับสภาพบริบทของพื้นที่ และความมุ่งหวังขององค์กรว่าต้องการงานแบบใด งานประเภทใดบ้างที่ต้องใช้กำลังคน งาน ประเภทใดที่ต้องใช้อุปกรณ์เสริมเช่น เครื่องจักรกล ซึ่งต้องแข่งขันกับปัจจัยหลายภายนอก เช่น ปัจจัยค่าแรงงาน ค่าอุปกรณ์ ค่าครองชีพ ระบบเศรษฐกิจในระดับต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้คอยเป็นตัวกระตุ้นให้งานนั้นสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ในเมื่อต้องแข่งขันกับปัจจัยภายนอก ภายในดังที่กล่าวมา คำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) จึงมีความจำเป็น และเสมือนเป็นผลสำเร็จที่ทุกคนต้องไปให้ถึงด้วยวิธีการต่าง ๆ

ความหมายที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ

โดยทั่วไปแล้ว ประสิทธิภาพ (efficiency) ในการปฏิบัติงานมักจะแยกไม่ออกกับ ประสิทธิภาพ (effectiveness) ในการปฏิบัติงานเพราะการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพ ไม่ได้ ถ้าหากว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายความว่า การปฏิบัติงานจะไม่บรรลุเป้าหมายหรือ

วัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ แต่ในขณะเดียวกัน การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลก็ไม่ได้หมายความว่า การปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป

คำว่า “ประสิทธิภาพ” ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง “ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน” ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ. ก็ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความหมายของ “ประสิทธิภาพ” ไว้ในเอกสารประกอบเสนอคณะรัฐมนตรีของสำนักงาน ก.พ. (2538: 2 อ้างใน ศิริวิทย์ คลีสุวรรณ์, 2539) ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน โดยทั่วไปจะหมายถึง การทำงานที่ประหยัด ได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คำนึงกับการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน อุปกรณ์ และเวลา ดังนั้น ประสิทธิภาพ จึงหมายถึง อัตราความแตกต่างระหว่างปัจจัยนำเข้าและผลผลิตที่ออกมา และเห็นว่า “ประสิทธิภาพ” สามารถมองได้ในแง่มุมต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. แง่มุมของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต เช่น การใช้ทรัพยากรทั้ง เงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คำนึง และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. แง่มุมของกระบวนการบริหาร เช่น การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกสบายกว่าเดิม
3. แง่มุมของผลลัพธ์ เช่น การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไรทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า

อย่างไรก็ตาม ได้มีนักวิชาการอีกหลายท่านได้ให้คำจำกัดความและความหมายในเรื่องของประสิทธิภาพ ดังนี้

ทิพาดี เมฆสุวรรณ (2538) กล่าวถึงประสิทธิภาพว่า เป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่ วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คำนึง และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิต และผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544) กล่าวว่า ประสิทธิภาพหมายถึง การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้น ว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีเพียงใด ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด โดยรวมแล้วความมีประสิทธิภาพจึง หมายถึง การทำงานให้ ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสมควรสามัคคี มีสันติภาพและความสุขร่วมกัน เป็นผลดีต่อ ส่วนรวมและผู้ รับบริการ แต่ ใช้เวลา แรงงาน และงบประมาณน้อย

วิทยา ด้านธำรงกุล (2546) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ อย่างคุ้มค่าเพื่อให้สามารถ บรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพจึงถูกวัดในรูปแบบของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ ไปเมื่อเทียบกับผลผลิตที่ได้ เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ใช้ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน

Simon (1960) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจเกี่ยวกับการทำงานของเครื่องจักร โดยพิจารณาว่างานใดที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ดูได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลผลิต ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่หากเป็นระบบการทำงานของภาครัฐ ต้องนำความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาขอรับบริการรวมอยู่ด้วยซึ่งอาจเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

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

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, และสมชาย หิรัญกิตติ (2547) ได้ให้ความหมายไว้ในหนังสือ ศัพท์การบริหารว่า ประสิทธิภาพ มีหลายความหมาย คือ

1. ความสามารถในการผลิตผลลัพธ์ที่ต้องการ ด้วยการใช้พลังงาน เวลา วัสดุ หรือปัจจัยอื่น ๆ ต่ำที่สุด
2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้า และผลที่ออกมา เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำที่สุด
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ” ของงานวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาของพนักงานที่ให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง และได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความ และความหมายในเรื่องของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

Zaleanick (1958) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานจะดีมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติว่าจะได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งภายนอก และภายใน มากน้อยเพียงใด ซึ่งถ้าหากว่าผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองมาก การปฏิบัติงานก็ย่อมมี ประสิทธิภาพมากด้วยเช่นกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความต้องการภายนอก ได้แก่
 - 1.1 รายได้หรือค่าตอบแทน
 - 1.2 ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
 - 1.3 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
 - 1.4 ตำแหน่งหน้าที่
2. ความต้องการภายใน ได้แก่
 - 2.1 ความต้องการเข้าหมู่คณะ
 - 2.2 ความต้องการแสดงความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรักใคร่

Kast and Rosenzweig (1985 อ้างใน ดิน ปรัชญพฤทธิ และ ไกรยุทธ ชีรตยาสินันท์, 2537: 26) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลงานและประสิทธิภาพของการบริหารงานมีอยู่ทั้งสิ้น 32 ประการด้วยกัน คือ

1. การพัฒนาเทคโนโลยีและวัตถุดิบ
2. ผลงานของคนงาน
3. ความสามารถของคนงาน
4. ความรู้ ซึ่งรวมถึงการศึกษา ประสบการณ์ การฝึกอบรม และความสนใจของคนงาน
5. ทักษะ ซึ่งรวมทั้งความถนัดและบุคลิกภาพ
6. การจูงใจ
7. สภาพการทำงาน ซึ่งรวมถึง แสงสว่าง อุณหภูมิ ระยะเวลาหยุดพัก ความปลอดภัย
8. ความต้องการส่วนบุคคล
9. กิจกรรมในและนอกเวลางาน ทั้งนี้ รวมถึงการรับรู้ ระดับความใฝ่ฝันของบุคคล
10. จังหวะชีวิต ทั้งนี้ รวมถึงสภาพเศรษฐกิจโดยทั่วไป และสถานการณ์ของแต่ละบุคคล
11. สภาพทางสังคม
12. องค์การที่เป็นทางการ
13. โครงสร้างองค์การ
14. บรรยากาศของภาวะผู้นำ
15. ประสิทธิภาพขององค์การ
16. นโยบายการบริหารงานบุคคล การบรรจุแต่งตั้งการคัดเลือกบุคลากร ระดับเงินเดือน
17. การสื่อข้อความ
18. สภาพแวดล้อมที่เฉพาะเจาะจงของงานและเวลา
19. องค์การที่ไม่เป็นทางการ
20. ขนาดขององค์การ
21. ความเหนียวแน่นของกลุ่มและองค์การ
22. วัตถุประสงค์หรือนโยบายขององค์การ
23. ผู้นำองค์การ
24. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
25. ทักษะในการวางแผน และความรู้ทางด้านเทคนิค
26. ประเภทของภาวะผู้นำ
27. การบริหารงานแบบขาดการดูแล (laissez-faire)

28. การควบคุมงานอย่างใกล้ชิดหรือแบบเผด็จการโดยการเน้นงาน
29. การควบคุมงานแบบประชาธิปไตย โดยเน้นจิตใจของคนงานเป็นหลัก
30. การมีส่วนร่วม
31. ผลรวมตั้งแต่ ข้อ (1) ถึงข้อ (30)
32. สหภาพแรงงาน

Dubrin (1984 อ้างใน ดิน ปรัชญพฤทธิ และ ไกรยุทธ ชีรตยาสินันท์, 2537: 28) กล่าวว่า การที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นนั้น ผู้ปฏิบัติงานควรมีทักษะและเทคนิคดังต่อไปนี้

1. ตั้งวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน
2. การจัดลำดับความสำคัญก่อน – หลังของการปฏิบัติงาน
3. การเน้นภารกิจที่ให้ผลผลิตสูง
4. การจัดการกิจที่จะให้ผลผลิตต่ำ ให้ลดลง หรือหมดสิ้นไป
5. การจัดตารางเวลาสำหรับแต่ละภารกิจเอาไว้
6. การเผื่อเวลาสำหรับภารกิจที่อาจจะกินเวลานาน
7. การปฏิบัติภารกิจที่คล้ายคลึงกันในช่วงเวลาเดียวกัน
8. การปฏิบัติภารกิจแต่ละประเภทต่อหนึ่งครั้ง
9. การจับปัญหาความใจเล็ก ๆ น้อย ๆ ให้หมดไป
10. การมอบอำนาจให้ผู้อื่นปฏิบัติงานแทน หากเห็นว่าผู้นั้นมีความเหมาะสม
11. การปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่สามารถทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด
12. การใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยจัดตารางการทำงาน
13. การแบ่งชอยงานออกเป็นส่วน ๆ เพื่อสะดวกในการปฏิบัติ
14. การใช้เวลาให้เป็นประโยชน์สูงสุด
15. การกำหนดเวลาแล้วเสร็จของแต่ละงานเอาไว้
16. การหยุดปฏิบัติงานเมื่อเห็นว่าจะก่อให้เกิดผลผลิตต่ำ

Super (1953 อ้างใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553) ได้กล่าวถึง พื้นฐานทฤษฎีการพัฒนาการทางอาชีพ (Theory of Vocational Development) ไว้ 9 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความแตกต่างกันในด้านความสามารถ ความสนใจและบุคลิกภาพ

2. ความแตกต่างของบุคคลแต่ละคน ทำให้เขาเหมาะสมกับอาชีพต่างกันออกไป
3. ในงานแต่ละอาชีพ แม้ต้องการบุคคลที่มีลักษณะบางอย่างก็ตามแต่ก็มีความกว้างมากพอที่บุคคลที่มีบุคลิกภาพใกล้เคียงสามารถประกอบอาชีพอื่นได้ เช่นกัน
4. ความพึงพอใจของบุคคล ความสามารถ สถานการณ์ที่เขาดำรงชีวิตอยู่ ตลอดจนกระทั่งความคิดรวบยอดเกี่ยวกับตนเอง มีการเปลี่ยนแปลงไปตามเวลาและประสบการณ์ ทำให้การตัดสินใจเลือกอาชีพของบุคคลอาจมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเสมอ
5. ชีวิตเป็นกระบวนการไม่หยุดนิ่ง
6. องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อ รูปแบบแนวทางอาชีพของบุคคล คือ ระดับสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของพ่อแม่ ความสามารถทางด้านสติปัญญา ลักษณะของบุคลิกภาพและโอกาสที่เขาจะได้มีประสบการณ์ทางอาชีพต่าง ๆ
7. การพัฒนาทางอาชีพ เป็นการพัฒนาทางจิตใจ และรูปร่างกายผสมไปกับกระบวนการแสดงออกของความคิดรวบยอดของบุคคล
8. การเข้าสู่อาชีพของบุคคลมักจะถูกกำหนดโดยกระบวนการประนีประนอมระหว่างตัวบุคคลกับตัวแปรทางสังคม เช่น ระหว่างสภาพที่มีอยู่กับสภาพความเป็นจริง
9. ความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับ
 - 9.1 ความสามารถ ความสนใจ บุคลิกภาพ และค่านิยมของเขามีโอกาสได้แสดงออกมากน้อยเพียงใดในงานที่ทำ
 - 9.2 ประสบการณ์ที่เขาได้ รับจากการทำ งาน สอดคล้องกับภาพพจน์ของตัวเองที่ต้งขึ้นมากน้อยเพียงใด

Peterson and Plowman (1953 อ้างใน คทาธุธร พรหมายน, 2545: 9) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบว่าหมายถึง การลด

ต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายถึงคุณภาพของการมีประสิทธิภาพ (quality of effectiveness) และความสามารถในการผลิต (competence and capability) และ ในการดำเนินงาน ทางด้านธุรกิจที่จะถือว่า มี ประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้า หรือบริการในปริมาณและ คุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อกำหนดถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการ เงินที่ มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจ มีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (cost) คุณภาพ (quality) ปริมาณ (quantity) และวิธีการ (method) ในการผลิต

Millet (1954 อ้างใน สถิต คำลาเลียง, 2544: 13) ได้ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ มวลมนุษย์ และได้รับผลกำไร จากการปฏิบัติงานนั้น (human satisfaction and benefit produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความ พึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดย พิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538: 2) กล่าวถึงประสิทธิภาพว่าเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่ วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้าน เงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้ มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิต และผลลัพธ์ (output) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิด ประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการ เป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2526: 198) นิยามว่าประสิทธิภาพ หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

สมพงษ์ เกษมสิน (2519 อ้างใน คหาวิฐ พรหมายน, 2545: 14) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Harring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการงานให้มี ประสิทธิภาพในหนังสือ "The Twelve Principles of Efficiency" ซึ่งได้รับการยกย่อง และกล่าวขานกันมาก โดยหลัก 12 ประการมีดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความรวดเร็ว มีสมรรถภาพ มีการลงทะเบียบเป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานเสร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก่งานได้
12. ให้บำเหน็จแก่งานที่ดี

นอกจากนี้ยังมีแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น และมีนักทฤษฎีหลายท่านได้ศึกษาและสรุป เป็นปัจจัยสำคัญ ๆ ที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

Becker and Neuhauser (1975 อ้างใน คหาวิฐ พรหมายน, 2545: 12) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การ (model of organization efficiency) โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การนอกจากจะพิจารณาถึง ทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์การ คือ การบรรลุเป้าหมายแล้วองค์การในฐานะที่เป็นองค์การในระบบเปิด (open system) ยังมีปัจจัย ประกอบอีกดังแบบจำลองในรูปสมมติฐานซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้น มีความซับซ้อนต่ำ (low task environment complexity) หรือมีความแน่นอน (certain) มีการกำหนดระเบียบ ปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมี ประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่า องค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยาก และ ซับซ้อนสูง (high task environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (uncertain)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันไปจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผล การทำงานที่สามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์ มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมาก กว่าตัวแปรแต่ละ ตัวตามลำพัง

นฤมล กิตตะยันทน์ (2527 อ้างใน คทาวิฑูร พรหมายน, 2545: 15-16) ได้เสนอ ว่า การ ปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (individual attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

1.1 demographic characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติเผ่าพันธุ์

1.2 competence characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัด และความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสม ประสบการณ์

1.3 psychological characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทักษะคติ ค่านิยม การรับรู้ในเรื่องต่างๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (work effort) จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจ ในการ ทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความ ตั้งใจ เพราะว่าคนที่

แรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและ กำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่แรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (organization support) ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อ กำลังใจ ผู้ปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลัง ของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษา ความรู้ความสามารถ ความ ถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่าง จากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำ ปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการ ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ข้าราชการผู้นั้นมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้น เรื่อย ๆ

มานิช สุขฤกษ์ และคณะ (2523 อ้างใน สถิต คำลาเลียง, 2544: 18-19) ได้ กล่าวถึง ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่

- 1.1 เพศ
- 1.2 จำนวนสมาชิกในครอบครัว
- 1.3 อายุ
- 1.4 ระยะเวลาในการทำงาน
- 1.5 สถิติปัญญา
- 1.6 ระดับการศึกษา
- 1.7 บุคลิกภาพ

2. ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่

- 2.1 ชนิดของงาน
- 2.2 ทักษะความชำนาญ
- 2.3 สถานภาพทางอาชีพ

2.4 สถานภาพทางภูมิศาสตร์

2.5 ขนาดของธุรกิจ

3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร

3.1 ความมั่นคง

3.2 รายได้

3.3 สวัสดิการ

3.4 โอกาสก้าวหน้าในงาน

3.5 สภาพการทำงาน

3.6 ผู้ร่วมงาน

3.7 ความรับผิดชอบ

3.8 การจัดการ

ปัจจัยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้น สมยศ นาวิการ (2544: 14) กล่าวว่า มีปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์การ คือ

1. กลยุทธ์ (strategy) คือ กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อน จุดแข็ง ภายในองค์การ โอกาสและอุปสรรคภายนอก

2. โครงสร้าง (structures) โครงสร้างขององค์การที่เหมาะสมจะช่วยให้การ ปฏิบัติงาน

3. ระบบ (systems) ระบบขององค์การที่จะบรรลุเป้าหมาย

4. แบบ (styles) แบบของการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ

5. บุคลากร (staff) ผู้ร่วมองค์การ

6. ความสามารถ (skill)

7. ค่านิยม (shared values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

แนวคิดเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำหรับแนวคิดเรื่องปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัย ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน นั้น มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัย สำคัญๆ ที่น่าสนใจ ดังนี้

Becker and Neuhauser (1975 อ้างใน โสฬส ปัญจะวิสุทธิ, 2541) ได้เสนอตัวแบบจำลอง เกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลิตผลขององค์กร คือการบรรลุเป้าหมายแล้วองค์การในฐานะที่เป็นองค์การในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยประกอบอีกคงแบบจำลองในรูป สมมติฐานซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรความซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainly) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติ ในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วน แน่ชัดจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพของ องค์กรมากกว่า องค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง (High- Task Environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertainly)
2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็น ได้มีผลทำให้ ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย
3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ
4. หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลของ การทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัว แปรแต่ละตัว ตาม ลำพัง

Becker (1975) ยังเชื่ออีกว่า การสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้ (Visibillity Consequences) มีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถ ทดลองและ

เลือกเปรียบเทียบปฏิบัติได้ เปรียบปฏิบัติ และผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Katz and Kahn (1978) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ ศึกษาองค์การระบบเปิด (Open System) เช่นกัน ก็ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เขากล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประ สติทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้า เปรียบเทียบกับผลผลิตที่ ได้นั้น จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อน จากความเป็นจริงของ องค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายของ องค์กรนั้น ปัจจัยต่างๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิ ภาพในองค์กรด้วย

Frederick Hertzberg (1968 อ้างใน โสฬส ปัญจะวิสุทธิ, 2541) ได้ศึกษาการบริหารงานใน แบบวิทยาศาสตร์โดยได้นำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ และความ สัมพันธ์ ระหว่าง ผู้ปฏิบัติงานมาศึกษาร่วมกันเพื่อให้ได้ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคคล ปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ดังนั้นเขาจึงได้ศึกษาวิจัยถึงทัศนคติของบุคคล ที่พอใจ ในการทำงาน และไม่พอใจใน การทำงานพบว่า บุคคลที่พอใจในการทำงานนั้นประกอบ ด้วยปัจจัยดังนี้

1. การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
2. การที่ได้รับการยกย่องนับถือเมื่อทำงานสำเร็จ
3. ลักษณะเนื้อหาของงานเป็นสิ่งที่น่าสนใจ
4. การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น
5. ความก้าวหน้าในการทำงาน
6. การที่ได้รับโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานที่เป็นส่วนที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้ คือ

1. นโยบายและการบริหารองค์กร
2. การควบคุมการบังคับบัญชา
3. สภาพการทำงาน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน

5. ค่าตอบแทน
6. สถานภาพ
7. การกระทบกระเทือนต่อชีวิตส่วนตัว
8. ความปลอดภัย

นักวิชาการที่ได้ทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพ ในการบริหารงานที่สำคัญ ซึ่งได้กล่าวเพิ่มเติมถึงหลักการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คือ

สมพงษ์ เกษมสิน (2521: 30) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Haning Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ "The Twelve Principles of Efficiency" ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการมี ดังนี้คือ

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความรวดเร็ว มีสมรรถภาพ มีการลงทะเบียนเป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานเสร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก้สอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

สมยศ นาวิการ (2529: 6) กล่าวถึงแนวความคิดของ (Thomas J. Peters) ซึ่งเสนอ ปัจจัย 7 ประการ (7-S) ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อน และจุดแข็งภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก

2. โครงสร้าง (Structure) โครงสร้างขององค์การที่เหมาะสมจะช่วยในการปฏิบัติงาน
3. ระบบ (Systems) ระบบขององค์การที่จะบรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (Styles) แบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ
5. บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์การ
6. ความสามารถ (Skill)
7. ค่านิยม (Shared Values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์การ

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานจากแนวคิดและทฤษฎีที่ได้ศึกษามา เพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ กล่าวคือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานถือเป็นส่วนหนึ่งของผลการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพ ไม่ได้ ถ้าหากว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิผล ซึ่งหมายความว่า การปฏิบัติงานจะไม่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งเป็นกิจกรรมทาง ด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อย

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของงานวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง ซึ่งจัดทำโดยฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์และได้รับการยอมรับจากองค์การ COPC (Customer Operation Performance Center) บริษัทโทรคมนาคมแห่งนี้เป็นองค์กรแรกในประเทศไทยที่ได้รับรองมาตรฐาน COPC ในปี 2556 โดยมีมติในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ไว้ 5 ด้านดังนี้

1. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ (Speed / Productivity)

- 1.1 เวลาเฉลี่ยของการรับสายเพื่อให้บริการลูกค้า
- 1.2 ระยะเวลาเฉลี่ยในการพักสายชั่วคราว

- 1.3 การบันทึกข้อมูล
- 1.4 อัตราการเปิดงานและปิดงานแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าภายในระยะเวลาที่กำหนด
2. ด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน (Knowledge)
 - 2.1 คะแนนทดสอบความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
3. ด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า (Customer Satisfaction)
 - 3.1 การโอนสายเข้าระบบประเมินการให้บริการอัตโนมัติ
 - 3.2 คะแนนการประเมินผลการให้บริการจากลูกค้าที่เข้าสู่ระบบการประเมิน
 - 3.3 ข้อร้องเรียนการให้บริการจากลูกค้า
4. ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน (Discipline)
 - 4.1 อัตราการขาดงาน ลางาน มาสาย การละทิ้งหน้าที่
 - 4.2 การปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท
5. ด้านคุณภาพในการให้บริการ (Quality)
 - 5.1 อัตราการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้สำเร็จในสายแรก
 - 5.2 คะแนนคุณภาพจากฝ่ายตรวจสอบและควบคุมคุณภาพ

ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์

วิวัฒนาการของ Call Center ในเมืองไทย

เมื่อ 10 ปีที่ผ่านมา ถ้าพูดถึง Call Center ในเมืองไทย จะมีคนรู้จักน้อยมาก ส่วนใหญ่จะรู้จักเพียงเป็น Operator ต่อสายไปยังส่วนงานต่าง ๆ ในบริษัทเท่านั้น โดยมีวิวัฒนาการ ขึ้นมาเรื่อยๆ จากการดูแลงานหลังการขาย (After Sale Service) หรือเป็นศูนย์กลางการติดต่อ (Single Point of

Contact) อาทิเช่น ลูกค้าโทรมาติดต่ออยากคุยกับพนักงานฝ่ายขายหรือฝ่ายบัญชีก็ต้องโทรตรงไปฝ่ายขายหรือฝ่ายบัญชี

ซึ่งอยู่ในเชิงถามมาตอบไป มาเรื่อยจนเป็นรูปแบบ Call Center ในหลากหลายธุรกิจ ซึ่งทั้งหมดมีต้นแบบมาจากต่างประเทศทั้งสิ้น

ในต่างประเทศใช้ Call Center ในการจัดการลูกค้ามาก่อนบ้านเราหลายสิบปีหรือที่เรียกว่า Customer Service หน่วยงานบริการลูกค้า ซึ่งบริษัทในต่างประเทศทราบถึงศักยภาพของงาน Call Center เป็นอย่างดี และเล็งเห็นถึงความจำเป็นที่ต้องจัดตั้ง Call Center ไว้ใช้เองสำหรับบริษัท

บริษัท AIS เป็นบริษัทแรกของเมืองไทยที่จัดตั้ง Call Center ขึ้นมาเมื่อปี 1997 โดยบริษัท AIS ทำการศึกษาขั้นตอนการบริหารจัดการอย่างจริงจังโดยนำต้นแบบจากต่างประเทศที่มีจัดตั้ง Call Center หลาย ๆ แห่ง เป็นต้นแบบหลักและนำมาประยุกต์ให้เข้ากับงานบริการของ AIS

โดยภาพรวมช่วงนั้น ผู้คนเริ่มให้ความสนใจ AIS Call Center มากขึ้นและบูมมาก และเริ่มสอบถามว่า ทำไ ม่พนักงานถึงพูดเหมือนกันหมด ทำไมพูดจาสุภาพเป็นทางการ หรือโทรมาแล้วสามารถแก้ไขปัญหาได้ สอบถามข้อมูลอะไรก็สามารถตอบได้

วิวัฒนาการของ AIS ในช่วง 4-5 ปีที่ผ่านมาจะเปลี่ยนแปลงค่อนข้างรวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการมากขึ้น

ในปัจจุบันนี้การติดต่อเข้ามาที่ AIS Call Center มีทางเลือกในการติดต่อมากขึ้น นอกเหนือจากที่ลูกค้ายกโทรศัพท์คุยกับพนักงาน ซึ่งแบ่งเป็น Human Touch Point และ Non Human Touch Point ไว้รองรับลูกค้าจำนวนมาก

Human Touch Point ประกอบด้วย Inbound Call ,Outbound Call ในส่วนของ Non Human Touch Point เป็นการนำเอาเทคโนโลยีอันทันสมัยมาบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่นติดต่อผ่าน Web, E-mail, Web Cam, SMS to Call Center, Thai Speech Recognition (ระบบโต้ตอบอัตโนมัติโดยการจับเสียงของลูกค้าโดยไม่ต้องสัมผัสปุ่มเมนู) และ IVR (Interactive Voice Response) ระบบตอบรับอัตโนมัติ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้คือ Trend ที่เป็นแนวโน้มวิวัฒนาการ

ของ Call Center ในปัจจุบันที่ลูกค้าจะได้สัมผัสเพิ่มขึ้น เพื่อตอบโต้ตอบสนองความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

วิวัฒนาการอีกอย่างหนึ่งของธุรกิจ Call Center คือ ชื่อที่เรียกเปลี่ยนไปจากเดิม จากคำว่า Call Center เป็น Contact Center โดยมีความต่างก็คือ การเป็น Call Center นั้นเป็นการติดต่อแบบทางเดียวคือลูกค้าเป็นผู้ติดต่อมาหาเจ้าหน้าที่ (One Way Communication) แต่การที่เป็น Contact Center เป็นแบบ Two Way Communication มีช่องทางและ Media ในการติดต่อเพิ่มมากกว่าเดิมเต็มรูปแบบมีศักยภาพในการเข้าถึงลูกค้าหรือทำธุรกิจได้อย่างครบวงจรกว่า ซึ่งทั้งหมดนี้ มาจากแนวคิดที่มาจากต่างประเทศทั้งอเมริกาหรือยุโรป ซึ่งเป็นประเทศต้นแบบของงาน Call Center

ส่วน Call Center ในภูมิภาคเอเชีย ที่ทำกันเป็นอุตสาหกรรมมาก คือที่ประเทศอินเดีย เมืองบังกอลอร์ เป็นเมืองอุตสาหกรรมด้าน IT ที่ทันสมัยและมีการทำธุรกิจ Outsourcing ที่ใหญ่แห่งหนึ่งของโลก ที่เรียกกันว่า Business Process Outsourcing Offshore (BPO) มีการทำ Call Center ทั้งเมืองเป็นอุตสาหกรรม

การพัฒนา Software Application ของ Call Center โดยเฉพาะทำกันมาเป็น 10 ปี ซึ่งบริษัททั้งในอเมริกาและอังกฤษ นับพันบริษัท อาทิเช่น บริษัท General Motors, IBM, AT&T, HP, Dell และ Du Pont เป็นต้น ใช้บริการ Outsourcing Call Center ในอินเดีย เวลาลูกค้าติดต่อเข้า Call Center สายลูกค้าจะถูกส่งไปที่ประเทศอินเดีย โดยที่คนอเมริกัน ไม่รู้สึกละอายที่สายที่มีคนรับปลายทางไม่ใช่คนอเมริกันหรือคนอังกฤษ

ประเภทของศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์

ประเภทของศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ศูนย์ต้นทุน (Cost Centers) เป็นระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ประเภทหนึ่งที่ไม่ได้สร้างรายได้โดยตรงแก่บริษัท แต่เป็นระบบสนับสนุนการดำเนินงานของบริษัทให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

2. ศูนย์กำไร (Profit Centers) เป็นระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ ประเภทที่สร้างรายได้โดยตรงแก่บริษัท แต่ในบางครั้งศูนย์กำไรเป็นเพียงแหล่งที่นำมาซึ่งรายได้แก่บริษัท เช่น การขายด้วยการใช้โทรศัพท์ (Telemarketing) ติดต่อกับลูกค้าเป็นหลัก เป็นต้น

นอกจากนี้ระบบการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์อย่างครบวงจรจะแบ่งบริการออกเป็น 2 หมวด ได้แก่

1. ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า (Inbound Call) ซึ่งมีบริการในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1.1 บริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการ (General Product/Service Inquiry) บริการรับสายลูกค้า เพื่อให้ข้อมูล ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับสินค้าและบริการผ่านทางโทรศัพท์ เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าและเป็นช่องทางหนึ่งในการประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการ พร้อมจัดเก็บข้อมูล ซึ่งสามารถนำข้อมูลนี้ไปใช้ในการวางแผนงานได้ในอนาคต

1.2 บริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงิน (Billing Inquiry) บริการรับสายลูกค้า เพื่อให้ข้อมูล ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับใบแจ้งค่าบริการต่าง ๆ ยอดค่าใช้จ่าย เงื่อนไขการชำระเงิน สถานที่รับชำระค่าบริการ ตลอดจนให้ข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ซึ่งสามารถนำข้อมูลการสอบถามของผู้ใช้บริการไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงระบบงานให้ดียิ่งขึ้น

1.3 บริการรับคำติชมหรือเรื่องร้องเรียน (Customer Feedback/Complaint Handling) บริการรับคำติชมหรือเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ให้ข้อมูลเพิ่มเติมและแก้ไขสถานการณ์ต่างๆ ให้กับลูกค้า ซึ่งเป็นช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้า เป็นการรักษาและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ

1.4 บริการให้คำปรึกษาด้านเทคนิคและการแก้ปัญหา (Technical Support/Help Desk) บริการให้คำปรึกษาด้านเทคนิคและแก้ปัญหาการใช้งาน เพื่อช่วยเหลือหรือแก้ปัญหาจากการใช้งานแก่ลูกค้า อาทิเช่น ปัญหาด้าน IT หรือการใช้เครื่องมือต่าง ๆ เป็นการแบ่งเบาภาระในการให้บริการหลังการขาย

1.5 บริการงานลงทะเบียนต่าง ๆ (Event Registration) บริการรับลงทะเบียนและจองที่นั่งงานสัมมนา บัตรชมคอนเสิร์ต ละคร ภาพยนตร์ ทางโทรศัพท์ เป็นการอำนวยความสะดวกและประหยัดเวลาให้แก่ลูกค้า

1.6 บริการรับคำสั่งซื้อสินค้าและบริการ (Order Taking & Dispatching) บริการรับคำสั่งซื้อสินค้าและบริการ ผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งจะสร้างความสะดวกให้กับลูกค้า และแบ่งเบาภาระในการรับและจัดการกับคำสั่งซื้อสินค้า ทั้งนี้ระบบสามารถจัดส่งข้อมูลการสั่งซื้อไปให้ได้ในพื้นที่ผ่านระบบการสื่อสารออนไลน์

2. ศูนย์บริการติดต่อลูกค้า (Outbound Call)

2.1 บริการขายสินค้าทางโทรศัพท์ (Tele-sale) บริการนำเสนอ แนะนำและขายสินค้าทางโทรศัพท์ สามารถเพิ่มรายได้ ประหยัดค่าใช้จ่ายและลดความยุ่งยากในการว่าจ้างพนักงานขาย หรือจัดตั้งสาขา สถานที่ในการขาย เป็นการเพิ่มช่องทางในการจัดจำหน่ายสินค้าและบริการอีกทางหนึ่ง

2.2 บริการแนะนำสินค้าหรือโปรโมชัน (Product Introduction) บริการแนะนำสินค้าหรือโปรโมชันต่าง ๆ ทางโทรศัพท์ ทำให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็วเป็นการสื่อสาร 2 ทาง ซึ่งสามารถตอบข้อสงสัยหรือสร้างความเข้าใจให้กับลูกค้าของคุณได้ในทันที

2.3 บริการด้านเร่งรัดหนี้สิน (Collection Management) บริการโทรหาลูกค้าเพื่อแจ้งเตือนให้ชำระค่าสินค้าและบริการที่เกินกำหนดเวลาชำระ ช่วยลดการสูญเสียรายได้และโอกาสการเกิดหนี้สูญ โดยยังคงรักษาความสัมพันธ์ที่ดีของคุณกับลูกค้าไว้

2.4 บริการสำรวจข้อมูลการตลาดทางโทรศัพท์ (Market Tele-Survey) บริการสำรวจข้อมูลการตลาดครบวงจร ตั้งแต่การออกแบบสอบถาม สอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ วิเคราะห์ผล ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงกิจกรรมทางการตลาดที่ได้ดำเนินการไปนั้นเป็นไปตามจุดมุ่งหมายหรือไม่ และใช้เป็นแนวทางในการวางแผน/ปรับปรุง แผนการตลาด การพัฒนาสินค้าและบริการ

2.5 โปรแกรมเพิ่มความพึงพอใจ อดลูกค้า (Customer Loyalty & Retention) บริการโทรติดต่อเพื่อดึงดูดลูกค้าที่เริ่มใช้สินค้า และบริการหรือแจ้งข่าวสารแนะนำสินค้าหรือโปรโมชัน รวมถึงสิทธิพิเศษต่างๆ สำหรับลูกค้าเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

2.6 การจูงใจลูกค้าเก่าให้กลับมาใช้บริการ (customer Win-Back) บริการโทรติดต่อลูกค้าของคุณที่ไม่ได้ใช้หรือยกเลิกการใช้สินค้าและบริการ เพื่อชักชวนให้กลับมาใช้สินค้าและบริการของคุณอีกครั้ง

2.7 บริการ Direct mail และติดตามผล (Direct Mail & Follow-up) บริการ Direct mail เป็นการส่งจดหมายผ่านสื่อไปรษณีย์ไปยังกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ เช่น ชักชวนให้มาทดลองใช้สินค้าและบริการของคุณ พร้อมทำการโทรติดตามผลกับกลุ่มเป้าหมาย

2.8 บริการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction Survey) บริการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า เพื่อให้คุณทราบว่าสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าของคุณได้รับนั้นสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้ามากเพียงไร พร้อมการสรุปผลการสำรวจและข้อมูลต่างๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงเพิ่มเติมสินค้าและบริการของคุณต่อไป

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับคอลเซ็นเตอร์ (Telephony System)

ส่วนประกอบหลักของระบบคอลเซ็นเตอร์ มีดังนี้

1. ระบบกระจายสายโดยอัตโนมัติ หรือ Automatic Call Distribution (ACD)
2. ตู้สาขาโทรศัพท์ PBX หรือ PC/ PBX
3. ระบบบริการข้อมูลจากฐานข้อมูลเป็นเสียง หรือระบบตอบรับอัตโนมัติ Interactive Voice Response (IVR)
4. ระบบเชื่อมต่อข้อมูลตอบรับอัตโนมัติ Computer Telephony Integration (CTI)
5. ระบบเก็บฐานข้อมูล (Database Server) และเครื่องคอมพิวเตอร์ (PC Workstation)
6. Application Software และ Knowledge Management (KM)
7. อุปกรณ์เสริมของระบบคอลเซ็นเตอร์ ได้แก่

- 7.1 ชุดโทรศัพท์ (Telephone set)
- 7.2 ชุดหูฟังพร้อมไมโครโฟน (Head set)
- 7.3 ชุดอุปกรณ์แหล่งจ่ายไฟฟ้า (UPS)
- 7.4 ชุดคอมพิวเตอร์ (Computer set)
- 7.5 อุปกรณ์สำนักงานอื่นๆ เช่น กระดาษ ปากกา สุ่มบันทึก เป็นต้น

ระบบเสริมของคอลเซ็นเตอร์ เพื่อให้การทำงานของคอลเซ็นเตอร์นั้น มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ได้แก่

1. ระบบบันทึกเสียง (Voice Logger System)
2. ระบบโทรออก (Outbound Auto Dialers)
3. ระบบ Workforce Management
4. จอแสดงข้อมูลของระบบ (Wallboard)
5. E-mail Web Server และระบบ Fax Server

บุคลากรสำหรับคอลเซ็นเตอร์ (Call Center) วิธีการในการคัดเลือกพนักงาน คอลเซ็นเตอร์ มีดังนี้

1. การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์
2. การสอบด้านจิตวิทยา (Attitude Test)
3. การสัมภาษณ์แบบพบหน้า
4. การสอบทักษะการพิมพ์ดีด และการใช้คอมพิวเตอร์
5. คุณสมบัติสำหรับ Call Center Agent ได้แก่
6. ด้านบุคลิกภาพ

7. มีมนุษยสัมพันธ์ดี แสดงออกทางพฤติกรรมโดยการทักทายผู้อื่น ยิ้มแย้มแจ่มใส อารมณ์ดี แสดงความมีน้ำใจกับผู้อื่นอยู่เสมอ
8. เป็นผู้มีใจรักงานบริการ แสดงออกทางพฤติกรรมโดย มักเสนอตนเองเป็นอาสาสมัคร หรือยินดีช่วยเหลือผู้อื่นเสมอ
9. เป็นผู้มองโลกในแง่บวกเสมอ และมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ
10. มีทักษะในการสื่อสารกับบุคคลอื่น
11. ด้านความสามารถทางวิชาชีพ
12. มีทักษะในการสนทนา ได้แก่ การใช้ภาษาพูดถูกต้อง คำพูดชัดเจน น้ำเสียงไพเราะน่าฟัง มีทักษะการฟัง การจับประเด็นการสนทนา และมีทักษะในการได้ตอบการสนทนา
13. มีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ และเครื่องใช้สำนักงานต่าง ๆ ได้ดี
14. สามารถพิมพ์ดีดได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
15. มีทักษะในการใช้อินเตอร์เน็ต
16. สามารถทำงานตามตารางเวลาที่กำหนดได้ (ทำงานเป็นกะได้)
17. ด้านความสามารถพิเศษเฉพาะบุคคล
18. สามารถสื่อสารได้ 2 ภาษา เช่น ภาษาไทย -ภาษาอังกฤษ ภาษาไทย -ภาษาญี่ปุ่น ภาษาไทย-ภาษาจีน ภาษาไทย-ภาษาพม่า เป็นต้น
19. มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งพนักงานคอลเซ็นเตอร์

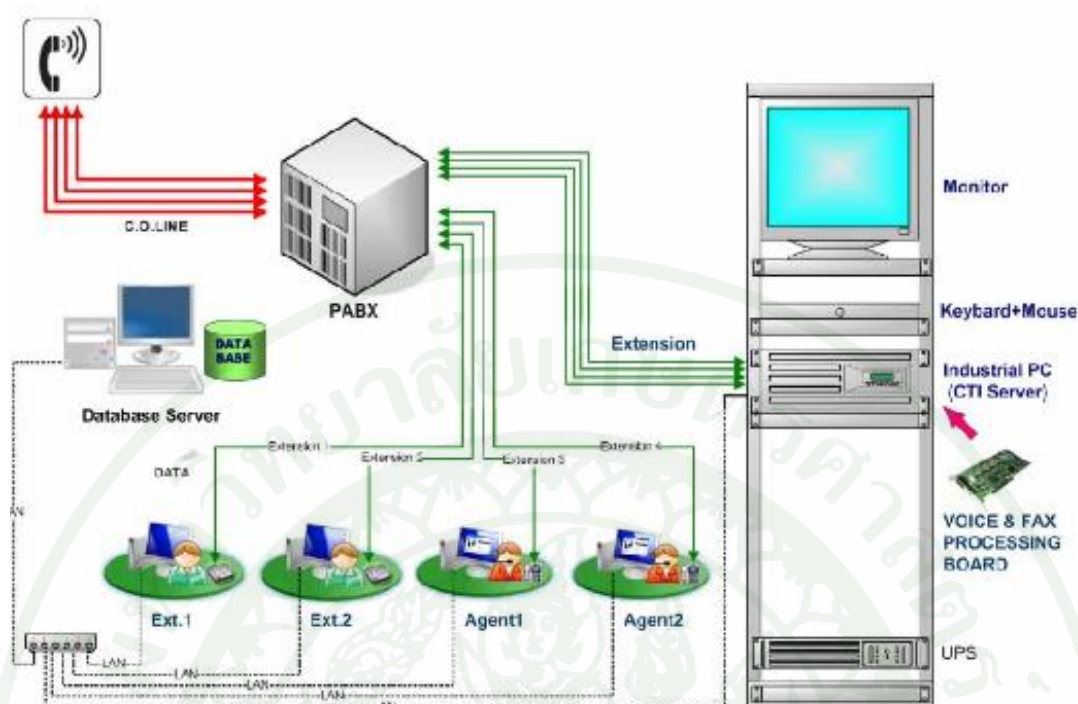
20. สามารถเรียนรู้งานใหม่ ๆ ได้เร็ว



ภาพที่ 4 อุปกรณ์การทำงานของคอลเซ็นเตอร์



ภาพที่ 5 สถานที่ทำงานของ Call Center



ภาพที่ 6 แสดงแผนผังการติดตั้งระบบ Call Center
ที่มา: บริษัท วอยซ์เทล จำกัด (2552)

แนวคิดและวิวัฒนาการแนวโน้มทางธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์

แนวโน้มทางธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ ในอนาคต

เทคโนโลยีที่หลากหลายของ ศูนย์บริการข้อมูล ลูกค้าทางโทรศัพท์ จะช่วยให้องค์กรพบแนวทางการเชื่อมต่อกับเทคโนโลยีขั้นสูงที่มีความฉลาด มีทักษะการจัดการเรื่องเส้นทาง (Skilled-Based Routing) หรือที่ เรียกว่า “Virtual Call Center” ที่เป็นสถาปัตยกรรมที่ทำให้องค์กรมีความรู้ความสามารถมากขึ้น ด้วยการใช้ทักษะพื้นฐานในด้านการจัดเส้นทาง แม้ว่าพนักงานจะปฏิบัติงานอยู่ที่ใดก็สามารถให้บริการได้ ทั้งนี้ ยังช่วยเป็นแนวทางการแก้ปัญหาในการบริการลูกค้าให้รวดเร็วยิ่งขึ้นเกิดความยืดหยุ่นในการจัดการในช่วงเวลาที่มีปริมาณสายเรียกเข้าหนาแน่น ในอนาคตพนักงานรับสายอาจทำงานอยู่ที่บ้าน โดยที่บริษัท ต้องเสียค่าใช้จ่ายการบำรุงพื้นที่น้อยลง ขณะเดียวกันเป็นการเพิ่มระดับการปฏิบัติงานของระบบ ศูนย์บริการข้อมูล ลูกค้าทางโทรศัพท์ ด้วยจากอัตราการเจริญเติบโตของอินเทอร์เน็ตทำให้ระบบ ศูนย์บริการข้อมูล ลูกค้า ทางโทรศัพท์แบบเดิมที่เป็นเพียงแต่การบริการด้วยโทรศัพท์ ถูกผนวกเข้ากับการ ได้ตอบทาง Web ความสามารถ

ในการรับ-ส่งแฟกซ์ และ e-mail ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือต่อระบบยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีการนำเทคโนโลยีมัลติมีเดีย มาไว้ในแพ็คเกจของ ศูนย์บริการข้อมูล ลูกค้าทางโทรศัพท์ ที่นำมาร่วมใช้ในช่องทางการตลาด และเสนอผลตอบแทนให้ลูกค้าด้วยช่องทางติดต่อหลายแนวทางที่กลายมาเป็น ศูนย์ดูแลแบบเสมือน (Virtual Customer Care Center) อินเทอร์เน็ตส่งผลให้เกิดการปฏิบัติในระบบ ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ เพื่อให้เกิดผลตอบแทนมากที่สุดในการรวมกันของโครงข่าย การสร้างโครงข่ายพื้นฐานเพื่อรองรับความต้องการใหม่ ๆ การใช้งานมัลติมีเดียในโครงข่ายมากขึ้น ทั้งนี้ โครงข่ายต้องมีความสามารถในการจัดการเรื่องนโยบายพื้นฐานและมีวิสัยทัศน์การจัดการเมื่อเกิดวิกฤติต่อโครงข่าย ด้วยการสนับสนุนในมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือ การลงทุนใน Bandwidth มากขึ้น เพื่อการรองรับปริมาณข้อมูลที่มีปริมาณมาก และความสามารถด้านการจัดการนโยบายพื้นฐานของโครงข่าย จะช่วยให้องค์กรปรับปรุงหรือพัฒนาสู่แนวทางใหม่ของระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ และการให้บริการได้อย่างทั่วถึง

วงจรเพื่อการบริหารลูกค้าของศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์

ระบบ Call Center จะมาช่วยสนับสนุนให้วงจรเพื่อการบริหารลูกค้าในขั้นตอนต่าง ๆ ซึ่งมี 3 ขั้นตอน ได้แก่

1. ขั้นตอนการแสวงหาลูกค้ารายใหม่ (Acquisition Stage) ระบบ Call Center จะมีประโยชน์ในด้านการตลาดและกิจกรรมการขาย เมื่อมีกลุ่มเป้าหมายแล้วก็จะมีแคมเปญด้วยการใช้ Outbound Campaign หรือ การส่งเอกสารโฆษณาส่งเสริมการขายไปยังลูกค้าเป้าหมาย
2. ขั้นตอนการส่งเสริมกิจกรรม (Enhancing Stage) เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าด้วยการนำเสนอรูปแบบการขายในแบบเกี่ยวเนื่อง (Cross-Selling) และแบบการเสนอขายในระดับคุณภาพสูงขึ้น (Up-Selling) การนำบทบาทของ Call Center เข้าแสวงหาลูกค้ารายใหม่และรักษาความสัมพันธ์กับฐานลูกค้าเดิม มีช่องทางการติดต่อสื่อสารหลายช่องทาง (Multi Channels) เพื่อให้ลูกค้าเลือกวิธีการติดต่อที่สะดวก รวดเร็ว มีความประทับใจ และตอบสนองต่อความต้องการแท้จริง ทั้งนี้ ควรต้องกำหนดมาตรฐานคุณภาพการบริการไว้ และมีการฝึกฝนอบรมพนักงานและมีการมุ่งความสนใจกับทุกสายเรียกเข้า
3. ขั้นตอนการรักษาฐานลูกค้าเดิม (Retain Stage) การมุ่งเน้นความสนใจ เอาใจใส่มีการพัฒนาและนำเสนออย่างมีคุณภาพในบริการ ตอบสนองความต้องการลูกค้าอย่างแท้จริง พยายาม

รักษาลูกค้าเดิมไว้ให้นานที่สุดเท่าที่จะสามารถจะเป็นการสร้างผลตอบแทนแก่บริษัทฯ ซึ่งค่าใช้จ่ายต่อลูกค้ายรายใหม่หนึ่งรายจะเป็น 5 เท่าของค่าใช้จ่ายในการรักษาลูกค้าเดิม หนึ่งราย การจะมีระบบบริหารจัดการ ศูนย์บริการข้อมูล ลูกค้าทางโทรศัพท์ที่ดีต้องทำให้เกิดทั้งคุณภาพการบริการให้สูงที่สุดพร้อม ๆ กับการฝึกฝนอบรมพนักงานผู้มีส่วนสำคัญยิ่งต่อการบริการลูกค้า

หลักการบริหารระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์

1. การกำหนดเป้าหมายการบริการ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการให้บริการ และผู้ให้บริการแต่ละสายควรมีทางเลือกอื่นเพื่อการติดต่อสื่อสาร ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องพิจารณาเพื่อกำหนดเป้าหมาย เพราะหากลูกค้าไม่สามารถติดต่อด้วยโทรศัพท์ ก็ควรติดต่อได้ด้วยเว็บไซต์ มิฉะนั้นลูกค้าอาจจะไปใช้บริการของกลุ่มคู่แข่งแทน ผู้ให้บริการจะต้องเน้นความสำคัญกับคุณภาพในการบริการมากกว่าจำนวนของลูกค้าที่สามารถให้บริการได้ ถ้าผู้ให้บริการสามารถให้บริการผ่านเว็บไซต์ได้ อัตราการวางสายจะสะท้อนให้เห็นถึงจากการใช้บริการแบบออนไลน์ โดยมีการเลือกในการบริการด้วยแฟกซ์ อินเทอร์เน็ต และศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ ผู้บริหารต้องเข้าใจลูกค้าและตั้งเป้าหมายที่เหมาะสมกับบริการของตน และความคาดหวังของผู้บริหารระดับสูง

2. อัตราการวางสายก่อนได้รับบริการ (Abandonment Rate) อัตราการวางสายเป็นมาตรฐานที่ได้รับความนิยมในการ ประเมินศูนย์บริการข้อมูล ลูกค้าทางโทรศัพท์ แต่ทั้งนี้ก็ต้องแล้วแต่มุมมองของแต่ละธุรกิจ เวลาในการวางสายอาจเกิดขึ้นตลอด โดยขึ้นอยู่กับช่วงเวลาในแต่ละวันการส่งเสริมการขาย ความอดทนของผู้โทร และประเภทของธุรกิจ การมีทางเลือกเพื่อการติดต่อในช่องทางอื่นที่จัดไว้จะช่วยให้อัตราการวางสายลดลง และช่วยลดภาระการทำงานของพนักงานรับสาย

3. ความเร็วเฉลี่ยในการตอบคำถาม (Average Speed of Answer) คือ ประสิทธิภาพ Call Center โดยค่าเฉลี่ยจะเป็นการวัดการทำงานที่ได้รับความพึงพอใจ

4. การประมาณการจำนวนการโทร (Forecasting Call Volume) การประมาณการจะทำให้ผู้บริหาร กำหนดรูปแบบและค่านวมสิ่งผิดปกติได้ เพื่อการจัดบุคลากรทำงานได้ถูกต้องตามตำแหน่ง และเวลา การประมาณการจำนวนการโทรสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วนหลักคือ การประมาณการรายเดือน การประมาณการประจำวัน และการประมาณการในแต่ละชั่วโมง เพื่อให้การ

ประมาณการถูกต้องจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำจากข้อมูลจริงที่ได้รับจาก ACD ด้วยการคำนวณที่ถูกต้องและแม่นยำการจัดการจัดพนักงานและทรัพยากรอื่นๆ สามารถทำได้ขึ้นอยู่กับประมาณการตามสภาพที่เกิดขึ้นจริง

5. การปรับระบบ Call Center เพื่อความเหมาะสมด้วยการจัดลำดับประสิทธิภาพกำหนดได้ดังนี้

- 5.1 การกำหนดโดยวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายการบริการ
- 5.2 การกำหนดโดยปริมาณสายเรียกเข้า
- 5.3 การกำหนดโดยระยะเวลาการบริการลูกค้าแต่ละราย
- 5.4 การกำหนดโดยความต้องการจำนวนพนักงานบริการ
- 5.5 ความถูกต้อง แม่นยำ ของข้อมูลสถิติที่เพิ่มขึ้น

นอกจากนี้การจัดทำสคริปต์ที่เป็นมาตรฐาน เพื่อให้พนักงานใช้คำพูดแบบเดียวกันเมื่อมีสายเรียกเข้า ซึ่งจะเป็นการสร้างความสัมพันธ์ภาพที่ดีและการปลูกฝังจนเป็นนิสัย ด้วยการทักทายที่กระชับ ประหยัดเวลา ด้วยการบอกชื่อบริษัท หน่วยงานตามด้วยสอบถามข้อมูลเบื้องต้นที่จำเป็น คือ ชื่อลูกค้า และจุดประสงค์ในการติดต่อ โดยจะเป็นการประหยัดเวลาการให้บริการแต่ละสายเรียกเข้าจากเดิมที่ถามทีละประโยค

การตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพของงาน Call Center เริ่มต้นจากคุณภาพของพนักงาน ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่แล้วทุก ศูนย์บริการข้อมูล ลูกค้าทางโทรศัพท์ จะมีหน่วยงานตรวจสอบคุณภาพ (Quality Assurance) ไว้ตรวจสอบคุณภาพบริการของพนักงานศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่แล้วจะทำการตรวจสอบคุณภาพเป็น 5 ข้อดังนี้

1. มาตรฐานการให้บริการ (Standard Service) เป็นการตรวจสอบในเรื่องการกล่าวคำขึ้นต้น ทักทายลูกค้า การขออนุญาตให้รอสาย การชี้แจงด้วยเหตุผลและปิดท้ายด้วยการกล่าวคำลงท้าย

2. มารยาทในการพูดและฟัง (Courtesy) เป็นการตรวจสอบในเรื่องของภาพลักษณ์ สันทนากับลูกค้า น้ำเสียง และความชัดเจนในการให้ข้อมูล

3. ความสามารถในการให้บริการ (Ability to Service) เป็นการตรวจสอบเรื่องเกี่ยวกับการค้นหาความต้องการของลูกค้า การให้บริการอย่างมีขั้นตอน รวดเร็วและถูกต้อง

4. ความสามารถในการแก้ไขปัญหา (Ability to Solve) เป็นการตรวจสอบในเรื่องการครอบครองปัญหา การใช้ความสามารถ ในการแก้ปัญหาลูกค้าให้สำเร็จลุล่วง

5. ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เทคโนโลยีที่ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ นำมาช่วยในการยกระดับคุณภาพการให้ บริการ และถือว่าเป็นหัวใจสำคัญในการตรวจสอบคุณภาพในปัจจุบันคือระบบ NICE system เป็นนวัตกรรมใหม่ผลิตมาเพื่อธุรกิจงาน Call center โดยเฉพาะ เพื่อเป็นตัวขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่สามารถเข้าถึงของพนักงานได้อย่างถูกต้อง และมีความเข้าใจในความสามารถของพนักงานอย่างชัดเจน และยังมีบทบาทร่วม ในการบริหารจัดการคุณภาพบริการในเชิงรุก

การทำงานของระบบ NICE ก่อนให้เกิดประโยชน์มากมายในงาน Call center อาทิเช่น ระบบสามารถตั้งเวลาในการบันทึกการสนทนาระหว่างพนักงานและลูกค้าได้อัตโนมัติ ตามที่เรา กำหนดได้ตลอด 24 ชั่วโมง อีกทั้งยังช่วยประหยัดเวลาและแรงงานพนักงานในการสังเกต คุณภาพ บริการของพนักงานที่มีจำนวนมากได้ ระบบจะช่วยให้เราสามารถ remote ดูหน้าจอของพนักงานที่ ถูกสังเกตว่าเปิดข้อมูลตอบลูกค้าถูกหรือไม่ตามพนักงานอย่างรวดเร็ว

โดยที่พนักงานไม่รู้สึกรู้สีกว่ามีการตรวจสอบจาก ทีมตรวจสอบคุณภาพอยู่ และผู้ตรวจสอบยังสามารถฟังเสียงพนักงานในการตอบให้ข้อมูลลูกค้า แต่พนักงานกำลังเปิดดูข้อมูลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการโต้ตอบกับลูกค้า ซึ่งจะถือว่าพนักงานไม่ได้จดจ่อในการให้บริการลูกค้า ซึ่งอาจให้ข้อมูลลูกค้าผิดพลาดได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิต

นทีรัช เกรียงชัยพร (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้ชายใน กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษา รูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคชายใน กรุงเทพมหานคร โดยพิจารณาจาก 3 มิติ คือ กิจกรรม , ความสนใจ และความคิดเห็น โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ชายอายุ 12 ถึง 49 ปีที่อาศัยอยู่ใน กรุงเทพมหานคร จำนวน 612 คน แบ่งออกเป็น 3 ช่วงอายุ คือ อายุ 12 ถึง 19 ปี, 20 ถึง 29 ปี และ 30 ถึง 49 ปี ผลการศึกษาพบว่า มิติกิจกรรมนั้นสามารถแบ่งออกเป็น 8 กลุ่ม มิติความสนใจ สามารถแบ่งออกเป็น 11 กลุ่ม และมิติความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 13 กลุ่ม ซึ่งเมื่อทำการรวมทั้ง 3 มิติเข้าด้วยกัน สามารถแบ่งรูปแบบการดำเนินชีวิตของกลุ่มตัวอย่างได้เป็น 14 กลุ่ม คือ กลุ่มมีความสุขทั้งกับตัวเองและสังคม กลุ่มรักการทำงาน กลุ่มรักความหรูหรา ร่ำรวย กลุ่มทันสมัย กลุ่มชอบความท้าทาย กลุ่มพึงพอใจในตนเอง กลุ่มสนใจการเมือง กลุ่มตามกฎหมายของสังคม กลุ่มสิ้นหวัง หดก่ำใจ กลุ่มชอบสังสรรค์ สนทนา กลุ่มหัวสมัยใหม่ กลุ่มอนุรักษ์นิยม กลุ่มชีวิตเร่งรีบ และ กลุ่มชอบกีฬา นอกจากนั้นลักษณะประชากรคือ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนรวม และสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับสมาชิกของกลุ่มรูปแบบการดำเนินชีวิตต่าง ๆ

Kucukemiroglu (1997) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การแบ่งส่วนตลาดโดยใช้รูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคและชาติพันธุ์ (Market segmentation by using consumer lifestyle dimensions and ethnocentrism) มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าที่นำเข้าจากต่างประเทศ ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปแบบการดำเนินชีวิต การศึกษาใช้วิธีการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในอิสตันบูล ประเทศตุรกี จำนวน 532 คน ผลการศึกษาพบว่า สามารถแบ่งรูปแบบการดำเนินชีวิตของกลุ่มตัวอย่างได้เป็น 3 กลุ่ม คือ (1) กลุ่ม รักเสรี นำแฟชั่น (Liberal/Trend-setter) มีลักษณะให้ความสนใจในเรื่องแฟชั่น และการออกแบบ มากเป็นพิเศษ และนิยมใช้สินค้านำเข้า , (2) กลุ่มพอเพียง (Moderates/Survivors) และ (3) กลุ่มอนุรักษ์นิยม (Traditional/Conservative) โดยกลุ่มพอเพียงมีลักษณะที่ใกล้เคียงกับกลุ่มอนุรักษ์นิยม กล่าวคือ นิยมใช้สินค้าภายในประเทศเท่านั้น แต่อย่างไรก็ตามทั้งสองกลุ่มมีความแตกต่างกันที่ กลุ่มอนุรักษ์นิยมส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง

Gonzalez and Bello (2000) ได้ทำการศึกษาเรื่อง โครงสร้างของรูปแบบการดำเนินชีวิตในการแบ่งส่วนตลาด (The Construct Lifestyle in market segmentation) โดยศึกษาจากพฤติกรรม ของ

นักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว มีวัตถุประสงค์เพื่อ ใช้เกณฑ์รูปแบบการดำเนินชีวิตในการแบ่งส่วนการตลาดการท่องเที่ยว เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ถูกต้อง และนำเสนอบริการที่สอดคล้องกับนักท่องเที่ยว อย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษาใช้วิธีการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่อายุสูงกว่า 15 ปี ในเมืองมาดริด จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า สามารถแบ่งรูปแบบการดำเนินชีวิตของกลุ่มตัวอย่างได้เป็น 5 กลุ่ม คือ กลุ่มรักบ้าน (Home-Loving) มีลักษณะ ต้องการความเป็นส่วนตัวหรืออยู่ร่วมกับครอบครัว กลุ่มยึดมั่นอุดมการณ์ (Idealistic) มีลักษณะ ไม่ชอบ ความอยุติธรรม มีความมุ่งมั่นในการทำงาน กลุ่มรักอิสระ (Autonomous) มีลักษณะชอบความเป็นอิสระในการใช้ชีวิต กลุ่มชีวิตเพลิดเพลิน (Hedonistic) มีลักษณะ ชอบรับกับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิต สามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งต่าง ๆ ได้ดี และกลุ่มอนุรักษ์นิยม (Conservative) มีลักษณะ ใช้ชีวิตซ้ำ ๆ กันในแต่ละวัน ทำในสิ่งที่จำเป็นต้องทำเท่านั้น หากเกิดปัญหาจะนิยมขอความช่วยเหลือจากครอบครัวและเพื่อน ๆ ไม่นิยมตัดสินใจด้วยตนเอง

ริเอโร รัง รัตนาวิไลสกุล (2543) ทำการศึกษาเรื่องรูปแบบการใช้ชีวิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการใช้ชีวิตในรั้วมหาวิทยาลัยของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อรูปแบบการใช้ชีวิต ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยนี้มาจัดระบบและพัฒนาการเรียนการสอนรวมทั้งกิจกรรมต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับธรรมชาติและความต้องการของนักศึกษาในแต่ละสาขาวิชาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ 7 กลุ่มคือ กลุ่มกิจกรรม กลุ่มก้าวหน้า กลุ่มเก็บตัว กลุ่มสมาคม กลุ่มบำเพ็ญประโยชน์ กลุ่มวิชาการและกลุ่มวิชาชีพ และทำการเปรียบเทียบรูปแบบการใช้ชีวิตของนักศึกษากลุ่มต่าง ๆ ตามปัจจัยด้านเพศ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับชั้นปี สาขาวิชา อาชีพของบิดามารดา และขนาดของกลุ่มเพื่อนที่คบหา กลุ่มตัวอย่างได้แก่นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 2-4 ทั้งหมด 20 สาขาวิชา จาก 4 คณะ รวมทั้งสิ้น 1,300 รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม พบว่ารูปแบบการใช้ชีวิตของนักศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มก้าวหน้าและกลุ่มวิชาชีพนักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยรูปแบบการใช้ชีวิตในกลุ่มกิจกรรมสูงกว่านักศึกษากลุ่มวิชาชีพนักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยรูปแบบการใช้ชีวิตในกลุ่มเก็บตัวสูงกว่านักศึกษากลุ่มวิชาชีพ ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนพบว่านักศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีรูปแบบการใช้ชีวิตในกลุ่มก้าวหน้าและวิชาชีพต่างกัน ($P < 0.005$) ด้านระดับชั้นปีพบว่านักศึกษาต่างชั้นปีกันมีรูปแบบการใช้ชีวิตในกลุ่มก้าวหน้า กลุ่มเก็บตัว กลุ่มวิชาการและกลุ่มวิชาชีพแตกต่างกัน ($P < 0.01$) ด้านสาขาวิชาพบว่านักศึกษาต่างสาขาวิชาที่มีรูปแบบการใช้ชีวิตในทุกกลุ่มแตกต่างกัน ($P < 0.01$) ด้านอาชีพของบิดามารดา พบว่านักศึกษาที่บิดามารดาอาชีพต่างกันมีรูปแบบการใช้ชีวิตในกลุ่มก้าวหน้าและกลุ่ม

สมาคมแตกต่างกัน ($P < 0.05$) และนักศึกษาที่มีขนาดกลุ่มเพื่อนที่คบหาต่าง กันมีรูปแบบการใช้ชีวิตในกลุ่มเก็บตัวและกลุ่มสมาคมแตกต่างกัน ($P < 0.05$)

งานวิจัยที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

Salgado (1997) ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและผลการปฏิบัติงานในประเทศกลุ่มยุโรป พบว่า บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ทั้ง 5 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้บริหาร ดำรง พนักงนขาย และแรงงานฝีมือ บุคลิกภาพแบบห้วนไหวสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ 4 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้บริหาร ดำรง และแรงงานฝีมือ และบุคลิกภาพแบบแบบเปิดรับประสบการณ์สามารถทำนายผลการในอาชีพดำรงและแรงงานฝีมือ และบุคลิกภาพแบบประนีประนอมสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานในอาชีพผู้เชี่ยวชาญ ผู้บริหาร และแรงงานฝีมือ

ชูชัย สมิทธิไกร (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพและความสำเร็จในการทำงาน จากกลุ่มตัวอย่าง 7 กลุ่มอาชีพ คือ กลุ่มเกษตรกร กลุ่มครู กลุ่มพนักงานธนาคาร กลุ่มพนักงานโรงแรม กลุ่มทันตแพทย์ กลุ่มพนักงานขาย และกลุ่มเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ จำนวน 2,518 คน โดยใช้แบบวัดบุคลิกภาพ NEO Five Factor (NEO-FFI) พบว่าความสำเร็จในอาชีพมีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบเป็นมิตร แบบรู้ผิดชอบชั่วดี และแบบเปิดรับประสบการณ์ ในขณะที่บุคลิกภาพแบบห้วนไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จในอาชีพ และพบว่าบุคลิกภาพแบบรับรู้ผิดชอบชั่วดีมีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงที่สุดกับความสำเร็จในการทำงานของบุคคลเกือบทุกกลุ่มอาชีพ ยกเว้นกลุ่มพนักงานขาย

รัตนวดี นนทบุรีมากุล (2547) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบภาวะผู้นำกับผลการปฏิบัติการของพนักงานระดับต้น ตรีศึกษา บริษัท หนังสือพิมพ์เอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 153 คน จากการศึกษาพบว่าบุคลิกภาพห้วนไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงาน ส่วนบุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบเปิดรับประสบการณ์ แบบเป็นมิตร และแบบรับรู้ผิดชอบชั่วดี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และจากการศึกษาพบว่าบุคลิกภาพแบบรับรู้ผิดชอบชั่วดีและการรับรู้ภาวะผู้นำพฤติกรรมมุ่งสัมพันธ์สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 55.3

ชูชัย สมิทธิไกร (2551) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงาน และเพื่อศึกษาอำนาจการพยากรณ์ของลักษณะบุคลิกภาพที่มีต่อพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานของบุคคล กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการ และพนักงานบริษัทเอกชนในเขตจังหวัดภาคเหนือตอนบน จำนวน 1,933 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบวัดพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงาน แบบทดสอบบุคลิกภาพ NEO Five-Factor Inventory (Form S) และแบบสอบถามลักษณะทางประชากร ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะบุคลิกภาพทั้งห้าด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานของบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ ลักษณะบุคลิกภาพด้านการเห็นตามผู้อื่น ด้านความสำนึกผิดชอบ ด้านการเปิดรับประสบการณ์และด้านการเปิดเผยตนเอง มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงาน ในขณะที่บุคลิกภาพด้านความห้วนไหวทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงาน และลักษณะบุคลิกภาพที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานมีจำนวนทั้งหมด 3 ด้านคือ ด้านการเห็นตามผู้อื่น ด้านความสำนึกผิดชอบและด้านการเปิดรับประสบการณ์ กล่าวคือ ผู้ที่มีลักษณะบุคลิกภาพด้านการเห็นตามผู้อื่นสูง มีความสำนึกผิดชอบสูงและมีการเปิดรับประสบการณ์สูง เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าผู้ที่มีลักษณะบุคลิกภาพทั้งสามด้านดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ

สุวัฒน์ ไพโรจน์กัลยา (2545) ทำการศึกษาถึงสมรรถภาพทางการนิเทศของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานนิเทศในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครปฐม จำนวน 129 โรงเรียน ผลการวิจัยพบว่า สมรรถภาพการนิเทศของผู้บริหารโรงเรียนโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยสมรรถภาพโดยรวมและรายด้าน 5 ด้านมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานนิเทศของผู้บริหารโรงเรียน และนอกจากนี้พบว่า สมรรถภาพการนิเทศของผู้บริหารโรงเรียนสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานนิเทศได้ ด้วยตัวพยากรณ์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานนิเทศเรียงลำดับจากดีที่สุดและรองลงมา คือ การบริหารการเปลี่ยนแปลง การสร้างทีมงาน การวางแผนและจัดระเบียบการประชุม การสร้างบรรยากาศที่ดี การแก้ไขปัญหา และการตัดสินใจ

พิมพ์กานต์ ไชยสังข์ (2546) ได้ทำการศึกษาถึงระดับสมรรถนะของพนักงานและอิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคลและบรรยากาศองค์การที่มีต่อสมรรถนะของพนักงานในบริษัทที่ปรึกษา ด้านบัญชีและการเงินแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็นพนักงานของบริษัทที่ปรึกษาด้านบัญชีและการเงินแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 117 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานที่

ปรึกษาด้านบัญชีและการเงินแห่งหนึ่งมีสมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับสูง 2) ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลด้าน ตำแหน่ง ผู้จัดการ และบรรยากาศองค์การด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจสามารถพยากรณ์สมรรถนะโดยรวมของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 10.1 นอกจากนี้ยังพบว่าตัวแปรบรรยากาศองค์การด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และด้านการติดต่อ สื่อสารภายในองค์การสามารถพยากรณ์สมรรถนะด้านความเชี่ยวชาญด้านเทคนิคได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 9.3 ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานผู้จัดการสามารถพยากรณ์สมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสาร สมรรถนะด้านความเป็นผู้นำ และสมรรถนะด้านการให้บริการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5, .001 และ .05 โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 3.7, 7.7 และ 4.7 ตามลำดับ และตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานผู้จัดการ ตัวแปรบรรยากาศองค์การด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และด้านการใช้อำนาจและอิทธิพลในองค์การ สามารถพยากรณ์สมรรถนะด้านการบริหารจัดการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถพยากรณ์ร่วมกันได้ร้อยละ 14.3

สุพิชชา ชีวพิทักษ์ (2549) ได้ศึกษาถึงลักษณะงานของธุรกิจบริการส่วนหน้าของโรงแรมห้าดาวในกรุงเทพมหานคร โดยใช้เทคนิคเดลฟาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ เป็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นหัวหน้างานของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรม จำนวน 16 ท่าน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญให้ระดับความสำคัญกับงานมากที่สุด หรือเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด จำนวน 71 ข้อ โดยมีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป กลุ่มผู้เชี่ยวชาญให้ระดับความสำคัญกับงานมาก หรือเห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก จำนวน 24 ข้อ โดยมีค่ามัธยฐาน 3.50 ขึ้นไป ซึ่งสามารถสังเกตได้ว่าหัวหน้าพนักงานส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมในระดับ 5 ดาวในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครนั้นให้ความสำคัญกับทุกงานที่ เกิดขึ้นของพนักงานบริการส่วนหน้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้าโดยตรง ดังจะเห็นได้จากการจัดลำดับหน้าที่รับผิดชอบในตำแหน่งของพนักงานบริการส่วนหน้า ดังนี้ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า การรักษาสภาพแวดล้อมการทำงานให้ปลอดภัย การจัดการข้อมูล (ด้านการจัดส่งสินค้าและบริการ) การดูแลและการจัดการกับการชำระเงินของลูกค้า และการจัดการการจองห้องพัก

สุริวุฒิ วัฒนคุณ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาสมรรถนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีวัตถุประสงค์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลัก สมรรถนะในงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาสถานศึกษาขั้นพื้นฐานกับประสิทธิภาพของ องค์การ ผลการปฏิบัติงานภายหลังการพัฒนาตามแผนการพัฒนามูลฐาน โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการ

ศึกษาโรงเรียนเบญจมราชานุสรณ์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุกดาหาร เขต 1 สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานในช่วงชั้นที่ 3 ถึงช่วงชั้นที่ 4 จำนวน 146 คน ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างของสมรรถนะหลักและสมรรถนะในงานตามที่เป็นจริงหลังการพัฒนา เมื่อเปรียบเทียบกับก่อนการพัฒนามีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านและรายด้านแตกต่างกัน และผลการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านและรายด้านสูงขึ้น และนอกจากนี้พบว่า สมรรถนะหลักและสมรรถนะในงานภายหลังการพัฒนาไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การและผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

งานวิจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

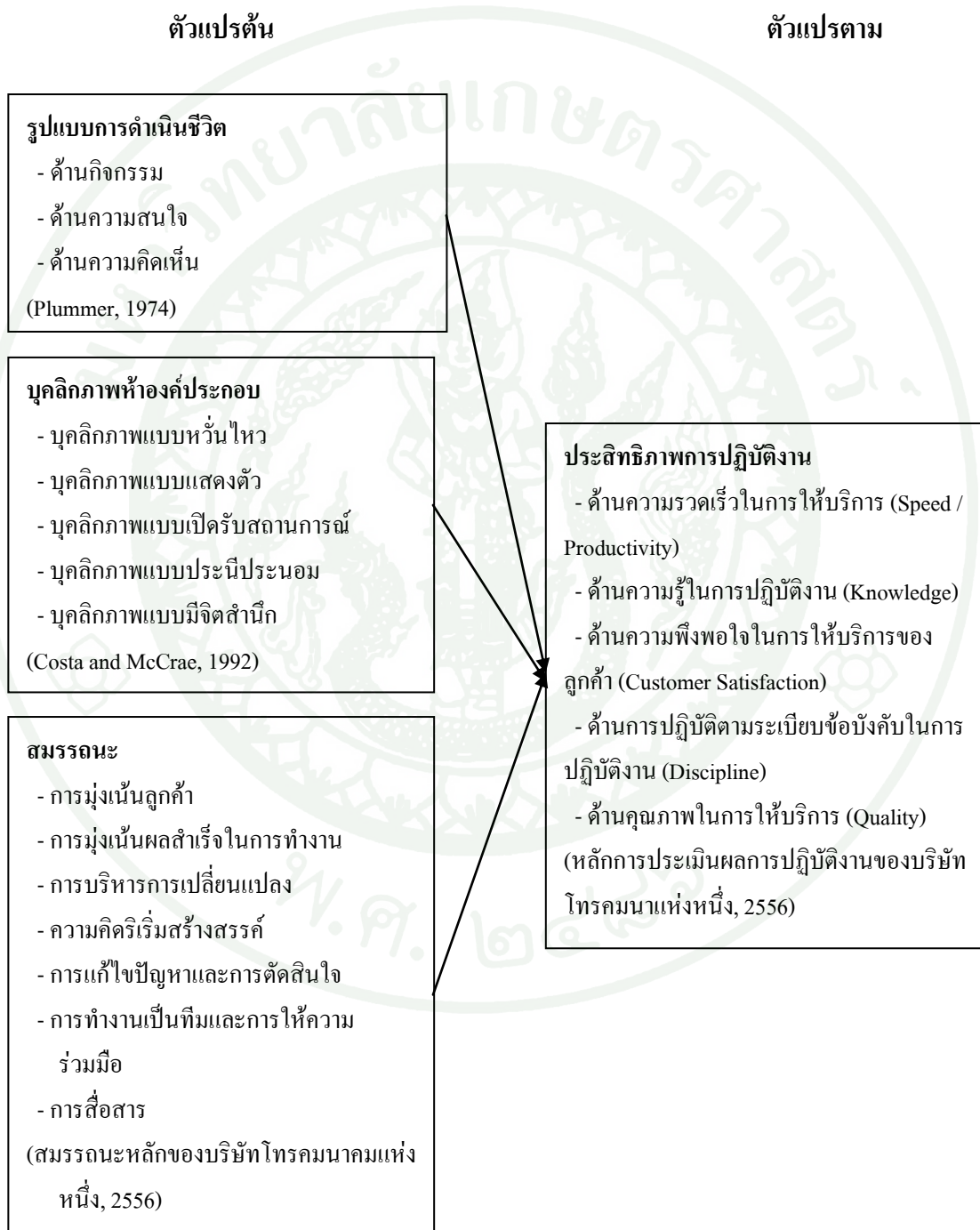
วิชัย สนธิสิริ (2538) ศึกษาเรื่อง ความเห็นของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศ : กรณีศึกษาศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศกรุงเทพมหานคร บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล คือ ประสบการณ์ในการทำงาน ความสนใจในวิชาชีพ ความรู้เกี่ยวกับงานและความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงาน คือ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน การประสานงาน กฎระเบียบข้อกำหนดในการทำงาน ข้อผิดพลาดของเจ้าหน้าที่และความพร้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานคือ รายได้ความมั่นคงในอาชีพ ความก้าวหน้าในงาน ความภูมิใจในอาชีพ การบังคับบัญชา และสวัสดิการต่างๆ จะมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อความเห็นของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สถิต คำลาเลียง (2544) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศยาน: ศึกษาเฉพาะกรณีกองการบินทหารเรือ ” พบว่า กลุ่มตัวอย่างช่างอากาศยานส่วนใหญ่มีศกษาเอก อายุระหว่าง 20-25 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีระยะเวลาปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 0-5 ปี อัตราเงินเดือน 5,000-6,000 บาท ส่วนใหญ่ได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมเป็นระยะเวลา 0-5 สัปดาห์ มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานน้อย มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลางมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศยาน คือ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ได้รับการฝึกอบรม ความพึงพอใจในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

เสวก ศรีไพโรจน์ (2547) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท โอซาก้า ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านการเปิดโอกาสให้ ผู้ปฏิบัติงานได้ พัฒนาความสามารถ ด้านการส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง ในงานได้ แก่ พนักงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงานหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสอดคล้อง กับกฎหมายรัฐธรรมนูญ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตโดยส่วนรวม และด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงาน บริษัท โอซาก้า ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตของการทำงานของพนักงานจากแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 4 ลักษณะ คือ เพศ อายุงาน สถานภาพสมรส และสังกัด เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่าง ความรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้านกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาได้ ทำการรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงาน และโรงงาน บริษัท โอซาก้า ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 100 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และได้ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ คือ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้ สถิติในการคำนวณได้แก่ การหาค่าร้อยละ ค่ามัธยฐาน เลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแปรปรวน การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (t-test) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) การดำเนินการตามระบบประเมินประสิทธิภาพและส่งผลให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้นจากนี้ยังมีผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานดีขึ้นต่อไป

กรอบแนวคิดงานวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปกรอบแนวคิดการวิจัยมีตัวแปรที่เกี่ยวข้องดังภาพที่ 7



ภาพที่ 7 กรอบแนวคิดงานวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานการศึกษาดังนี้

1. รูปแบบการดำเนินชีวิต ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. ลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. สมรรถนะการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
4. รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ และสมรรถนะการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานของศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของธุรกิจโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง ซึ่งมีขั้นตอนและรายละเอียดดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การประมวลผลข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานหน้าที่ให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ ของบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง จำนวนประชากรรวม 1,964 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยใช้วิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนได้ 5% (Yamane, 1973)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่

N แทน จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้มีค่าเท่ากับ .05

เมื่อแทนค่าขนาดของประชากรในสูตรจะได้

$$n = \frac{1,964}{1 + 1,964(0.05)^2}$$

ซึ่งจากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 333 คน การสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยสุ่มรหัสประจำตัวพนักงานที่ปฏิบัติงานหน้าที่ให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ โดยยึดหลักทุกคนต้องมีโอกาสถูกคัดเลือกโดยเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 25 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ทำให้มีจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 417 คน

การประมวลผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS version 11.5

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยศึกษาจาก เอกสาร ทฤษฎี หนังสือ และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งคำถามมีลักษณะปลายปิด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวนทั้งสิ้น 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพการสมรส ประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการลูกค้า เป็นคำถามแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) โดยทุกข้อให้เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว ส่วนนี้เป็นเพียงข้อมูลพื้นฐานเพื่อให้เข้าใจงานวิจัยเพิ่มขึ้น ไม่ได้นำมาวิเคราะห์ร่วมกับตัวแปรอื่น

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินชีวิต ได้แก่ ด้านกิจกรรม , ด้านความสนใจ และ ด้านความคิดเห็น ซึ่งเป็นคำถามแบบอันตรภาค (Interval Scale) ประยุกต์จากบทความของ ณัฐพล จิตรประไพ (2550) โดยให้เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับความคิดเห็นของผู้ตอบ ประกอบด้วยคำถามทั้งสิ้นจำนวน 80 ข้อ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านกิจกรรม	จำนวน 28 ข้อ
ด้านความสนใจ	จำนวน 27 ข้อ
ด้านความคิดเห็น	จำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามจากงานวิจัยของของวัฒนา สบายยิ่ง (2542) ซึ่งแปลมาจากแบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI) ของคอสตาและแมคเคเร (Costa and McCrae, 1992) โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อคำถามบางส่วน ครอบคลุมบุคลิกภาพทั้งห้าองค์ประกอบ มีทั้งสิ้น 60 ข้อ ครอบคลุมบุคลิกภาพทั้งห้าองค์ประกอบ มีจำนวนข้อคำถามองค์ประกอบ ละ 12 ข้อ โดยมีข้อคำถามเชิงบวก 35 ข้อ และเชิงลบ 25 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรฐานค่าแบบลิเคิร์ต แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ให้เลือกตอบตามระดับความคิดเห็นของผู้ตอบที่มีต่อข้อคำถาม

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดสมรรถนะ ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาจากแบบวัดสมรรถนะตามแนวคิดและข้อกำหนดของบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง ซึ่งได้กำหนดให้เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจ วัฒนธรรมองค์กร ตลอดจนการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งครอบคลุมสมรรถนะทั้ง 7 ด้าน โดยนำแนวคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะ ของ ดร.อาภรณ์ ภู่วิทยา (2547) มาออกแบบแนวคำถามในงานวิจัย โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรฐานค่าแบบลิเคิร์ต แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ให้เลือกตอบตามระดับความคิดเห็นของผู้ตอบที่มีต่อข้อคำถาม มีข้อคำถามเชิงลบ 1 ข้อ คือข้อที่ 22 นอกนั้นจะเป็นคำถามเชิงบวก มีรายละเอียดดังนี้

ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	อยู่ในแบบสอบถามที่ 1-4
ด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน	อยู่ในแบบสอบถามที่ 5-8
ด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง	อยู่ในแบบสอบถามที่ 9-12
ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	อยู่ในแบบสอบถามที่ 13-16
ด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ	อยู่ในแบบสอบถามที่ 17-20
ด้านการทำงานเป็นทีมและการให้ความร่วมมือ	อยู่ในแบบสอบถามที่ 21-24

ส่วนที่ 5 แบบวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นคะแนนการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท โทรคมนาคมแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นการเก็บ รวบรวมผลการปฏิบัติงานประจำปี 2556 ซึ่งจัดทำโดยหัวหน้างาน และผู้จัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ คะแนนดังกล่าวได้นำไปใช้ในการประเมินผลงานประจำปี การพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือน ประจำปี การพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และการนำไปพัฒนาศักยภาพของพนักงานต่อไป โดย หัวข้อการประเมิน ตามรายละเอียดในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 รายละเอียดการประเมินผลการปฏิบัติงาน

หัวข้อในการประเมินผล	ปัจจัยในการประเมินผล
1. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	เวลาเฉลี่ยของการรับสายเพื่อให้บริการลูกค้า ระยะเวลาเฉลี่ยในการพักสายชั่วคราว การบันทึกข้อมูล อัตราการเปิดงานและปิดงานแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า ภายในระยะเวลาที่กำหนด
2. ด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน	คะแนนทดสอบความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
3. ด้านความพึงพอใจในการให้บริการของ ลูกค้า	การโอนสายเข้าระบบประเมินการให้บริการ อัตโนมัติ คะแนนการประเมินผลการให้บริการจากลูกค้าที่เข้า สู่ระบบการประเมิน ข้อร้องเรียนการให้บริการจากลูกค้า
4. ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ในการปฏิบัติงาน	อัตราการขาดงาน ลางาน มาสาย การละทิ้งหน้าที่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท
5. ด้านความคุณภาพในการให้บริการ	อัตราการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้สำเร็จในสายแรก คะแนนคุณภาพจากฝ่ายตรวจสอบและควบคุม คุณภาพ

การทดสอบกรอบคำถามการวิจัย

1. การทดสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) โดยวิธีการนำกรอบคำถามมาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา คือ อาจารย์ธงชัย ศรีวรรณะ เพื่อให้แน่ใจว่าคำถามครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ศึกษา และมีทฤษฎีอ้างอิงชัดเจน และนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านทำการทดสอบความถูกต้องของเนื้อหาอีกครั้ง

2. การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) เพื่อให้แน่ใจว่าคำถามมีความน่าเชื่อถือในเชิงสถิติ วิธีการทดสอบ กระทำโดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่จะทำการวิจัย จำนวน 30 ชุด เพื่อทดสอบว่าคำถามแต่ละข้อในแบบสอบถามสามารถสื่อความหมายได้ตรงที่ผู้วิจัยกำหนดไว้หรือไม่ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูล และทดสอบด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ มีค่าเท่ากับ 0.9093 ณ ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 ซึ่งนับว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสูงเพียงพอ สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อที่จะดำเนินการวิจัยต่อไปได้

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมด จะประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ โดยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

การตรวจสอบข้อมูล เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมาแล้ว ได้มีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แล้วได้ทำการคัดแยกแบบสอบถามที่มีความมาสมบูรณ์ออกจนได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 358 ชุด

การลงรหัส นำแบบสอบถามที่มีควา มสมบูรณ์ มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายปิด โดยแบ่งส่วนการวิเคราะห์ออกเป็น ส่วนๆ

การประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้คอมพิวเตอร์ เพื่อคำนวณค่าสถิติที่ใช้ในการพรรณนาและอธิบายผลการวิจัย

รายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละส่วนของแบบสอบถามเป็นดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวนทั้งสิ้น 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพการสมรส ประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการลูกค้า เป็นคำถามแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยทุกข้อให้เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินชีวิต ได้แก่ ด้านกิจกรรม , ด้านความสนใจ และ ด้านความคิดเห็น ซึ่งเป็นคำถามแบบอันตรภาค (Interval Scale) โดยให้เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับความคิดเห็นของผู้ตอบ ประกอบด้วยคำถามทั้งสิ้นจำนวน 80 ข้อ โดยประยุกต์จากบทความของ ณัฐพล จิตรประไพ (2550) และใช้การวิเคราะห์ดังนี้

หาคะแนนเฉลี่ย ซึ่งวิธีการคิด คือ เอาคะแนนแต่ละข้อ มาคูณด้วยค่าความถี่ แล้วหารด้วยจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับ กิจกรรมที่กระทำต่างๆ ในรูปแบบมาตราส่วน ประเมินค่าตอบ แต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 ลำดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	ทำเป็นประจำ
ระดับ 4	หมายถึง	ทำค่อนข้างบ่อย
ระดับ 3	หมายถึง	ทำบ้างไม่ทำบ้าง
ระดับ 2	หมายถึง	นานๆ ทำที
ระดับ 1	หมายถึง	ไม่ทำเลย

กำหนดเป็น 5 ช่วงในแต่ละช่วงมีคะแนนห่างเท่าๆ กัน ดังนั้น การคิดคะแนนรูปแบบการดำเนินชีวิต จึงใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิตซึ่งเป็นค่าเฉลี่ย ырระดับคะแนนไปแปลความหมาย โดยกำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

เกณฑ์การกำหนดช่วงคะแนนจะใช้สูตรคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{ค่าสูงสุด}-\text{ค่าต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{(5-1)}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ช่วงคะแนน 4.21 – 5.00 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มีความถี่ในการทำเป็นประจำ
 ช่วงคะแนน 3.41 – 4.20 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มีความถี่ในการทำค่อนข้างบ่อย
 ช่วงคะแนน 2.61 – 3.40 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มีความถี่ในการทำบ้างไม่ทำบ้าง
 ช่วงคะแนน 1.81 – 2.60 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มีความถี่ในการไม่ค่อยทำ
 ช่วงคะแนน 1.00 – 1.80 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มีความถี่ในการไม่ทำเลย

2. ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความสนใจเรื่องต่างๆ ในรูปแบบมาตราส่วน
 ประเมินคำตอบ แต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 ลำดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 4	หมายถึง	เห็นด้วย
ระดับ 3	หมายถึง	เฉย ๆ ไม่แน่ใจ
ระดับ 2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับ 1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

กำหนดเป็น 5 ช่วงในแต่ละช่วงมีคะแนนห่างเท่า ๆ กัน ดังนั้น การคิดคะแนน
 รูปแบบการดำเนินชีวิต จึงใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิตซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยระดับคะแนนไปแปลความหมาย โดย
 กำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

เกณฑ์การกำหนดช่วงคะแนนจะใช้สูตรคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{(\text{ค่าสูงสุด}-\text{ค่าต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{(5-1)}{5}$$

$$= 0.80$$

ช่วงคะแนน 4.21 – 5.00 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ช่วงคะแนน 3.41 – 4.20 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ เห็นด้วย

ช่วงคะแนน 2.61 – 3.40 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ เฉย ๆ ไม่แน่ใจ

ช่วงคะแนน 1.81 – 2.60 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ไม่เห็นด้วย

ช่วงคะแนน 1.00 – 1.80 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3. ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ ในรูปแบบมาตราส่วน ประเมินคำตอบ แต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 ลำดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 4	หมายถึง	เห็นด้วย
ระดับ 3	หมายถึง	เฉย ๆ ไม่แน่ใจ
ระดับ 2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับ 1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

กำหนดเป็น 5 ช่วงในแต่ละช่วงมีคะแนนห่างเท่าๆ กัน ดังนั้น การคิดคะแนนรูปแบบการดำเนินชีวิต จึงใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิตซึ่งเป็นค่าเฉลี่ย ระดับคะแนนไปแปลความหมาย โดยกำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

เกณฑ์การกำหนดช่วงคะแนนจะใช้สูตรคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{(\text{ค่าสูงสุด}-\text{ค่าต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{(5-1)}{5}$$

$$= 0.80$$

ช่วงคะแนน 4.21 – 5.00 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ช่วงคะแนน 3.41 – 4.20 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ เห็นด้วย

ช่วงคะแนน 2.61 – 3.40 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ เฉย ๆ ไม่แน่ใจ

ช่วงคะแนน 1.81 – 2.60 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ไม่เห็นด้วย

ช่วงคะแนน 1.00 – 1.80 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามจากงานวิจัยของวัลภา สบายยิ่ง (2542) ซึ่งแปลมาจากแบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI) ของคอสตาและแมคเคร (Costa and McCrae, 1992) โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อคำถามบางส่วน แบบสอบถามมีทั้งสิ้น 60 ข้อ ครอบคลุมบุคลิกภาพทั้งห้าองค์ประกอบ มีจำนวนข้อคำถามองค์ประกอบละ 12 ข้อ โดยมีข้อคำถามเชิงบวก 35 ข้อ และเชิงลบ 25 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ให้เลือกตอบตามระดับความคิดเห็นของผู้ตอบที่มีต่อข้อคำถาม รายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงข้อคำถามแบบสอบถามวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

ลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	ข้อคำถามที่	
	เชิงบวก	เชิงลบ
บุคลิกภาพแบบห้วนใจ	6,11,21,26,36,41,51 และ 56	1,16,31 และ 46
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	2,7,17,22,32,37,47 และ 52	12,27,42 และ 57
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	13,28,38,43,53 และ 58	3,8,18,23,33 และ 48
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	4,19,34,49 และ 59	9,14,24,29,39,44 และ 54
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	5,10,20,25,35,40,50 และ 60	15,30,45 และ 55

แบบสอบถามนี้มีลักษณะคำถามปลายปิดให้เลือกตอบ ประกอบด้วยข้อความและมาตรวัดลิเคิร์ต โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนรายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

ระดับความคิดเห็น	คะแนนของข้อคำถาม	
	เชิงบวก	เชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

การแปลผลคะแนนพิจารณาระดับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ โดยแบ่งระดับคะแนนของแบบสอบถามออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยให้สูตรในการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{3} \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแบ่งระดับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ โดยจะแบ่งช่วงของค่าเฉลี่ยตามพิสัย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.68 – 5.00 คะแนน หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับคะแนนบุคลิกภาพแต่ละองค์ประกอบในระดับสูง

ค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.67 คะแนน หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับคะแนนบุคลิกภาพแต่ละองค์ประกอบในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.33 คะแนน หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับคะแนนบุคลิกภาพแต่ละองค์ประกอบในระดับต่ำ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามในทัศนะของพนักงานเกี่ยวกับสมรรถนะในตำแหน่งงานทั้ง 7 ด้าน ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่าตอบ โดยให้เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับความคิดเห็นของผู้ตอบ ประกอบด้วยคำถามทั้งสิ้นจำนวน 28 ข้อ มีข้อคำถามเชิงลบ 1 ข้อ คือข้อที่ 22 นอกนั้นจะเป็นคำถามเชิงบวก โดยกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินดังนี้

ตารางที่ 10 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามวัดสมรรถนะ

ระดับความคิดเห็น	คะแนนของข้อคำถาม	
	เชิงบวก	เชิงลบ
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

กำหนดเป็น 5 ช่วงในแต่ละช่วงมีคะแนนห่างเท่า ๆ กัน ดังนั้น การคิดคะแนนสมรรถนะของพนักงาน จึงใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิตซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยระดับคะแนนไปแปลความหมาย โดยกำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

เกณฑ์การกำหนดช่วงคะแนนจะใช้สูตรคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{ค่าสูงสุด}-\text{ค่าต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{(5-1)}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ช่วงคะแนน 4.21 – 5.00 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ระดับความจำเป็นหรือความสำคัญมากที่สุด

ช่วงคะแนน 3.41 – 4.20 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ระดับความจำเป็นหรือความสำคัญ
มาก

ช่วงคะแนน 2.61 – 3.40 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ระดับความจำเป็นหรือความสำคัญ
ปานกลาง

ช่วงคะแนน 1.81 – 2.60 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ระดับความจำเป็นหรือความสำคัญ
น้อย

ช่วงคะแนน 1.00 – 1.80 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ระดับความจำเป็นหรือความสำคัญ
น้อยที่สุด

สำหรับแบบวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นคะแนนการปฏิบัติงานของ
พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง ซึ่ง
เป็นการเก็บรวบรวมผลการปฏิบัติงานประจำปี 2556 ซึ่งจัดทำโดยหัวหน้างาน และผู้จัดการฝ่าย
ลูกค้าสัมพันธ์ คะแนนดังกล่าวได้นำไปใช้ในการประเมินผลงานประจำปี การพิจารณาปรับขึ้น
เงินเดือนประจำปี การพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และการนำไปพัฒนาศักยภาพของพนักงาน
ต่อไป โดยแบ่งการให้คะแนนเป็น 5 ระดับ

ระดับ 5	หมายถึง	ระดับผลการปฏิบัติงานสูงมาก
ระดับ 4	หมายถึง	ระดับผลการปฏิบัติงานสูง
ระดับ 3	หมายถึง	ระดับผลการปฏิบัติงานปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ระดับผลการปฏิบัติงานต่ำ
ระดับ 1	หมายถึง	ระดับผลการปฏิบัติงานต่ำมาก

กำหนดเป็น 5 ช่วงในแต่ละช่วงมีคะแนนห่างเท่าๆ กัน ดังนั้น การคิดคะแนน ผล
การปฏิบัติงาน จึงใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิตซึ่งเป็นค่าเฉลี่ย ระดับคะแนนไปแปลความหมาย โดยกำหนด
ช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

เกณฑ์การกำหนดช่วงคะแนนจะใช้สูตรคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{ค่าสูงสุด}-\text{ค่าต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5-1)}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

ช่วงคะแนน 4.21 – 5.00 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง
มาก

ช่วงคะแนน 3.41 – 4.20 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

ช่วงคะแนน 2.61 – 3.40 กำหนดให้อยู่ในผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ช่วงคะแนน 1.81 – 2.60 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ

ช่วงคะแนน 1.00 – 1.80 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ
มาก

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้สร้างเป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ศึกษาเอกสาร หนังสือ บทความ วิทยานิพนธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา แล้วนิยามสิ่งที่วัด ทั้งที่เป็นตัวแปรต้น และตัวแปรตาม

จัดทำร่างแบบสอบถามโดยยึดตามวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิดและขอบเขตของการวิจัย

นำแบบสอบถามที่สร้างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ พิจารณาเพื่อตรวจความถูกต้องและครอบคลุมในเนื้อหาที่ต้องการวิจัย และปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาถึงความครอบคลุมในเนื้อหา

ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำให้ครอบคลุมเนื้อหา และอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจความถูกต้องอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้

นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงาน จำนวน 30 คน ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

นำแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตร สัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach

นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน และรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผู้วิจัยติดต่อทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อขออนุญาตผู้อำนวยการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัท เพื่อประสานงานและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์เพื่อประสานงานให้กลุ่มตัวอย่างเข้าตอบแบบสอบถามตามรอบเวลาที่กำหนด พร้อมกับชี้แจงวิธีการทำแบบสอบถามอย่างละเอียด เพื่อให้ผู้ตอบสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้เพื่อเป็นการควบคุมคุณภาพของข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยจะเป็นผู้จัดแจกแบบสอบถามและรวบรวมเก็บข้อมูลเอง

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล และถ้าเมื่อพบว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ครบถ้วนก็จะสามารถนำไปวิเคราะห์ต่อไปได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติดังนี้

ค่าเฉลี่ย และร้อยละ ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้คู่กับกับค่าเฉลี่ย เพื่อแสดงการกระจายของข้อมูล

ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปร

การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องบุคลิกภาพ รูปแบบการดำเนินชีวิต ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปประกอบด้วย ข้อคำถามจำนวนทั้งสิ้น 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพการสมรส ประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการลูกค้า

ตอนที่ 2 รูปแบบการดำเนินชีวิต ได้แก่ ด้านกิจกรรม ด้านความสนใจ และด้านความคิดเห็น

ตอนที่ 3 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบห้วนไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก

ตอนที่ 4 ทักษะของพนักงานเกี่ยวกับสมรรถนะในตำแหน่งงานทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ การมุ่งเน้นลูกค้า การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน การบริหารการเปลี่ยนแปลง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ การทำงานเป็นทีม และการให้ความช่วยเหลือ และการสื่อสาร

ตอนที่ 5 ระดับรูปแบบการดำเนินชีวิต ระดับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ระดับสมรรถนะการทำงาน และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 6 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ และสมรรถนะการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตอนที่ 7 การทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ รูปแบบการดำเนินชีวิต มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตอนที่ 8 การทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ ลักษณะบุคลิกภาพห้วงค์ประกอบมีผลต่อกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตอนที่ 9 การทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ สมรรถนะ การทำงานมีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตอนที่ 10 การทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ และสมรรถนะการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

(n = 358)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	93	26.0
หญิง	265	74.0
อายุ		
20-25 ปี	89	24.9
26-30 ปี	192	53.6
31-35 ปี	65	18.2
36-40 ปี	10	2.8
41-45 ปี	2	0.6
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	64	17.9
1-2 ปี	148	41.3
3-5 ปี	101	28.2

ตารางที่ 11 (ต่อ)

(n = 358)		
ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
6-10 ปี	34	9.5
มากกว่า 10 ปี	11	3.1
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ปริญญาตรี	358	100.0
สถานภาพสมรส		
โสด	309	86.3
สมรส	49	13.7
ประสบการณ์การทำงาน		
ไม่เคย	153	42.7
เคย แบบ Part time	98	27.4
เคย แบบ Full time น้อยกว่า 6 เดือน	47	13.1
เคย แบบ Full time 6 เดือนแต่ไม่เกิน 1 ปี	23	6.4
เคย แบบ Full time มากกว่า 1 ปีขึ้นไป	37	10.3

จากตารางที่ 11 อธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ ของบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง จำนวน 358 คน ได้ดังนี้

เพศ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0 และเพศชายมีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0

อายุ พบว่า พนักงานมีอายุ 26-30 ปี มากที่สุด มีจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมาคือมีอายุ 20-25 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 24.9 อายุ 31-35 ปี มีจำนวน 65 คน คิดเป็น ร้อยละ 18.2 อายุ 36-40 ปี มีจำนวน 10 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.8 และมีอายุ 41-45 ปี น้อยที่สุด มีจำนวน 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.6

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-2 ปี มากที่สุด มีจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาคือมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3-5 ปี มีจำนวน

101 คน คิดเป็น ร้อยละ 28.2 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีจำนวน 34 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.5 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 10 ปี น้อยที่สุด มีจำนวน 11 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.1

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานทั้งหมดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 358 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

สถานภาพการสมรส พบว่า พนักงานมีโสดมากที่สุด จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 86.3 และสถานภาพสมรส จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7

ประสบการณ์การทำงาน พบว่า พนักงาน ไม่เคยมีประสบการณ์การทำงาน มากที่สุด มีจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 รองลงมาคือ มีประสบการณ์การทำงาน แบบ Part time จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4 ประสบการณ์การทำงาน แบบ Full time น้อยกว่า 6 เดือน มีจำนวน 47 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.1 ประสบการณ์การทำงาน แบบ Full time มากกว่า 1 ปีขึ้นไป มีจำนวน 37 คน คิดเป็น ร้อยละ 10.3 และมีประสบการณ์การทำงาน แบบ Full time 6 เดือนแต่ไม่เกิน 1 ปี น้อยที่สุด มีจำนวน 23 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.4

ตอนที่ 2 รูปแบบการดำเนินชีวิต ได้แก่ ด้านกิจกรรม ด้านความสนใจ และด้านความคิดเห็น

ด้านกิจกรรม ประกอบด้วยตัวแปร จำนวนทั้งสิ้น 28 ตัวแปร โดยแต่ละตัวแปรมี ความถี่ในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านกิจกรรม

(n = 358)

ข้อที่	ด้านกิจกรรม	ทำ เป็นประจำ	ทำก่อน ข้าง บ่อย	ทำบ้าง ไม่ทำ บ้าง	นานๆ ทำที	ไม่ทำ เลย	$\bar{X}$	S.D.	ความถี่ การทำ
1.	เล่นอินเตอร์เน็ต/ คอมพิวเตอร์	105 29.3	45 12.6	106 29.6	80 22.3	22 6.1	3.37	1.28	ค่อนข้าง บ่อย
2.	ชอบซื้อของใน ห้างสรรพสินค้า	59 16.5	130 36.3	78 21.8	69 19.3	22 6.2	3.38	1.15	ค่อนข้าง บ่อย
3.	ชอบแสวงหาร้านอาหาร อร่อย ๆ นอกบ้าน	66 18.4	117 32.7	84 23.5	67 18.7	24 6.7	3.37	1.18	ค่อนข้าง บ่อย
4.	ชอบชมภาพยนตร์จาก ดีวี ดี, วีซีดี, ซีดี ภายในบ้าน/ที่ พักของตนเอง	36 10.1	50 14.0	98 27.4	115 32.1	59 16.5	2.69	1.20	ทำบ้างไม่ ทำบ้าง
5.	ชอบชมภาพยนตร์ในโรง ภาพยนตร์	71 19.8	74 20.7	91 25.4	76 21.2	46 12.8	3.13	1.31	ทำบ้างไม่ ทำบ้าง
6.	ชอบทำกิจกรรมต่าง ๆ เป็นกลุ่มใหญ่	47 13.1	118 33.0	116 32.4	58 16.2	19 5.3	3.32	1.06	ทำบ้างไม่ ทำบ้าง
7.	ท่องเที่ยวในประเทศ	35 9.8	116 32.4	141 39.4	62 17.3	4 1.1	3.32	0.91	ค่อนข้าง บ่อย
8.	ชอบทำกิจกรรมตามลำพัง เพียงคนเดียว	26 7.3	61 17.0	93 26.0	136 38.0	42 11.7	2.70	1.11	ไม่ค่อยทำ
9.	ชอบเล่นกีฬา ออกกำลังกาย	38 10.6	83 23.2	106 29.6	100 27.9	31 8.7	2.99	1.13	ทำบ้างไม่ ทำบ้าง
10.	ไปชมนิทรรศการ งาน แสดงสินค้า	26 7.3	85 23.7	106 29.6	108 30.2	33 9.2	2.90	1.09	ทำบ้างไม่ ทำบ้าง
11.	เข้ารับบริการเสริมสวย คลินิกรักษาผิว	26 7.3	72 20.1	124 34.6	95 26.5	41 11.5	2.85	1.09	ทำบ้างไม่ ทำบ้าง
12.	เข้าร่วมกิจกรรมชมรม/ กลุ่มที่ตนเองสนใจ	26 7.3	85 23.7	115 32.1	95 26.5	37 10.3	2.91	1.07	ทำบ้างไม่ ทำบ้าง
13.	เก็บสะสมของต่างๆ ใน แนวคอลเลกชั่น	13 3.6	45 12.6	121 33.8	124 34.6	55 15.4	2.54	1.01	ไม่ค่อยทำ
14.	ท่องเที่ยวในแบบ สะดวกสบาย หรูหรา	11 3.1	49 13.7	122 34.1	106 29.6	70 19.6	2.51	1.05	ไม่ค่อยทำ

ตารางที่ 12 (ต่อ)

(n = 358)

ข้อที่	ด้านกิจกรรม	ทำ เป็นประจำ	ทำก่อน ข้าง บ่อย	ทำบ้าง ไม่ทำ บ้าง	นานๆ ทำที	ไม่ทำ เลย	$\bar{X}$	S.D.	ความถี่ใน การทำ
15.	ท่องเที่ยวในเชิงอนุรักษ์	64	99	137	42	16	3.43	1.05	ค่อนข้าง บ่อย
16.	ทำอาหาร	25	50	110	122	51	2.65	1.10	ทำบ้างไม่ ทำบ้าง
17.	เที่ยวกลางคืน ผับ บาร์ คา ราโอเกะ	9	86	124	100	39	2.79	1.01	ทำบ้างไม่ ทำบ้าง
18.	ตกแต่งบ้าน/ จัดสวน/ ปลูกต้นไม้	9	53	105	128	63	2.49	1.03	ไม่ค่อยทำ
19.	เลี้ยงสัตว์	33	36	102	107	80	2.54	1.21	ไม่ค่อยทำ
20.	เล่นฟิตเนส	61	78	85	67	67	3.00	1.36	ทำบ้างไม่ ทำบ้าง
21.	ซื้อบัตรชมคอนเสิร์ต	33	64	98	94	69	2.72	1.23	ทำบ้างไม่ ทำบ้าง
22.	ทำกิจกรรมพิเศษเพื่อหา รายได้เพิ่ม	43	67	121	86	41	2.96	1.17	ทำบ้างไม่ ทำบ้าง
23.	ทำกิจกรรมศิลปะ/งาน ประดิษฐ์	2	33	83	128	112	2.12	0.98	ไม่ค่อยทำ
24.	อยู่กับคนรัก/แฟน	112	76	84	65	21	3.54	1.26	ค่อนข้าง บ่อย
25.	ทำกิจกรรมเสริมสร้าง บุคลิกภาพ เช่น สปา	18	64	124	101	51	2.71	1.07	ทำบ้างไม่ ทำบ้าง
26.	เรียนพิเศษร้องเพลง ดนตรี นาฏศิลป์ เต้นรำ	4	26	79	97	152	1.97	1.02	ไม่ค่อยทำ
27.	เรียนพิเศษ	1	11	52	109	185	1.70	0.85	ไม่ทำเลย
28.	ท่องเที่ยวต่างประเทศ	1	32	63	121	141	1.97	0.98	ไม่ค่อย

จากตารางที่ 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ไม่มีความถี่ในการทำกิจกรรมใดเป็นประจำเลย แต่ มีความถี่ในการทำกิจกรรมค่อนข้างบ่อย คือ อยู่กับคนรัก/แฟน มีค่าเฉลี่ย 3.54 มากที่สุด รองลงมา ท่องเที่ยวในเชิงอนุรักษ์ ชอบซื้อของในห้างสรรพสินค้า ชอบแสวงหาร้านอาหารอร่อย ๆ นอกบ้าน เล่นอินเทอร์เน็ต/คอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ย 3.43 3.38 3.37 และ 3.37 ตามลำดับ

ด้านความสนใจ ประกอบด้วยตัวแปร จำนวนทั้งสิ้น 27 ตัวแปร โดยแต่ละตัวแปรมีระดับความคิดเห็น ในเรื่องความสนใจต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านความสนใจ

(n=358)									
ข้อที่	ด้านความสนใจ หรือ ความสำคัญในเรื่องต่างๆ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ความเห็น
1.	สนใจชีวิตที่อิสระไม่ขึ้นอยู่กับใคร	101 28.2	87 24.3	95 26.5	40 11.2	35 9.8	3.50	1.28	เห็นด้วย
2.	สนใจและเริ่มวางแผนอนาคตตนเอง	99 27.7	74 20.7	90 25.1	74 20.7	21 5.9	3.44	1.25	เห็นด้วย
3.	สนใจศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	27 7.5	62 17.3	71 19.8	86 24.0	112 31.3	2.46	1.30	ไม่เห็นด้วย
4.	สนใจเทคโนโลยีใหม่ๆ ให้ทันยุคสมัยอยู่เสมอ	42 11.7	54 15.1	56 15.6	113 31.6	93 26.0	2.55	1.33	ไม่เห็นด้วย
5.	ให้ความสำคัญกับเรื่องรูปร่างหน้าตา	82 22.9	63 17.6	83 23.2	83 23.2	47 13.1	3.14	1.36	เฉยๆ ไม่ แน่ใจ
6.	ชอบสิ่งของที่ไม่มีใครเหมือนและไม่เหมือนใคร	66 18.4	64 17.9	106 29.6	86 24.0	36 10.1	3.11	1.25	เฉยๆ ไม่ แน่ใจ
7.	ชอบและสนใจร้านค้าที่ตกแต่งได้สวยงาม	51 14.2	87 24.3	106 29.6	86 24.0	28 7.8	3.13	1.16	เฉยๆ ไม่ แน่ใจ
8.	สนใจสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ อยู่เสมอ	79 22.1	78 21.8	86 24.0	79 22.1	36 10.1	3.24	1.29	เฉยๆ ไม่ แน่ใจ
9.	สนใจบริจาคเงิน การกุศล เกิดกิจกรรมการกุศล	89 24.9	79 22.1	105 29.3	64 17.9	21 5.9	3.42	1.21	เห็นด้วย
10.	ชอบเปลี่ยนทรงผมหรือ เสื้อผ้าตามสมัยนิยม	47 13.1	80 22.3	105 29.3	95 26.5	31 8.7	3.05	1.17	เฉยๆ ไม่ แน่ใจ
		6.7	14.0	41.1	30.4	7.8			

ตารางที่ 13 (ต่อ)

(n=358)

ข้อที่	ด้านความสนใจ หรือ ความสำคัญในเรื่องต่างๆ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ชัดเจน
11.	สนใจสินค้าหรือบริการออก ใหม่อยู่เสมอ	59 16.5	88 24.6	103 28.8	91 25.4	17 4.7	3.23	1.14	เฉยๆ ไม่ แน่ใจ
12.	สนใจออกกำลังกายอย่าง สม่ำเสมอ	32 8.9	67 18.7	122 34.1	109 30.4	28 7.8	2.91	1.08	เฉยๆ ไม่ แน่ใจ
13.	สนใจกิจกรรมข่าวสารอยู่ เสมอ	24 6.7	50 14.0	147 41.1	109 30.4	28 7.8	2.81	1.00	เฉยๆ ไม่ แน่ใจ
14.	สนใจเรื่องบันเทิงมากกว่า เนื้อหาสาระ	111 31.0	57 15.9	85 23.7	78 21.8	27 7.5	3.41	1.33	เห็นด้วย
15.	สนใจทำงานเพื่อพัฒนา สังคมให้ดีขึ้น	96 26.8	66 18.4	104 29.1	82 22.9	10 2.8	3.44	1.19	เห็นด้วย
16.	สนใจเข้ารับการตรวจ สุขภาพ	77 21.5	127 35.5	85 23.7	62 17.3	7 2.0	3.57	1.07	เห็นด้วย
17.	สนใจทำกิจกรรมต่าง ๆ ใน บ้าน	68 19.0	90 25.1	94 26.3	62 17.3	44 12.3	3.22	1.28	เฉยๆ ไม่ แน่ใจ
18.	สนใจเข้าอบรม สัมมนาเพื่อ เพิ่มพูนความรู้	29 8.1	17 4.7	188 52.5	71 19.8	53 14.8	2.72	1.04	เฉยๆ ไม่ แน่ใจ
19.	สนใจมีเพื่อนกลุ่มใหม่ ๆ อยู่ เสมอ	35 9.8	121 33.8	136 38.0	53 14.8	13 3.6	3.31	0.96	เฉยๆ ไม่ แน่ใจ
20.	สนใจหางานใหม่ ๆ เพื่อให้มี รายได้เพิ่มขึ้น	11 3.1	65 18.2	137 38.3	113 31.6	32 8.9	2.75	0.96	เฉยๆ ไม่ แน่ใจ
21.	สนใจเรื่องเพศตรงข้ามอยู่ เสมอ	5 1.4	37 10.3	99 27.7	152 42.5	65 18.2	2.34	0.94	ไม่เห็น ด้วย
22.	สนใจใช้สินค้าแบรนด์เนมมี ชื่อเสียงจากต่างประเทศ	21 5.9	62 17.3	124 34.6	100 27.9	51 14.2	2.73	1.09	เฉยๆ ไม่ แน่ใจ
23.	สนใจเข้าร่วมกิจกรรมสมาคม ชมรม	21 5.9	71 19.8	119 33.2	111 31.0	36 10.1	2.80	1.05	เฉยๆ ไม่ แน่ใจ
24.	สนใจเที่ยวกลางคืนเพื่อหา ประสบการณ์ชีวิต	15 4.2	36 10.1	86 24.0	152 42.5	69 19.3	2.37	1.04	เฉยๆ ไม่ แน่ใจ
25.	สนใจและชอบการลงทุน	38 10.6	48 13.4	175 48.9	78 21.8	19 5.3	3.02	1.00	เฉยๆ ไม่ แน่ใจ

ตารางที่ 13 (ต่อ)

(n = 358)

ข้อที่	ด้านความสนใจ หรือ ความสำคัญในเรื่องต่างๆ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
26.	สนใจการสักฟิวตามร่างกาย	4	33	81	109	131	2.08	1.03	ไม่เห็น ด้วย
		1.1	9.2	22.6	30.4	36.6			
27.	สนใจการเจาะอวัยวะตาม ร่างกายส่วนต่าง ๆ	8	22	69	109	150	1.96	1.03	ไม่เห็น ด้วย
		2.2	6.1	19.3	30.4	41.9			

จากตารางที่ 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่มีระดับความความคิดเห็นด้านความสนใจเห็นด้วยอย่างยิ่งกับเรื่องใด ๆ เลย แต่เห็นด้วยกับความคิดเห็นด้านความสนใจเรื่อง สนใจเข้ารับการตรวจสุขภาพมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.57 รองลงมา สนใจชีวิตที่อิสระไม่ขึ้นอยู่กับใคร มีค่าเฉลี่ย 3.50 สนใจและเริ่มวางแผนอนาคตตนเอง และสนใจทำงานเพื่อพัฒนาสังคมให้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.44 เท่ากัน สนใจบริจาคเงิน การกุศล เกิดกิจกรรมการกุศล มีค่าเฉลี่ย 3.42 สนใจเรื่องบันเทิงมากกว่าเนื้อหาสาระ มีค่าเฉลี่ย 3.41

ด้านความคิดเห็น ประกอบด้วยตัวแปร จำนวนทั้งสิ้น 25 ตัวแปร โดยแต่ละตัวแปรมีระดับความคิดเห็น ในเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านความคิดเห็น

(n = 358)

ข้อที่	ทัศนคติ ความคิดเห็น	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1.	“โทรศัพท์มือถือ” เป็น สิ่งจำเป็นในชีวิตประจำวัน	149	129	49	24	7	4.09	1.00	เห็นด้วย
		41.6	36.0	13.7	6.7	2.0			
2.	มีความเชื่อว่าผู้หญิงที่ดีควรรัก นวลสงวนตัว	125	141	70	16	6	4.01	0.94	เห็นด้วย
		34.9	39.4	19.6	4.5	1.7			
3.	โทรศัพท์ คือ สื่อโฆษณาที่มี ประสิทธิภาพที่สุด	78	117	89	61	13	3.52	1.12	เห็นด้วย
		21.8	32.7	24.9	17.0	3.6			
4.	การฝากเงินไว้กับธนาคารเป็น การออมเงินที่ดี	79	87	109	63	20	3.40	1.17	เฉยๆ ไม่ แน่ใจ
		22.1	24.3	30.4	17.6	5.6			

ตารางที่ 14 (ต่อ)

(n = 358)

ข้อ ที่	ทัศนคติ ความคิดเห็น	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
5.	การโฆษณาเป็นการชวนเชื่อ เพื่อขายสินค้า	38 10.6	102 28.5	90 25.1	104 29.1	24 6.7	3.07	1.13	เฉยๆ ไม่ แน่ใจ
6.	“รูปร่างหน้าตา” เป็น องค์ประกอบที่สำคัญ	66 18.4	131 36.0	90 25.1	63 17.6	8 2.2	3.51	1.05	เห็นด้วย
7.	“อายุเป็นเพียงตัวเลข” ทุก อย่างขึ้นอยู่กับจิตใจ	100 27.9	137 38.3	87 24.3	29 8.1	5 1.4	3.83	0.97	เห็นด้วย
8.	การอยู่ก่อนแต่ง ไม่เหมาะสม กับสังคมไทย	38 10.6	148 41.3	120 33.5	47 13.1	5 1.4	3.47	0.90	เห็นด้วย
9.	สินค้าที่ใช้สามารถบ่งบอกถึง บุคลิกของผู้ใช้	61 17.0	114 31.8	115 32.1	54 15.1	14 3.9	3.43	1.06	เห็นด้วย
10.	ปัจจุบันท่านแต่งกายตามสมัย นิยม/ แฟชั่น	43 12.0	98 27.4	162 45.3	51 14.2	4 1.1	3.35	0.91	เฉยๆ ไม่ แน่ใจ
11.	“การทำประกันชีวิต” เป็น สิ่งจำเป็น	8 2.2	56 15.6	119 33.2	120 33.5	55 15.4	2.55	1.00	เฉยๆ ไม่ แน่ใจ
12.	“การเมือง” เป็นเรื่องที่เข้าใจ ยาก	7 2.0	39 10.9	122 34.1	137 38.3	53 14.8	2.47	0.94	เฉยๆ ไม่ แน่ใจ
13.	การใช้ผ่านบัตรเครดิตทำให้ ชีวิตสะดวกขึ้น	33 9.2	22 6.1	188 52.5	92 25.7	23 6.4	2.86	0.96	เฉยๆ ไม่ แน่ใจ
14.	“เทคโนโลยี” เป็นสิ่งจำเป็น ในชีวิตประจำวัน	30 8.4	80 22.3	141 39.4	86 24.0	21 5.9	3.03	1.02	เฉยๆ ไม่ แน่ใจ
15.	การมีกิจการของตนเองเป็น เรื่องที่ทันสมัย	23 6.4	68 19.0	112 31.3	133 37.2	22 6.1	2.82	1.02	เฉยๆ ไม่ แน่ใจ
16.	ปัญหาเศรษฐกิจเป็นเรื่องที่ เข้าใจได้ยาก	45 12.6	80 22.3	137 38.3	88 24.6	8 2.2	3.18	1.02	เฉยๆ ไม่ แน่ใจ
17.	การห้ามจำหน่ายสุราหลัง 22.00 เป็นสิ่งที่เหมาะสมแล้ว	55 15.4	137 38.3	121 33.8	36 10.1	9 2.5	3.54	0.95	เห็นด้วย
18.	หัวข้อที่น่าสนทนาเสมอ คือ เพื่อนหญิง/เพื่อนชาย	22 6.1	95 26.5	157 43.9	66 18.4	18 5.0	3.10	0.94	เฉยๆ ไม่ แน่ใจ
19.	การออกกำลังกายถือเป็น แฟชั่นอย่างหนึ่งของชีวิต	18 5.0	86 24.0	141 39.4	96 26.8	17 4.7	2.98	0.95	เฉยๆ ไม่ แน่ใจ

ตารางที่ 14 (ต่อ)

(n=358)

ข้อ ที่	ทัศนคติ ความคิดเห็น	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
20.	การเที่ยวกลางคืนเป็นสีสัน อย่างหนึ่งของชีวิต	16 4.5	74 20.7	121 33.8	119 33.2	28 7.8	2.81	1.00	เลขๆ ไม่ แน่ใจ
21.	ข่าวที่น่าติดตามอย่างต่อเนื่อง คือ “ข่าวบันเทิง”	27 7.5	79 22.1	148 41.3	90 25.1	14 3.9	3.04	1.00	เลขๆ ไม่ แน่ใจ
22.	การดื่มเหล้า สูบบุหรี่ เป็น กิจกรรมของผู้ชาย	12 3.4	78 21.8	142 39.7	96 26.8	30 8.4	2.85	0.97	เลขๆ ไม่ แน่ใจ
23.	“รถยนต์” มีความสำคัญ มากกว่าที่อยู่อาศัย	17 4.7	93 26.0	133 37.2	93 26.0	22 6.1	2.97	0.98	เลขๆ ไม่ แน่ใจ
24.	เรื่องเพศ (sex) เป็นเรื่องที่ ไม่ควรเปิดเผย	57 15.9	123 34.4	93 26.0	48 13.4	37 10.3	3.32	1.20	เลขๆ ไม่ แน่ใจ
25.	บาปบุญคุณโทษและกฎ แห่งกรรมเป็นเรื่องล้าสมัย	24 6.7	69 19.3	121 33.8	101 28.2	43 12.0	2.80	1.09	เลขๆ ไม่ แน่ใจ

จากตารางที่ 14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่มีระดับความคิดเห็นเห็นด้วยอย่างยิ่งกับเรื่องใด ๆ เลย แต่เห็นด้วยกับความคิดเห็นในเรื่อง “โทรศัพท์มือถือ” เป็นสิ่งจำเป็นในชีวิตประจำวัน มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.09 รองลงมา มีความเชื่อว่าผู้หญิงที่ดีควรรักษากฎสงวนตัว มีค่าเฉลี่ย 4.01 “อายุเป็นเพียงตัวเลข” ทุกอย่างขึ้นอยู่กับจิตใจ มีค่าเฉลี่ย 3.83 การห้ามจำหน่ายสุราหลัง 22.00 เป็นสิ่งที่เหมาะสมแล้ว มีค่าเฉลี่ย 3.54 โทรศัพท์ คือ สื่อโฆษณาที่มีประสิทธิภาพที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.52 “รูปร่างหน้าตา” เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ มีค่าเฉลี่ย 3.51 การอยู่ก่อนแต่ง ไม่เหมาะสมกับสังคมไทย มีค่าเฉลี่ย 3.47 และ สินค้าที่ใช้สามารถบ่งบอกถึงบุคลิกของผู้ใช้ มีค่าเฉลี่ย 3.43 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 บุคลิกภาพห้วงค์ประกอบ

บุคลิกภาพห้วงค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบห้วนไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

(n=358)

ข้อ ที่	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1.	ฉันไม่ใช่คนช่างวิตกกังวล	16	96	74	134	38	2.77	1.09	ปาน
		4.5	26.8	20.7	37.4	10.6			กลาง
2.	ฉันชอบให้มีคนอยู่รอบ ๆ	45	98	130	63	22	3.23	1.07	ปาน
	ข้าง	12.6	27.4	36.3	17.6	6.1			กลาง
3.	ฉันไม่ชอบเสียเวลาไปกับ	4	43	143	128	40	2.56	0.88	ปาน
	การคิดเพื่อฝัน	1.1	12.0	39.9	35.8	11.2			กลาง
4.	ฉันพยายามสุภาพกับทุกคน	63	164	77	43	11	3.63	1.01	ปาน
	ที่ฉันพบ	17.6	45.8	21.5	12.0	3.1			กลาง
5.	ฉันเก็บสิ่งของต่าง ๆ ให้	54	184	104	14	2	3.77	0.77	สูง
	สะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ	15.1	51.4	29.1	3.9	0.6			
6.	บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกตัวเอง	25	86	109	104	34	2.90	1.09	ปาน
	ด้อยกว่าผู้อื่น	7.0	24.0	30.4	29.1	9.5			กลาง
7.	ฉันเป็นคนหัวเราะง่าย	98	124	93	32	11	3.74	1.05	สูง
		27.4	34.6	26.0	8.9	3.1			
8.	เมื่อฉันพบว่าวิธีใดเป็น	11	27	69	171	80	2.21	0.98	ต่ำ
	วิธีการที่ถูกต้องในการทำสิ่ง	3.1	7.5	19.3	47.8	22.3			
	ต่าง ๆ ให้เสร็จ ฉันก็จะใช้								
	วิธีนั้นอยู่เป็นประจำ								
9.	บ่อยครั้งที่ฉันมีเรื่องโต้เถียง	47	95	120	82	14	3.22	1.06	ปาน
	หรือขัดแย้งกับคนใน	13.1	26.5	33.5	22.9	3.9			กลาง
	ครอบครัวหรือเพื่อนร่วมงาน								
10.	ฉันสามารถบังคับตัวเองให้	47	152	116	37	6	3.55	0.91	ปาน
	ทำสิ่งต่าง ๆ ให้เสร็จภายใน	13.1	42.5	32.4	10.3	1.7			กลาง
	เวลาที่กำหนดได้เสมอ								
11.	เมื่อฉันตกอยู่ภายใต้ความ	32	80	101	112	33	2.91	1.12	ปาน
	กดดันมากๆ บางครั้งฉันรู้สึก	8.9	22.3	28.2	31.3	9.2			กลาง
	เหมือนตัวเองจะแตกเป็น								
	เสี่ยงๆ								

ตารางที่ 15 (ต่อ)

(n = 358)

ข้อ ที่	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
12.	ฉันไม่คิดว่าตัวเองเป็นคน ร่าเริง	69 19.3	112 31.3	89 24.9	63 17.6	25 7.0	3.38	1.18	ปาน กลาง
13.	ฉันมักมีวิธีการแก้ปัญหาด้วยวิธี ที่ฉันพบจากศิลปะหรือใน ธรรมชาติ	50 14.0	89 24.9	151 42.2	54 15.1	14 3.9	3.30	1.01	ปาน กลาง
14.	บางคนคิดว่าฉันเป็นคนเห็นแก่ ตัวถือตัวเองเป็นใหญ่	41 11.5	130 36.3	133 37.2	43 12.0	11 3.1	3.41	0.95	ปาน กลาง
15.	ฉันไม่ใช่คนที่ทำอะไรเป็น ระบบแบบแผน	42 11.7	128 35.8	119 33.2	60 16.8	9 2.5	3.37	0.98	ปาน กลาง
16.	ฉันไม่ค่อยรู้สึกเหงาหรือ ซึมเศร้า	25 7.0	78 21.8	80 22.3	133 37.2	42 11.7	2.75	1.13	ปาน กลาง
17.	ฉันชอบพบปะพูดคุยกับคนอื่น	64 17.9	143 39.9	85 23.7	51 14.2	15 4.2	3.53	1.07	ปาน กลาง
18.	ฉันเชื่อว่าการปล่อยให้เด็กฟัง คนเถียงกัน จะมีแต่ทำให้เด็ก เกิดความสับสนและเห็น ตัวอย่างผิด ๆ	7 2.0	30 8.4	90 25.1	141 39.4	90 25.1	2.23	0.98	ต่ำ
19.	ฉันชอบการร่วมมือกันทำงาน มากกว่าการแข่งขันกันทำงาน	52 14.5	152 42.5	102 28.5	41 11.5	11 3.1	3.54	0.98	ปาน กลาง
20.	ฉันพยายามทำงานที่ได้รับ มอบหมายด้วยความตั้งใจสูง	98 27.4	148 41.3	90 25.1	19 5.3	3 0.8	3.89	0.87	สูง
21.	บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกเครียดและ กระวนกระวายใจ	29 8.1	80 22.3	82 22.9	132 36.9	35 9.8	2.82	1.13	ปาน กลาง
22.	ฉันชอบเข้าร่วมในการทำ กิจกรรมต่าง ๆ	44 12.3	108 30.2	120 33.5	66 18.4	20 5.6	3.25	1.07	ปาน กลาง
23.	บทกวีส่งผลต่อความรู้สึกของ ฉันน้อยมากหรือไม่มีผลเลย	15 4.2	65 18.2	172 48.0	80 22.3	26 7.3	2.90	0.93	ปาน กลาง
24.	ฉันค่อนข้างที่จะดูถูกหรือ สงสัยในเจตนาของคนอื่น	38 10.6	148 41.3	118 33.0	43 12.0	11 3.1	3.44	0.94	ปาน กลาง

ตารางที่ 15 (ต่อ)

(n = 358)

ข้อ ที่	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
25.	ฉันจะตั้งเป้าหมายการทำงานอย่างชัดเจน มีการปฏิบัติเพื่่มุ่งสู่เป้าหมายอย่างเป็นขั้นตอน	68	144	117	27	2	3.70	0.88	สูง
		19.0	40.2	32.7	7.5	0.6			
26.	บางครั้งฉันรู้สึกตัวเองไม่มีคุณค่าเลย	14	75	111	122	36	2.75	1.02	ปานกลาง
		3.9	20.9	31.0	34.1	10.1			
27.	ปกติแล้วฉันชอบที่จะทำอะไรตามลำพัง	35	87	136	82	18	3.11	1.03	ปานกลาง
		9.8	24.3	38.0	22.9	5.0			
28.	บ่อยครั้งที่ฉันชอบลองชิมอาหารใหม่ ๆ และอาหารต่างชาติ	90	98	102	58	10	3.56	1.12	ปานกลาง
		25.1	27.4	28.5	16.2	2.8			
29.	ฉันเชื่อว่าคนส่วนใหญ่จะเอาเปรียบคนอื่น เมื่อพวกเขามีโอกาส	34	53	106	134	31	2.79	1.10	ปานกลาง
		9.5	14.8	29.6	37.4	8.7			
30.	ฉันมักเสียเวลามากกับการบังคับให้ตัวเองเริ่มลงมือทำงานอย่างจริงจัง	24	97	140	81	16	3.09	1.00	ปานกลาง
		6.7	27.1	39.1	22.6	4.5			
31.	ฉันไม่ค่อยรู้สึกหวาดกลัวหรือหวาดวิตกกังวล	13	77	112	125	31	2.77	1.00	ปานกลาง
		3.6	21.5	31.3	34.9	8.7			
32.	บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกตัวตนเองเต็มไปด้วยพลังมากจนอยากแสดงออกมา	22	94	173	52	17	3.15	0.91	ปานกลาง
		6.1	26.3	48.3	14.5	4.7			
33.	ฉันไม่ค่อยสังเกตเห็นอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่าง ๆ	17	93	152	86	10	3.06	0.90	ปานกลาง
		4.7	26.0	42.5	24.0	2.8			
34.	ฉันพยายามทำงานหนัก เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	32	179	99	39	9	3.52	0.90	ปานกลาง
		8.9	50.0	27.7	10.9	2.5			

ตารางที่ 15 (ต่อ)

(n = 358)

ข้อ ที่	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
35.	คนส่วนใหญ่ที่ฉันรู้จักชอบ ฉัน	59 16.5	135 37.7	133 37.2	27 7.5	4 1.1	3.61	0.89	ปาน กลาง
36.	บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกโกรธจาก การกระทำของคนอื่นที่แสดง ต่อฉัน	25 7.0	62 17.3	120 33.5	120 33.5	31 8.7	2.80	1.05	ปาน กลาง
37.	ฉันมักเป็นคนร่างเรียวแฉะ และมีขวัญกำลังใจสูง	72 20.1	145 40.5	88 24.6	44 12.3	9 2.5	3.63	1.02	ปาน กลาง
38.	ฉันเชื่อว่าเราควรยึดคำสั่งสอน ทางศาสนาเพื่อใช้ในการ ตัดสินเรื่องศีลธรรมจรรยา	104 29.1	130 36.3	70 19.6	47 13.1	7 2.0	3.77	1.07	สูง
39.	บางคนคิดว่าฉันเป็นคนเย็นชา และมุ่งแต่ประโยชน์ส่วนตัว	35 9.8	119 33.2	128 35.8	62 17.3	14 3.9	3.28	0.99	ปาน กลาง
40.	เมื่อฉันตั้งใจจะทำอะไรแล้ว ฉันจะพยายามทำมันให้สำเร็จ ลุล่วงไปได้ด้วยดี	55 15.4	196 54.7	77 21.5	29 8.1	1 0.3	3.77	0.82	สูง
41.	บ่อยครั้งเมื่อเกิดความ ผิดพลาดขึ้น ฉันมักรู้สึก ท้อแท้และยอมแพ้มัน	26 7.3	86 24.0	105 29.3	113 31.6	28 7.8	2.91	1.08	ปาน กลาง
42.	ฉันไม่ใช่คนมองโลกในแง่ดี มีความสุข	63 17.6	124 34.6	112 31.3	40 11.2	19 5.3	3.48	1.07	ปาน กลาง
43.	บางครั้งเมื่อฉันอ่านบทกวี หรือดูงานศิลปะ ฉันจะรู้สึก สิ้นสะท้านหรือตื่นเต้น	27 3.5	95 26.5	144 40.2	76 21.2	16 4.5	3.11	0.97	ปาน กลาง
44.	ฉันมักจะเป็นคนหัวแข็งและ ยึดติดกับทัศนคติของตัวเอง	30 8.4	109 30.4	129 36.0	70 19.6	20 5.6	3.16	1.02	ปาน กลาง
45.	ฉันไม่ค่อยรู้สึกโศกเศร้าหรือ หดหู่ใจ	23 6.4	118 33.0	138 38.5	75 20.9	4 1.1	3.23	0.89	ปาน กลาง
46.	ชีวิตของฉันเต็มไปด้วย กิจกรรม	26 7.3	83 23.2	95 26.5	125 34.9	29 8.1	2.87	1.09	ปาน กลาง

ตารางที่ 15 (ต่อ)

(n=358)									
ข้อ ที่	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
47.	บางครั้งฉันไม่ใช่คนที่ผู้อื่น พึ่งพาหรือไว้วางใจได้อย่างที่ควร จะเป็น	18 5.0	48 13.4	137 38.3	122 34.1	33 9.2	2.71	0.98	ปาน กลาง
48.	ปกติฉันจะเป็นคนที่พิจารณา สิ่งต่าง ๆ อย่างละเอียด รอบคอบ	6 1.7	26 7.3	113 31.6	154 43.0	59 16.5	2.35	0.90	ปาน กลาง
49.	ฉันเป็นคนมีผลงานที่สามารถ ทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จเสมอ	41 11.5	144 40.2	119 33.2	43 12.0	11 3.1	3.45	0.95	ปาน กลาง
50.	บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกอ่อนแอและ ต้องการให้คนอื่นมาช่วย แก้ปัญหาต่าง ๆ แทน	29 8.1	141 39.4	116 32.4	62 17.3	10 2.8	3.33	0.95	ปาน กลาง
51.	ฉันมีความสนใจเกี่ยวกับการ คาดเดาถึงปรากฏการณ์ทาง ธรรมชาติ หรือความรู้สึกของ คนน้อยมาก	22 6.1	64 17.9	128 35.8	124 34.6	20 5.6	2.84	0.99	ปาน กลาง
52.	ฉันเป็นคนกระฉับกระเฉงอย่าง มาก	57 15.9	114 31.8	114 31.8	62 17.3	11 3.1	3.40	1.05	ปาน กลาง
53.	ฉันมีความสนใจใคร่รู้เกี่ยวกับ เรื่องที่ประเทืองปัญญา	62 17.3	142 39.7	86 24.0	60 16.8	8 2.2	3.53	1.03	ปาน กลาง
54.	ถ้าฉันไม่ชอบใครแล้ว ฉัน มักจะแสดงให้เขารู้	25 7.0	101 28.2	122 34.1	98 27.4	12 3.4	3.08	0.98	ปาน กลาง
55.	ฉันไม่มีความสามารถในการ จัดการสิ่งต่าง ๆ ให้เป็นระบบ ระเบียบ	40 11.2	154 43.0	109 30.4	54 15.1	1 0.3	3.50	0.89	ปาน กลาง
56.	ในบางครั้งฉันรู้สึกอับอายมาก จนอยากจะหลบหน้าจากคนอื่น	26 7.3	71 19.8	104 29.1	132 36.9	25 7.0	2.84	1.06	ปาน กลาง
57.	ฉันชอบที่จะทำอะไรตามวิธี ของฉันเองมากกว่าการเป็น ผู้นำคนอื่น	8 2.2	63 17.6	144 40.2	123 34.3	20 5.6	2.77	0.88	ปาน กลาง

ตารางที่ 15 (ต่อ)

(n = 358)

ข้อ ที่	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
58.	บ่อยครั้งที่ฉันสนุกกับเรื่องที่ต้องพิสูจน์หรือความคิดที่เป็นนามธรรม	48 13.4	116 32.4	143 39.9	44 12.3	7 2.0	3.43	0.94	ปาน กลาง
59.	ถ้าจำเป็นฉันก็เต็มใจที่จะบงการให้คนอื่นทำตามความต้องการของตัวเอง	28 7.8	107 29.9	132 36.9	75 20.9	16 4.5	3.16	0.99	ปาน กลาง
60.	ฉันกระหายถึงความเป็นเลิศในทุกสิ่งที่ฉันทำ	55 15.4	113 31.6	118 33.9	67 18.7	5 1.4	3.41	1.01	ปาน กลาง

จากตารางที่ 15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับคะแนนบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบในระดับสูงในเรื่องฉันพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความตั้งใจสูง มีค่าเฉลี่ย 3.89 ฉันเชื่อว่าเราควรยึดคำสั่งสอนทางศาสนาเพื่อใช้ในการตัดสินใจเรื่องศีลธรรมจรรยา มีค่าเฉลี่ย 3.77 เมื่อฉันตั้งใจจะทำอะไรแล้ว ฉันจะพยายามทำมันให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี มีค่าเฉลี่ย 3.77 ฉันเก็บสิ่งของต่าง ๆ ให้สะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.77 ฉันเป็นคนหัวเราะง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.74 ฉันจะตั้งเป้าหมายการทำงานอย่างชัดเจน และมีการปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายอย่างเป็นขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 3.70

ตอนที่ 4 ทักษะของพนักงานเกี่ยวกับสมรรถนะ

ทักษะของพนักงานเกี่ยวกับสมรรถนะในตำแหน่งงานทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ การมุ่งเน้นลูกค้า การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน การบริหารการเปลี่ยนแปลง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ การทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ และการสื่อสาร

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะของพนักงานเกี่ยวกับสมรรถนะ

(n=358)

ข้อ ที่	ข้อความ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
1.	ท่านอาสาที่จะช่วยเหลือลูกค้า ก่อน ก่อนที่ลูกค้าจะร้องขอ	14 3.9	142 39.7	142 39.7	60 16.8	0 0.0	3.31	0.79	ปานกลาง
2.	ท่านพยายามที่จะช่วยเหลือ ปัญหาของลูกค้าได้อย่าง ทันทั่วทั้งที่	20 5.6	90 25.1	169 47.0	79 22.1	0 0.0	3.14	0.82	ปานกลาง
3.	ท่านนำเสนอสินค้าและบริการที่ ตรงตามความต้องการของลูกค้า ได้	28 7.8	107 29.9	149 41.6	74 20.7	0 0.0	3.25	0.87	ปานกลาง
4.	ท่านให้บริการในสิ่งที่ลูกค้า ต้องการได้	25 7.0	99 27.7	181 50.6	53 14.8	0 0.0	3.27	0.80	ปานกลาง
5.	เมื่อพบข้อบกพร่องท่านพยายาม ที่จะปรับปรุงวิธีการทำงาน เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ	31 8.7	135 37.7	124 34.6	68 19.0	0 0.0	3.36	0.89	ปานกลาง
6.	ท่านทุ่มเทในการทำงาน เพื่อให้ งานสำเร็จลุล่วงตามมาตรฐานที่ หน่วยงาน/องค์กรได้กำหนดไว้	22 6.1	111 31.0	144 40.2	81 22.6	0 0.0	3.21	0.86	ปานกลาง
7.	ท่านมุ่งมั่นที่จะทำงานที่มีความ ท้าทายให้ประสบความสำเร็จ	10 2.8	116 32.4	153 42.7	79 22.1	0 0.0	3.16	0.80	ปานกลาง
8.	ท่านมุ่งมั่นทำงานเพื่อให้ได้ผล งานที่ดีกว่าเดิม	25 7.0	104 29.1	142 39.7	87 24.3	0 0.0	3.19	0.88	ปานกลาง
9.	ท่านทราบถึงเหตุผลและความ จำเป็นในการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในองค์กร	20 5.6	116 32.4	177 49.4	45 12.6	0 0.0	3.31	0.76	ปานกลาง
10.	ท่านพยายามเสนอแนวคิด ใหม่ ๆ ในการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์	52 14.6	105 29.3	151 42.2	50 14.0	0 0.0	3.44	0.91	มาก
11.	ท่านยินดีที่จะปรับเปลี่ยน ตนเองให้สอดคล้องกับการ เปลี่ยนแปลงภายในองค์กร	32 8.9	114 31.8	149 41.6	58 16.2	5 1.4	3.31	0.90	ปานกลาง

ตารางที่ 16 (ต่อ)

(n=358)									
ข้อ ที่	ข้อความ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
12.	ท่านเข้าไปมีส่วนร่วมใน กิจกรรมการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในการทำงานอย่าง กระตือรือร้น	31	121	160	43	3	3.37	0.84	ปานกลาง
13.	ท่านพยายามศึกษาและแสวงหา วิธีการในการปรับปรุงการ ทำงานให้ดีขึ้น	8.7	33.8	44.7	12.0	0.8			
14.	ท่านมุ่งมั่นที่จะคิดพิจารณา แนวคิดใหม่ ๆ ที่เหมาะสมกับ งาน	16	108	193	37	4	3.27	0.75	ปานกลาง
15.	ท่านสร้างแนวคิดใหม่เพื่อ ป้องกันปัญหาในการทำงาน	4.5	30.2	53.9	10.3	1.1			
16.	ท่านได้ร่วมแบ่งประสบการณ์ ที่มีเพื่อให้เกิดแนวคิดใหม่ๆใน การปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น	22	108	187	38	3	3.30	0.77	ปานกลาง
17.	ท่านสร้างแนวคิดใหม่เพื่อ ป้องกันปัญหาในการทำงาน	6.1	30.2	52.2	10.6	0.8			
18.	ท่านได้ร่วมแบ่งประสบการณ์ ที่มีเพื่อให้เกิดแนวคิดใหม่ๆใน การปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น	19	116	177	40	6	3.28	0.80	ปานกลาง
19.	ท่านได้ร่วมแบ่งประสบการณ์ ที่มีเพื่อให้เกิดแนวคิดใหม่ๆใน การปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น	5.3	32.4	49.4	11.2	1.7			
20.	ท่านได้ร่วมแบ่งประสบการณ์ ที่มีเพื่อให้เกิดแนวคิดใหม่ๆใน การปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น	20	102	195	41	0	3.28	0.74	ปานกลาง
21.	ท่านได้ร่วมแบ่งประสบการณ์ ที่มีเพื่อให้เกิดแนวคิดใหม่ๆใน การปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น	5.6	28.5	54.5	11.5	0.0			
22.	ท่านระบุสาเหตุที่แท้จริงของ ปัญหาได้	46	126	122	64	0	3.43	0.93	มาก
23.	ท่านเลือกแนวทางในการแก้ไข ปัญหาของตนเองได้	12.8	35.2	34.1	17.9	0.0			
24.	ท่านเลือกใช้ประสบการณ์ใน การทำงานที่มีอยู่ ผนวกกับ มาตรฐานเทคนิค และวิธีการที่ มีอยู่ในการแก้ไขปัญหา	34	113	142	69	0	3.31	0.89	ปานกลาง
25.	ท่านเลือกใช้ประสบการณ์ใน การทำงานที่มีอยู่ ผนวกกับ มาตรฐานเทคนิค และวิธีการที่ มีอยู่ในการแก้ไขปัญหา	9.5	31.6	39.7	19.3	0.0			
26.	ท่านได้ร่วมแบ่งประสบการณ์ ที่มีเพื่อให้เกิดแนวคิดใหม่ๆใน การปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น	22	95	168	73	0	3.18	0.83	ปานกลาง
27.	ท่านได้ร่วมแบ่งประสบการณ์ ที่มีเพื่อให้เกิดแนวคิดใหม่ๆใน การปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น	6.1	26.5	46.9	20.4	0.0			
28.	ท่านใช้วิจารณ์งานในการ แก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนได้อย่าง เหมาะสม	32	98	136	92	0	3.20	0.92	ปานกลาง
29.	ท่านได้ร่วมแบ่งประสบการณ์ ที่มีเพื่อให้เกิดแนวคิดใหม่ๆใน การปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น	8.9	27.4	38.0	25.7	0.0			
30.	ท่านได้ร่วมแบ่งประสบการณ์ ที่มีเพื่อให้เกิดแนวคิดใหม่ๆใน การปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น	40	127	150	41	0	3.46	0.84	มาก
31.	ท่านได้ร่วมแบ่งประสบการณ์ ที่มีเพื่อให้เกิดแนวคิดใหม่ๆใน การปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น	11.2	35.5	41.9	11.5	0.0			

ตารางที่ 16 (ต่อ)

(n=358)

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
22.	ท่านชอบทำงานคนเดียว	33	94	174	48	9	3.26	0.89	ปานกลาง
	เพราะมีความคล่องตัวกว่า	9.2	26.3	48.6	13.4	2.5			
23.	ท่านสนับสนุนการให้ความช่วยเหลือกันระหว่างสมาชิก	13	109	164	72	0	3.18	0.79	ปานกลาง
	เพื่อความสำเร็จของทีม	3.6	30.4	45.8	20.1	0.0			
24.	ท่านเต็มใจให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาของทีม	25	93	194	46	0	3.27	0.77	ปานกลาง
		7.0	26.0	54.2	12.8	0.0			
25.	ท่านสามารถเลือกใช้ภาษาและศัพท์เทคนิคที่เหมาะสมกับลูกค้า	59	116	155	28	0	3.58	0.86	มาก
		16.5	32.4	43.3	7.8	0.0			
26.	ท่านนำเสนอข้อมูลที่ง่าย กระชับและครบถ้วนแก่ลูกค้า	35	113	162	48	0	3.38	0.84	ปานกลาง
		9.8	31.6	45.3	13.4	0.0			
27.	ท่านโน้มน้าวให้ลูกค้ายอมรับในข้อมูล/เหตุผลได้	38	96	199	25	0	3.41	0.77	มาก
		10.6	26.8	55.6	7.0	0.0			
28.	ท่านสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจข้อมูลการบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน	31	101	167	59	0	3.29	0.84	ปานกลาง
		8.7	28.2	46.6	16.5	0.0			

จากตารางที่ 16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่มีระดับความ สำคัญ ทัศนะของพนักงานเกี่ยวกับ สมรรถนะในระดับมากที่สุดกับเรื่องใดๆ เลย แต่อยู่ในระดับมากกับความสำคัญทัศนะของพนักงาน เกี่ยวกับสมรรถนะในเรื่อง ท่านสามารถเลือกใช้ภาษาและศัพท์เทคนิคที่เหมาะสมกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.58 รองลงมา ท่านเต็มใจให้ความช่วยเหลือเพื่อให้งานของทีมให้บรรลุเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.46 ท่านพยายามเสนอแนวคิดใหม่ ๆ ในการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ มีค่าเฉลี่ย 3.44 ท่านระบุสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ย 3.43 ท่านโน้มน้าวให้ลูกค้า ยอมรับในข้อมูล/เหตุผลได้ มีค่าเฉลี่ย 3.41 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ระดับรูปแบบการดำเนินชีวิต ระดับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ระดับสมรรถนะการทำงาน และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับรูปแบบการดำเนินชีวิต ระดับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ระดับสมรรถนะการทำงาน และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

(n=358)

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
รูปแบบการดำเนินชีวิต			
ด้านกิจกรรม	2.81	0.33	ทำบ้างไม่ทำบ้าง
ด้านความสนใจ	2.95	0.43	เฉยๆ ไม่แน่ใจ
ด้านความคิดเห็น	3.22	0.41	เฉยๆ ไม่แน่ใจ
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ			
บุคลิกภาพแบบหัวน้าว	2.83	0.85	ปานกลาง
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	3.28	0.60	ปานกลาง
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	3.00	0.46	ปานกลาง
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	3.31	0.65	ปานกลาง
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	3.52	0.52	ปานกลาง
สมรรถนะการทำงาน			
การมุ่งเน้นลูกค้า	3.24	0.56	ปานกลาง
การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน	3.23	0.62	ปานกลาง
การบริหารการเปลี่ยนแปลง	3.36	0.57	ปานกลาง
ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.28	0.50	ปานกลาง
การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	3.28	0.59	ปานกลาง
การทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ	3.29	0.53	ปานกลาง
การสื่อสาร	3.41	0.58	มาก
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน			
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	3.67	1.04	สูง
ด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน	3.18	1.13	ปานกลาง
ด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า	3.64	1.02	สูง

ตารางที่ 17 (ต่อ)

(n =358)

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน	3.25	1.18	ปานกลาง
ด้านคุณภาพในการให้บริการ	3.35	1.02	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ย ในแต่ละองค์ประกอบของ รูปแบบการดำเนินชีวิต พบว่า ด้านความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.20 รองลงมา ด้านความสนใจ มีค่าเฉลี่ย 2.95 และด้านกิจกรรม มีค่าเฉลี่ย 2.81 ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับเฉย ๆ ไม่แน่ใจ และทำบ้างไม่ทำบ้าง

เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ย ในแต่ละองค์ประกอบของบุคลิกภาพ พบว่า บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.52 รองลงมา บุคลิกภาพแบบประนีประนอม มีค่าเฉลี่ย 3.31 บุคลิกภาพแบบแสดงตัว มีค่าเฉลี่ย 3.28 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.00 และบุคลิกภาพแบบหัวนโหน มีค่าเฉลี่ย 2.83 ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ย ในแต่ละองค์ประกอบของ สมรรถนะการทำงาน พบว่า การสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย 3.41 อยู่ในระดับมาก รองลงมา การบริหารการเปลี่ยนแปลง มีค่าเฉลี่ย 3.36 การทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ย 3.29 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการแก้ปัญหาและการตัดสินใจมีค่าเท่ากันโดยมีค่าเฉลี่ย 3.28 การมุ่งเน้นลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.24 และการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.23 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ย ในแต่ละองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.67 รองลงมา ด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.64 ด้านคุณภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.35 ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.25 และด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.18 มี 2 ด้าน อยู่ในระดับมาก และ 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 6 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ และ
สมรรถนะการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 18 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ และสมรรถนะ
การทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

(n=358)

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	
	r	P
รูปแบบการดำเนินชีวิต	0.638**	0.000
ด้านกิจกรรม	0.465**	0.000
ด้านความสนใจ	0.519**	0.000
ด้านความคิดเห็น	0.433**	0.000
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	0.586**	0.000
บุคลิกภาพแบบห้วนใจ	-0.724**	0.000
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	0.618**	0.000
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	0.597**	0.000
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	0.775**	0.000
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	0.685**	0.000
สมรรถนะการทำงาน	0.785**	0.000
การมุ่งเน้นลูกค้า	0.637**	0.000
การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน	0.636**	0.000
การบริหารการเปลี่ยนแปลง	0.352**	0.000
สมรรถนะการทำงาน	0.785**	0.000
ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	0.184**	0.000
การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	0.400**	0.000
การทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ	0.316**	0.000
การสื่อสาร	0.550**	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 18 พบว่า รูปแบบการดำเนินชีวิตมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r=0.638$) เมื่อพิจารณารายด้าน
พบว่า รูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านกิจกรรม ด้านความสนใจ และด้านความคิดเห็น มีความสัมพันธ์

กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติ งานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r=0.465$ 0.519 และ 0.433)

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r=0.586$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลิกภาพห้า องค์ประกอบ บุคลิกภาพแบบห้วนใจ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับ ประสพการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r=-0.724$ 0.618 0.597 0.775 และ 0.685)

สมรรถนะการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r=0.785$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สมรรถนะการทำงาน การ มุ่งเน้นลูกค้า การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน การบริหารการเปลี่ยนแปลง ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ การทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ และการ สื่อสาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 ($r=0.637$ 0.636 0.352 0.184 0.400 0.316 และ 0.550)

ตอนที่ 7 การทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ รูปแบบการดำเนินชีวิต ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Enter Multiple Regression Analysis) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้หาความสัมพันธ์ร่วมเชิงเส้น (Multicollinearity) หลังจากนั้นตัดตัวแปรอิสระ ที่มีค่าความสัมพันธ์กันสูงเกิน 0.80 เนื่องจากตัวแปรอิสระดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่น ๆ สูง (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540: 77)

2. วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเป็นการวิเคราะห์ผลเพื่อทดสอบสมมติฐานเมื่อ ตัวแปรอิสระ คือ รูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านกิจกรรม ด้านความสนใจ ด้านความคิดเห็น และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นตัวแปรตาม

สมมติฐานที่ 1 รูปแบบการดำเนินชีวิต ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง รูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านกิจกรรม ด้านความสนใจ และด้านความคิดเห็น และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังตารางที่ 19

การแสดงตัวอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

TOT_X11	แทน	ด้านกิจกรรม
TOT_X12	แทน	ด้านความสนใจ
TOT_X13	แทน	ด้านความคิดเห็น
TOT_Y	แทน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 19 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของ รูปแบบการดำเนินชีวิต กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตัวแปร	TOT_Y	TOT_X11	TOT_X12	TOT_X13
TOT_Y	1	0.465**	0.519**	0.433**
TOT_X11		1	0.261**	0.184**
TOT_X12			1	0.205**
TOT_X13				1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 19 พบว่า ตัวแปรรูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านกิจกรรม ด้านความสนใจ ด้านความคิดเห็น และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และไม่มีตัวแปรอิสระใดที่มีความสัมพันธ์กันเกิน 0.80 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว ไปวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุต่อไป

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ รูปแบบการดำเนินชีวิต ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

(n = 358)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Sb.	Beta	t	P
ค่าคงที่	-3.894	0.424		-9.182	0.000
ด้านกิจกรรม	0.910	0.118	0.311**	7.683	0.000
ด้านความสนใจ	0.845	0.091	0.377**	9.262	0.000
ด้านความคิดเห็น	0.704	0.094	0.298**	7.469	0.000
R = 0.685 R ² = 0.469 R ² Adj. = 0.465 Overall F = 104.367 ** p = 0.000					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 20 พบว่า มีตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร คือ ด้านกิจกรรม ด้านความสนใจ และด้านความคิดเห็น มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 46.5 (R² Adj. = 0.465) โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้สูงสุด คือ ด้านความสนใจ (Beta = 0.377)

โดยสามารถสร้างสมการการถดถอยพหุคูณของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน} &= -3.894 + 0.910 (\text{ด้านกิจกรรม}) \\ &+ 0.845 (\text{ด้านความสนใจ}) \\ &+ 0.704 (\text{ด้านความคิดเห็น}) \end{aligned}$$

ผู้วิจัยทำการสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 รูปแบบการดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ตัวแปรและสมมติฐาน	สมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
รูปแบบการดำเนินชีวิต มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน		
ด้านกิจกรรม	✓	
ด้านความสนใจ	✓	
ด้านความคิดเห็น	✓	

สมมติฐานที่ 1.1 รูปแบบการดำเนินชีวิต ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง รูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านกิจกรรม ด้านความสนใจ และด้านความคิดเห็น และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ดังตารางที่ 22

การแสดงตัวอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

TOT_X11	แทน	ด้านกิจกรรม
TOT_X12	แทน	ด้านความสนใจ
TOT_X13	แทน	ด้านความคิดเห็น
Speed	แทน	ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

ตารางที่ 22 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของรูปแบบการดำเนินชีวิตกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

ตัวแปร	Speed	TOT_X11	TOT_X12	TOT_X13
Speed	1	0.425**	0.446**	0.415**
TOT_X11		1	0.261**	0.184**
TOT_X12			1	0.205**
TOT_X13				1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 22 พบว่า ตัวแปรรูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านกิจกรรม ด้านความสนใจ ด้านความคิดเห็น และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และไม่มีตัวแปรอิสระใดที่มีความสัมพันธ์กันเกิน 0.80 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวไปวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุต่อไป

ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์รูปแบบการดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ (n = 358)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Sb.	Beta	t	P
ค่าคงที่	-3.481	0.488		-7.128	0.000
ด้านกิจกรรม	0.904	0.136	0.289**	6.628	0.000
ด้านความสนใจ	0.742	0.105	0.309**	7.065	0.000
ด้านความคิดเห็น	0.753	0.109	0.299**	6.943	0.000
R = 0.620 R ² = 0.385 R ² Adj. = 0.380 Overall F = 73.818 ** p = 0.000					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 23 พบว่า มีตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร คือ ด้านกิจกรรม ด้านความสนใจ และด้านความคิดเห็น มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรวดเร็ว ในการให้บริการ ได้ร้อยละ 38.0 (R^2 Adj. = 0.380) โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวนของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ได้สูงสุด คือ ด้านความสนใจ (Beta = 0.309)

โดยสามารถสร้างสมการการถดถอยพหุคูณของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

-3.481 + 0.904 (ด้านกิจกรรม)
+ 0.742 (ด้านความสนใจ)
+ 0.753 (ด้านความคิดเห็น)

ผู้วิจัยทำการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ที่ 1.1 รูปแบบการดำเนินชีวิต ที่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1

ตัวแปรและสมมติฐาน	สมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
รูปแบบการดำเนินชีวิต ที่ส่งผล ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ		
ด้านกิจกรรม	✓	
ด้านความสนใจ	✓	
ด้านความคิดเห็น	✓	

สมมติฐานที่ 1.2 รูปแบบการดำเนินชีวิต ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง รูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านกิจกรรม ด้านความสนใจ และด้านความคิดเห็น และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 25

การแสดงตัวอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

TOT_X11	แทน	ด้านกิจกรรม
TOT_X12	แทน	ด้านความสนใจ
TOT_X13	แทน	ด้านความคิดเห็น
Knowled	แทน	ด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 25 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของ รูปแบบการดำเนินชีวิต กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	Knowled	TOT_X11	TOT_X12	TOT_X13
Knowled	1	0.404**	0.460**	0.366**
TOT_X11		1	0.261**	0.184**
TOT_X12			1	0.205**
TOT_X13				1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 25 พบว่า ตัวแปรรูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านกิจกรรม ด้านความสนใจ ด้านความคิดเห็น และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และไม่มีตัวแปรอิสระใดที่มีความสัมพันธ์กันเกิน 0.80 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว ไปวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุต่อไป

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ รูปแบบการดำเนินชีวิต ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน

(n = 358)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Sb.	Beta	t	P
ค่าคงที่	-4.213	0.546		-7.718	0.000
ด้านกิจกรรม	0.924	0.152	0.271**	6.060	0.000
ด้านความสนใจ	0.886	0.117	0.338**	7.550	0.000
ด้านความคิดเห็น	0.680	0.124	0.247**	5.602	0.000
R = 0.596 R ² = 0.355 R ² Adj. = 0.350 Overall F = 65.031** p = 0.000					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 26 พบว่า มีตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร คือ ด้านกิจกรรม ด้านความสนใจ และด้านความคิดเห็นมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 35.0 (R² Adj. = 0.350) โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวนของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ได้สูงสุด คือ ด้านความสนใจ (Beta = 0.338)

โดยสามารถสร้างสมการการถดถอยพหุคูณของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงานในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน

- 4.213 + 0.924 (ด้านกิจกรรม)
+0.886 (ด้านความสนใจ)
+0.680 (ด้านความคิดเห็น)

ผู้วิจัยทำการสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2 รูปแบบการดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2

ตัวแปรและสมมติฐาน	สมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
รูปแบบการดำเนินชีวิต ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน		
ด้านกิจกรรม	✓	
ด้านความสนใจ	✓	
ด้านความคิดเห็น	✓	

สมมติฐานที่ 1.3 รูปแบบการดำเนินชีวิต ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง รูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านกิจกรรม ด้านความสนใจ และด้านความคิดเห็น และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า ดังตารางที่ 28

การแสดงตัวอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

TOT_X11	แทน	ด้านกิจกรรม
TOT_X12	แทน	ด้านความสนใจ
TOT_X13	แทน	ด้านความคิดเห็น
Cussat	แทน	ด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า

ตารางที่ 28 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของรูปแบบการดำเนินชีวิตกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า

ตัวแปร	Cussat	TOT_X11	TOT_X12	TOT_X13
Cussat	1	0.403**	0.461**	0.402**
TOT_X11		1	0.261**	0.184**
TOT_X12			1	0.205**
TOT_X13				1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 28 พบว่า ตัวแปรรูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านกิจกรรม ด้านความสนใจ ด้านความคิดเห็น และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และไม่มีตัวแปรอิสระใดที่มีความสัมพันธ์กันเกิน 0.80 ไปวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุต่อไป

ตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์รูปแบบการดำเนินชีวิตที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า

(n = 358)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Sb.	Beta	t	P
ค่าคงที่	-3.261	0.486		-6.707	0.000
ด้านกิจกรรม	0.812	0.136	0.263**	5.977	0.000
ด้านความสนใจ	0.791	0.105	0.334**	7.565	0.000
ด้านความคิดเห็น	0.711	0.108	0.285**	6.578	0.000
R = 0.612 R ² = 0.375 R ² Adj. = 0.369 Overall F = 70.684** p = 0.000					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 29 พบว่า มีตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร คือ ด้านกิจกรรม ด้านความสนใจ และด้านความคิดเห็น มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการ

ของลูกค้า ได้ร้อยละ 36.9 ($R^2 \text{ Adj.} = 0.369$) โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวนของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า คือ ด้านความสนใจ ($\text{Beta} = 0.791$)

โดยสามารถสร้างสมการการถดถอยพหุคูณของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า ในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า

-3.261 + 0.812 (ด้านกิจกรรม)
+ 0.791 (ด้านความสนใจ)
+ 0.711 (ด้านความคิดเห็น)

ผู้วิจัยทำการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ที่ 1.3 รูปแบบการดำเนินชีวิต ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า ดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.3

ตัวแปรและสมมติฐาน	สมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
รูปแบบการดำเนินชีวิต มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า		
ด้านกิจกรรม	✓	
ด้านความสนใจ	✓	
ด้านความคิดเห็น	✓	

**สมมติฐานที่ 1.4 รูปแบบการดำเนินชีวิต ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงานในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน**

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง รูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านกิจกรรม ด้านความสนใจ และด้านความคิดเห็น และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 31

การแสดงตัวอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

TOT_X11	แทน	ด้านกิจกรรม
TOT_X12	แทน	ด้านความสนใจ
TOT_X13	แทน	ด้านความคิดเห็น
Discipl	แทน	ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 31 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของ รูปแบบการดำเนินชีวิต กับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการ ปฏิบัติงาน

ตัวแปร	Discipl	TOT_X11	TOT_X12	TOT_X13
Discipl	1	0.433 **	0.479 **	0.407 **
TOT_X11		1	0.261 **	0.184 **
TOT_X12			1	0.205 **
TOT_X13				1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 31 พบว่า ตัวแปรรูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านกิจกรรม ด้านความสนใจ ด้าน ความคิดเห็น และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และไม่มีตัว แปรอิสระใดที่มีความสัมพันธ์กันเกิน 0.80 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว ไปวิเคราะห์การ ถดถอยเชิงพหุต่อไป

ตารางที่ 32 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ รูปแบบการดำเนินชีวิต ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน

(n = 358)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Sb.	Beta	t	P
ค่าคงที่	-5.034	0.546		-9.218	0.000
ด้านกิจกรรม	1.034	0.153	0.291**	6.779	0.000
ด้านความสนใจ	0.940	0.117	0.345**	8.006	0.000
ด้านความคิดเห็น	0.811	0.121	0.283**	6.683	0.000

$R = 0.637$ $R^2 = 0.406$ $R^2 \text{ Adj.} = 0.401$ Overall $F = 80.505^{**}$ $p = 0.000$

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 32 พบว่า มีตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร คือ ด้านกิจกรรม ด้านความสนใจ และด้านความคิดเห็น มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 40.1 ($R^2 \text{ Adj.} = 0.401$) โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวนของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน คือ ด้านความสนใจ (Beta = 0.345)

โดยสามารถสร้างสมการการถดถอยพหุคูณของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	-5.034 + 1.034 (ด้านกิจกรรม)
ในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการ	+ 0.940 (ด้านความสนใจ)
ปฏิบัติงาน	+ 0.811 (ด้านความคิดเห็น)

ผู้วิจัยทำการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ที่ 1.4 รูปแบบการดำเนินชีวิต ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ดังตารางที่ 33

ตารางที่ 33 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.4

ตัวแปรและสมมติฐาน	สมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
รูปแบบการดำเนินชีวิต มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ		
ด้านกิจกรรม	✓	
ด้านความสนใจ	✓	
ด้านความคิดเห็น	✓	

สมมติฐานที่ 1.5 รูปแบบการดำเนินชีวิต ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง รูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านกิจกรรม ด้านความสนใจ และด้านความคิดเห็น และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ ดังตารางที่ 34

การแสดงตัวอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

TOT_X11	แทน	ด้านกิจกรรม
TOT_X12	แทน	ด้านความสนใจ
TOT_X13	แทน	ด้านความคิดเห็น
Quality	แทน	ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ 34 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของ รูปแบบการดำเนินชีวิต กับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตัวแปร	Quality	TOT_X11	TOT_X12	TOT_X13
Quality	1	0.422**	0.487**	0.355**
TOT_X11		1	0.261**	0.184**
TOT_X12			1	0.205**
TOT_X13				1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 34 พบว่า ตัวแปรรูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านกิจกรรม ด้านความสนใจ ด้านความคิดเห็น และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และไม่มีตัวแปรอิสระใดที่มีความสัมพันธ์กันเกิน 0.80 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว ไปวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุต่อไป

ตารางที่ 35 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ รูปแบบการดำเนินชีวิต ที่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ

(n = 358)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Sb.	Beta	t	P
ค่าคงที่	-3.479	0.483		-7.205	0.000
ด้านกิจกรรม	0.877	0.135	0.285**	6.498	0.000
ด้านความสนใจ	0.864	0.104	0.366**	8.317	0.000
ด้านความคิดเห็น	0.564	0.107	0.227**	5.259	0.000

$R = 0.616$ $R^2 = 0.379$ $R^2 \text{ Adj.} = 0.374$ Overall $F = 72.018^{**}$ $p = 0.000$

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 35 พบว่า มีตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร คือ ด้านกิจกรรม ด้านความสนใจ และด้านความคิดเห็นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ ได้ร้อยละ 37.4 ($R^2 \text{ Adj.} =$

0.374) โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวนของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ คือ ด้านความสนใจ (Beta = 0.366)

โดยสามารถสร้างสมการการถดถอยพหุคูณของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน -3.479 + 0.877 (ด้านกิจกรรม)
 ในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ + 0.864 (ด้านความสนใจ)
 + 0.564 (ด้านความคิดเห็น)

ผู้วิจัยทำการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ที่ 1.5 รูปแบบการดำเนินชีวิต ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ ดังตารางที่ 36

ตารางที่ 36 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.5

ตัวแปรและสมมติฐาน	สมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
รูปแบบการดำเนินชีวิต มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ		
ด้านกิจกรรม	✓	
ด้านความสนใจ	✓	
ด้านความคิดเห็น	✓	

ตอนที่ 8 การทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Enter Multiple Regression Analysis) โดยมีขั้นตอนดังนี้

ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้หาความสัมพันธ์ร่วมเชิงเส้น (Multicollinearity) เพื่อตัดตัวแปรอิสระที่มีค่าความสัมพันธ์กันสูงเกิน 0.80 เนื่องจากตัวแปรอิสระดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่น ๆ สูง (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ , 2540: 77) หลังจากนั้นวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเป็นการวิเคราะห์ผลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Enter Multiple Regression Analysis) โดยมีขั้นตอนดังนี้

ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้หาความสัมพันธ์ร่วมเชิงเส้น (Multicollinearity) เพื่อตัดตัวแปรอิสระ ที่มีค่าความสัมพันธ์กันสูงเกิน 0.80 เนื่องจากตัวแปรอิสระดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่น ๆ สูง (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ , 2540: 77) หลังจากนั้น วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเป็นการวิเคราะห์ผลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ บุคลิกภาพแบบห้วนไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังตารางที่ 37

การแสดงตัวอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

NEU	แทน	บุคลิกภาพแบบห้วนไหว
EXT	แทน	บุคลิกภาพแบบแสดงตัว
OPE	แทน	บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์
AGR	แทน	บุคลิกภาพแบบประนีประนอม
CON	แทน	บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก
TOT_Y	แทน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 37 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตัวแปร	TOT_Y	NEU	EXT	OPE	AGR	CON
TOT_Y	1	-0.724**	0.618**	0.597**	0.775**	0.685**
NEU		1	-0.451**	-0.391**	-0.532**	-0.411**
EXT			1	0.489**	0.599**	0.509**
OPE				1	0.533**	0.429**
AGR					1	0.684**
CON						1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 37 พบว่า ตัวแปรบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ บุคลิกภาพแบบห้วนไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และไม่มีตัวแปรอิสระใดที่มีความสัมพันธ์กันเกิน 0.80 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัว ไปวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุต่อไป

ตารางที่ 38 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงาน

(n = 358)					
ตัวแปรพยากรณ์	B	Sb.	Beta	t	P
ค่าคงที่	0.318	0.274		1.161	0.246
บุคลิกภาพแบบห้วนไหว	-0.436	0.033	-0.381**	-13.067	0.000
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	0.136	0.051	0.084**	2.658	0.008
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	0.335	0.062	0.159**	5.384	0.000
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	0.427	0.058	0.285**	7.397	0.000
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	0.418	0.063	0.223**	6.642	0.000
R = 0.892 R ² = 0.797 R ² Adj. = 0.794 Overall F = 275.586** p = 0.000					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 38 พบว่า มีตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร คือ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนตัวแปร บุคลิกภาพแบบห้วนไหว มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้ร้อยละ 79.4 ($R^2 \text{ Adj.} = 0.794$) โดยตัวแปร ที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวนของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้สูงสุด คือบุคลิกภาพแบบห้วนไหว ($\text{Beta} = -0.381$) โดยมีความสัมพันธ์ทางลบกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน รองลงมา บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามลำดับ

โดยสามารถสร้างสมการการถดถอยพหุคูณของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน} &= -0.436 (\text{บุคลิกภาพแบบห้วนไหว}) \\ &+ 0.136 (\text{บุคลิกภาพแบบแสดงตัว}) \\ &+ 0.335 (\text{บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์}) \\ &+ 0.427 (\text{บุคลิกภาพแบบประนีประนอม}) \\ &+ 0.418 (\text{บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก}) \end{aligned}$$

ผู้วิจัยทำการสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังตารางที่ 39

ตารางที่ 39 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ตัวแปรและสมมติฐาน	สมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
ลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีผลต่อกับ		
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน		
บุคลิกภาพแบบห้วนไหว	✓	
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	✓	
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	✓	
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	✓	
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	✓	

สมมติฐานที่ 2.1 ลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ บุคลิกภาพแบบห้วนไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ดังตารางที่ 40

การแสดงตัวอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

NEU	แทน	บุคลิกภาพแบบห้วนไหว
EXT	แทน	บุคลิกภาพแบบแสดงตัว
OPE	แทน	บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์
AGR	แทน	บุคลิกภาพแบบประนีประนอม
CON	แทน	บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก
Speed	แทน	ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

ตารางที่ 40 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

ตัวแปร	Speed	NEU	EXT	OPE	AGR	CON
Speed	1	-0.669**	0.577**	0.570**	0.712**	0.631**
NEU		1	-0.451**	-0.391**	-0.532**	-0.411**
EXT			1	0.489**	0.599**	0.509**
OPE				1	0.533**	0.429**
AGR					1	0.684**
CON						1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 40 พบว่า ตัวแปรบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ บุคลิกภาพแบบห้วนไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และไม่มีตัวแปรอิสระใดที่มีความสัมพันธ์กันเกิน 0.80 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัว ไปวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุต่อไป

ตารางที่ 41 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

(n = 358)					
ตัวแปรพยากรณ์	B	Sb.	Beta	t	P
ค่าคงที่	0.499	0.365		1.369	0.172
บุคลิกภาพแบบห้วนไหว	-0.428	0.044	-0.350**	-9.635	0.000
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	0.146	0.068	0.084*	2.134	0.034
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	0.395	0.083	0.176**	4.771	0.000
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	0.391	0.077	0.244**	5.083	0.000
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	0.405	0.084	0.202**	4.834	0.000

$R = 0.827$ $R^2 = 0.684$ $R^2 \text{ Adj.} = 0.680$ Overall $F = 152.545^{**}$ $p = 0.000$

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 41 พบว่า มีตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร คือ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ส่วนตัวแปรบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว มีความสัมพันธ์ทางลบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ได้ร้อยละ 68.0 ($R^2 \text{ Adj.} = 0.680$) โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวนของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ได้สูงสุด คือบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว ($\text{Beta} = -0.350$) โดยมีความสัมพันธ์ทางลบกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ รองลงมา บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ และบุคลิกภาพแบบแสดงตัว โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ

โดยสามารถสร้างสมการการถดถอยพหุคูณของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน} & - 0.428 \text{ (บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว)} \\ \text{ในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ} & + 0.146 \text{ (บุคลิกภาพแบบแสดงตัว)} \\ & + 0.395 \text{ (บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์)} \\ & + 0.391 \text{ (บุคลิกภาพแบบประนีประนอม)} \\ & + 0.405 \text{ (บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก)} \end{aligned}$$

ผู้วิจัยทำการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ที่ 2.1 ลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ดังตารางที่ 42

ตารางที่ 42 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1

ตัวแปรและสมมติฐาน	สมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
ลักษณะ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ที่ส่ง ผลต่อ		
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความ		
รวดเร็วในการให้บริการ		
บุคลิกภาพแบบห้วนไหว	✓	
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	✓	
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	✓	
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	✓	
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	✓	

สมมติฐานที่ 2.2 ลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ บุคลิกภาพแบบห้วนไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 43

การแสดงตัวอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

NEU	แทน	บุคลิกภาพแบบห้วนไหว
EXT	แทน	บุคลิกภาพแบบแสดงตัว
OPE	แทน	บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์
AGR	แทน	บุคลิกภาพแบบประนีประนอม
CON	แทน	บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก
Knowled	แทน	ด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 43 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	Knowled	NEU	EXT	OPE	AGR	CON
Knowled	1	-0.632**	0.519**	0.518**	0.702**	0.612**
NEU		1	-0.451**	-0.391**	-0.532**	-0.411**
EXT			1	0.489**	0.599**	0.509**
OPE				1	0.533**	0.429**
AGR					1	0.684**
CON						1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 43 พบว่า ตัวแปรบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ บุคลิกภาพแบบห้วนไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และไม่มีตัวแปรอิสระใดที่มีความสัมพันธ์กันเกิน 0.80 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระทั้ง 6 ไปวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุต่อไป

ตารางที่ 44 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน (n = 358)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Sb.	Beta	t	p
ค่าคงที่	-0.010	0.435		-0.023	0.982
บุคลิกภาพแบบห้วนไหว	-0.433	0.053	-0.324**	-8.183	0.000
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	0.040	0.082	0.021	0.493	0.622
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	0.316	0.099	0.129**	3.199	0.002
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	0.547	0.092	0.313**	5.968	0.000
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	0.435	0.100	0.199**	4.358	0.000

$R = 0.790$ $R^2 = 0.624$ $R^2 \text{ Adj.} = 0.618$ Overall $F = 116.720$ ** $p = 0.000$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 44 พบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร คือ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวก กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ส่วนตัวแปร บุคลิกภาพแบบหัวน้าว มีความสัมพันธ์ทางลบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในมิติ ด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 61.8 ($R^2 \text{ Adj.} = 0.618$) โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวนของ ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ได้สูงสุด คือบุคลิกภาพ แบบหัวน้าว ($Beta = -0.324$) โดยมีความสัมพันธ์ทางลบกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน รองลงมาบุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพ แบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ส่วนตัว แปรบุคลิกภาพแบบแสดงตัวไม่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน

โดยสามารถสร้างสมการการถดถอยพหุคูณของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	- 0.433 (บุคลิกภาพแบบหัวน้าว)
ในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน	+ 0.316 (บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์)
	+ 0.547 (บุคลิกภาพแบบประนีประนอม)
	+ 0.435 (บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก)

ผู้วิจัยทำการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ที่ 2.2 ลักษณะบุคลิกภาพห้า องค์ประกอบ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรู้ในการ ปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 45

ตารางที่ 45 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.2

ตัวแปรและสมมติฐาน	สมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
ลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ		
ที่ส่งผลต่อ		
ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้าน		
ความรู้ในการปฏิบัติงาน		
บุคลิกภาพแบบห้วนไหว	✓	
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว		✓
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	✓	
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	✓	
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	✓	

สมมติฐานที่ 2.3 ลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ บุคลิกภาพแบบห้วนไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า ดังตารางที่ 46

การแสดงตัวอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

NEU	แทน	บุคลิกภาพแบบห้วนไหว
EXT	แทน	บุคลิกภาพแบบแสดงตัว
OPE	แทน	บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์
AGR	แทน	บุคลิกภาพแบบประนีประนอม
CON	แทน	บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก
Cussat	แทน	ด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า

ตารางที่ 46 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า

ตัวแปร	Cussat	NEU	EXT	OPE	AGR	CON
Cussat	1	-0.587**	0.503**	0.468**	0.632**	0.563**
NEU		1	-0.451**	-0.391**	-0.532**	-0.411**
EXT			1	0.489**	0.599**	0.509**
OPE				1	0.533**	0.429**
AGR					1	0.684**
CON						1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 46 พบว่า ตัวแปรบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ บุคลิกภาพแบบห้วนไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และไม่มีตัวแปรอิสระใดที่มีความสัมพันธ์กันเกิน 0.80 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัว ไปวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุต่อไป

ตารางที่ 47 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า

(n = 358)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Sb.	Beta	t	p
ค่าคงที่	1.013	0.442		2.291	0.023
บุคลิกภาพแบบห้วนไหว	-0.372	0.054	-0.308**	-6.904	0.000
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	0.127	0.083	0.074	1.533	0.125
บุคลิกภาพแบบเปิดรับ	0.225	0.100	0.101*	2.2442	0.026
ประสพการณ์					
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	0.378	0.093	0.239**	4.054	0.000
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	0.380	0.102	0.192**	3.741	0.000
R = 0.724 R ² = 0.524 R ² Adj. = 0.518 Overall F = 77.592** p = 0.000					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 47 พบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร คือ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวก กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า ส่วนตัวแปร บุคลิกภาพแบบห้วนไหว มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในมิติด้านด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า ได้ร้อยละ 51.8 (R² Adj. = 0.518) โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวนของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า ได้สูงสุด คือบุคลิกภาพแบบห้วนไหว (Beta = -0.308) โดยมีความสัมพันธ์ทางลบกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติ ด้าน ด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า รองลงมา บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า ตามลำดับ ส่วนตัวแปรบุคลิกภาพแบบแสดงตัวไม่มีความสัมพันธ์

กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า

โดยสามารถสร้างสมการการถดถอยพหุคูณของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า ในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน} &= 1.013 - 0.372 (\text{บุคลิกภาพแบบหัวน้าว}) \\ \text{ในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า} &+ 0.225 (\text{บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์}) \\ &+ 0.378 (\text{บุคลิกภาพแบบประนีประนอม}) \\ &+ 0.380 (\text{บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก}) \end{aligned}$$

ผู้วิจัยทำการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ที่ 2.3 ลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า ดังตารางที่ 48

ตารางที่ 48 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.3

ตัวแปรและสมมติฐาน	สมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
ลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า		
บุคลิกภาพแบบหัวน้าว	✓	
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว		✓
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	✓	
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	✓	
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	✓	

สมมติฐานที่ 2.4 ลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพห้า
องค์ประกอบ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับ
ประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 49

การแสดงตัวอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

NEU	แทน	บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว
EXT	แทน	บุคลิกภาพแบบแสดงตัว
OPE	แทน	บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์
AGR	แทน	บุคลิกภาพแบบประนีประนอม
CON	แทน	บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก
Discipl	แทน	ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 49 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กับประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการ
ปฏิบัติงาน

ตัวแปร	Discipl	NEU	EXT	OPE	AGR	CON
Discipl	1	-0.649**	0.588**	0.568**	0.704**	0.620**
NEU		1	-0.451**	-0.391**	-0.532**	-0.411**
EXT			1	0.489**	0.599**	0.509**
OPE				1	0.533**	0.429**
AGR					1	0.684**
CON						1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 49 พบว่า ตัวแปรบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ บุคลิกภาพแบบห้วนไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านการปฏิบัติ ตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และไม่มีตัวแปรอิสระใดที่มีความสัมพันธ์กันเกิน 0.80 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระทั้ง 6 ไป วิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุต่อไป

ตารางที่ 50 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน

(n = 358)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Sb.	Beta	t	p
ค่าคงที่	-0.545	0.442		-1.271	0.205
บุคลิกภาพแบบห้วนไหว	-0.448	0.052	-0.322**	-8.588	0.000
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	0.229	0.080	0.117**	2.852	0.005
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	0.451	0.097	0.176**	4.629	0.000
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	0.437	0.090	0.240**	4.841	0.000
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	0.431	0.098	0.189**	4.377	0.000
R = 0.814 R ² = 0.663 R ² Adj. = 0.658 Overall F = 138.641** p = 0.000					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 50 พบว่า มีตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร คือ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวก กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้าน ด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า ส่วนตัวแปรบุคลิกภาพแบบห้วนไหว มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้าน ด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า ได้ร้อยละ 65.8 (R² Adj. = 0.658) โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวนของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ได้สูงสุด คือบุคลิกภาพแบบ

ห้วนไหว (Beta = -0.322) โดยมีความสัมพันธ์ทางลบกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน รองลงมา บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ และบุคลิกภาพแบบแสดงตัว โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

โดยสามารถสร้างสมการการถดถอยพหุคูณของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน - 0.448 (บุคลิกภาพแบบห้วนไหว)
 ในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน + 0.229 (บุคลิกภาพแบบแสดงตัว)
 + 0.451 (บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์)
 + 0.437 (บุคลิกภาพแบบประนีประนอม)
 + 0.431 (บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก)

ผู้วิจัยทำการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ที่ 2.4 ลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 51

ตารางที่ 51 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.4

ตัวแปรและสมมติฐาน	สมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
ลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน		
บุคลิกภาพแบบห้วนไหว	✓	
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	✓	
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	✓	
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	✓	
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	✓	

สมมติฐานที่ 2.5 ลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีผลต่อกับ ประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพห้า
องค์ประกอบ บุคลิกภาพแบบห้วนใจ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับ
ประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และประสิทธิภาพใน
การปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ ดังตารางที่ 52

การแสดงตัวอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

NEU	แทน	บุคลิกภาพแบบห้วนใจ
EXT	แทน	บุคลิกภาพแบบแสดงตัว
OPE	แทน	บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์
AGR	แทน	บุคลิกภาพแบบประนีประนอม
CON	แทน	บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก
Quality	แทน	ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ 52 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กับประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตัวแปร	Quality	NEU	EXT	OPE	AGR	CON
Quality	1	-0.720 **	0.589 **	0.555 **	0.731 **	0.654 **
NEU		1	-0.451 **	-0.391 **	-0.532 **	-0.411 **
EXT			1	0.489 **	0.599 **	0.509 **
OPE				1	0.533 **	0.429 **
AGR					1	0.684 **
CON						1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 52 พบว่า ตัวแปรบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ บุคลิกภาพแบบห้วนใจ
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม

บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และไม่มีตัวแปรอิสระใดที่มีความสัมพันธ์กันเกิน 0.80 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระทั้ง 6 ไปวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุต่อไป

ตารางที่ 53 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ (n = 358)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Sb.	Beta	t	p
ค่าคงที่	0.632	0.326		1.983	0.053
บุคลิกภาพแบบห้วนไหว	-0.497	0.040	-0.413**	-12.516	0.000
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	0.140	0.061	0.082*	2.287	0.023
บุคลิกภาพแบบเปิดรับ	0.287	0.074	0.130**	3.875	0.000
ประสบการณ์					
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	0.381	0.069	0.242**	5.548	0.000
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	0.438	0.075	0.222**	5.842	0.000
R = 0.860 R ² = 0.739 R ² Adj. = 0.736 Overall F = 199.825** p = 0.000					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 53 พบว่า มีตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร คือ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวก กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ ส่วนตัวแปรบุคลิกภาพแบบห้วนไหว มีความสัมพันธ์ทางลบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในมิติด้านคุณภาพในการ ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ ได้ร้อยละ 73.6 (R² Adj. = 0.736) โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวนของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านคุณภาพในการ ให้บริการ ได้สูงสุด คือบุคลิกภาพแบบห้วนไหว (Beta = -0.413) โดยมีความสัมพันธ์ทางลบกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติ ด้านคุณภาพในการให้บริการ รองลงมา บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์

และบุคลิกภาพแบบแสดงตัว โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของ พนักงานในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ ตามลำดับ

โดยสามารถสร้างสมการ การถดถอยพหุคูณของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ ในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน} &= -0.497 \text{ (บุคลิกภาพแบบหัวนัหว)} \\ \text{ในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ} &+ 0.140 \text{ (บุคลิกภาพแบบแสดงตัว)} \\ &+ 0.287 \text{ (บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์)} \\ &+ 0.381 \text{ (บุคลิกภาพแบบประนีประนอม)} \\ &+ 0.438 \text{ (บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก)} \end{aligned}$$

ผู้วิจัยทำการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ที่ 2.5 ลักษณะบุคลิกภาพห้า องค์ประกอบ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านคุณภาพในการ ให้บริการ ดังตารางที่ 54

ตารางที่ 54 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.5

ตัวแปรและสมมติฐาน	สมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
ลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้าน คุณภาพในการให้บริการ		
บุคลิกภาพแบบหัวนัหว	✓	
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	✓	
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	✓	
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	✓	
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	✓	

ตอนที่ 9 การทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ สมรรถนะ การทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Enter Multiple Regression Analysis) โดยมีขั้นตอนดังนี้

ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้หาความสัมพันธ์ร่วมเชิงเส้น (Multicollinearity) เพื่อตัดตัวแปรอิสระที่มีค่าความสัมพันธ์กันสูงเกิน 0.80 เนื่องจากตัวแปรอิสระดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่น ๆ สูง (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540:77) หลังจากนั้นวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเป็นการวิเคราะห์ผลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 สมรรถนะการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะการทำงาน การมุ่งเน้นลูกค้า การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน การบริหารการเปลี่ยนแปลง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ การทำงานเป็นทีมและการให้ ความช่วยเหลือ การสื่อสาร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังตารางที่ 55

การแสดงตัวอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

CUS	แทน	การมุ่งเน้นลูกค้า
ACH	แทน	การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน
CHA	แทน	การบริหารการเปลี่ยนแปลง
CRE	แทน	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
PRB	แทน	การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ
TEA	แทน	การทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ
COM	แทน	การสื่อสาร
TOT_Y	แทน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 55 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของสมรรถนะการทำงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตัวแปร	TOT_Y	CUS	ACH	CHA	CRE	PRB	TEA	COM
TOT_Y	1	0.637**	0.636**	0.352**	0.184**	0.400**	0.316**	0.550**
CUS		1	0.422**	0.251**	0.115*	0.258**	0.224**	0.414**
ACH			1	0.277**	0.104*	0.188**	0.223**	0.376**
CHA				1	0.088*	0.145**	0.185**	0.195**
CRE					1	0.288**	-0.007	0.055
PRB						1	0.149**	0.224**
TEA							1	0.194**
COM								1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 55 พบว่า ตัวแปรสมรรถนะการทำงาน การมุ่งเน้นลูกค้า การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน การบริหารการเปลี่ยนแปลง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ การทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ การสื่อสาร และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ และไม่มีตัวแปรอิสระใดที่มี ความสัมพันธ์กันเกิน 0.80 ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระทั้ง 8 ตัว ไปวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุต่อไป

ตารางที่ 56 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์สมรรถนะการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

(n = 358)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Sb.	Beta	t	p
ค่าคงที่	-3.589	0.329		-10.921	0.000
การมุ่งเน้นลูกค้า	0.541	0.063	0.311**	8.562	0.000
การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน	0.527	0.055	0.340**	9.541	0.000
การบริหารการเปลี่ยนแปลง	0.157	0.056	0.091**	2.804	0.005
ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	0.107	0.061	0.056	1.755	0.080

ตารางที่ 56 (ต่อ)

(n = 358)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Sb.	Beta	t	p
การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	0.275	0.054	0.168**	5.109	0.000
การทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ	0.158	0.059	0.087**	2.704	0.007
การสื่อสาร	0.366	0.059	0.217**	6.195	0.000

$R = 0.819$ $R^2 = 0.671$ $R^2 \text{ Adj} = 0.665$ Overall $F = 102.181$ ** $p = 0.000$

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 56 พบว่า มีตัวแปรอิสระ 6 ตัวแปร คือ การมุ่งเน้นลูกค้า การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน การบริหารการเปลี่ยนแปลง การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และการทำงานเป็นทีม และการให้ความช่วยเหลือ และการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนตัวแปรด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้ร้อยละ 66.5 ($R^2 \text{ Adj.} = 0.665$) โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวนของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้สูงสุด คือ การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน (Beta = 0.340) รองลงมา การมุ่งเน้นลูกค้า การสื่อสาร การแก้ปัญหา และการตัดสินใจ การบริหารการเปลี่ยนแปลง และการทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ ตามลำดับ

โดยสามารถสร้างสมการการถดถอยพหุคูณของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$-3.589 + 0.541 (\text{การมุ่งเน้นลูกค้า})$$

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

$$+ 0.527 (\text{การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน})$$

$$+ 0.157 (\text{การบริหารการเปลี่ยนแปลง})$$

$$+ 0.275 (\text{การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ})$$

$$+ 0.158 (\text{การทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ})$$

$$+ 0.366 (\text{การสื่อสาร})$$

ผู้วิจัยทำการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ที่ 3 สมรรถนะการทำงาน ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานดังตารางที่ 57

ตารางที่ 57 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

ตัวแปรและสมมติฐาน	สมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
สมรรถนะการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน		
การมุ่งเน้นลูกค้า	✓	
การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน	✓	
การบริหารการเปลี่ยนแปลง	✓	
ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์		✓
การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ	✓	
การทำงานเป็นทีมและการให้ความร่วมมือ	✓	
การสื่อสาร	✓	

สมมติฐานที่ 3.1 สมรรถนะ การทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะการทำงาน การมุ่งเน้นลูกค้า การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน การบริหารการเปลี่ยนแปลง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ การทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ การสื่อสาร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ดังตารางที่ 58

การแสดงตัวอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

CUS	แทน	การมุ่งเน้นลูกค้า
ACH	แทน	การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน
CHA	แทน	การบริหารการเปลี่ยนแปลง

CRE	แทน	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
PRB	แทน	การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ
TEA	แทน	การทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ
COM	แทน	การสื่อสาร
Speed	แทน	ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

ตารางที่ 58 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของ สมรรถนะการทำงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

ตัวแปร	Speed	CUS	ACH	CHA	CRE	PRB	TEA	COM
Speed	1	0.580**	0.606**	0.353**	0.224**	0.381**	0.310**	0.513**
CUS		1	0.422**	0.251**	0.115*	0.258**	0.224**	0.414**
ACH			1	0.277**	0.104*	0.188**	0.223**	0.376**
CHA				1	0.088*	0.145**	0.185**	0.195**
CRE					1	0.288**	-0.007	0.055
PRB						1	0.149**	0.224**
TEA							1	0.194**
COM								1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 58 พบว่า ตัวแปรสมรรถนะการทำงาน การมุ่งเน้นลูกค้า การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน การบริหารการเปลี่ยนแปลง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ การทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ การสื่อสาร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ และไม่มีตัวแปรอิสระใดที่มีความสัมพันธ์กันเกิน 0.80 ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระทั้ง 8 ไปวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุต่อไป

ตารางที่ 59 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์สมรรถนะ การที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

(n = 358)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Sb.	Beta	t	p
ค่าคงที่	-3.773	0.386		-9.767	0.000
การมุ่งเน้นลูกค้า	0.476	0.074	0.256**	6.408	0.000
การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน	0.549	0.065	0.331**	8.442	0.000
การบริหารการเปลี่ยนแปลง	0.199	0.066	0.108**	3.029	0.003
ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	0.219	0.072	0.106**	3.039	0.003
การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	0.268	0.063	0.153**	4.229	0.000
การทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ	0.190	0.069	0.098**	2.762	0.006
การสื่อสาร	0.364	0.069	0.202**	5.237	0.000
R = 0.777 R ² = 0.603 R ² Adj = 0.595 Overall F = 76.042 ** p = 0.000					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 59 พบว่า มีตัวแปรอิสระ 7 ตัวแปร คือ การมุ่งเน้นลูกค้า การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน การบริหารการเปลี่ยนแปลง ความคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ การทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ และการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ได้ร้อยละ 59.5 (R² Adj. = 0.595) โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวนของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ได้สูงสุด คือ การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน (Beta = 0.331) รองลงมา การมุ่งเน้นลูกค้า การสื่อสาร การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ การบริหารการเปลี่ยนแปลง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ ตามลำดับ

โดยสามารถสร้างสมการการถดถอยพหุคูณของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ	-3.773 + 0.467 (การมุ่งเน้นลูกค้า)
พนักงานในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	+ 0.549 (การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน)
	+ 0.199 (การบริหารการเปลี่ยนแปลง)
	+ 0.219 (ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์)
	+ 0.268 (การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ)
	+0.190 (การทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ)
	+0.364 (การสื่อสาร)

ผู้วิจัยทำการสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.1 สมรรถนะการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ ดังตารางที่ 60

ตารางที่ 60 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.1

ตัวแปรและสมมติฐาน	สมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
สมรรถนะการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ		
การมุ่งเน้นลูกค้า	✓	
การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน	✓	
การบริหารการเปลี่ยนแปลง	✓	
ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	✓	
การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ	✓	
การทำงานเป็นทีมและการให้ความร่วมมือ	✓	
การสื่อสาร	✓	

สมมติฐานที่ 3.2 สมรรถนะ การทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการทำงาน การมุ่งเน้นลูกค้า การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน การบริหารการเปลี่ยนแปลง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ การทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ การสื่อสาร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 61

การแสดงตัวอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

CUS	แทน	การมุ่งเน้นลูกค้า
ACH	แทน	การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน
CHA	แทน	การบริหารการเปลี่ยนแปลง
CRE	แทน	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
PRB	แทน	การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ
TEA	แทน	การทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ
COM	แทน	การสื่อสาร
Knowled	แทน	ด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 61 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของ สมรรถนะการทำงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	Knowled	CUS	ACH	CHA	CRE	PRB	TEA	COM
Knowled	1	0.584**	0.557**	0.272**	0.163**	0.339**	0.243**	0.513**
CUS		1	0.422**	0.251**	0.115*	0.258**	0.224**	0.414**
ACH			1	0.277**	0.104*	0.188**	0.223**	0.376**
CHA				1	0.088*	0.145**	0.185**	0.195**
CRE					1	0.288**	-0.007	0.055
PRB						1	0.149**	0.224**

ตารางที่ 61 (ต่อ)

ตัวแปร	Knowled	CUS	ACH	CHA	CRE	PRB	TEA	COM
TEA							1	0.194**
COM								1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 61 พบว่า ตัวแปรสมรรถนะการทำงาน การมุ่งเน้นลูกค้า การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน การบริหารการเปลี่ยนแปลง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ การทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ การสื่อสาร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ และไม่มีตัวแปรอิสระใดที่มีความสัมพันธ์กันเกิน 0.80 ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระทั้ง 8 ตัว ไปวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุต่อไป

ตารางที่ 62 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์สมรรถนะการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน

(n = 358)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Sb.	Beta	t	p
ค่าคงที่	-3.810	0.458		-8.317	0.000
การมุ่งเน้นลูกค้า	0.625	0.088	0.308**	7.103	0.000
การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน	0.528	0.077	0.291**	6.845	0.000
การบริหารการเปลี่ยนแปลง	0.076	0.078	0.038	0.982	0.327
ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	0.117	0.085	0.052	1.376	0.170
การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	0.250	0.075	0.131**	3.328	0.001
การทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ	0.082	0.082	0.039	1.005	0.316
การสื่อสาร	0.449	0.082	0.228**	5.446	0.000

$$R = 0.729 \quad R^2 = 0.532 \quad R^2 \text{ Adj} = 0.522 \quad \text{Overall } F = 56.795^{**} \quad p = 0.000$$

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 62 พบว่า มีตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร คือ การมุ่งเน้นลูกค้า การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนตัวแปรด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง ด้าน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และด้านการทำงานเป็นทีมและให้ความช่วยเหลือไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 52.2 ($R^2 \text{ Adj.} = 0.522$) โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ได้สูงสุด คือ การมุ่งเน้นลูกค้า ($\text{Beta} = 0.308$) รองลงมา การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน การสื่อสาร และการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ตามลำดับ

โดยสามารถสร้างสมการการถดถอยพหุคูณของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน} &= -3.810 + 0.625 (\text{การมุ่งเน้นลูกค้า}) \\ \text{ในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน} &+ 0.528 (\text{การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน}) \\ &+ 0.250 (\text{การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ}) \\ &+ 0.449 (\text{การสื่อสาร}) \end{aligned}$$

ผู้วิจัยทำการสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.2 สมรรถนะการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 63

ตารางที่ 63 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.2

ตัวแปรและสมมติฐาน	สมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
สมรรถนะการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน		
การมุ่งเน้นลูกค้า	✓	
การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน	✓	
การบริหารการเปลี่ยนแปลง		✓

ตารางที่ 63 (ต่อ)

ตัวแปรและสมมติฐาน	สมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์		✓
การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ	✓	
การทำงานเป็นทีมและการให้ความร่วมมือ		✓
การสื่อสาร	✓	

สมมติฐานที่ 3.3 สมรรถนะการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะการทำงาน การมุ่งเน้นลูกค้า การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน การบริหารการเปลี่ยนแปลง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ การทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ การสื่อสาร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า ดังตารางที่ 64

การแสดงตัวอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

CUS	แทน	การมุ่งเน้นลูกค้า
ACH	แทน	การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน
CHA	แทน	การบริหารการเปลี่ยนแปลง
CRE	แทน	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
PRB	แทน	การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ
TEA	แทน	การทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ
COM	แทน	การสื่อสาร
Cussat	แทน	ด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า

ตารางที่ 64 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของสมรรถนะการทำงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า

ตัวแปร	Cussat	CUS	ACH	CHA	CRE	PRB	TEA	COM
Cussat	1	0.478**	0.529**	0.320**	0.128**	0.350**	0.304**	0.434**
CUS		1	0.422**	0.251**	0.115*	0.258**	0.224**	0.414**
ACH			1	0.277**	0.104*	0.188**	0.223**	0.376**
CHA				1	0.088*	0.145**	0.185**	0.195**
CRE					1	0.288**	-0.007	0.055
PRB						1	0.149**	0.224**
TEA							1	0.194**
COM								1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 64 พบว่า ตัวแปรสมรรถนะการ การมุ่งเน้นลูกค้า การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน การบริหารการเปลี่ยนแปลง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ การทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ การสื่อสาร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า มีความสัมพันธ์กันอย่างมาก มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ และไม่มีตัวแปรอิสระใดที่มีความสัมพันธ์กันเกิน 0.80 ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระทั้ง 8 ตัว ไปวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุต่อไป

ตารางที่ 65 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์สมรรถนะการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า

(n = 358)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Sb.	Beta	t	p
ค่าคงที่	-2.542	0.449		-5.662	0.000
การมุ่งเน้นลูกค้า	0.338	0.086	0.184**	3.914	0.000
การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน	0.490	0.076	0.300**	6.496	0.000

ตารางที่ 65 (ต่อ)

(n = 358)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Sb.	Beta	t	p
การบริหารการเปลี่ยนแปลง	0.201	0.076	0.111**	2.640	0.009
ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	0.039	0.084	0.019	0.468	0.640
การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	0.297	0.074	0.172**	4.035	0.000
การทำงานเป็นทีมและการให้	0.227	0.080	0.118**	2.843	0.005
ความช่วยเหลือ					
การสื่อสาร	0.286	0.081	0.161**	3.543	0.000

R = 0.671 R² = 0.450 R² Adj = 0.439 Overall F = 40.987** p = 0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 65 พบว่า มีตัวแปรอิสระ 6 ตัวแปร คือ การมุ่งเน้นลูกค้า การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน ด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ด้านการทำงานเป็นทีมและให้ความช่วยเหลือ และการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนตัวแปร ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า ได้ร้อยละ 43.9 (R² Adj. = 0.439) โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวนของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า ได้สูงสุด คือ การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน (Beta = 0.300) รองลงมา การมุ่งเน้นลูกค้า การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ การสื่อสาร ด้านการทำงานเป็นทีมและให้ความช่วยเหลือ และด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลงตามลำดับ

โดยสามารถสร้างสมการการถดถอยพหุคูณของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้าในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน -2.542 + 0.338 (การมุ่งเน้นลูกค้า)
 ในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า + 0.490 (การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน)
 + 0.201 (การบริหารการเปลี่ยนแปลง)
 + 0.297 (การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ)

+ 0.227 (ด้านการทำงานเป็นทีมและให้ความช่วยเหลือ)

+0.286 (การสื่อสาร)

ผู้วิจัยทำการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ที่ 3.3 สมรรถนะการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า ดังตารางที่ 66

ตารางที่ 66 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.3

ตัวแปรและสมมติฐาน	สมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
สมรรถนะการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า		
การมุ่งเน้นลูกค้า	✓	
การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน	✓	
การบริหารการเปลี่ยนแปลง	✓	
ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์		✓
การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ	✓	
การทำงานเป็นทีมและการให้ความร่วมมือ	✓	
การสื่อสาร	✓	

สมมติฐานที่ 3.4 สมรรถนะ การทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะการทำงาน การมุ่งเน้นลูกค้า การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน การบริหารการเปลี่ยนแปลง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ การทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ การสื่อสาร และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 67

การแสดงตัวอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

CUS	แทน	การมุ่งเน้นลูกค้า
ACH	แทน	การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน
CHA	แทน	การบริหารการเปลี่ยนแปลง
CRE	แทน	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
PRB	แทน	การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ
TEA	แทน	การทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ
COM	แทน	การสื่อสาร
Discipl	แทน	ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 67 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของ สมรรถนะการทำงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า

ตัวแปร	Discipl	CUS	ACH	CHA	CRE	PRB	TEA	COM
Discipl	1	0.602**	0.562**	0.325**	0.155**	0.358**	0.287**	0.490**
CUS		1	0.422**	0.251**	0.115*	0.258**	0.224**	0.414**
ACH			1	0.277**	0.104*	0.188**	0.223**	0.376**
CHA				1	0.088*	0.145**	0.185**	0.195**
CRE					1	0.288**	-0.007	0.055
PRB						1	0.149**	0.224**
TEA							1	0.194**
COM								1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 67 พบว่า ตัวแปรสมรรถนะการทำงาน การมุ่งเน้นลูกค้า การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน การบริหารการเปลี่ยนแปลง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ การทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ การสื่อสาร และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ และไม่มีตัวแปรอิสระใด

ที่มีความสัมพันธ์กันเกิน 0.80 ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระทั้ง 8 ตัว ไปวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุต่อไป

ตารางที่ 68 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์สมรรถนะการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน

(n = 358)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Sb.	Beta	t	p
ค่าคงที่	-4.412	0.466		-9.463	0.000
การมุ่งเน้นลูกค้า	0.687	0.090	0.325**	7.671	0.000
การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน	0.532	0.078	0.282**	6.781	0.000
การบริหารการเปลี่ยนแปลง	0.190	0.079	0.091*	2.400	0.017
ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	0.087	0.087	0.037	1.001	0.318
การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	0.293	0.076	0.147**	3.840	0.000
การทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ	0.172	0.083	0.078*	2.076	0.039
การสื่อสาร	0.371	0.084	0.181**	4.426	0.000

R = 0.744 R² = 0.553 R² Adj = 0.544 Overall F = 61.952 ** p = 0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 68 พบว่า มีตัวแปรอิสระ 6 ตัวแปร คือ การมุ่งเน้นลูกค้า การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน ด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ด้านการทำงานเป็นทีมและให้ความช่วยเหลือ และการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ส่วนตัวแปร ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 54.4 (R² Adj. = 0.544) โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวนของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน คือ การมุ่งเน้นลูกค้า (Beta = 0.325) รองลง มาการ

มุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน การสื่อสาร การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง และด้านการทำงานเป็นทีมและให้ความช่วยเหลือตามลำดับ

โดยสามารถสร้างสมการการถดถอยพหุคูณของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} & \text{ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ} & -4.412 + 0.687 (\text{การมุ่งเน้นลูกค้า}) \\ & \text{พนักงานในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ} & + 0.532 (\text{การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน}) \\ & \text{ในการปฏิบัติงาน} & + 0.190 (\text{การบริหารการเปลี่ยนแปลง}) \\ & & + 0.293 (\text{การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ}) \\ & & + 0.172 (\text{ด้านการทำงานเป็นทีมและให้ความช่วยเหลือ}) \\ & & + 0.371 (\text{การสื่อสาร}) \end{aligned}$$

ผู้วิจัยทำการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ที่ 3.4 สมรรถนะการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 69

ตารางที่ 69 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.4

ตัวแปรและสมมติฐาน	สมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
สมรรถนะการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน		
การมุ่งเน้นลูกค้า	✓	
การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน	✓	
การบริหารการเปลี่ยนแปลง	✓	
ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์		✓
การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ	✓	
การทำงานเป็นทีมและการให้ความร่วมมือ	✓	
การสื่อสาร	✓	

สมมติฐานที่ 3.5 สมรรถนะ การทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการทำงาน การมุ่งเน้นลูกค้า การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน การบริหารการเปลี่ยนแปลง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ การทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ การสื่อสาร และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ ดังตารางที่ 70

การแสดงตัวอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

CUS	แทน	การมุ่งเน้นลูกค้า
ACH	แทน	การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน
CHA	แทน	การบริหารการเปลี่ยนแปลง
CRE	แทน	ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
PRB	แทน	การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ
TEA	แทน	การทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ
COM	แทน	การสื่อสาร
Quality	แทน	ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ 70 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของ สมรรถนะการทำงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตัวแปร	Quality	CUS	ACH	CHA	CRE	PRB	TEA	COM
Quality	1	0.614**	0.605**	0.312**	0.160**	0.372**	0.281**	0.520**
CUS		1	0.422**	0.251**	0.115*	0.258**	0.224**	0.414**
ACH			1	0.277**	0.104*	0.188**	0.223**	0.376**
CHA				1	0.088*	0.145**	0.185**	0.195**
CRE					1	0.288**	-0.007	0.055
PRB						1	0.149**	0.224**
TEA							1	0.194**
COM								1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 70 พบว่า ตัวแปรสมรรถนะการทำงาน การมุ่งเน้นลูกค้า การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน การบริหารการเปลี่ยนแปลง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ การทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ การสื่อสาร และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ และไม่มีตัวแปรอิสระใดที่มีความสัมพันธ์กันเกิน 0.80 ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระทั้ง 8 ตัว ไปวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุต่อไป

ตารางที่ 71 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์สมรรถนะการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ

(n = 358)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Sb.	Beta	t	p
ค่าคงที่	-3.409	0.381		-8.947	0.000
การมุ่งเน้นลูกค้า	0.577	0.073	0.316**	7.887	0.000
การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน	0.539	0.064	0.330**	8.405	0.000
การบริหารการเปลี่ยนแปลง	0.116	0.065	0.064	1.796	0.073
ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	0.075	0.071	0.037	1.061	0.289
การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	0.268	0.062	0.156**	4.293	0.000
การทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ	0.120	0.068	0.063	1.765	0.078
การสื่อสาร	0.361	0.069	0.204**	5.270	0.000
R = 0.775 R ² = 0.601 R ² Adj = 0.593 Overall F = 75.435 ** p = 0.000					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 71 พบว่า มีตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร คือ การมุ่งเน้นลูกค้า การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และการสื่อสาร สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนตัวแปร ด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และด้านการทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ ได้ร้อยละ 59.3 (R² Adj. = 0.593) โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวนของ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ คือ การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน (Beta = 0.330) รองลงมา การมุ่งเน้นลูกค้า การสื่อสาร และการแก้ปัญหา และการตัดสินใจตามลำดับ

โดยสามารถสร้างสมการการถดถอยพหุคูณของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ ในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน} &= -3.409 + 0.577 (\text{การมุ่งเน้นลูกค้า}) \\ \text{ในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ} &+ 0.539 (\text{การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน}) \\ &+ 0.268 (\text{การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ}) \\ &+ 0.361 (\text{การสื่อสาร}) \end{aligned}$$

ผู้วิจัยทำการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ที่ 3.5 สมรรถนะการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ ดังตารางที่ 72

ตารางที่ 72 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.5

ตัวแปรและสมมติฐาน	สมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
3.5 สมรรถนะการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติ ด้านคุณภาพในการให้บริการ		
การมุ่งเน้นลูกค้า	✓	
การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน	✓	
การบริหารการเปลี่ยนแปลง		✓
ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์		✓
การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ	✓	
การทำงานเป็นทีมและการให้ความร่วมมือ		✓
การสื่อสาร	✓	

ตอนที่ 10 การทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ ห้า องค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 4 รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ และสมรรถนะการทำงาน ที่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Enter Multiple Regression Analysis) โดยมีขั้นตอนดังนี้

ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้หาความสัมพันธ์พหุคูณเชิงเส้น (Multicollinearity) หลังจากนั้นตัดตัวแปรอิสระ ที่มีค่าความสัมพันธ์กันสูงเกิน 0.80 เนื่องจากตัวแปรอิสระดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่น ๆ สูง (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540:77) หลังจากนั้นวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเป็นการวิเคราะห์ผลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ และสมรรถนะการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังตารางที่ 73

การแสดงตัวอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

TOT_X1	แทน	รูปแบบการดำเนินชีวิต
TOT_X2	แทน	บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ
TOT_X3	แทน	สมรรถนะการทำงาน
TOT_Y	แทน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 73 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของรูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ และสมรรถนะการทำงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตัวแปร	TOT_Y	TOT_X1	TOT_X2	TOT_X3
TOT_Y	1	0.683 **	0.586 **	0.785 **
TOT_X1		1	0.336 **	0.549 **
TOT_X2			1	0.485 **
TOT_X3				1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 73 พบว่า ตัวแปรรูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และไม่มีตัวแปรอิสระใดที่มีความสัมพันธ์กันเกิน 0.80 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว ไปวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุต่อไป

ตารางที่ 74 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

(n = 358)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Sb.	Beta	t	P
ค่าคงที่	-7.424	0.346		-21.439	0.000
รูปแบบการดำเนินชีวิต	1.203	0.114	0.337**	10.546	0.040
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	0.759	0.098	0.238**	7.782	0.000
สมรรถนะการทำงาน	1.462	0.104	0.485**	14.094	0.000
$R = 0.866$ $R^2 = 0.750$ $R^2 \text{ Adj.} = 0.748$ Overall $F = 354.002$ ** $p = 0.000$					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 74 พบว่า มีตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร คือ รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้ร้อยละ 74.8 ($R^2 \text{ Adj.} = 0.748$) โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวนของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้สูงสุด คือ สมรรถนะการทำงาน ($Beta = 0.485$) รองลงมา รูปแบบการดำเนินชีวิต และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบตามลำดับ

โดยสามารถสร้างสมการการถดถอยพหุคูณของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน} &= -7.424 + 1.203(\text{รูปแบบการดำเนินชีวิต}) \\ &+ 0.759(\text{บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ}) \\ &+ 1.462(\text{สมรรถนะการทำงาน}) \end{aligned}$$

ผู้วิจัยทำการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ที่ 4 รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้ำ
องค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ดัง
ตารางที่ 75

ตารางที่ 75 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรและสมมติฐาน	สมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้ำองค์ประกอบ และ สมรรถนะ การทำงาน ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน		
รูปแบบการดำเนินชีวิต	✓	
บุคลิกภาพห้ำองค์ประกอบ	✓	
สมรรถนะการทำงาน	✓	

สมมติฐานที่ 4.1 รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ และสมรรถนะการทำงาน ที่
ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง รูปแบบการดำเนินชีวิต
บุคลิกภาพ และสมรรถนะการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้าน
ความรวดเร็วในการให้บริการ ดังตารางที่ 76

การแสดงตัวอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

TOT_X1	แทน	รูปแบบการดำเนินชีวิต
TOT_X2	แทน	บุคลิกภาพห้ำองค์ประกอบ
TOT_X3	แทน	สมรรถนะการทำงาน
Speed	แทน	ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

ตารางที่ 76 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของรูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ และ
สมรรถนะการทำงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความ
รวดเร็วในการให้บริการ

ตัวแปร	Speed	TOT_X1	TOT_X2	TOT_X3
Speed	1	0.619**	0.547**	0.756**
TOT_X1		1	0.336**	0.549**
TOT_X2			1	0.485**
TOT_X3				1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 76 พบว่า ตัวแปรรูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และไม่มีตัวแปรอิสระใดที่มีความสัมพันธ์กันเกิน 0.80 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว ไปวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุต่อไป

ตารางที่ 77 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์รูปแบบการดำเนินชีวิต
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

(n = 358)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Sb.	Beta	t	P
ค่าคงที่	-7.098	0.429		-16.552	0.000
รูปแบบการดำเนินชีวิต	1.035	0.141	0.271**	7.327	0.040
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	0.721	0.121	0.211**	5.969	0.000
สมรรถนะการทำงาน	1.629	0.128	0.505**	12.679	0.000

$R = 0.815$ $R^2 = 0.665$ $R^2 \text{ Adj.} = 0.662$ Overall $F = 234.206$ ** $p = 0.000$

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 77 พบว่า มีตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร คือ รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงาน มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ได้ร้อยละ 66.2 ($R^2 \text{ Adj.} = 0.662$) โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวนของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ได้สูงสุด คือ สมรรถนะการทำงาน ($\text{Beta} = 0.505$) รองลงมา รูปแบบการดำเนินชีวิต และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบตามลำดับ

โดยสามารถสร้างสมการการถดถอยพหุคูณของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน} &= -7.098 + 1.035(\text{รูปแบบการดำเนินชีวิต}) \\ &+ 0.721(\text{บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ}) \\ &+ 1.629(\text{สมรรถนะการทำงาน}) \end{aligned}$$

ผู้วิจัยทำการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ที่ 4.1 รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้า องค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงาน ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ดังตารางที่ 78

ตารางที่ 78 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรและสมมติฐาน	สมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และสมรรถนะ การทำงาน ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรวดเร็วในการให้บริการ		
รูปแบบการดำเนินชีวิต	✓	
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	✓	
สมรรถนะการทำงาน	✓	

สมมติฐานที่ 4.2 รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ และสมรรถนะการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ และสมรรถนะการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 79

การแสดงตัวอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล		
TOT_X1	แทน	รูปแบบการดำเนินชีวิต
TOT_X2	แทน	บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ
TOT_X3	แทน	สมรรถนะการทำงาน
Knowled	แทน	ด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 79 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของรูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ และสมรรถนะการทำงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	Knowled	TOT_X1	TOT_X2	TOT_X3
Knowled	1	0.593 ^{**}	0.518 ^{**}	0.682 ^{**}
TOT_X1		1	0.336 ^{**}	0.549 ^{**}
TOT_X2			1	0.485 ^{**}
TOT_X3				1

^{**} มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 79 พบว่า ตัวแปรรูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และไม่มีตัวแปรอิสระใดที่มีความสัมพันธ์กันเกิน 0.80 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว ไปวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุต่อไป

ตารางที่ 80 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์รูปแบบการดำเนินชีวิต
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน

(n = 358)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Sb.	Beta	t	P
ค่าคงที่	-7.882	0.531		-14.856	0.000
รูปแบบการดำเนินชีวิต	1.214	0.175	0.291**	6.948	0.000
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	0.813	0.149	0.218**	5.443	0.000
สมรรถนะการทำงาน	1.467	0.159	0.417**	9.228	0.000
R = 0.755 R ² = 0.570 R ² Adj. = 0.566 Overall F = 156.248** p = 0.000					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 80 พบว่า มีตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร คือ รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงาน มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 56.6 (R² Adj. = 0.566) โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ได้สูงสุด คือ สมรรถนะการทำงาน (Beta = 0.417) รองลงมา รูปแบบการดำเนินชีวิต และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบตามลำดับ

โดยสามารถสร้างสมการการถดถอยพหุคูณของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน} &= -7.882 + 1.214(\text{รูปแบบการดำเนินชีวิต}) \\ &+ 0.813 (\text{บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ}) \\ &+ 1.467 (\text{สมรรถนะการทำงาน}) \end{aligned}$$

ผู้วิจัยทำการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ที่ 4.2 รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงาน ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 81

ตารางที่ 81 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรและสมมติฐาน	สมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และสมรรถนะ การทำงาน ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติ ด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน		
รูปแบบการดำเนินชีวิต	✓	
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	✓	
สมรรถนะการทำงาน	✓	

สมมติฐานที่ 4.3 รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ และสมรรถนะการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ และสมรรถนะการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า ดังตารางที่ 82

การแสดงตัวอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล		
TOT_X1	แทน	รูปแบบการดำเนินชีวิต
TOT_X2	แทน	บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ
TOT_X3	แทน	สมรรถนะการทำงาน
Cussat	แทน	ด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 82 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของรูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ และสมรรถนะการทำงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า

ตัวแปร	Knowled	TOT_X1	TOT_X2	TOT_X3
Knowled	1	0.611**	0.475**	0.650**
TOT_X1		1	0.336**	0.549**
TOT_X2			1	0.485**
TOT_X3				1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 82 พบว่า ตัวแปรรูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ ห้าองค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และไม่มีตัวแปรอิสระใดที่มีความสัมพันธ์กันเกิน 0.80 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว ไปวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุต่อไป

ตารางที่ 83 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ ห้าองค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า

(n = 358)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Sb.	Beta	t	P
ค่าคงที่	-6.108	0.497		-12.299	0.000
รูปแบบการดำเนินชีวิต	1.308	0.164	0.347**	7.997	0.000
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	0.600	0.140	0.178**	4.291	0.000
สมรรถนะการทำงาน	1.188	0.149	0.373**	7.987	0.000
R = 0.734 R ² = 0.539 R ² Adj. = 0.535 Overall F = 138.025** p = 0.000					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 83 พบว่า มีตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร คือ รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงาน มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า ได้ร้อยละ 53.5 ($R^2 \text{ Adj.} = 0.535$) โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า ได้สูงสุด คือ สมรรถนะการทำงาน ($\text{Beta} = 0.373$) รองลงมา รูปแบบการดำเนินชีวิต และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบตามลำดับ

โดยสามารถสร้างสมการการถดถอยพหุคูณของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน} &= -6.108 + 1.308 (\text{รูปแบบการดำเนินชีวิต}) \\ &+ 0.600 (\text{บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ}) \\ &+ 1.188 (\text{สมรรถนะการทำงาน}) \end{aligned}$$

ผู้วิจัยทำการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ที่ 4.3 รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงาน ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า ดังตารางที่ 84

ตารางที่ 84 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรและสมมติฐาน	สมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงาน ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า		
รูปแบบการดำเนินชีวิต	✓	
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	✓	
สมรรถนะการทำงาน	✓	

สมมติฐานที่ 4.4 รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ และสมรรถนะการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ และสมรรถนะการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 85

การแสดงตัวอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

TOT_X1	แทน	รูปแบบการดำเนินชีวิต
TOT_X2	แทน	บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ
TOT_X3	แทน	สมรรถนะการทำงาน
Discipl	แทน	ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 85 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของรูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ และสมรรถนะการทำงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	Discipl	TOT_X1	TOT_X2	TOT_X3
Discipl	1	0.635**	0.555**	0.709**
TOT_X1		1	0.336**	0.549**
TOT_X2			1	0.485**
TOT_X3				1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 85 พบว่า ตัวแปรรูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และไม่มีตัวแปรอิสระใดที่มีความสัมพันธ์กันเกิน 0.80 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว ไปวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุต่อไป

ตารางที่ 86 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์รูปแบบการดำเนินชีวิต

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน

(n = 358)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Sb.	Beta	t	P
ค่าคงที่	-9.012	0.509		-17.708	0.000
รูปแบบการดำเนินชีวิต	1.422	0.168	0.327**	8.482	0.000
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	0.955	0.143	0.246**	6.662	0.000
สมรรถนะการทำงาน	1.506	0.152	0.410**	9.874	0.000
R = 0.797 R ² = 0.635 R ² Adj. = 0.632 Overall F = 205.472 ** p = 0.000					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 86 พบว่า มีตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร คือ รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงาน มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 63.2 (R² Adj. = 0.632) โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวนของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ได้สูงสุด คือ สมรรถนะการทำงาน (Beta = 0.410) รองลงมา รูปแบบการดำเนินชีวิต และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบตามลำดับ

โดยสามารถสร้างสมการการถดถอยพหุคูณของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน} &= -9.012 + 1.422 (\text{รูปแบบการดำเนินชีวิต}) \\ &+ 0.955 (\text{บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ}) \\ &+ 1.506 (\text{สมรรถนะการทำงาน}) \end{aligned}$$

ผู้วิจัยทำการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ที่ 4.4 รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ ห้าองค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงาน ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในมิติด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 87

ตารางที่ 87 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรและสมมติฐาน	สมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และสมรรถนะ การทำงาน ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า		
รูปแบบการดำเนินชีวิต	✓	
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	✓	
สมรรถนะการทำงาน	✓	

สมมติฐานที่ 4.5 รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ และสมรรถนะการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ และสมรรถนะการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ ดังตารางที่ 88

การแสดงตัวอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

TOT_X1	แทน	รูปแบบการดำเนินชีวิต
TOT_X2	แทน	บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ
TOT_X3	แทน	สมรรถนะการทำงาน
Quality	แทน	ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ 88 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของรูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ และสมรรถนะการทำงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตัวแปร	Quality	TOT_X1	TOT_X2	TOT_X3
Quality	1	0.609**	0.535**	0.732**
TOT_X1		1	0.336**	0.549**
TOT_X2			1	0.485**
TOT_X3				1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 88 พบว่า ตัวแปรรูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และไม่มีตัวแปรอิสระใดที่มีความสัมพันธ์กันเกิน 0.80 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว ไปวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุต่อไป

ตารางที่ 89 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ

(n = 358)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Sb.	Beta	t	P
ค่าคงที่	-7.020	0.443		-15.850	0.000
รูปแบบการดำเนินชีวิต	1.035	0.146	0.276**	7.098	0.000
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	0.706	0.125	0.210**	5.656	0.000
สมรรถนะการทำงาน	1.521	0.133	0.479**	11.465	0.000
R = 0.794 R ² = 0.631 R ² Adj. = 0.628 Overall F = 201.742** p = 0.000					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 89 พบว่า มีตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร คือ รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงาน มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ ได้ร้อยละ 62.8 ($R^2 \text{ Adj.} = 0.628$) โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ ได้สูงสุด คือ สมรรถนะการทำงาน ($Beta = 0.479$) รองลงมา รูปแบบการดำเนินชีวิต และบุคลิกภาพห้ำองค์ประกอบตามลำดับ

โดยสามารถสร้างสมการการถดถอยพหุคูณของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน} &= -7.020 + 1.035 (\text{รูปแบบการดำเนินชีวิต}) \\ &+ 0.706 (\text{บุคลิกภาพห้ำองค์ประกอบ}) \\ &+ 1.521 (\text{สมรรถนะการทำงาน}) \end{aligned}$$

ผู้วิจัยทำการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ที่ 4.5 รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้ำ องค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงาน ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในมิติด้านคุณภาพในการให้บริการ ดังตารางที่ 90

ตารางที่ 90 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรและสมมติฐาน	สมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้ำองค์ประกอบ และสมรรถนะ การทำงาน ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมิติ ด้านคุณภาพในการให้บริการ		
รูปแบบการดำเนินชีวิต	✓	
บุคลิกภาพห้ำองค์ประกอบ	✓	
สมรรถนะการทำงาน	✓	

ข้อวิจารณ์

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยจากการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏผลวิจัยดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 รูปแบบการดำเนินชีวิตมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการดำเนินชีวิตซึ่งแบ่งเป็นด้านกิจกรรม ด้านความสนใจ และด้านความคิดเห็นของพนักงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง นั้นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อแยกประสิทธิภาพในรายด้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพในการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการดำเนินชีวิต ซึ่งแบ่งเป็นด้านกิจกรรม ด้านความสนใจ และด้านความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ดังนั้นจากผลการวิจัยที่ได้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ริเรื่องรอง รัตนวิไลสกุล (2543) เรื่องการศึกษารูปแบบการใช้ชีวิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พบว่ารูปแบบการใช้ชีวิตของนักศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มก้าวหน้า และกลุ่มวิชาชีพ นักศึกษาหญิงมีคะแนนเฉลี่ยรูปแบบการใช้ชีวิตในกลุ่มกิจกรรมสูงกว่านักศึกษาชาย นักศึกษาชายมีคะแนนเฉลี่ยรูปแบบการใช้ชีวิตในกลุ่มเก็บตัวสูงกว่านักศึกษาหญิง ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนพบว่านักศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีรูปแบบการใช้ชีวิตในกลุ่มก้าวหน้าและวิชาชีพต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 บุคลิกภาพห้วงค์ประกอบ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพห้วงค์ประกอบ พนักงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในประสิทธิภาพในภาพรวม พบว่าบุคลิกภาพแบบห้วนไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อแยกประสิทธิภาพในรายด้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน และ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่าบุคลิกภาพแบบหัวน้าว มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทั้ง 5 ด้าน ส่วนบุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทั้ง 5 ด้านมากที่สุด รองลงมาบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ ส่วนบุคลิกภาพแบบแสดงตัวนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพียง 3 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ

ดังนั้นสรุปได้ว่าบุคลิกภาพแบบหัวน้าวมีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แสดงว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบหัวน้าวสูงจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่ำกว่าบุคลิกภาพด้านอื่น ๆ ทั้งนี้เพราะผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบหัวน้าวสูงมีแนวโน้ม มีความวิตกกังวล ไม่ผ่อนคลาย โกรธง่าย ท้อแท้และสิ้นหวังง่าย รู้สึกอึดอัดใจง่าย และไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้ ซึ่งงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์นั้นโดยลักษณะงานพนักงานจะต้องเจอกับภาวะความเครียดอันเนื่องมาจากต้องคอยแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า ส่วนบุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมากที่สุด แสดงว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอม สูงจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงทั้งนี้เพราะผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมสูงมีแนวโน้ม เป็นคนตรงไปตรงมาเปิดเผย เต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น มีความประนีประนอมคล้อยตามผู้อื่น และยังเป็นคนถ่อมตัว มีจิตใจอ่อนโยน อ่อนโยน พร้อมทั้งจะเปลี่ยนแปลง เก็บความคิดเห็นของตนเองไว้ ชอบอยู่เบื้องหลัง ซึ่งงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์นั้นโดยลักษณะงานพนักงานจะต้องคอยแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า ดังนั้นถ้าพนักงานมีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมจะสามารถปฏิบัติงานออกมาได้เป็นอย่างดีเนื่องจากโดยบุคลิกมีความเต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น และมีจิตใจอ่อนโยน ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่ดีของการให้บริการลูกค้า

ผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับ ชูชัย สมितिไกร (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะบุคลิก ภาพและความสำเร็จในการทำงาน จากกลุ่มตัวอย่าง 7 กลุ่มอาชีพ คือ กลุ่มเกษตรกร กลุ่มครู กลุ่มพนักงานธนาคาร กลุ่มพนักงานโรงแรม กลุ่มทันตแพทย์ กลุ่มพนักงานขาย และกลุ่ม เจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ พบว่าความสำเร็จในอาชีพมีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพ แบบแสดงตัว แบบเป็นมิตร แบบรู้ผิดชอบชั่วดี และแบบเปิดรับประสบการณ์ ในขณะที่บุคลิกภาพ แบบหัวนั้ใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จในอาชีพ รัตนวดี นนทปฎิมากุล (2547) ได้ ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบภาวะผู้นำกับผลการปฏิบัติการของ พนักงานระดับต้น กรณีศึกษา บริษัท หนังสือพิมพ์เอกชนแห่งหนึ่งการศึกษาพบว่าบุคลิกภาพ หัวนั้ใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงาน ส่วนบุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบเปิดรับ ประสบการณ์ แบบเป็นมิตร และแบบรู้ผิดชอบชั่วดี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ชูชัย สมितिไกร (2551) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับพฤติกรรม ต่อต้านการปฏิบัติงาน และเพื่อศึกษาอำนาจการพยากรณ์ของลักษณะบุคลิกภาพที่มีต่อพฤติกรรม ต่อต้านการปฏิบัติงานของบุคคลผลการวิจัยพบว่า ลักษณะบุคลิกภาพทั้งห้าด้านมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ โดยบุคลิกภาพด้านความหัวนั้ใจทาง อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน ส่วนบุคลิกภาพด้านอื่น ๆ ตนเอง มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน

สมมติฐานที่ 3 สมรรถนะการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากผล การวิจัยพบว่า สมรรถนะทั้ง 6 ด้านได้แก่ การมุ่งเน้นลูกค้า การมุ่งเน้นผลสำเร็จ ในการทำงาน การบริหารการเปลี่ยนแปลง การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ การทำงานเป็นทีม และการให้ความร่วมมือ และการสื่อสาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานในประสิทธิภาพในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ส่วนสมรรถนะด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานในประสิทธิภาพในภาพรวม

เมื่อแยกประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในรายด้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความ รวดเร็วในการให้บริการ ด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการให้บริการของ ลูกค้า ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่าสมรรถนะด้านการมุ่งเน้นลูกค้า สมรรถนะด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน สมรรถนะ ด้าน การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ และสมรรถนะด้าน การสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในรายด้านทั้ง 5 ด้าน สมรรถนะด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง และสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมและการให้ความร่วมมือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในรายด้านทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า และด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน สมรรถนะด้าน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในรายด้านทั้ง 1 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และ .05 ตามลำดับ

ทั้งนี้เนื่องจากบริษัท โทรคมนาคมแห่งนี้ให้ความสำคัญกับลูกค้า โดยงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์เป็น ภารกิจหนึ่งที่จะสามารถช่วยรักษฐานลูกค้าของบริษัทได้ และทางบริษัท โทรคมนาคมแห่งนี้ ได้จัดให้มีหลักสูตรการฝึกอบรมก่อนให้พนักงานลงมือปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานมีการนำเสนอบริการที่ดี เป็นการเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานให้กับพนักงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ โดยพนักงานจะได้นำความรู้ต่าง ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานในเรื่องการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยหลักสูตรที่ใช้ในการอบรมนั้นมีทั้งภาคทฤษฎี ให้ความรู้กับพนักงาน และภาคปฏิบัติ เช่น แบบจำลองสถานการณ์จริง โดยการแสดงบทบาทสมมติในการรับโทรศัพท์เพื่อได้ตอบและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า

โดยหลักสูตรการฝึกอบรมในตำแหน่งพนักงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท โทรคมนาคมแห่งนี้แบ่งเป็น 2 หมวดใหญ่ ๆ ดังนี้

1. หลักสูตรด้านเทคนิคและความรู้ในการทำงาน ประกอบด้วยหลักสูตรย่อยคือ
 - 1.1 หลักสูตรเกี่ยวกับสินค้าและบริการของกลุ่มบริษัท โทรคมนาคมแห่งนี้
 - 1.2 หลักสูตรเกี่ยวกับอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ
 - 1.3 หลักสูตรเกี่ยวกับระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน
2. หลักสูตรเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยหลักสูตรย่อยคือ
 - 2.1 หลักสูตรเกี่ยวกับการรับสายลูกค้าอย่างมืออาชีพ
 - 2.2 หลักสูตรเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะด้านการติดต่อสื่อสารสำหรับพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์

- 2.3 หลักสูตรเกี่ยวกับการรับมือและการจัดการเกี่ยวกับการร้องเรียนของลูกค้า
- 2.4 หลักสูตรเกี่ยวกับการโน้มน้าวใจลูกค้า
- 2.5 หลักสูตรเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ

จะเห็นได้ว่าหลักสูตรการฝึกอบรมของบริษัท โทรคมนาคมแห่งนี้ได้เน้นให้มีการใช้ทักษะด้านมุ่งเน้นลูกค้า ที่พนักงานจะต้องแสดงออกถึงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือให้บริการต่อลูกค้าและเอาใจใส่ต่อความคาดหวังของ ลูกค้า และแสดงออกถึงการเต็มใจให้บริการ ทักษะด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงานเพื่อให้พนักงานเกิดความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และสามารถให้บริการข้อมูลลูกค้าภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนดได้ ทักษะด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการแข่งขันทางธุรกิจ บริษัท โทรคมนาคมแห่งนี้มีการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ให้ลูกค้าเสมอ ดังนั้นพนักงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์จะมีส่วนร่วมผลักดันผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ โดยนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ให้ลูกค้า ทราบเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และเพื่อให้แบรนด์ของบริษัท โทรคมนาคมแห่งนี้อยู่ในใจลูกค้าเสมอ ซึ่งจะทำให้เกิดภาพพจน์ที่ดีต่อตัวพนักงานและบริษัท ทักษะด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจเมื่อพนักงานทราบถึงปัญหาที่แท้จริงของลูกค้า ก็ทำการวิเคราะห์ หาแนวทางในการแก้ไขปัญหา ตัดสินใจเลือกแนวทางในการแก้ไขปัญหา และนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้องตรงประเด็นซึ่งส่งผลให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์และบริการต่อไป ทักษะด้านการทำงานเป็นทีมและการให้ความร่วมมือเนื่องจากบางปัญหพนักงานไม่สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง ต้องใช้ความร่วมมือจากหลายส่วนงานซึ่งพนักงานก็จะวิเคราะห์ปัญหว่าเกี่ยวข้องกับส่วนงานใดแล้วทำการบันทึกเรื่องเพื่อส่งต่อข้อมูลให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องนั้นเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าโดยที่ส่วนงานนั้นไม่ต้องสอบถามถึงปัญหาจากลูกค้าอีกครั้ง ถึงแม้จะพนักงานจะอยู่คนและส่วนงานกันแต่ก็มีเป้าหมายร่วมกันคือมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า จึงทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน สามารถแก้ไขปัญหาลูกค้าได้ถูกต้องและรวดเร็ว ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีร่วมกัน ทักษะด้านการสื่อสารพนักงานแสดงออกการใช้ทักษะการสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างเหมาะสมก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีและสร้างความประทับใจ ระหว่างลูกค้ากับบริษัท

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวัฒน์ ไพโรจน์กัลยา (2545) ทำการศึกษาถึงสมรรถภาพทางการนิเทศของผู้บริหาร โรงเรียนที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานนิเทศในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครปฐม พบว่า โดยสมรรถภาพโดยรวมและรายด้าน 5 ด้านมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานนิเทศของผู้บริหารโรงเรียน สมรรถภาพการนิเทศของผู้บริหาร

โรงเรียนสามารถร่วมกันพิจารณา ผลการปฏิบัติงานนิเทศได้ ด้วยตัวพยานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานนิเทศเรียงลำดับจากดีที่สุดและรองลงมา คือ การบริหารการเปลี่ยนแปลง การสร้างทีมงาน การวางแผนและจัดระเบียบการประชุม การสร้างบรรยากาศที่ดี การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ และสอดคล้องกับคำกล่าวของซูซีย์ สมิทธีไกร (2552) ได้กล่าวว่าสมรรถนะมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์กร เพราะสมรรถนะช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงาน (Key Performance Indicators : KPIs) บรรลุเป้าหมาย

สมมติฐานที่ 4 รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ และสามารถร่วมกันพิจารณา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ได้ร้อยละ 74.8 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โดยสมรรถนะการทำงานส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด ทั้งภาพรวมและรายด้าน 5 ด้าน รองลงมาคือ รูปแบบการดำเนินชีวิต และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ซึ่งตรงกับคำกล่าวของ McClelland ในปี ค.ศ.1973 ที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่ดีเลิศระดับทักษะความรู้ความสามารถโดยระบุว่าการวัดเชาว์ปัญญา (IQ) และการทดสอบบุคลิกภาพเป็นวิธีการที่ไม่เหมาะสมในการทำนายผลการปฏิบัติงาน แต่องค์การควรพิจารณาบุคลิกภาพที่มีสมรรถนะมากกว่าผลคะแนนการทดสอบ

ส่วนบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานต่ำสุดนั้นก็อาจมาจากสาเหตุที่บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบห้วนไหวอยู่ด้วย ซึ่งผลจากการวิจัยพบว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบห้วนไหวสูงจะ ส่งผลทางลบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด คนที่มีบุคลิกภาพแบบห้วนไหวนี้อาจอดทนต่อภาวะกดดันได้ต่ำกว่าบุคลิกภาพแบบอื่น ๆ ซึ่งจะสะท้อนถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่ำลงมาด้วย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท โทรคมนาคมแห่งหนึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุอยู่ที่ 26-30 ปี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 2 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด และมีเคยมีประสบการณ์ในงานประเภทงานบริการ

พนักงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท โทรคมนาคมแห่งหนึ่งมีรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านกิจกรรมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 ด้านความสนใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 ด้านความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20

พนักงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท โทรคมนาคมแห่งหนึ่งมีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง บุคลิกภาพที่โดดเด่นคือ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีค่าเฉลี่ย 3.52 รองลงมา บุคลิกภาพแบบประนีประนอม มีค่าเฉลี่ย 3.31 บุคลิกภาพแบบแสดงตัว มีค่าเฉลี่ย 3.28 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.00 และบุคลิกภาพแบบหัวน้าว มีค่าเฉลี่ย 2.83 ตามลำดับ

พนักงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท โทรคมนาคมแห่งหนึ่งพบว่าในแต่ละองค์ประกอบของ สมรรถนะการทำงาน ด้านการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย 3.41 อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้าน การบริหารการเปลี่ยนแปลง มีค่าเฉลี่ย 3.36 ด้านการทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ย 3.29 ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจมีค่าเท่ากันโดยมีค่าเฉลี่ย 3.28 ด้านการมุ่งเน้นลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.24 และด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.23 ตามลำดับ

พนักงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท โทรคมนาคมแห่งหนึ่ง พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มี 2 ด้าน อยู่ในระดับมาก และ 3 ด้านอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยแต่ละองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย

มากที่สุด 3.67 รองลงมา ด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.64 ด้านคุณภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.35 ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.25 และด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.18

การทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า

เมื่อทำการวิเคราะห์รูปแบบการดำเนินชีวิตพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท โทรคมนาคมแห่งหนึ่ง ทั้งภาพรวม และรายด้าน 5 ด้าน นอกจากนี้พบว่ารูปแบบการดำเนินชีวิตด้านความสนใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งในภาพรวมและรายด้านมากที่สุด ($Beta = 0.377$) รองลงมา ด้านกิจกรรม และด้านความคิดเห็น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ดังตารางที่ 91

ตารางที่ 91 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน รูปแบบการดำเนินชีวิตมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตัวแปรอิสระด้านรูปแบบการดำเนินชีวิต	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรายด้าน (ค่า Beta)					ประสิทธิภาพโดยรวม
	ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	ด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน	ด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า	ด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน	ด้านคุณภาพในการให้บริการ	
ด้านกิจกรรม	0.289**	0.271**	0.263**	0.291**	0.285**	0.311**
ด้านความสนใจ	0.309**	0.338**	0.334**	0.345**	0.366**	0.377**
ด้านความคิดเห็น	0.299**	0.247**	0.285**	0.283**	0.277**	0.298**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ มี 4 บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท โทรคมนาคมแห่งหนึ่ง ทั้งในภาพรวม คือ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ โดยบุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด ($Beta = .285$) อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ .01 และมีความสัมพันธ์ทางบวกมากที่สุดกับประสิทธิภาพรายด้านทั้ง 5 ด้าน ส่วน
 บุคลิกภาพแบบหัวน้ใหวมีค วามสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
 ให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท โทรคมนาคมแห่งหนึ่ง (Beta = -.381) อย่างมี
 นัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และมีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพรายด้านทั้ง 5 ด้านดังตารางที่
 92

ตารางที่ 92 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับ
 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตัวแปรอิสระด้าน บุคลิกภาพห้า องค์ประกอบ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรายด้าน (ค่า Beta)					ประสิทธิ ภาพ โดยรวม
	ด้านความ รวดเร็วในการ ให้บริการ	ด้านความรู้ใน การปฏิบัติงาน	ด้านความพึง พอใจในการ ให้บริการของ ลูกค้า	ด้านการปฏิบัติ ตามระเบียบ ข้อบังคับในการ ปฏิบัติงาน	ด้าน คุณภาพใน การ ให้บริการ	
แบบ หัวน้ใหว	-0.350**	-0.324**	-0.308**	-0.322**	-0.413**	-0.381**
แบบ แสดงตัว	0.084*	NS	NS	0.117**	0.082*	0.084**
แบบเปิดรับ ประสบการณ์	0.176**	0.129**	0.101*	0.176**	0.130**	0.159**
แบบ ประนีประนอม	0.244**	0.313**	0.239**	0.240**	0.242**	0.285**
แบบ มีจิตสำนึก	0.202**	0.199**	0.192**	0.189**	0.222**	0.223**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

NS = Non Significant

สมรรถนะการทำงาน 6 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
 ของพนักงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท โทรคมนาคมแห่งหนึ่งคือ การมุ่งเน้น
 ผลสำเร็จในการทำงาน การมุ่งเน้นลูกค้า การสื่อสาร การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ การบริหาร
 การเปลี่ยนแปลง และการทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ โดยสมรรถนะการมุ่งเน้นลูกค้า

จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด ($B = .541$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และ .05 ตามลำดับ

เมื่อแยกประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในรายด้านทั้ง 5 ด้าน พบว่าสมรรถนะด้านการมุ่งเน้นลูกค้า สมรรถนะด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน สมรรถนะด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ และสมรรถนะด้านการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในรายด้านทั้ง 5 ด้าน สมรรถนะด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง และสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมและการให้ความร่วมมือ มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในรายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้า และด้านการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน สมรรถนะด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในรายด้านทั้ง 1 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และ .05 ตามลำดับ ดังตารางที่ 93

ตารางที่ 93 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน สมรรถนะการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตัวแปรอิสระด้าน สมรรถนะการ ทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรายด้าน (ค่า Beta)					ประสิทธิ ภาพ โดยรวม
	ด้านความ รวดเร็วในการ ให้บริการ	ด้านความรู้ใน การปฏิบัติงาน	ด้านความพึง พอใจในการ ให้บริการของ ลูกค้า	ด้านการปฏิบัติ ตามระเบียบ ข้อบังคับในการ ปฏิบัติงาน	ด้าน คุณภาพใน การ ให้บริการ	
การมุ่งเน้นลูกค้า	0.256**	0.308**	0.184**	0.325**	0.316**	0.311**
การมุ่งเน้น ผลสำเร็จในการ ทำงาน	0.331**	0.291**	0.300**	0.282**	0.330**	0.340**
การบริหารการ เปลี่ยนแปลง	0.108**	NS	0.111**	0.091*	NS	0.091**
ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์	0.106**	NS	NS	NS	NS	NS
การแก้ไขปัญหา และการ ตัดสินใจ	0.153**	0.131**	0.172**	0.147**	0.156**	0.168**

ตารางที่ 93 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระด้าน สมรรถนะการ ทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรายด้าน (ค่า Beta)					ประสิทธิ ภาพ โดยรวม
	ด้านความ รวดเร็วในการ ให้บริการ	ด้านความรู้ใน การปฏิบัติงาน	ด้านความพึง พอใจในการ ให้บริการของ ลูกค้า	ด้านการปฏิบัติ ตามระเบียบ ข้อบังคับในการ ปฏิบัติงาน	ด้าน คุณภาพใน การ ให้บริการ	
การทำงานเป็นทีม และการให้ความ ช่วยเหลือ	0.098**	NS	0.118**	0.078*	NS	0.087**
การสื่อสาร	0.202**	0.228**	0.161**	0.181**	0.204**	0.217**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

NS = Non Significant

ผลการวิเคราะห์ หักการถดถอยพหุคูณของตัวแปร รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิก ภาพ
 ห่วงศ์ประกอบ และสมรรถนะการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
 พบว่าตัวแปรทั้งสามข้างต้น ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยตัวแปร
 อิสระด้านสมรรถนะการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด
 (Beta = .485) รองลงมาคือรูปแบบการดำเนินชีวิต (Beta = .337) และบุคลิกภาพห่วงศ์ประกอบ
 (Beta = .238) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ดังตารางที่ 94

ตารางที่ 94 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ
สมรรถนะการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตัวแปรอิสระ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรายด้าน					ประสิทธิ ภาพ โดยรวม
	ด้านความ รวดเร็วในการ ให้บริการ	ด้านความรู้ใน การปฏิบัติงาน	ด้านความพึง พอใจในการ ให้บริการของ ลูกค้า	ด้านการปฏิบัติ ตามระเบียบ ข้อบังคับในการ ปฏิบัติงาน	ด้าน คุณภาพใน การ ให้บริการ	
รูปแบบการ ดำเนินชีวิต	0.271**	0.291**	0.347**	0.327**	0.276**	0.337**
บุคลิกภาพห้า องค์ประกอบ	0.211**	0.218**	0.178**	0.246**	0.210**	0.238**
สมรรถนะการ ทำงาน	0.505**	0.417**	0.373**	0.410**	0.479**	0.485**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์องค์ประกอบรูปแบบการดำเนินชีวิตทั้งในด้านกิจกรรม ด้านความสนใจ และด้านความคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดของรูปแบบการดำเนินชีวิตในแต่ละด้าน มากขึ้นและเพื่อนำไปเป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เมื่อทำการวิเคราะห์องค์ประกอบสามารถจัดกลุ่ม รูปแบบการดำเนินชีวิตได้ด้านละ 7 กลุ่ม โดยมีรายละเอียดดังนี้

รูปแบบการดำเนินชีวิตด้านกิจกรรม จัดได้ 7 กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 นักช้อป นักชิม นักเที่ยว

กลุ่มที่ 2 อยู่กับตัวเอง รักสวย ชอบเพิ่มรายได้

กลุ่มที่ 3 นักเที่ยว รักแฟน ชอบภาพยนตร์ ทำอาหาร นักสะสม

กลุ่มที่ 4 นักเที่ยวกลางคืน ชมรม

กลุ่มที่ 5 รักเรียน รักศิลปะ เที่ยวเมืองนอก

กลุ่มที่ 6 ชอบออกกำลังกาย

กลุ่มที่ 7 งานอดิเรก

รูปแบบการดำเนินชีวิตด้านความสนใจ จัดได้ 7 กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 นิยมสิ่งแปลกใหม่ ทันสมัย

กลุ่มที่ 2 รักตัวเอง รักสังคม ใจบุญ

กลุ่มที่ 3 เข้าสังคม แบรนค์เนม เฟลย์บอย เทียวราตรี

กลุ่มที่ 4 ชอบเทคโนโลยี ชอบศึกษาหาความรู้

กลุ่มที่ 5 ชอบหารายได้ ชอบลงทุน ชอบวางแผน

กลุ่มที่ 6 เด็กแนวชอบส็ก เจาะ

กลุ่มที่ 7 รักอิสระ ชอบออกกำลังกาย รักเพื่อน

รูปแบบการดำเนินชีวิตด้านความคิดเห็น จัดได้ 7 กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 วัตถุนิยม ไม่สนใจความเชื่อโบราณ ไม่เข้าใจเศรษฐกิจ

กลุ่มที่ 2 สิ่งจำเป็น ไม่เข้าใจการเมือง บัตรเครดิต

กลุ่มที่ 3 เข้าในสื่อ เก็บออม ห่วงหน้าตา

กลุ่มที่ 4 ขาเมาท์ เฟชั่นออกกำลังกาย

กลุ่มที่ 5 ใช้ชีวิตอย่างมีสไตล์

กลุ่มที่ 6 เทียวกลางคืน รักนวลสงวนตัว

กลุ่มที่ 7 คิดดี มีจิตสำนึก

จากผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งรายด้านและภาพรวม ดังนั้น เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และเพื่อ ส่งมอบการบริการที่ดีให้ลูกค้า โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในเรื่องการสรรหาพนักงานและการฝึกอบรมและพัฒนา ดังนี้

ด้านการสรรหาพนักงาน

1. การที่ผลการวิจัยได้ปรากฏออกมาว่ารูปแบบการดำเนินชีวิตด้านกิจกรรม ด้านความสนใจ และด้านความคิดเห็น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ ดังนั้นบริษัทควรนำรูปแบบการดำเนินชีวิตมาสร้างรูปแบบการดำเนินชีวิตต้นแบบ (Lifestyle Role Model) มาประกอบในกระบวนการคัดเลือกบุคลากร เพื่อมาร่วมงานกับทางบริษัทโดยการออกแบบข้อคำถามที่ใช้ในการทดสอบ และข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ เพื่อสามารถทราบถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้สมัครงานได้และนำมาเปรียบเทียบกับรูปแบบการดำเนินชีวิตต้นแบบ (Lifestyle Role Model) เพื่อพิจารณารับ หรือไม่รับเข้าร่วมงานกับบริษัท และจากผลการวิจัยผู้วิจัยขอเสนอรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านกิจกรรม ด้านความสนใจ และด้านความคิดเห็น ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อพิจารณานำไปประกอบในกระบวนการสรรหาและคัดเลือกพนักงานได้ดังนี้

รูปแบบการดำเนินชีวิตด้านกิจกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคือ

กลุ่มกิจกรรม ที่ 1 นักช้อปปิ้ง นักชิม นักเที่ยว (Beta=0.174)

กลุ่มกิจกรรมที่ 2 อยู่กับตัวเอง รักสวย ชอบเพิ่มรายได้ (Beta=0.275)

กลุ่มกิจกรรมที่ 3 นักเที่ยว รักแฟน ชอบภาพยนตร์ ทำอาหาร นักสะสม (Beta=0.334)

กลุ่มกิจกรรมที่ 4 นักเที่ยวกลางคืน ชมรม (Beta=0.257)

กลุ่มกิจกรรมที่ 5 รักเรียน รักศิลปะ เที่ยวเมืองนอก (Beta=0.106)

ดังนั้นจากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยขอเสนอแนะว่าทางบริษัทควรเน้นการสรรหาผู้สมัครที่มีรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านกิจกรรมแบบกลุ่มที่ 3 นักเที่ยว รักแฟน ชอบภาพยนตร์ ทำอาหาร นักสะสม เป็นพิเศษเพราะกลุ่มรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านกิจกรรมกลุ่มนี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์มากที่สุด

รูปแบบการดำเนินชีวิตด้านความสนใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคือ

กลุ่มความสนใจที่ 1 นิยมสิ่งแปลกใหม่ ทันสมัย (Beta=0.186)

กลุ่มความสนใจที่ 2 รักตัวเอง รักสังคม ใจบุญ (Beta=0.187)

กลุ่มความสนใจที่ 3 เข้าสังคม แบรндแนม เฟลย์บอย เทียวราตรี (Beta=0.298)

กลุ่มความสนใจที่ 4 ชอบเทคโนโลยี ชอบศึกษาหาความรู้ (Beta=0.197)

กลุ่มความสนใจที่ 5 ชอบหารายได้ ชอบลงทุน ชอบวางแผน (Beta=0.356)

ดังนั้นจากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยขอเสนอแนะว่าทางบริษัทควรเน้นการสรรหาผู้สมัครที่มีรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านความสนใจแบบกลุ่มที่ 5 ชอบหารายได้ ชอบลงทุน ชอบวางแผน เป็นพิเศษเพราะกลุ่มรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านความสนใจกลุ่มนี้ จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์มากที่สุด

รูปแบบการดำเนินชีวิตด้านความคิดเห็นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ

กลุ่มความคิดเห็นที่ 1 วัตถุนิยม ไม่สนใจความเชื่อโบราณ ไม่เข้าใจเศรษฐกิจ (Beta=0.128)

กลุ่มความคิดเห็นที่ 2 สิ่งจำเป็น ไม่เข้าใจการเมือง บัณฑิตเครดิต (Beta=0.129)

กลุ่มความคิดเห็นที่ 3 เข้าในสื่อ เก็บออม ห่วงหน้าตา (Beta=0.148)

กลุ่มความคิดเห็นที่ 5 ใช้ชีวิตอย่างมีสไตล์ (Beta=0.135)

กลุ่มความคิดเห็นที่ 7 คิดดีมีจิตสำนึก (Beta=0.270)

ดังนั้นจากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยขอเสนอแนะว่าทางบริษัทควรเน้นการสรรหาผู้สมัครที่มีรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านความคิดเห็นแบบกลุ่มที่ 7 คิดดี มีจิตสำนึก เป็นพิเศษเพราะกลุ่มรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านความคิดเห็นกลุ่มนี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์มากที่สุด

2. จากผลการวิจัยที่ระบุว่าบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ซึ่งมีบุคลิกภาพย่อย 5 ด้านคือ บุคลิกภาพแบบห้วนใจ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ ดังนั้นบริษัทควรนำ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ มาสร้างบุคลิกภาพต้นแบบ (Personality Role Model) มาประกอบในกระบวนการคัดเลือกบุคลากรเพื่อมาร่วมงานกับทางบริษัทโดย นำข้อคำถามของ NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI) ของ คอสตาและแมคเคร (Costa and McCrae, 1992) ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปมา ใช้ในการทดสอบเพื่อสามารถทราบถึง บุคลิกภาพ ของผู้สมัครงานได้และนำมาเปรียบเทียบกับ บุคลิกภาพ ต้นแบบ (Personality Role Model) เพื่อพิจารณาว่ารับหรือไม่รับเข้าร่วมงานกับบริษัท และจากผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอ อบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อพิจารณานำไปประกอบในกระบวนการสรรหาและคัดเลือกพนักงานได้ดังนี้

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคือ

บุคลิกภาพแบบห้วนไหว (Beta=-0.381)

บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Beta=0.084)

บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Beta=0.159)

บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Beta=0.285)

บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Beta=0.223)

ดังนั้นจากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยขอเสนอแนะว่าทางบริษัทควรเน้นการสรรหาผู้สมัครที่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอม เป็นพิเศษเพราะรูปแบบบุคลิกภาพทั้งสองรูปแบบนี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์มากที่สุด และงดพิจารณาผู้สมัครที่มีบุคลิกภาพแบบห้วนไหวเข้าร่วมงานกับบริษัทเพราะจากผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบห้วนไหวจะส่งผลทางลบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ซึ่งข้อเสนอแนะในเรื่องบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่ผู้วิจัยได้เสนอแนะนั้นอาจมีสาเหตุมาจากลักษณะงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์เป็นงานที่ต้องคอยให้บริการลูกค้า ซึ่งจะมีความกดดันเกือบตลอดในเวลาปฏิบัติงาน เช่น ต้องตอบข้อมูลให้ลูกค้าต้องครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนด ต้องรองรับอารมณ์ของลูกค้าในกรณีที่ลูกค้าประสบปัญหาในการให้บริการของบริษัท เป็นต้น ดังนั้นจึงอนุมานได้ว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอม ซึ่งมีลักษณะย่อยเช่น มีการเชื่อใจผู้อื่น มีความตรงไปตรงมา มีความเอื้อเฟื้อ มีการประนีประนอม การคล้อยตามผู้อื่น มีความสุภาพ และจิตใจอ่อนโยน เป็นต้น เป็นบุคลิกภาพที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ ส่วนผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบห้วนไหวซึ่งมีลักษณะย่อยเช่น มีความวิตกกังวล ไม่ผ่อนคลาย มีความโกรธ มีความท้อแท้ มีการคำนึงถึงแต่ตนเอง มีความรู้สึกอึดอัดใจง่าย ถูกขู่ขู่ง่าย และมีความเปราะบาง ไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้ เป็นต้น เป็นบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์เป็นอย่างยิ่ง

3. จากผลการวิจัย ที่ปรากฏว่าสมรรถนะส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงาน ให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ โดยสมรรถนะที่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีดังต่อไปนี้

สมรรถนะด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (Beta=0.311)

สมรรถนะด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน (Beta=0.340)

สมรรถนะด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Beta=0.091)

สมรรถนะด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ (Beta=0.168)

สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ (Beta=0.087)

สมรรถนะด้านการสื่อสาร (Beta=0.217)

ดังนั้นจากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยขอเสนอแนะว่าทางบริษัทควรเน้นการสรรหาผู้สมัครที่มีสมรรถนะด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน เป็นพิเศษเพราะจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์มากที่สุด โดยอาจจะจัดให้มีการออกแบบข้อคำถาม เพื่อใช้ในการทดสอบ หรือใช้ในการสัมภาษณ์เพื่อประกอบการพิจารณารับสมัครมาร่วมงาน โดยในกระบวนการสัมภาษณ์นั้น อาจมีการออกแบบการสัมภาษณ์โดยใช้รูปแบบการสัมภาษณ์แบบการสัมภาษณ์เชิงพฤติกรรม (BBI) หรือรูปแบบการสัมภาษณ์เชิงสมรรถนะ (CBI) คือมีข้อคำถามที่ระบุถึงสมรรถนะที่ทางบริษัทต้องการในตำแหน่งนั้น ๆ ไว้ในบทสัมภาษณ์งานเพื่อประเมินคุณสมบัติของผู้สมัครงานเพื่อเป็นการคัดกรองผู้สมัครที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมมาร่วมงานกับบริษัท และเพื่อเป็นการสรรหาพนักงานที่ใช่ และมีความเหมาะสมกับลักษณะงาน ซึ่งจะส่งผลให้บริษัทมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมมากขึ้น

ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา

1. จากผลการวิจัย ที่ปรากฏว่า สมรรถนะด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน สมรรถนะด้านการมุ่งเน้นลูกค้า สมรรถนะด้านการสื่อสาร สมรรถนะด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือ และสมรรถนะด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท นี้มีการจัดหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานใหม่ก่อนเริ่มลงมือปฏิบัติงานจริงเพื่อพัฒนาพนักงานให้มีทักษะเพียงพอต่อการปฏิบัติงานโดยมีทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ มีการทดลองลงมือปฏิบัติงานจริง และมีบทบาทสมมติ เพื่อให้พนักงานเกิดความชำนาญใ้มากที่สุด

โดยหลักสูตรการฝึกอบรมในตำแหน่งพนักงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท
โทรคมนาคมแห่งนี้แบ่งเป็น 2 หมวดใหญ่ ๆ ดังนี้

หลักสูตรด้านเทคนิคและความรู้ในการทำงาน ประกอบด้วยหลักสูตรย่อยคือ

- หลักสูตรเกี่ยวกับสินค้าและบริการของกลุ่มบริษัทโทรคมนาคมแห่งนี้
- หลักสูตรเกี่ยวกับอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ
- หลักสูตรเกี่ยวกับระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน

หลักสูตรเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยหลักสูตรย่อยคือ

- หลักสูตรเกี่ยวกับการรับสายลูกค้าอย่างมืออาชีพ
- หลักสูตรเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะด้านการติดต่อสื่อสารสำหรับพนักงาน
ให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์
- หลักสูตรเกี่ยวกับการรับมือและการจัดการเกี่ยวกับการร้องเรียนของลูกค้า
- หลักสูตรเกี่ยวกับการโน้มน้าวใจลูกค้า
- หลักสูตรเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ

จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยขอเสนอแนะเพิ่มเติมว่า หลักสูตรที่ใช้ในการฝึก อบรมนั้นควร
จะต้องเน้นการพัฒนาทักษะในด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน ในหลักสูตรต่างๆที่บริษัทจัด
ไว้เป็นพิเศษด้วย เนื่องจากทักษะ ดังกล่าวจะส่งผลทางบวก มากที่สุด ต่อประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของพนักงาน แต่ทักษะด้านอื่นๆ ก็ยังคงต้องมีในหลักสูตรฝึกอบรมของบริษัทด้วย
เช่นกัน

2. นอกจากบริษัทจัด ให้มีหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาก่อนการปฏิบัติงานแล้ว
ทางบริษัทควรจะฝึกอบรมในระหว่างการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ ด้วย เพื่อเป็นการให้ความรู้ใหม่ ๆ
ด้านข้อมูลข่าวสาร พัฒนาทักษะ และทัศนคติที่ดีสำหรับการปฏิบัติงาน เพื่อจุดมุ่งหมายสุดท้ายที่
จะทำให้พนักงานส่งมอบการบริการที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า และเกิดความจงรักภักดีต่อตราสินค้าของ
บริษัท

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ลักษณะของประชากรในการศึกษารุ่นนี้ เป็นพนักงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่งการศึกษารุ่นต่อไปจึงควรขยายขอบเขตของกลุ่มประชากรออกไปสู่ธุรกิจอื่นๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกัน เช่น ธุรกิจการเงินการธนาคาร เป็นต้น
2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในตัวแปรอื่น ที่มีความน่าจะเป็น ที่จะ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกเหนือจากตัวแปรที่ได้ทำการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ เช่น ภาวะความเครียด ความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. ธุรกิจคอลเซ็นเตอร์ เติบโตตามกระแส. 22 พฤษภาคม 2552.

กฤติกา หล่อวัฒนวงศ์. 2547. การศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพตามแนวคิดห้าองค์ประกอบ เชาว์
อารมณ์ตามแนวคิดโกลแมน และความพึงพอใจในลักษณะงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายขาย
ของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548. สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาสถิติ คณะ
พาณิชยศาสตร์และการบัญชี, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

คทาวิฑูร พรหมายน. 2545. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้า
เมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชูชัย สมิติไกร. 2546. “ลักษณะบุคลิกภาพและความสำเร็จในการทำงานของบุคคล.”
มนุษยศาสตร์สาร. 4: 25-48.

_____. 2551. “ลักษณะบุคลิกภาพที่พยากรณ์พฤติกรรมต่อการปฏิบัติงาน.” วารสารวิจัย
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 14 (4): 513-530.

_____. 2552. การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณรงค์วิทย์ แสนทอง. 2546. การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ภาคปฏิบัติ.
กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด.

_____. 2547. มารู้จัก Competency กันเถอะ. กรุงเทพมหานคร: เอชอาร์เซ็นเตอร์.

ณัฐพล จิตประไพ. 2550. “Gen M Lifestyle.” บทความด้านตราสินค้า ศูนย์ศึกษาและวิจัยตรา
สินค้า. (Online). utcc2.ctcc.ac/th/localuser/brandthaicenter/doc/Gen_M_Lifestyle.doc,
5 สิงหาคม 2552.

ดวงจันทร์ ทิพย์ปรีชา. 2548. ศักยภาพความสามารถในการบริหารทรัพยากรบุคคลทางการ
พยาบาล. กรุงเทพมหานคร: พี.เอ.ลิฟวิ่ง.

ดิน ปรัชญพฤทธิ และ ไกรยุทธ ชีรตยาคีนันท์. 2537. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการพลเรือน. กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทิพาวดี เทมสุวรรณค์. 2538. การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ. กรุงเทพมหานคร:
สำนักงาน ก.พ.

ธงชัย สันติวงษ์. 2526. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

ธำรงค์ศักดิ์ คงสาส์นศักดิ์. 2552. เริ่มต้นอย่างไร เมื่อจะนำ COMPETENCY มาใช้ในองค์กร.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

นพมาศ อุ้งพระ (ธีรเวคิน). 2546. ทฤษฎีบุคลิกภาพและการปรับตัว. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

นทีรีย เกรียงชัยพร. 2543. รูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคชายในกรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการโฆษณา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2553. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริม
กรุงเทพ.

พิมพ์กานต์ ไชยสังข์. 2546. สมรรถนะของพนักงานในบริษัทที่ปรึกษาด้านบัญชีและการเงินแห่ง
หนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน และคณะ. 2547. **Quality In Nursing and Learning Organization**.
กรุงเทพมหานคร: ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์.

_____. 2548. **การจัดการทางการพยาบาลสู่การเรียนรู้**. กรุงเทพมหานคร: สุขุมวิทการพิมพ์

ริเรืองรอง รัตนวิไลสกุล. 2543. “รูปแบบการใช้ชีวิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระ
จอมเกล้าธนบุรี.” วารสารวิจัยและพัฒนา มจร. 23 (2): 95-114.

รัตนาวดี นนทบุรีภูมิกุล. 2547. **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ภาวะผู้นำกับผล
การปฏิบัติการของพนักงานระดับต้น กรณีศึกษา บริษัท หนังสือพิมพ์เอกชนแห่งหนึ่ง.**
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วิชัย สนธิศิริ. 2538. **ความเห็นของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้บริการ
ควบคุมจราจรทางอากาศ: กรณีศึกษาศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศกรุงเทพฯ บริษัทวิทยุการ
บินแห่งประเทศไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์,**
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิทยา ด้านธำรงกุล. 2546. **การบริหาร**. กรุงเทพมหานคร: เอิร์ดเวย์ เอ็ดดูเคชั่น.

วิลาสินี พุทธิการันต์. 2551. **ผู้นำ Call Center ไทย ก้าวสู่...ระดับโลก**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท
พิมพ์ดีการพิมพ์ จำกัด.

วัลภา สบายยิ่ง. 2542. **ปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเองและ
บุคลิกภาพที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรดุษฎี
บัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**

ศรีเรือน แก้วกังวาล. 2544. **ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ: รู้เขา รู้เรา**. พิมพ์ครั้งที่ 9.
กรุงเทพมหานคร: หมอชาวบ้าน.

ศรีเรือน แก้วกังวาล. 2550. **บุคลิกภาพในจิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ศิริวิทย์ คลีสุวรรณ. 2539. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย สายธุรการ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, และ สมชาย หิรัญกิตติ. 2547. **ศัพท์การบริหารธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร: ชรรมสาร.

ศุภชัย ขาวะประภาส. 2548. **การบริหารงานบุคคลภาครัฐไทย: กระแสใหม่และสิ่งท้าทาย**. กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมยศ นาวิการ. 2529. **การเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหาร MBO**. กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ.

_____. 2544. **การบริหารเชิงกลยุทธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บรรณกิจ.

สมพงษ์ เกษมสิน. 2521. **การบริหารงานบุคคลแผนใหม่**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

สถิต คำลาเลียง. 2544. **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศยาน: ศึกษาเฉพาะกรณีกองการบินทหารเรือ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สรวิทย์ บัวศรี. 2552. **Thailand Call Center 2009**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท คอนแทคส์ มายด์ จำกัด.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2540. **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: เลียงเชียง.

สุพิชชา ชีวพฤกษ์. 2549. สมรรถนะแรงงานอาชีพที่ต้องการของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุมาลี เหลืองดำรงกิจ. 2543. รูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคสตรีในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุริวุฒิ ชัยญญลักษณ์. 2550. การพัฒนาสมรรถนะเพื่อเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุวัฒน์ ไพโรจน์กัลยา. 2545. สมรรถภาพทางงานนิเทศงานของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานนิเทศในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, สถาบันราชภัฏนครปฐม.

เสวก ศรีไพโรจน์. 2547. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาพนักงานบริษัท โอซาก้าไดมอนด์อินดัสตรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.

โสฬส ปัญจะวิสุทธิ. 2541. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารกิจการประปาหมู่บ้าน : ศึกษาเฉพาะกรณีประปาหมู่บ้านขนาดใหญ่ ซึ่งจัดสร้างโดย กรมอนามัยในเขตจังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2547. การกำหนดสมรรถนะของบุคคลเพื่อการสรรหา และเลือกสรร. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สรรหาและเลือกสรร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

สัญญา สัญญาวิวัฒน์. 2544. **ทฤษฎีองค์การประสิทธิภาพ**. รวมบทความสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยาคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2543. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. 2547. **Career Development in Practice**. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

Allport, G. W. 1961. **Pattern and Growth in Personality**. United State of America: Rinehart and Winston.

Assael, H. 1995. **Consumer Behavior and Marketing Action**. 5th ed. Ohio: South-Western

Boyatzis, R. 1982. **The Competency Management-A model for Effective Performance**. New York: John Wiley&Sons.

Costa, P. T. and R. R. McCrae. 1992. **Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) and NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI) Professional Manual**. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.

Dubrin, A. J. 1988. **Human relation: A job oriented approach**. New Jersey: Prentice Hall.

Furnham, A. 1992. **Personality at Work**. London: Routledge.

Hjelle, L. A. and D. J. Ziegler. 1992. **Personality Theories**. 3rd ed. New York: McGraw-Hill.

- Howard, P. J. and J. M. Howard. 2004. **The Big Five Quickstart : An Introduction to the Five-Factor Model of Personlity for Human Resource Professionals (Revised)**, Charlottle, North Carolina: Centacs.
- Gonzalez, A. M. and G. Bello. 2000. "The Construct Lifestyle in market segmentation." **European Journal of Marketing**. 36 (1/2): 51-85.
- Jackson, S. E. and R. Schuler. 2003. **Managing Human Resource Through Strategic Partnership**. 8 th. ed., Canada.
- Engel J. E., R. D. Blackwell, and P. W. Miniard. 1993. **Consumer Behavior**. 7th ed. Fort Worth: The Dryden Press.
- Katz D. and R. L. Kahn. 1978. **The social psychology of organization**. 2nd ed. New York: McGraw-Hill.
- Kucukemiroglu, O. 1997. "Market segmentation by using consumer lifestyle dimensions and ethnocentrism." **European Journal of Marketing**. 33 (5/6): 470-487.
- McClelland, D. 1973. **Testing for Competence Rather Than for Intelligence**. United State of America: American Psycologist.
- McShane, S and V. Glinlow. 2000. **Organizational Behavior**. Boston: McGraw-Hill.
- Philip Kotler. 1994. **Marketing Analysis Planning, Implementation and Control**. 8th ed. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Plummer, J. T. 1974. "The concept and application of life style segmement". **Journal of Marketing**, 34.-38.

- Reimer, B. 1995. **Youth and Modern Lifestyle in Youth Culture in Youth Modernity**. In John F., & Goran B (Ed). London: Sage Publication.
- Rylatt, A. and K. Lohan. 1995. **Creating Training Miracles**. Sydney: Prentice-Hall.
- Salgado, J. F. 1997. The five factor model of personality and job performance in the European Community. **Journal of Applied Psychology**. (82): 30-43.
- Simon, H. A. 1960. **Administrative Behavior**. New York: Mc Millan.
- Slocum, J. W., S. E. Jackson, and D. Hellriegel. 2008. **Competency-Based Management**. Thompson Higher Education.
- Virtanen, T. 1996. "The competencies of new public managers". In D. Farnham, S. Horton, J. Spencer, L.M., and Spencer, S.M. **Competence at Work : Model for Supervisor Performance**. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Yamane, T. 1973. **Statistics : an introduction analysis**. New York: Harper & Row.
- Zaleanick, A. 1958. **Motion productivity and satisfaction of workers**. Massachusettes: Division of Research Harvard University.





ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

รหัสพนักงาน

แบบสอบถามสำหรับงานวิจัย**คำชี้แจง**

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินชีวิต ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท โทรคมนาคมแห่งหนึ่ง การวิจัยครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ในหลักสูตรปริญญาโท บริหารธุรกิจ โครงการ (สปท.) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินชีวิต

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับสมรรถนะการทำงาน

คำตอบของท่านทั้งหมดถือเป็นความลับและการนำเสนอผลการวิจัยจะนำเสนอเป็นภาพรวม จึงไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน ผู้วิจัยจะนำข้อมูลไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เท่านั้น จึงขอให้ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อเพื่อให้การเก็บข้อมูลครั้งนี้สมบูรณ์มากที่สุด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นายณนัทธยา ทองอ่อน

นิสิตปริญญาโท สาขาการจัดการ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดตอบทุกข้อโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความหรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ มากกว่า 20-25 ปี

☐ มากกว่า 25-30 ปี

☐ มากกว่า 30-35 ปี

☐ มากกว่า 35-40 ปี

☐ มากกว่า 40-45 ปี

☐ มากกว่า 45-50 ปี

☐ มากกว่า 50-55 ปี

3. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน

☐ น้อยกว่า 1 ปี

☐ มากกว่า 1-2 ปี

☐ มากกว่า 2-5 ปี

☐ มากกว่า 5-10 ปี

☐ มากกว่า 10 ปี

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. สถานภาพสมรส

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. ท่านเคยมีประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการลูกค้า (customer service) มาก่อนเริ่มงานกับทางบริษัทหรือไม่

☐ ไม่เคย

☐ เคย แบบ Part time

☐ เคย แบบ Full time ระยะเวลาของประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 6 เดือน

☐ เคย แบบ Full time ระยะเวลาของประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 6 เดือน แต่ไม่เกิน 1 ปี

☐ เคย แบบ Full time ระยะเวลาของประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 1 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามรูปแบบการดำเนินชีวิต

โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่าเป็นจริงสำหรับท่านเพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย
✓ ให้ตรงกับระดับความคิดเห็นที่เหมาะสมกับท่านมากที่สุด

ข้อ ที่	ด้านกิจกรรม	ทำเป็น ประจำ	ทำก่อน ข้าง บ่อย	ทำบ้าง ไม่ทำ บ้าง	นานๆ ทำที	ไม่ทำ เลย
1.	เล่นอินเตอร์เน็ต/คอมพิวเตอร์					
2.	ชอบซื้อของในห้างสรรพสินค้า					
3.	ชอบแสวงหาร้านอาหารอร่อย ๆ นอกบ้าน					
4.	ชอบชมภาพยนตร์จาก ดีวีดี, วีซีดี, ซีดี ภายในบ้าน/ที่ พักของตนเอง					
5.	ชอบชมภาพยนตร์ใน โรงภาพยนตร์					
6.	ชอบทำกิจกรรมต่าง ๆ เป็นกลุ่มใหญ่					
7.	ท่องเที่ยวในประเทศ					
8.	ชอบทำกิจกรรมตามลำพังเพียงคนเดียว					
9.	ชอบเล่นกีฬา ออกกำลังกาย					
10.	ไปชมนิทรรศการ งานแสดงสินค้า					
11.	เข้ารับบริการเสริมสวย คลินิกรักษาผิว					
12.	เข้าร่วมกิจกรรมชมรม/ กลุ่มที่ตนเองสนใจ					
13.	เก็บสะสมของต่างๆ ในแนวคอลเลคชั่น					
14.	ท่องเที่ยวในแบบสะดวกสบาย หูหระ					
15.	ท่องเที่ยวในเชิงอนุรักษ์					
16.	ทำอาหาร					
17.	เที่ยวกลางคืน ผับ บาร์ คาราโอเกะ					
18.	ตกแต่งบ้าน/ จัดสวน/ ปลูกต้นไม้					
19.	เลี้ยงสัตว์					
20.	เล่นฟิตเนส					
21.	ซื้อบัตรชมคอนเสิร์ต					
22.	ทำกิจกรรมพิเศษเพื่อหารายได้เพิ่ม					

ข้อ ที่	ด้านกิจกรรม	ทำเป็นประจำ	ทำค่อนข้างบ่อย	ทำบ้างไม่ทำบ้าง	นานๆทำที	ไม่ทำเลย
23.	ทำกิจกรรมศิลปะ/งานประดิษฐ์					
24.	อยู่กับคนรัก/แฟน					
25.	ทำกิจกรรมเสริมสร้างบุคลิกภาพ เช่น สปา					
26.	เรียนพิเศษร้องเพลง ดนตรี นาฏศิลป์ เต้นรำ					
27.	เรียนพิเศษ					
28.	ท่องเที่ยวต่างประเทศ					

ข้อ ที่	ด้านความสนใจ หรือความสำคัญในเรื่องต่างๆ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.	สนใจชีวิตที่อิสระไม่ขึ้นอยู่กับใคร					
2.	สนใจและเริ่มวางแผนอนาคตตนเอง					
3.	สนใจศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น					
4.	สนใจเทคโนโลยีใหม่ๆ ให้ทันยุคสมัยอยู่เสมอ					
5.	ให้ความสำคัญกับเรื่องรูปร่างหน้าตา					
6.	ชอบสิ่งของที่ไม่มีใครเหมือนและไม่เหมือนใคร					
7.	ชอบและสนใจร้านค้าที่ตกแต่งได้สวยงาม					
8.	สนใจสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ อยู่เสมอ					
9.	สนใจบริจาคเงิน การกุศล เกิดกิจกรรมการกุศล					
10.	ชอบเปลี่ยนทรงผมหรือเสื้อผ้าตามสมัยนิยม					
11.	สนใจสินค้าหรือบริการออกใหม่อยู่เสมอ					
12.	สนใจออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ					
13.	สนใจกิจกรรมข่าวสารอยู่เสมอ					
14.	สนใจเรื่องบันเทิงมากกว่าเนื้อหาสาระ					
15.	สนใจทำงานเพื่อพัฒนาสังคมให้ดีขึ้น					
16.	สนใจเข้ารับการตรวจสุขภาพ					
17.	สนใจทำกิจกรรมต่าง ๆ ในบ้าน					
18.	สนใจเข้าอบรม สัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้					

ข้อ ที่	ด้านความสนใจ หรือความสำคัญในเรื่องต่างๆ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
19.	สนใจมีเพื่อนกลุ่มใหม่ ๆ อยู่เสมอ					
20.	สนใจงานใหม่ ๆ เพื่อให้มีรายได้เพิ่มขึ้น					
21.	สนใจเรื่องเพศตรงข้ามอยู่เสมอ					
22.	สนใจใช้สินค้าแบรนด์เนมมีชื่อเสียงจาก ต่างประเทศ					
23.	สนใจเข้าร่วมกิจกรรมสมาคม ชมรม					
24.	สนใจเที่ยวกลางคืนเพื่อหาประสบการณ์ชีวิต					
25.	สนใจและชอบการลงทุน					
26.	สนใจการสักผิวตามร่างกาย					
27.	สนใจการเจาะอวัยวะตามร่างกายส่วนต่างๆ					

ข้อที่	ทัศนคติ ความคิดเห็น	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1.	“โทรศัพท์มือถือ” เป็นสิ่งจำเป็นใน ชีวิตประจำวัน					
2.	มีความเชื่อว่าผู้หญิงที่ดีควรรักนวลสงวนตัว					
3.	โทรศัพท์ คือ สื่อโฆษณาที่มีประสิทธิภาพที่สุด					
4.	การฝากเงินไว้กับธนาคารเป็นการออมเงินที่ดี					
5.	การโฆษณาเป็นการชวนเชื่อเพื่อขายสินค้า					
6.	“รูปร่างหน้าตา” เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ					
7.	“อายุเป็นเพียงตัวเลข” ทุกอย่างขึ้นอยู่กับจิตใจ					
8.	การอยู่ก่อนแต่ง ไม่เหมาะสมกับสังคมไทย					
9.	สินค้าที่ใช้สามารถบ่งบอกถึงบุคลิกของผู้ใช้					
10.	ปัจจุบันท่านแต่งกายตามสมัยนิยม/ แฟชั่น					
11.	“การทำประกันชีวิต” เป็นสิ่งจำเป็น					
12.	“การเมือง” เป็นเรื่องที่เข้าใจยาก					
13.	การใช้ยาผ่านบัตรเครดิตทำให้ชีวิตสะดวกขึ้น					
14.	“เทคโนโลยี” เป็นสิ่งจำเป็นในชีวิตประจำวัน					
15.	การมีกิจการของตนเองเป็นสิ่งที่ทันสมัย					

ข้อที่	ทัศนคติ ความคิดเห็น	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
16.	ปัญหาเศรษฐกิจเป็นเรื่องที่เข้าใจได้ยาก					
17.	การห้ามจำหน่ายสุราหลัง 22.00 เป็นสิ่งที่เหมาะสมแล้ว					
18.	หัวข้อที่น่าสนใจสนทนาเสมอ คือ เพื่อนหญิง/เพื่อนชาย					
19.	การออกกำลังกายถือเป็นแฟชั่นอย่างหนึ่งของชีวิต					
20.	การเที่ยวกลางคืนเป็นสีสันอย่างหนึ่งของชีวิต					
21.	ข่าวที่น่าติดตามอย่างต่อเนื่องคือ “ข่าวบันเทิง”					
22.	การดื่มเหล้า สูบบุหรี่ เป็นกิจกรรมของผู้ชาย					
23.	“รถยนต์” มีความสำคัญมากกว่าที่อยู่อาศัย					
24.	เรื่องเพศ (sex) เป็นเรื่องที่ไม่ควรเปิดเผย					
25.	บาปบุญคุณโทษและกฎแห่งกรรมเป็นเรื่องลึกลับ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่าเป็นจริงสำหรับท่านเพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับระดับความคิดเห็นที่เหมาะสมกับท่านมากที่สุด โดยในแต่ละข้อนั้นจะมีเพียงคำตอบเดียว

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.	ฉันไม่ใช่คนช่างวิตกกังวล					
2.	ฉันชอบให้มีคนอยู่รอบ ๆ ข้าง					
3.	ฉันไม่ชอบเสียเวลาไปกับการคิดเพื่อฝัน					
4.	ฉันพยายามสุภาพกับทุกคนที่ฉันพบ					
5.	ฉันเก็บสิ่งของต่าง ๆ ให้สะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ					

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
6.	บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกว่าคุณดีใจกว่าผู้อื่น					
7.	ฉันเป็นคนหัวเราะง่าย					
8.	เมื่อฉันพบว่าวิธีใดเป็นวิธีการที่ถูกต้องใน การทำสิ่ง ต่าง ๆ ให้เสร็จ ฉันก็มักจะใช้วิธีนั้นอยู่เป็น ประจำ					
9.	บ่อยครั้งที่ฉันมีเรื่องโต้เถียงหรือขัดแย้งกับ คนในครอบครัวหรือเพื่อนร่วมงาน					
10.	ฉันสามารถบังคับตัวเองให้ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ เสร็จภายในเวลาที่กำหนดได้เสมอ					
11.	เมื่อฉันตกอยู่ภายใต้ความกดดันมากๆ บางครั้งฉันรู้สึกเหมือนตัวเองจะแตกเป็น เสี่ยงๆ					
12.	ฉันไม่คิดว่าตัวเองเป็นคนร่าเริง					
13.	ฉันมักมีวิธีการแก้ปัญหาด้วยวิธีที่ฉันพบจาก ศิลปะหรือในธรรมชาติ					
14.	บางคนคิดว่าฉันเป็นคนเห็นแก่ตัวถือตัวเอง เป็นใหญ่					
15.	ฉันไม่ใช่คนที่ทำอะไรเป็นระบบแบบแผน					
16.	ฉันไม่ค่อยรู้สึกเหงาหรือซึมเศร้า					
17.	ฉันชอบพบปะพูดคุยกับคนอื่น					
18.	ฉันเชื่อว่าการปล่อยให้เด็กฟังคนเถียงกัน จะ มีแต่ทำให้เด็กเกิดความสับสนและเห็น ตัวอย่างผิด ๆ					
19.	ฉันชอบการร่วมมือกันทำงานมากกว่าการ แข่งขันกันทำงาน					
20.	ฉันพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายด้วย ความตั้งใจสูง					
21.	บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกเครียดและกระวนกระวาย ใจ					

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
22.	ฉันชอบเข้าร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ					
23.	บทกวีส่งผลต่อความรู้สึกของฉันน้อยมาก หรือไม่มีผลเลย					
24.	ฉันค่อนข้างที่จะถูกหรือสงสัยในเจตนา ของคนอื่น					
25.	ฉันจะตั้งเป้าหมายการทำงานอย่างชัดเจน มี การปฏิบัติเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายอย่างเป็น ขั้นตอน					
26.	บางครั้งฉันรู้สึกว่าตัวเองไม่มีคุณค่าเลย					
27.	ปกติแล้วฉันชอบที่จะทำอะไรตามลำพัง					
28.	บ่อยครั้งที่ฉันชอบลองชิมอาหารใหม่ ๆ และอาหารต่างชาติ					
29.	ฉันเชื่อว่าคนส่วนใหญ่จะเอาเปรียบคนอื่น เมื่อพวกเขามีโอกาส					
30.	ฉันมักเสียเวลามากกับการบังคับให้ตัวเอง เริ่มลงมือทำงานอย่างจริงจัง					
31.	ฉันไม่ค่อยรู้สึกหวาดกลัวหรือหวาดวิตก กังวล					
32.	บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกว่าตนเองเต็มไปด้วยพลัง มาก จนอยากแสดงออกมา					
33.	ฉันไม่ค่อยสังเกตเห็นอารมณ์หรือความรู้สึก ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่าง ๆ					
34.	ฉันพยายามทำงานหนัก เพื่อให้สำเร็จตาม เป้าหมายที่ตั้งไว้					
35.	คนส่วนใหญ่ที่ฉันรู้จักชอบฉัน					
36.	บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกโกรธจากการกระทำของ คนอื่นที่แสดงต่อฉัน					
37.	ฉันมักเป็นคนร่างเรียวแฉะและมีขวัญ กำลังใจสูง					

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
38.	ฉันเชื่อว่าเราควรยึดคำสั่งสอนทางศาสนา เพื่อใช้ในการตัดสินเรื่องศีลธรรมจรรยา					
39.	บางคนคิดว่าฉันเป็นคนเขินชา และมุ่งแต่ ประโยชน์ส่วนตน					
40.	เมื่อฉันตั้งใจจะทำอะไรแล้ว ฉันจะพยายาม ทำมันให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี					
41.	บ่อยครั้งเมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้น ฉันมัก รู้สึกท้อแท้และยอมแพ้มัน					
42.	ฉันไม่ใช่คนมองโลกในแง่ดี มีความสุข					
43.	บางครั้งเมื่อฉันอ่านบทกวีหรือดูงานศิลปะ ฉันจะรู้สึกสั่นสะท้านหรือตื่นเต้น					
44.	ฉันมักจะเป็นคนหัวแข็งและยึดติดกับ ทัศนคติของตัวเอง					
45.	ฉันไม่ค่อยรู้สึกโศกเศร้าหรือหดหู่ใจ					
46.	ชีวิตของฉันเต็มไปด้วยกิจกรรม					
47.	บางครั้งฉันไม่ใช่คนที่ผู้อื่นพึงพาหรือไว้วางใจ ได้อย่างที่ควรจะเป็น					
48.	ปกติฉันจะเป็นคนที่พิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่าง ละเอียดรอบคอบ					
49.	ฉันเป็นคนมีผลงานที่สามารถทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จเสมอ					
50.	บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกอ่อนแอและต้องการให้ คนอื่นมาช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ แทน					
51.	ฉันมีความสนใจเกี่ยวกับการคาดเดาถึง ปรากฏการณ์ทางธรรมชาติ หรือความรู้สึก ของคนน้อยมาก					
52.	ฉันเป็นคนกระฉับกระเฉงอย่างมาก					
53.	ฉันมีความสนใจใคร่รู้เกี่ยวกับเรื่องที่ ประเทืองปัญญา					

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
54.	ถ้าฉันไม่ชอบใครแล้ว ฉันมักจะแสดงให้เขา รู้					
55.	ฉันไม่มีความสามารถในการจัดการสิ่งต่าง ๆ ให้เป็นระบบระเบียบ					
56.	ในบางครั้งฉันรู้สึกอับอายมากจนอยากจะ หลบหน้าจากคนอื่น					
57.	ฉันชอบที่จะทำอะไรตามวิธีของตนเอง มากกว่าการเป็นผู้นำคนอื่น					
58.	บ่อยครั้งที่ฉันสนุกกับเรื่องที่ต้องพิสูจน์หรือ ความคิดที่เป็นนามธรรม					
59.	ถ้าจำเป็นฉันก็เต็มใจที่จะบงการให้คนอื่นทำ ตามความต้องการของตัวเอง					
60.	ฉันกระหายถึงความเป็นเลิศในทุกสิ่งที่ทำ					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดสมรรถนะ

โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่าเป็นจริงสำหรับท่านเพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย
✓ ให้ตรงกับระดับความคิดเห็นที่เหมาะสมกับท่านมากที่สุด โดยแต่ละข้อจะมีเพียงคำตอบเดียว

ข้อ ที่	ข้อความ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1.	ท่านอาสาที่จะช่วยเหลือลูกค้าก่อน ก่อนที่ลูกค้าจะร้องขอ					
2.	ท่านพยายามที่จะช่วยแก้ไขปัญหาลูกค้าได้อย่างทันท่วงที					
3.	ท่านนำเสนอสินค้าและบริการที่ตรงตามความต้องการของ ลูกค้าได้					
4.	ท่านให้บริการในสิ่งที่ลูกค้าต้องการได้					
5.	เมื่อพบข้อบกพร่องท่านพยายามที่จะปรับปรุงวิธีการทำงาน เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ					
6.	ท่านทุ่มเทในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามมาตรฐาน ที่หน่วยงาน/องค์กรได้กำหนดไว้					

ข้อ ที่	ข้อความ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
7.	ท่านมุ่งมั่นที่จะทำงานที่มีความท้าทายให้ประสบความสำเร็จ					
8.	ท่านมุ่งมั่นทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิม					
9.	ท่านทราบถึงเหตุผล ความจำเป็นของเปลี่ยนแปลงในองค์กร					
10.	ท่านพยายามเสนอแนวคิดใหม่ ๆ ในการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ งานบรรลุวัตถุประสงค์					
11.	ท่านยินดีที่จะปรับเปลี่ยนตนเองให้สอดคล้องกับการ เปลี่ยนแปลงภายในองค์กร					
12.	ท่านเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในการ ทำงานอย่างกระตือรือร้น					
13.	ท่านพยายามศึกษาและแสวงหาวิธีการในการปรับปรุงการ ทำงานให้ดีขึ้น					
14.	ท่านมุ่งมั่นที่จะคิดพิจารณาแนวคิดใหม่ ๆ ที่เหมาะสมกับงาน					
15.	ท่านสร้างแนวคิดใหม่เพื่อป้องกันปัญหาในการทำงาน					
16.	ท่านได้ร่วมแบ่งประสบการณ์ที่มีเพื่อให้เกิดแนวคิดใหม่ๆ ใน การปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น					
17.	ท่านระบุสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาได้					
18.	ท่านเลือกแนวทางในการแก้ไขปัญหาของตนเองได้					
19.	ท่านเลือกใช้ประสบการณ์ในการทำงานที่มีอยู่ ผนวกกับ มาตรฐานเทคนิค และวิธีการที่มีอยู่ในการแก้ไขปัญหา					
20.	ท่านใช้วิจารณญาณในการแก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้เหมาะสม					
21.	ท่านเต็มใจให้ความช่วยเหลือเพื่อให้งานของทีมให้บรรลุ เป้าหมาย					
22.	ท่านชอบทำงานคนเดียว เพราะมีความคล่องตัวกว่า					
23.	ท่านสนับสนุนการให้ความช่วยเหลือกันระหว่างสมาชิกเพื่อ ความสำเร็จของทีม					
24.	ท่านเต็มใจให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาของทีม					
25.	ท่านสามารถเลือกใช้ภาษาและศัพท์เทคนิคที่เหมาะสมกับ ลูกค้า					
26.	ท่านนำเสนอข้อมูลที่ง่าย กระชับและครบถ้วนแก่ลูกค้า					
27.	ท่านโน้มน้าวให้ลูกค้ายอมรับในข้อมูล/เหตุผลได้					
28.	ท่านสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจข้อมูลการบริการได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน					



ภาคผนวก ข

ค่า Item Total Correlation (r) ของข้อคำถามรายชื่อ
และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบวัด
รายด้านและทั้งฉบับ

ตารางผนวกที่ 1 ค่า Item Total Correlation (r) ของแบบวัดรูปแบบการดำเนินชีวิตของพนักงาน
ให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha .7916			No of Item 28	
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	248.6000	708.3172	0.4482	0.8972
A2	249.2000	719.6138	0.2888	0.8986
A3	249.1667	699.1092	0.5897	0.8958
A4	249.0667	729.7885	0.0678	0.9003
A5	249.6333	704.5161	0.4730	0.8968
A6	249.7667	709.2885	0.4447	0.8972
A7	249.8333	720.0747	0.1663	0.9002
A8	250.4000	741.3517	-0.1353	0.9027
A9	250.5333	704.3264	0.5026	0.8966
A10	250.5000	710.4655	0.4065	0.8975
A11	250.5667	704.1161	0.5432	0.8964
A12	250.5667	709.8402	0.4911	0.8970
A13	250.3667	721.8954	0.1808	0.8996
A14	250.5000	701.4310	0.6408	0.8958
A15	250.2667	706.4782	0.4338	0.8972
A16	249.8333	697.1782	0.5308	0.8961
A17	250.4667	729.4299	0.0583	0.9007
A18	250.4000	712.1793	0.3912	0.8977
A19	250.3667	719.2747	0.1606	0.9005
A20	251.2333	708.7368	0.5146	0.8969
A21	251.4333	727.4954	0.1355	0.8997

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha		.7916		
		No of Item 28		
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A22	250.9000	725.2655	0.1410	0.8999
A23	251.1000	703.9552	0.5334	0.8964
A24	249.5333	738.6023	-0.0832	0.9034
A25	250.5667	713.9092	0.3715	0.8979
A26	251.5333	727.3609	0.1475	0.8995
A27	251.7000	730.2172	0.0993	0.8997
A28	251.7000	729.0448	0.1328	0.8996
I1	249.2667	726.8230	0.1202	0.9000
I2	248.8000	725.5448	0.2278	0.8990
I3	249.9000	702.6448	0.5068	0.8965
I4	248.7333	727.2368	0.1722	0.8994
I5	248.9667	716.1713	0.3789	0.8979
I6	249.3667	723.2057	0.2119	0.8992
I7	249.1000	704.7828	0.5370	0.8965
I8	248.9667	706.4471	0.5221	0.8967
I9	249.1333	721.2230	0.2391	0.8990
I10	249.5667	715.2885	0.3194	0.8983
I11	249.5333	700.8092	0.5483	0.8962
I12	250.3333	705.4713	0.4334	0.8972
I13	249.3000	725.3897	0.1689	0.8995
I14	249.3667	715.0678	0.3669	0.8980

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha .7916		No of Item 28		
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
I15	249.7667	693.0126	0.7078	0.8947
I16	249.5000	701.7759	0.5312	0.8963
I17	249.2667	724.9609	0.1710	0.8995
I18	250.0000	702.6897	0.5449	0.8963
I19	249.8000	683.8897	0.8313	0.8933
I20	250.0667	705.0989	0.4856	0.8968
I21	250.2667	704.6851	0.3896	0.8976
I22	250.6000	708.9379	0.3470	0.8981
I23	250.5667	708.4609	0.4443	0.8972
I24	250.7000	719.4586	0.1880	0.8998
I25	250.3333	704.7126	0.4582	0.8970
I26	251.2667	707.3057	0.4327	0.8972
I27	251.4667	720.3264	0.2276	0.8991
O1	248.3000	731.8724	0.0684	0.8998
O2	248.7333	720.7540	0.2709	0.8987
O3	249.0333	712.5851	0.4006	0.8977
O4	248.6667	731.4713	0.0624	0.9000
O5	248.7333	733.5126	-0.0052	0.9009
O6	248.7667	734.5989	-0.0250	0.9005
O7	248.6333	728.7230	0.1376	0.8995
O8	249.5333	735.0851	-0.0360	0.9010

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha		.7916	No of Item 28	
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
O9	249.3333	713.2644	0.4721	0.8974
O10	249.3667	706.5161	0.5951	0.8964
O11	249.1667	716.4885	0.4276	0.8978
O12	248.6000	727.6276	0.1664	0.8994
O13	249.5667	717.2885	0.2938	0.8985
O14	248.5333	721.6368	0.3966	0.8983
O15	249.3000	708.2172	0.4416	0.8972
O16	249.1000	741.8172	-0.1645	0.9022
O17	249.4333	759.3575	-0.3812	0.9057
O18	249.8000	724.0966	0.1687	0.8996
O19	250.0000	719.7931	0.2647	0.8988
O20	250.3000	715.4586	0.2527	0.8991
O21	249.5333	715.2230	0.3320	0.8982
O22	250.2333	701.1506	0.4863	0.8966
O23	250.2000	717.4759	0.2635	0.8988
O24	249.4333	731.4954	0.0349	0.9006
O25	251.0333	724.5161	0.1538	0.8998

ตารางผนวกที่ 2 ค่า Item Total Correlation (r) ของแบบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ
พนักงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha .6850			No of Item 60	
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
NEU1	193.3333	145.1264	0.1265	0.6830
EXT2	192.4333	134.7368	0.5592	0.6574
OPE3	193.5000	151.7759	-0.1496	0.6955
AGR4	191.9000	148.4379	0.0398	0.6855
CON5	192.1000	152.9207	-0.2029	0.6979
NEU6	193.1667	148.4195	0.0031	0.6890
EXT7	191.6000	150.8690	-0.1260	0.6911
OPE8	194.2333	149.9782	-0.0666	0.6894
AGR9	193.2000	139.2000	0.4644	0.6664
CON10	192.0667	149.9264	-0.0640	0.6890
NEU11	192.4333	159.1506	-0.4255	0.7122
EXT12	192.3000	133.6655	0.5373	0.6564
OPE13	192.5333	139.7057	0.3626	0.6697
AGR14	192.7000	133.7345	0.5778	0.6553
CON15	192.7000	142.2172	0.2768	0.6750
NEU16	193.3333	140.5747	0.3143	0.6722
EXT17	191.9667	135.2747	0.6926	0.6559
OPE18	193.9000	147.7483	0.0195	0.6892
AGR19	191.6333	148.5161	0.0186	0.6868
CON20	191.8333	149.3161	-0.0214	0.6874
NEU21	192.5667	158.5989	-0.3954	0.7115

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha .6850		No of Item 60		
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
EXT22	192.2000	149.2690	-0.0366	0.6915
OPE23	193.3333	143.4023	0.2416	0.6771
AGR24	192.4667	133.9126	0.6426	0.6542
CON25	192.1333	152.3264	-0.1921	0.6954
NEU26	193.2667	164.8920	-0.5595	0.7251
EXT27	193.1333	137.2920	0.4275	0.6648
OPE28	191.9667	134.1713	0.5781	0.6560
AGR29	193.7667	147.4264	0.0525	0.6863
CON30	193.4667	154.6713	-0.2834	0.7015
NEU31	193.3333	139.1954	0.3880	0.6683
EXT32	192.4667	142.6713	0.2586	0.6760
OPE33	192.9333	133.9264	0.5592	0.6561
AGR34	192.0667	148.6851	0.0007	0.6882
CON35	192.2000	148.3034	0.0288	0.6865
NEU36	192.6000	149.3517	-0.0317	0.6892
EXT37	191.9000	150.3690	-0.0914	0.6902
OPE38	191.5000	147.3621	0.1400	0.6825
AGR39	192.8333	135.7299	0.4978	0.6606
CON40	191.7000	150.4241	-0.0993	0.6899
NEU41	192.9667	162.3782	-0.5281	0.7188
EXT42	192.5000	135.0172	0.5276	0.6587

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha .6850			No of Item 60	
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
OPE43	192.6667	138.5747	0.4608	0.6656
AGR44	193.1333	142.1195	0.2245	0.6773
CON45	193.1333	136.8782	0.5202	0.6617
NEU46	193.4333	142.5299	0.2956	0.6746
EXT47	193.2333	151.0126	-0.1157	0.6935
OPE48	193.7333	149.8575	-0.0586	0.6895
AGR49	192.3667	136.9989	0.6133	0.6602
CON50	192.5667	145.6333	0.1263	0.6828
NEU51	192.8000	161.4759	-0.5399	0.7158
EXT52	192.2667	150.1333	-0.0725	0.6922
OPE53	192.0000	151.5862	-0.1864	0.6922
AGR54	193.4000	139.3517	0.4129	0.6678
CON55	192.8333	134.6264	0.5857	0.6566
NEU56	192.9000	146.7828	0.0729	0.6856
EXT57	193.5333	145.9126	0.1515	0.6816
OPE58	192.4333	137.2885	0.5929	0.6610
AGR59	192.7333	139.7885	0.3749	0.6694
CON60	192.7000	139.4586	0.4452	0.6672

ตารางผนวกที่ 3 ค่า Item Total Correlation (r) ของแบบวัดสมรรถนะการทำงานของพนักงาน
ให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha .9493		No of Item 28		
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
CUS1	105.8667	138.8782	0.5651	0.9482
CUS2	105.4333	137.2885	0.7969	0.9459
CUS3	105.5000	137.9828	0.6271	0.9475
CUS4	105.3667	135.8264	0.8497	0.9452
ACH5	105.5333	136.5333	0.7372	0.9463
ACH6	105.4000	135.6276	0.7614	0.9460
ACH7	105.5000	140.8103	0.4959	0.9488
ACH8	105.3667	138.7920	0.7137	0.9467
CHA9	105.9333	147.0989	0.1159	0.9524
CHA10	105.9333	141.5126	0.4328	0.9495
CHA11	105.7333	137.7195	0.6839	0.9468
CHA12	105.9667	137.6195	0.6642	0.9471
CRE13	105.5333	137.1540	0.8258	0.9456
CRE14	105.9333	139.2368	0.6174	0.9475
CRE15	105.9000	141.1966	0.6105	0.9477
CRE16	105.8000	144.6483	0.3259	0.9500
PRB17	105.6667	137.6782	0.6728	0.9470
PRB18	105.4667	139.7747	0.6463	0.9473
PRB19	105.6333	139.0678	0.6595	0.9471
PRB20	105.7000	138.2172	0.6706	0.9470
TEA21	105.5667	135.7023	0.8180	0.9454

ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha .9493			No of Item 28	
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
TEA22	106.7000	143.7345	0.2735	0.9515
TEA23	105.5333	138.9471	0.6968	0.9468
TEA24	105.4000	139.3517	0.6314	0.9474
COM25	105.6667	141.2644	0.5397	0.9483
COM26	105.4333	141.1506	0.5274	0.9484
COM27	105.4667	138.6023	0.6666	0.9471
COM28	105.3667	136.3092	0.7558	0.9461

ตารางผนวกที่ 4 ค่า Reliability ราชบัณฑิตยสถานแบบวัดรูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงานของพนักงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha .9093	No of Item 168



ภาคผนวก ค
การวิเคราะห์ Factor Analysis
และการวิเคราะห์ประเภทของรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตารางผนวกที่ 5 การวิเคราะห์ Factor Analysis และหมุนแกนฉากแบบ Varimax ของรูปแบบการ
ดำเนินชีวิต ด้านกิจกรรม

KMO and Bartlett's Test

Bartlett's Test of Sphericity	Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	0.776
	Approx. Chi-Square	3621.924
	df	378
	Sig.	0.000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.286	15.307	15.307	3.449	12.319	12.319
2	3.217	11.488	26.795	3.113	11.118	23.437
3	3.000	10.715	37.510	2.803	10.011	33.448
4	2.091	7.467	44.977	2.569	9.173	42.621
5	2.000	7.144	52.122	1.946	6.950	49.571
6	1.584	5.655	57.777	1.870	6.680	56.251
7	1.065	3.805	61.582	1.493	5.331	61.582
8	0.952	3.399	64.981			
9	0.834	2.977	67.958			
10	0.762	2.721	70.680			
11	0.734	2.623	73.302			
12	0.698	2.493	75.795			
13	0.671	2.397	78.192			
14	0.631	2.255	80.447			
15	0.612	2.185	82.632			
16	0.571	2.039	84.671			
17	0.513	1.831	86.502			
18	0.511	1.824	88.326			
19	0.461	1.645	89.971			
20	0.434	1.551	91.522			
21	0.407	1.452	92.974			

ตารางผนวกที่ 5 (ต่อ)

KMO and Bartlett's Test		
Bartlett's Test of Sphericity	Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	0.776
	Approx. Chi-Square	3621.924
	df	378
	Sig.	0.000

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
22	0.387	1.383	94.358			
23	0.353	1.260	95.618			
24	0.327	1.170	96.787			
25	0.291	1.038	97.826			
26	0.259	0.924	98.750			
27	0.191	0.683	99.432			
28	0.159	0.568	100.000			

Extraction

Method:

Principal

Component

Analysis.

Rotated Component Matrix ^a							
	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
a2	0.902						
a3	0.872						
a6	0.818						
a7	0.751						

ตารางผนวกที่ 5 (ต่อ)

KMO and Bartlett's Test		
Bartlett's Test of Sphericity	Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	0.776
	Approx. Chi-Square	3621.924
	df	378
	Sig.	0.000
a15	0.738	
a8	0.859	
a11	0.813	
a22	0.743	
a1	0.738	
a25	0.719	
a24	0.761	
a4	0.752	
a14	0.700	
a13	0.686	
a16	0.516	
a5	-0.470	
a10	0.811	
a21	0.802	
a12	0.771	
a17	0.725	
a27	0.735	
a28	0.674	
a26	0.624	
a23	0.523	
a20	0.911	
a9	0.902	
a19	0.704	
a18	0.690	

ตารางผนวกที่ 6 การวิเคราะห์ Factor Analysis และหมุนแกนฉากแบบ Varimax ของรูปแบบการ
ดำเนินชีวิต ด้านความสนใจ

KMO and Bartlett's Test		
Bartlett's Test of Sphericity	Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	0.800
	Approx. Chi-Square	4138.679
	df	351
	Sig.	0.000

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5.055	18.722	18.722	5.055	18.722	18.722
2	3.476	12.875	31.597	3.476	12.875	31.597
3	2.401	8.893	40.490	2.401	8.893	40.490
4	2.177	8.064	48.554	2.177	8.064	48.554
5	1.920	7.112	55.666	1.920	7.112	55.666
6	1.610	5.963	61.629	1.610	5.963	61.629
7	1.154	4.273	65.902	1.154	4.273	65.902
8	0.988	3.661	69.563			
9	0.866	3.206	72.769			
10	0.717	2.655	75.423			
11	0.687	2.546	77.969			
12	0.596	2.208	80.177			
13	0.579	2.145	82.322			
14	0.541	2.004	84.326			
15	0.521	1.931	86.257			
16	0.449	1.663	87.919			
17	0.407	1.506	89.425			
18	0.377	1.395	90.820			
19	0.362	1.341	92.161			
20	0.343	1.270	93.431			
21	0.339	1.254	94.686			

ตารางผนวกที่ 6 (ต่อ)

KMO and Bartlett's Test

Bartlett's Test of Sphericity	Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	0.800
	Approx. Chi-Square	4138.679
	df	351
	Sig.	0.000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
22	0.287	1.063	95.749			
23	0.273	1.012	96.760			
24	0.260	0.964	97.725			
25	0.236	0.873	98.598			
26	0.207	0.765	99.363			
27	0.172	0.637	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix^a

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
i5	0.866						
i6	0.843						
i7	0.827						
i8	0.809						
i11	0.796						
i10	0.783						
i14	0.761						
i15		0.898					
i17		0.885					

ตารางผนวกที่ 6 (ต่อ)

Rotated Component Matrix ^a							
	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
i16		0.872					
i9		0.871					
i23			0.829				
i22			0.801				
i21			0.790				
i24			0.646			0.436	
i4				0.845			
i3				0.842			
i18				0.748			
i20					0.764		
i25					0.739		
i13					0.693		
i2					0.637		
i26						0.867	
i27						0.825	
i1							0.619
i12							0.614
i19							0.557

ตารางผนวกที่ 7 การวิเคราะห์ Factor Analysis และหมุนแกนฉากแบบ Varimax ของรูปแบบการ
ดำเนินชีวิต ด้านความคิดเห็น

KMO and Bartlett's Test

Bartlett's Test of Sphericity	Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	0.803
	Approx. Chi-Square	3214.837
	df	300
	Sig.	0.000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.325	17.300	17.300	4.325	17.300	17.300
2	3.315	13.259	30.559	3.315	13.259	30.559
3	3.094	12.375	42.933	3.094	12.375	42.933
4	1.684	6.736	49.669	1.684	6.736	49.669
5	1.496	5.985	55.654	1.496	5.985	55.654
6	1.217	4.869	60.522	1.217	4.869	60.522
7	1.017	4.068	64.591	1.017	4.068	64.591
8	0.964	3.855				
9	0.856	3.425				
10	0.745	2.979				
11	0.668	2.673				
12	0.580	2.319				
13	0.551	2.206				
14	0.528	2.111				
15	0.488	1.953				
16	0.453	1.810				
17	0.432	1.729				
18	0.410	1.639				
19	0.379	1.516				
20	0.362	1.447				
21	0.333	1.330				

ตารางผนวกที่ 7 (ต่อ)

KMO and Bartlett's Test

Bartlett's Test of Sphericity	Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	0.803
	Approx. Chi-Square	3214.837
	df	300
	Sig.	0.000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
22	0.313	1.250				
23	0.291	1.164				
24	0.271	1.083				
25	0.230	0.920				

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix^a

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
o24	0.856						
o23	0.851						
o22	0.831						
o25	0.826						
o21	0.806						
o16	0.574						
o11		0.841					
o14		0.807					
o15		0.791					
o12		0.782					

ตารางผนวกที่ 7 (ต่อ)

Rotated Component Matrix ^a							
	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
o13		0.744					
o3			0.815				
o4			0.814				
o6			0.785				
o5			0.710				
o18				0.818			
o19				0.783			
o10					0.840		
o9					0.827		
o20						-0.874	
o2						0.770	
o7							0.645
o1							0.623
o8							0.574
o17							0.432

การวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยแยกคำถามของรูปแบบการดำเนินชีวิตตามตัวประกอบหลัก
สามประการ คือ กิจกรรม ความสนใจ และความคิดเห็น

จากคำถามเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินชีวิตทั้ง 80 ข้อ คำถามข้างต้นสามารถนำมาวิเคราะห์
ปัจจัยเพื่อลดจำนวนตัวแปร โดยใช้การสกัดปัจจัยและหมุนแกนปี จัยมุมจากแบบ Varimax เพื่อ
วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและจัดกลุ่มรูปแบบการดำเนินชีวิตในแต่ละด้าน ได้แก่

ด้านกิจกรรม	จำนวน 28 ข้อ
ด้านความสนใจ	จำนวน 27 ข้อ
ด้านความคิดเห็น	จำนวน 25 ข้อ

ด้านกิจกรรม จากค่าสถิติ Kaiser-Meyer-Olkin ที่บ่งบอกถึงความเหมาะสมของ
ข้อมูลในการใช้เทคนิค การสกัดปัจจัย มีค่าเท่ากับ 0.776 แสดงว่า ข้อมูลที่มีอยู่ เหมาะสมที่จะใช้
เทคนิคดังกล่าว ซึ่งจากตัวแปรด้านกิจกรรม ทั้งหมด 28 ตัวแปร สามารถจัดกลุ่มได้ 7 กลุ่ม ดังนี้

นักช้อป นักชิม นักเที่ยว
อยู่กับตัวเอง รักสวย ชอบเพิ่มรายได้
นักเที่ยว รักแฟน ชอบภาพยนตร์ ทำอาหาร นักสะสม
นักเที่ยวกลางคืน ชมรม
รักเรียน รักศิลปะ เที่ยวเมืองนอก
ชอบออกกำลังกาย
งานอดิเรก

โดยมีรายละเอียดแต่ละกลุ่มดังนี้

กลุ่มกิจกรรมที่ 1 นักช้อป นักชิม นักเที่ยว

ตารางผนวกที่ 8 ตัวแปรกิจกรรมและน้ำหนักปัจจัยของกลุ่มกิจกรรมที่ 1 นักช้อป นักชิม นักเที่ยว

กิจกรรม	น้ำหนักปัจจัย
ชอบซื้อของในห้างสรรพสินค้า	0.902
ชอบแสวงหาร้านอาหารอร่อย ๆ นอกบ้าน	0.872
ชอบทำกิจกรรมต่าง ๆ เป็นกลุ่มใหญ่	0.818
ท่องเที่ยวในประเทศ	0.751
ท่องเที่ยวในเชิงอนุรักษ์	0.738

หมายเหตุ: ค่า Eigen value = 4.286 สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ ร้อยละ 15.307

จากตารางผนวกที่ 8 พบว่า กลุ่มกิจกรรมที่ 1 นักช้อป นักชิม นักเที่ยว เป็นกลุ่มที่นิยมทำกิจกรรมในการ ชอบซื้อของในห้างสรรพสินค้า ชอบแสวงหาร้านอาหารอร่อยๆ นอกบ้าน ชอบทำกิจกรรมต่าง ๆ เป็นกลุ่มใหญ่ ท่องเที่ยวในเชิงอนุรักษ์ ท่องเที่ยวในประเทศ มีน้ำหนักปัจจัยเท่ากับ 0.902 0.872 0.818 0.751 และ 0.738 ตามลำดับ

กลุ่มกิจกรรมที่ 2 อยู่กับตัวเอง รักสวย ชอบเพิ่มรายได้

ตารางผนวกที่ 9 ตัวแปรกิจกรรมและน้ำหนักปัจจัยของกลุ่มกิจกรรมที่ 2 อยู่กับตัวเอง รักสวย ชอบเพิ่มรายได้

กิจกรรม	น้ำหนักปัจจัย
ชอบทำกิจกรรมตามลำพังเพียงคนเดียว	0.859
เข้ารับบริการเสริมสวย คลินิกรักษาผิว	0.813
ทำกิจกรรมพิเศษเพื่อหารายได้เพิ่ม	0.743
เล่นอินเทอร์เน็ต/คอมพิวเตอร์	0.738
ทำกิจกรรมเสริมสร้างบุคลิกภาพ เช่น สปา	0.719

หมายเหตุ: ค่า Eigen value = 3.217 สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ ร้อยละ 11.488

จากตาราง ผนวกที่ 9 พบว่า กลุ่มกิจกรรมที่ 2 อยู่กับตัวเอง รักสวย ชอบเพิ่ม รายได้ เป็นกลุ่มที่นิยมทำกิจกรรมในการชอบทำกิจกรรมตามลำพังเพียงคนเดียว เข้ารับบริการเสริมสวย คลินิก

รักษาผิว ทำกิจกรรมเสริมสร้างบุคลิกภาพ เช่น สปา ทำกิจกรรมพิเศษเพื่อหารายได้เพิ่ม เล่น อินเทอร์เน็ต/คอมพิวเตอร์ มีน้ำหนักปัจจัยเท่ากับ 0.859 0.813 0.743 0.738 และ 0.719 ตามลำดับ

กลุ่มกิจกรรมที่ 3 นักเที่ยว รักแฟน ชอบภาพยนตร์ ทำอาหาร นักสะสม

ตารางผนวกที่ 10 ตัวแปรกิจกรรมและน้ำหนักปัจจัยของกลุ่มกิจกรรมที่ 3 นักเที่ยว รักแฟน ชอบ ภาพยนตร์ ทำอาหาร นักสะสม

กิจกรรม	น้ำหนักปัจจัย
อยู่กับคนรัก/แฟน	0.761
ชอบชมภาพยนตร์จาก ดีวีดี, วีซีดี, ซีดี ภายในบ้าน/ที่พักของตนเอง	0.752
ท่องเที่ยวในแบบสะดวกสบาย หรรษา	0.700
เก็บสะสมของต่างๆ ในแนวคอลเลกชั่น	0.686
ทำอาหาร	0.516
ชอบชมภาพยนตร์ในโรงภาพยนตร์	-0.470

หมายเหตุ: ค่า Eigen value = 3.000 สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ ร้อยละ 10.715

จากตารางผนวกที่ 10 พบว่า กลุ่มกิจกรรมที่ 3 นักเที่ยว รักแฟน ชอบภาพยนตร์ งานอดิเรก เป็นกลุ่มที่นิยมทำกิจกรรมใน ท่องเที่ยวในแบบสะดวกสบาย หรรษา อยู่กับคนรัก/แฟน ชอบชม ภาพยนตร์จาก ดีวีดี, วีซีดี, ซีดี ภายในบ้าน/ที่พักของตนเอง เก็บสะสมของต่างๆ ในแนวคอลเลกชั่น ทำอาหาร ชอบชมภาพยนตร์ในโรงภาพยนตร์ มีน้ำหนักปัจจัยเท่ากับ 0.761 0.752 0.700 0.686 0.516 และ -0.470 ตามลำดับ

กลุ่มกิจกรรมที่ 4 นักเที่ยวกลางคืน ชมรม

ตารางผนวกที่ 11 ตัวแปรกิจกรรมและน้ำหนักปัจจัยของกลุ่มกิจกรรมที่ 4 นักเที่ยวกลางคืน ชมรม

กิจกรรม	น้ำหนักปัจจัย
ไปชมนิทรรศการ งานแสดงสินค้า	0.811
ซื้อบัตรชมคอนเสิร์ต	0.802
เข้าร่วมกิจกรรมชมรม/ กลุ่มที่ตนเองสนใจ	0.771
เที่ยวกลางคืน ผับ บาร์ คาราโอเกะ	0.725

หมายเหตุ: ค่า Eigen value = 2.091 สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ ร้อยละ 7.467

จากตารางผนวกที่ 11 พบว่า กลุ่มกิจกรรมที่ 4 นักเที่ยวกลางคืน ชมรม เป็นกลุ่มที่นิยมทำกิจกรรมในไปชมนิทรรศการ งานแสดงสินค้า ซื้อบัตรชมคอนเสิร์ต เข้าร่วมกิจกรรมชมรม/ กลุ่มที่ตนเองสนใจ เที่ยวกลางคืน ผับ บาร์ คาราโอเกะ มีน้ำหนักปัจจัยเท่ากับ 0.811 0.802 0.771 และ 0.725ตามลำดับ

กลุ่มกิจกรรมที่ 5 รักเรียน รักศิลปะ เที่ยวเมืองนอก

ตารางผนวกที่ 12 ตัวแปรกิจกรรมและน้ำหนักปัจจัยของกลุ่มกิจกรรมที่ 5 รักเรียน รักศิลปะ เที่ยวเมืองนอก

กิจกรรม	น้ำหนักปัจจัย
เรียนพิเศษ	0.735
ท่องเที่ยวต่างประเทศ	0.674
เรียนพิเศษร้องเพลง ดนตรี นาฏศิลป์ เต้นรำ	0.624
ทำกิจกรรมศิลปะ/งานประดิษฐ์	0.523

หมายเหตุ: ค่า Eigen value = 2.000 สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ ร้อยละ 7.144

จากตารางผนวกที่ 12 พบว่า กลุ่มกิจกรรมที่ 5 รักเรียน รักศิลปะ เทียว เมืองนอก เป็นกลุ่มที่นิยมทำกิจกรรมในการ เรียนพิเศษ ท่องเที่ยวต่างประเทศ เรียนพิเศษร้องเพลง ดนตรี นาฏศิลป์ เต้นรำ ทำกิจกรรมศิลปะ /งานประดิษฐ์ มีน้ำหนักปัจจัยเท่ากับ 0.735 0.674 0.624 และ 0.523 ตามลำดับ

กลุ่มกิจกรรมที่ 6 ชอบออกกำลังกาย

ตารางผนวกที่ 13 ตัวแปรกิจกรรมและน้ำหนักปัจจัยของกลุ่มกิจกรรมที่ 6 ชอบออกกำลังกาย

กิจกรรม	น้ำหนักปัจจัย
เล่นฟิตเนส	0.911
ชอบเล่นกีฬา ออกกำลังกาย	0.902

หมายเหตุ: ค่า Eigen value = 1.584 สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ ร้อยละ 5.655

จากตาราง ผนวกที่ 13 พบว่า กลุ่มกิจกรรมที่ 6 ชอบออกกำลังกาย เป็นกลุ่มที่นิยมทำกิจกรรมใน เล่นฟิตเนส ชอบเล่นกีฬา ออกกำลังกาย มีน้ำหนักปัจจัยเท่ากับ 0.911 และ 0.902 ตามลำดับ

กลุ่มกิจกรรมที่ 7 งานอดิเรก

ตารางผนวกที่ 14 ตัวแปรกิจกรรมและน้ำหนักปัจจัยของกลุ่มกิจกรรมที่ 7 งานอดิเรก

กิจกรรม	น้ำหนักปัจจัย
ตกแต่งบ้าน/ จัดสวน/ ปลูกต้นไม้	0.704
เลี้ยงสัตว์	0.690

หมายเหตุ: ค่า Eigen value = 1.065 สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ ร้อยละ 3.805

จากตาราง ผนวกที่ 14 พบว่า กลุ่มกิจกรรมที่ 7 งานอดิเรก เป็นกลุ่มที่นิยมทำกิจกรรมใน ตกแต่งบ้าน/ จัดสวน/ ปลูกต้นไม้ เลี้ยงสัตว์ มีน้ำหนักปัจจัยเท่ากับ 0.704 และ 0.690 ตามลำดับ

ด้านความสนใจ จากค่าสถิติ Kaiser-Meyer-Olkin ที่บ่งบอกถึงความเหมาะสมของข้อมูลในการใช้เทคนิคการสกัดปัจจัย มีค่าเท่ากับ 0.800 แสดงว่า ข้อมูลที่มีอยู่เหมาะสมที่จะใช้เทคนิคดังกล่าว ซึ่งจากตัวแปรด้านกิจกรรม ทั้งหมด 27 ตัวแปร สามารถจัดกลุ่มได้ 7 กลุ่ม ดังนี้

นิยมสิ่งแปลกใหม่ ทันสมัย สนใจบันเทิง
รักตัวเอง รักสังคม ใจบุญ
เข้าสังคม แบรนค์เนม เฟลย์บอย เทียวราตรี
ชอบเทคโนโลยี ชอบศึกษาหาความรู้
ชอบหารายได้ ชอบลงทุน ชอบวางแผน
เด็กแนวชอบสัค เจาะ
รักอิสระ ชอบออกกำลังกาย รักเพื่อน

โดยมีรายละเอียดแต่ละกลุ่มดังนี้

กลุ่มความสนใจที่ 1 นิยมสิ่งแปลกใหม่ ทันสมัย

ตารางผนวกที่ 15 ตัวแปรความสนใจและน้ำหนักปัจจัยของกลุ่มความสนใจที่ 1 นิยมสิ่งแปลกใหม่
ทันสมัย สนใจบันเทิง

ความสนใจ	น้ำหนักปัจจัย
ให้ความสำคัญกับเรื่องรูปร่างหน้าตา	0.866
ชอบสิ่งของที่ไม่มีใครเหมือนและไม่เหมือนใคร	0.843
ชอบและสนใจร้านค้าที่ตกแต่งได้สวยงาม	0.827
สนใจสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ ๆ อยู่เสมอ	0.809
สนใจสินค้าหรือบริการออกใหม่อยู่เสมอ	0.796
ชอบเปลี่ยนทรงผมหรือเสื้อผ้าตามสมัยนิยม	0.783
สนใจเรื่องบันเทิงมากกว่าเนื้อหาสาระ	0.761

หมายเหตุ: ค่า Eigen value = 5.055 สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ ร้อยละ 18.722

จากตารางผนวกที่ 15 พบว่า กลุ่มความสนใจที่ 1 นิยมสิ่งแปลกใหม่ ทันสมัย สนใจบันเทิง มีความสนใจ เกิดจากปัจจัยให้ความสำคัญกับเรื่องรูปร่างหน้าตา ชอบสิ่งของที่ไม่มีใครเหมือนและ

ไม่เหมือนใคร ชอบและสนใจร้านค้าที่ตกแต่งได้สวยงาม สนใจสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ ๆ อยู่เสมอ สนใจสินค้าหรือบริการออกใหม่อยู่เสมอ ชอบเปลี่ยนทรงผมหรือเสื้อผ้าตามสมัยนิยม สนใจเรื่องบันเทิงมากกว่าเนื้อหาสาระ มีน้ำหนักปัจจัยเท่ากับ 0.866 0.843 0.827 0.809 0.796 0.783 และ 0.761 ตามลำดับ

กลุ่มความสนใจที่ 2 รักตัวเอง รักสังคม ใจบุญ

ตารางผนวกที่ 16 ตัวแปรความสนใจและน้ำหนักปัจจัยของกลุ่มความสนใจที่ 2 รักตัวเอง รักสังคม ใจบุญ

ความสนใจ	น้ำหนักปัจจัย
สนใจทำงานเพื่อพัฒนาสังคมให้ดีขึ้น	0.898
สนใจทำกิจกรรมต่าง ๆ ในบ้าน	0.885
สนใจเข้ารับการตรวจสุขภาพ	0.872
สนใจบริจาคเงิน การกุศล เกิดกิจกรรมการกุศล	0.871

หมายเหตุ: ค่า Eigen value = 3.476 สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ ร้อยละ 12.875

จากตารางผนวกที่ 16 พบว่า กลุ่มความสนใจที่ 2 รักตัวเอง รักสังคม ใจบุญ มีความสนใจทำงานเพื่อพัฒนาสังคมให้ดีขึ้น สนใจทำกิจกรรมต่าง ๆ ในบ้าน สนใจเข้ารับการตรวจสุขภาพ สนใจบริจาคเงิน การกุศล เกิดกิจกรรมการกุศล มีน้ำหนักปัจจัยเท่ากับ 0.898 0.885 0.872 และ 0.871 ตามลำดับ

กลุ่มความสนใจที่ 3 เข้าสังคม แรนด์แนม เฟลย์บอย เทียวราตรี

ตารางผนวกที่ 17 ตัวแปรความสนใจและน้ำหนักปัจจัยของกลุ่มความสนใจที่ 3 เข้าสังคม แรนด์แนม เฟลย์บอย เทียวราตรี

ความสนใจ	น้ำหนักปัจจัย
สนใจเข้าร่วมกิจกรรมสมาคม ชมรม	0.829
สนใจใช้สินค้าแบรนด์เนมมีชื่อเสียงจากต่างประเทศ	0.801
สนใจเรื่องเพศตรงข้ามอยู่เสมอ	0.790
สนใจเที่ยวกลางคืนเพื่อหาประสบการณ์ชีวิต	0.646

หมายเหตุ: ค่า Eigen value = 2.401 สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ ร้อยละ 8.893

จากตารางผนวกที่ 17 พบว่า กลุ่มความสนใจ ที่ 3 เข้าสังคม แรนด์แนม เฟลย์บอย มีความสนใจ เข้าร่วมกิจกรรมสมาคม ชมรม สนใจใช้สินค้าแบรนด์เนมมีชื่อเสียงจากต่างประเทศ สนใจเรื่องเพศตรงข้ามอยู่เสมอ สนใจเที่ยวกลางคืนเพื่อหาประสบการณ์ชีวิต มีน้ำหนักปัจจัยเท่ากับ 0.829 0.801 0.790 และ 0.646 ตามลำดับ

กลุ่มความสนใจที่ 4 ชอบเทคโนโลยี ชอบศึกษาหาความรู้

ตารางผนวกที่ 18 ตัวแปรความสนใจและน้ำหนักปัจจัยของกลุ่มความสนใจที่ 4 ชอบเทคโนโลยี ชอบศึกษาหาความรู้

ความสนใจ	น้ำหนักปัจจัย
สนใจเทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้ทันยุคสมัยอยู่เสมอ	0.845
สนใจศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	0.842
สนใจเข้าอบรม สัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้	0.748

หมายเหตุ: ค่า Eigen value = 2.177 สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ ร้อยละ 8.064

จากแผนภูมิตารางที่ 18 พบว่า กลุ่มความสนใจที่ 4 ชอบเทคโนโลยี ชอบศึกษาหาความรู้ มีความสนใจ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้ทันยุคสมัยอยู่เสมอ สนใจศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น สนใจเข้าอบรม สัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ มีน้ำหนักปัจจัยเท่ากับ 0.845 0.842 และ 0.748 ตามลำดับ

กลุ่มความสนใจที่ 5 ชอบหารายได้ ชอบลงทุน ชอบวางแผน

ตารางผนวกที่ 19 ตัวแปรความสนใจและน้ำหนักปัจจัยของกลุ่มความสนใจที่ 5 ชอบหารายได้ ชอบลงทุน ชอบวางแผน

ความสนใจ	น้ำหนักปัจจัย
สนใจหางานใหม่ ๆ เพื่อให้มีรายได้เพิ่มขึ้น	0.764
สนใจและชอบการลงทุน	0.739
สนใจกิจกรรมข่าวสารอยู่เสมอ	0.693
สนใจและเริ่มวางแผนอนาคตตนเอง	0.637

หมายเหตุ: ค่า Eigen value = 1.920 สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ ร้อยละ 7.112

จากตารางผนวกที่ 19 พบว่า กลุ่มความสนใจที่ 5 ชอบหารายได้ ชอบลงทุน ชอบวางแผน มีความสนใจ หางานใหม่ ๆ เพื่อให้มีรายได้เพิ่มขึ้น สนใจและชอบการลงทุน สนใจกิจกรรมข่าวสารอยู่เสมอ สนใจและเริ่มวางแผนอนาคตตนเอง มีน้ำหนักปัจจัยเท่ากับ 0.764 0.739 0.693 และ 0.637 ตามลำดับ

กลุ่มความสนใจที่ 6 เด็กแนวชอบสัก เจาะ

ตารางผนวกที่ 20 ตัวแปรความสนใจและน้ำหนักปัจจัยของกลุ่มความสนใจที่ 6 เด็กแนวชอบสัก เจาะ

ความสนใจ	น้ำหนักปัจจัย
สนใจการสักผิวตามร่างกาย	0.867
สนใจการเจาะอวัยวะตามร่างกายส่วนต่างๆ	0.825

หมายเหตุ: ค่า Eigen value = 1.610 สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ ร้อยละ 5.963

จากตารางผนวกที่ 20 พบว่า กลุ่มความสนใจ ที่ 6 เด็กแนวชอบสัก เจาะ มีความสนใจ การสักผิวตามร่างกาย สนใจการเจาะอวัยวะตามร่างกายส่วนต่างๆ มีน้ำหนักปัจจัยเท่ากับ 0.867 และ 0.825ตามลำดับ

กลุ่มความสนใจที่ 7 รักอิสระ ชอบออกกำลังกาย รักเพื่อน

ตารางผนวกที่ 21 ตัวแปรความสนใจและน้ำหนักปัจจัยของกลุ่มความสนใจที่ 7 รักอิสระ ชอบออกกำลังกาย รักเพื่อน

ความสนใจ	น้ำหนักปัจจัย
สนใจชีวิตที่อิสระไม่ขึ้นอยู่กับใคร	0.619
สนใจออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ	0.614
สนใจมีเพื่อนกลุ่มใหม่ ๆ อยู่เสมอ	0.557

หมายเหตุ: ค่า Eigen value = 1.154 สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ ร้อยละ 4.273

จากตารางผนวกที่ 21 พบว่า กลุ่มความสนใจ ที่ 7 รักอิสระ ชอบออกกำลังกาย รักเพื่อน มีความสนใจชีวิตที่อิสระไม่ขึ้นอยู่กับใคร สนใจออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ สนใจมีเพื่อนกลุ่มใหม่ ๆ อยู่เสมอ มีน้ำหนักปัจจัยเท่ากับ 0.619 0.614 และ 0.557 ตามลำดับ

ด้านความคิดเห็น จากค่าสถิติ Kaiser-Meyer-Olkin ที่บ่งบอกถึงความเหมาะสมของข้อมูลในการใช้เทคนิค การสกัดปัจจัย มีค่าเท่ากับ 0.802 แสดงว่า ข้อมูลที่มีอยู่เหมาะสมที่จะใช้เทคนิคดังกล่าว ซึ่งจากตัวแปรด้านกิจกรรม ทั้งหมด 25 ตัวแปร สามารถจัดกลุ่มได้ 7 กลุ่ม ดังนี้

วัตถุนิยม ไม่สนใจความเชื่อโบราณ ไม่เข้าใจเศรษฐกิจ
 สิ่งจำเป็น ไม่เข้าใจการเมือง บัณฑิตเร่ร่อน
 เก็บออม เข้าในสื่อ ห่วงหน้าตา
 ขาเมาท์ แฟชั่นออกกำลังกาย
 ใช้ชีวิตอย่างมีสไตล์
 เท่वलากลางคืน รักนวลสงวนตัว
 คิดดี มีจิตสำนึก

โดยมีรายละเอียดแต่ละกลุ่มดังนี้

กลุ่มความคิดเห็นที่ 1 วัตถุนิยม ไม่สนความเชื่อโบราณ ไม่เข้าใจเศรษฐกิจ

ตารางผนวกที่ 22 ตัวแปรความคิดเห็นและน้ำหนักปัจจัยของกลุ่มความคิดเห็นที่ 1 วัตถุนิยม ไม่สนความเชื่อโบราณ ไม่เข้าใจเศรษฐกิจ

ความคิดเห็น	น้ำหนักปัจจัย
เรื่องเพศ (sex) เป็นเรื่องที่ไม่ควรเปิดเผย	0.853
"รถยนต์" มีความสำคัญมากกว่าที่อยู่อาศัย	0.842
การดื่มเหล้า สูบบุหรี่ เป็นกิจกรรมของผู้ชาย	0.830
บาปบุญคุณโทษและกฎแห่งกรรมเป็นเรื่องล้าสมัย	0.824
ข่าวที่น่าติดตามอย่างต่อเนื่องคือ "ข่าวบันเทิง"	0.800
ปัญหาเศรษฐกิจเป็นเรื่องที่เข้าใจได้ยาก	0.571

หมายเหตุ: ค่า Eigen value = 4.322 สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ ร้อยละ 17.289

จากตาราง ผนวกที่ 22 พบว่า กลุ่มความคิดเห็น ที่ 1 วัตถุนิยม ไม่สนความเชื่อโบราณ ไม่เข้าใจเศรษฐกิจ เป็นกลุ่มที่มีความคิดเห็น เรื่องเพศ (sex) เป็นเรื่องที่ไม่ควรเปิดเผย "รถยนต์" มีความสำคัญมากกว่าที่อยู่อาศัย การดื่มเหล้า สูบบุหรี่ เป็นกิจกรรมของผู้ชาย บาปบุญคุณโทษและกฎแห่งกรรมเป็นเรื่องล้าสมัย ข่าวที่น่าติดตามอย่างต่อเนื่องคือ "ข่าวบันเทิง" ปัญหาเศรษฐกิจเป็นเรื่องที่เข้าใจได้ยาก มีน้ำหนักปัจจัยเท่ากับ 0.853 0.842 0.830 0.824 0.800 และ 0.571 ตามลำดับ

กลุ่มความคิดเห็นที่ 2 สิ่งจำเป็น ไม่เข้าใจการเมือง บัณฑิต

ตารางผนวกที่ 23 ตัวแปรความคิดเห็นและน้ำหนักปัจจัยของกลุ่มความคิดเห็นที่ 2 สิ่งจำเป็น ไม่เข้าใจการเมือง บัณฑิต

ความคิดเห็น	น้ำหนักปัจจัย
"การทำประกันชีวิต" เป็นสิ่งจำเป็น	0.844
"เทคโนโลยี" เป็นสิ่งจำเป็นในชีวิตประจำวัน	0.810
การมีกิจการของตนเองเป็นเรื่องที่ทันสมัย	0.800
"การเมือง" เป็นเรื่องที่เข้าใจยาก	0.797
การใช้ผ่านบัณฑิตทำให้ชีวิตสะดวกขึ้น	0.752

หมายเหตุ: ค่า Eigen value = 3.347 สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ ร้อยละ 13.386

จากตารางผนวกที่ 23 พบว่า กลุ่มความคิดเห็นที่ 2 สิ่งจำเป็น ไม่เข้าใจการเมือง บัณฑิต เป็นกลุ่มที่มีความคิดเห็น "การทำประกันชีวิต" เป็นสิ่งจำเป็น "เทคโนโลยี" เป็นสิ่งจำเป็นในชีวิตประจำวัน การมีกิจการของตนเองเป็นเรื่องที่ทันสมัย "การเมือง" เป็นเรื่องที่เข้าใจยาก การใช้ผ่านบัณฑิตทำให้ชีวิตสะดวกขึ้น มีน้ำหนักปัจจัยเท่ากับ 0.844 0.810 0.800 0.797 และ 0.752 ตามลำดับ

กลุ่มความคิดเห็นที่ 3 เก็บออม เข้าในสื่อ ห่วงหน้าตา

ตารางผนวกที่ 24 ตัวแปรความคิดเห็นและน้ำหนักปัจจัยของกลุ่มความคิดเห็นที่ 3 เข้าในสื่อ เก็บออม ห่วงหน้าตา

ความคิดเห็น	น้ำหนักปัจจัย
การฝากเงินไว้กับธนาคารเป็นการออมเงินที่ดี	0.825
โทรทัศน์ คือ สื่อโฆษณาที่มีประสิทธิภาพที่สุด	0.818
"รูปร่างหน้าตา" เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ	0.797
การโฆษณาเป็นการชวนเชื่อเพื่อขายสินค้า	0.716

หมายเหตุ: ค่า Eigen value = 3.097 สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ ร้อยละ 12.390

จากตารางผนวกที่ 24 พบว่า กลุ่มความคิดเห็นที่ 3 เข้าในสื่อ เก็บออม ห่วงหน้าตา เป็นกลุ่มที่มีความคิดเห็น โทรทศน์ คือ สื่อโฆษณาที่มีประสิทธิภาพที่สุด การฝากเงินไว้กับธนาคารเป็นการออมเงินที่ดี "รูปร่างหน้าตา" เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ การโฆษณาเป็นการชวนเชื่อเพื่อขายสินค้า มีน้ำหนักปัจจัยเท่ากับ 0.825 0.818 0.797 และ 0.716 ตามลำดับ

กลุ่มความคิดเห็นที่ 4 ขาเมาท์ แฟชั่นออกกำลังกาย

ตารางผนวกที่ 25 ตัวแปรความคิดเห็นและน้ำหนักปัจจัยของกลุ่มความคิดเห็นที่ 4 ขาเมาท์ แฟชั่นออกกำลังกาย

ความคิดเห็น	น้ำหนักปัจจัย
หัวข้อที่น่าสนใจสนทนาเสมอ คือ เพื่อนหญิง/เพื่อนชาย	0.833
การออกกำลังกายถือเป็นแฟชั่นอย่างหนึ่งของชีวิต	0.805

หมายเหตุ: ค่า Eigen value = 1.722 สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ ร้อยละ 6.890

จากตารางผนวกที่ 25 พบว่า กลุ่มความคิดเห็นที่ 4 ขาเมาท์ แฟชั่นออกกำลังกาย เป็นกลุ่มที่มีความคิดเห็น หัวข้อที่น่าสนใจสนทนาเสมอ คือ เพื่อนหญิง /เพื่อนชาย การออกกำลังกายถือเป็นแฟชั่นอย่างหนึ่งของชีวิต มีน้ำหนักปัจจัยเท่ากับ 0.833 และ 0.805 ตามลำดับ

กลุ่มความคิดเห็นที่ 5 ใช้ชีวิตอย่างมีสไตล์

ตารางผนวกที่ 26 ตัวแปรความคิดเห็นและน้ำหนักปัจจัยของกลุ่มความคิดเห็นที่ 5 ใช้ชีวิตอย่างมีสไตล์

ความคิดเห็น	น้ำหนักปัจจัย
ปัจจุบันท่านแต่งกายตามสมัยนิยม/ แฟชั่น	0.846
สินค้าที่ใช้สามารถบ่งบอกถึงบุคลิกของผู้ใช้	0.824

หมายเหตุ: ค่า Eigen value = 1.534 สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ ร้อยละ 6.134

จากตารางผนวกที่ 26 พบว่า กลุ่มความคิดเห็นที่ 5 ใช้ชีวิตอย่างมีสไตส์ เป็นกลุ่มที่มีความคิดเห็น ปัจจุบันท่านแต่งกายตามสมัยนิยม / แฟชั่น สินค้าที่ใช้สามารถบ่งบอกถึงบุคลิกของผู้ใช้ มีน้ำหนักปัจจัยเท่ากับ 0.846 และ 0.824 ตามลำดับ

กลุ่มความคิดเห็นที่ 6 เกี่ยวกับกลางคืน รักนวลสงวนตัว

ตารางผนวกที่ 27 ตัวแปรความคิดเห็นและน้ำหนักปัจจัยของกลุ่มความคิดเห็นที่ 6 เกี่ยวกับกลางคืน รักนวลสงวนตัว

ความคิดเห็น	น้ำหนักปัจจัย
การเที่ยวกลางคืนเป็นสีสันอย่างหนึ่งของชีวิต	-0.864
มีความเชื่อว่าผู้หญิงที่ดีควรรักนวลสงวนตัว	0.779

หมายเหตุ: ค่า Eigen value = 1.250 สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ ร้อยละ 4.999

จากตารางผนวกที่ 27 พบว่า กลุ่มความคิดเห็นที่ 6 เกี่ยวกับกลางคืน รักนวลสงวนตัว เป็นกลุ่มที่มีความคิดเห็นว่าการเที่ยวกลางคืนเป็นสีสันอย่างหนึ่งของชีวิต มีความเชื่อว่าผู้หญิงที่ดีควรรักนวลสงวนตัว มีน้ำหนักปัจจัยเท่ากับ -0.864 และ 0.779 ตามลำดับ

กลุ่มความคิดเห็นที่ 7 คิดดี มีจิตสำนึก

ตารางผนวกที่ 28 ตัวแปรความคิดเห็นและน้ำหนักปัจจัยของกลุ่มความคิดเห็นที่ 7 คิดดี มีจิตสำนึก

ความคิดเห็น	น้ำหนักปัจจัย
"อายุเป็นเพียงตัวเลข" ทุกอย่างขึ้นอยู่กับจิตใจ	0.647
การอยู่ก่อนแต่ง ไม่เหมาะสมกับสังคมไทย	0.618
"โทรศัพท์มือถือ" เป็นสิ่งจำเป็นในชีวิตประจำวัน	0.596
การห้ามจำหน่ายสุราหลัง 22.00 เป็นสิ่งที่เหมาะสมแล้ว	0.432

หมายเหตุ: ค่า Eigen value = 1.019 สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้ ร้อยละ 4.075

จากตาราง พบว่า กลุ่มความคิดเห็น ที่ 7 คิดดี มีจิตสำนึก เป็นกลุ่มที่มีความคิดเห็น "อายุเป็นเพียงตัวเลข " ทุกอย่างขึ้นอยู่กับจิตใจ "โทรศัพท์มือถือ" เป็นสิ่งจำเป็นในชีวิตประจำวัน การอยู่ก่อนแต่ง ไม่เหมาะสมกับสังคมไทย การห้ามจำหน่ายสุราหลัง 22.00 เป็นสิ่งที่เหมาะสมแล้ว มีน้ำหนักปัจจัยเท่ากับ 0.647 0.618 0.596 และ 0.432 ตามลำดับ

การวิเคราะห์รูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านกิจกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Enter Multiple Regression Analysis) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้หาความสัมพันธ์ร่วมเชิงเส้น (Multicollinearity) หลังจากนั้นตัดตัวแปรอิสระ ที่มีค่าความสัมพันธ์กันสูงเกิน 0.80 เนื่องจากตัวแปรอิสระดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่น ๆ สูง (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540: 77)

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง รูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านกิจกรรม โดยมี 7 กลุ่ม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังตารางผนวกที่ 29

การแสดงตัวอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

A_1	แทน	กลุ่มที่ 1 นักช้อป นักชิม นักเที่ยว
A_2	แทน	กลุ่มที่ 2 อยู่กับตัวเอง รักสวย ชอบเพิ่มรายได้
A_3	แทน	กลุ่มที่ 3 นักเที่ยว รักแฟน ชอบภาพยนตร์ ทำอาหาร นักสะสม
A_4	แทน	กลุ่มที่ 4 นักเที่ยวกลางคืน ชมรม
A_5	แทน	กลุ่มที่ 5 รักเรียน รักศิลปะ เที่ยวเมืองนอก
A_6	แทน	กลุ่มที่ 6 ชอบออกกำลังกาย
A_7	แทน	กลุ่มที่ 7 งานอดิเรก
TOT_Y	แทน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางผนวกที่ 29 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของ รูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านกิจกรรม 7 กลุ่ม กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตัวแปร	TOT_Y	A_1	A_2	A_3	A_4	A_5	A_6	A_7
TOT_Y	1	0.180**	0.224**	0.319**	0.178**	0.116*	0.052	0.169**
A_1		1	-0.053	-0.062	0.121*	0.070	0.121*	0.006
A_2			1	.102*	-0.228**	-0.138**	-0.121*	-0.010
A_3				1	-.0159**	-0.028	-0.003	0.413**
A_4					1	0.142**	0.080	-0.054
A_5						1	0.201**	0.141**
A_6							1	0.126**
A_7								1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางผนวกที่ 29 พบว่า ตัวแปรรูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านกิจกรรม ทั้ง 7 กลุ่ม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ และไม่มีตัวแปรอิสระใดที่มีความสัมพันธ์กันเกิน 0.80 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระทั้ง 8 ตัว ไปวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุต่อไป

2. วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเป็นการวิเคราะห์ผลเพื่อทดสอบสมมติฐานเมื่อตัวแปรอิสระ คือ รูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านกิจกรรม มีทั้งหมด 7 กลุ่ม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นตัวแปรตาม

ตารางผนวกที่ 30 ผลการวิเคราะห์การถดถอย พหุคูณของตัวแปร รูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านกิจกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

(n = 358)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Sb.	Beta	t	p
ค่าคงที่	-0.455	0.368		-1.237	0.217
A_1	0.191	0.051	0.174	3.728**	0.000
A_2	0.298	0.052	0.275	5.768**	0.000
A_3	0.401	0.062	0.334	6.503**	0.000
A_4	0.284	0.053	0.257	5.340**	0.000
A_5	0.162	0.073	0.106	2.221*	0.027
A_6	0.016	0.039	0.019	0.409	0.683
A_7	0.031	0.055	0.029	0.567	0.571
R = 0.513 R ² = 0.263 R ² Adj. = 0.249 Overall F = 17.872** p = 0.000					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางผนวกที่ 30 พบว่า มีตัวแปรอิสระ คือ กลุ่มที่ 1 นักช้อป นักชิม นักเที่ยว กลุ่มที่ 2 อยู่กับตัวเอง รักสวย ชอบเพิ่มรายได้ กลุ่มที่ 3 นักเที่ยว รักแฟน ชอบภาพยนตร์ ทำอาหาร นักสะสม กลุ่มที่ 4 นักเที่ยวกลางคืน ชมรม และกลุ่มที่ 5 รักเรียน รักศิลปะ เที่ยวเมืองนอก มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้ร้อยละ 24.9 (R² Adj. = 0.249) โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวนของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้สูงสุด คือ รูปแบบการดำเนินชีวิตด้านกิจกรรม กลุ่มที่ 3 นักเที่ยว รักแฟน ชอบภาพยนตร์ ทำอาหาร นักสะสม (Beta = 0.334)

โดยสามารถสร้างสมการการถดถอยพหุคูณของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน + 0.191 (A_1)
 + 0.298 (A_2)
 + 0.401 (A_3)
 + 0.284 (A_4)
 + 0.162 (A_5)

การวิเคราะห์ รูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านความสนใจที่ส่ง ผลต่อ ประสิทธิภาพการ
 ปฏิบัติงานของพนักงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Enter
 Multiple Regression Analysis) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้หาความสัมพันธ์ร่วมเชิงเส้น
 (Multicollinearity) หลังจากนั้นตัดตัวแปรอิสระที่มีค่าความสัมพันธ์กันสูงเกิน 0.80 เนื่องจาก
 ตัวแปรอิสระดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่น ๆ สูง (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540: 77)

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง รูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านความ
 สนใจ โดยมี 6 กลุ่ม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังตารางที่ 42

การแสดงตัวอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

I_1	แทน	กลุ่มที่ 1 นิยมสิ่งแปลกใหม่ ทันสมัย
I_2	แทน	กลุ่มที่ 2 รักตัวเอง รักสังคม ใจบุญ
I_3	แทน	กลุ่มที่ 3 เข้าสังคม แบรนค์เนม เพย์บอย เท่ขวราตรี
I_4	แทน	กลุ่มที่ 4 ชอบเทคโนโลยี ชอบศึกษาหาความรู้
I_5	แทน	กลุ่มที่ 5 ชอบหารายได้ ชอบลงทุน ชอบวางแผน
I_6	แทน	กลุ่มที่ 6 เด็กแนวชอบสัก เจาะ
TOT_Y	แทน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางผนวกที่ 31 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านความสนใจ 6 กลุ่ม กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตัวแปร	TOT_Y	I_1	I_2	I_3	I_4	I_5	I_6
TOT_Y	1	0.284**	0.242**	0.295**	0.215**	0.361**	0.019
I_1		1	0.074	0.210**	0.057	0.031	0.040
I_2			1	-0.033	-0.048	0.166**	-0.108*
I_3				1	0.039	-0.119*	0.169**
I_4					1	0.015	0.079
I_5						1	-0.069
I_6							1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง ผนวกที่ 31 พบว่า ตัวแปร รูปแบบการดำเนินชีวิต ด้าน ความสนใจ ทั้ง 6 กลุ่ม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ และไม่มีตัวแปรอิสระใดที่มีความสัมพันธ์กันเกิน 0.80 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระทั้ง 7 ตัว ไปวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุต่อไป

2. วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเป็นการวิเคราะห์ผลเพื่อทดสอบสมมติฐาน เมื่อตัวแปรอิสระ คือ รูปแบบการดำเนินชีวิต ด้าน ความสนใจ มีทั้งหมด 6 กลุ่ม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นตัวแปรตาม

ตารางผนวกที่ 32 ผลการวิเคราะห์การถดถอย พหุคูณของตัวแปรรูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านความสนใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

(n = 358)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Sb.	Beta	t	p
ค่าคงที่	-0.484	0.297		-1.631	0.104
I_1	0.178	0.042	0.186	4.229**	0.000
I_2	0.172	0.040	0.187	4.279**	0.000
I_3	0.358	0.054	0.298	6.675**	0.000
I_4	0.188	0.041	0.197	4.580**	0.000
I_5	0.455	0.056	0.356	8.125**	0.000
I_6	-0.010	0.047	-0.010	-0.217	0.828
R = 0.597 R ² = 0.357 R ² Adj. = 0.346 Overall F = 32.475** p = 0.000					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางผนวกที่ 32 พบว่า มีตัวแปรอิสระ กลุ่มที่ 1 นิยมสิ่งแปลกใหม่ ทันสมัย กลุ่มที่ 2 รักตัวเอง รักสังคม ใจบุญ กลุ่มที่ 3 เข้าสังคม แบรนต์แนม เพลย์บอย เที้ยวราตรี กลุ่มที่ 4 ชอบเทคโนโลยี ชอบศึกษาหาความรู้ กลุ่มที่ 5 ชอบหารายได้ ชอบลงทุน ชอบวางแผน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 34.6 (R² Adj. = 0.346) โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวนของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานได้สูงสุด คือ รูปแบบการดำเนินชีวิตด้านความสนใจ กลุ่มที่ 5 ชอบหารายได้ ชอบลงทุน ชอบวางแผน (Beta = 0.356)

โดยสามารถสร้างสมการการถดถอยพหุคูณของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 &\text{ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน} \\
 &\quad + 0.178 (I_1) \\
 &\quad + 0.172 (I_2) \\
 &\quad + 0.358 (I_3) \\
 &\quad + 0.188 (I_4) \\
 &\quad + 0.455 (I_5)
 \end{aligned}$$

การวิเคราะห์ รูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านความคิดเห็นที่ส่ง ผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Enter Multiple Regression Analysis) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้หาความสัมพันธ์ร่วมเชิงเส้น (Multicollinearity) หลังจากนั้นตัดตัวแปรอิสระ ที่มีค่าความสัมพันธ์กันสูงเกิน 0.80 เนื่องจากตัวแปรอิสระดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่น ๆ สูง (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540: 77)

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง รูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านความคิดเห็น โดยมี 6 กลุ่ม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังตารางที่ 46

การแสดงตัวอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

O_1	แทน	กลุ่มที่ 1 วัดดูนิยม ไม่สนใจความเชื่อโบราณ ไม่เข้าใจเศรษฐกิจ
O_2	แทน	กลุ่มที่ 2 สิ่งจำเป็น ไม่เข้าใจการเมือง บัณฑิต
O_3	แทน	กลุ่มที่ 3 เข้าในสื่อ เก็บออม ห่วงหน้าตา
O_4	แทน	กลุ่มที่ 4 ขาเมาท์ แฟชั่นออกกำลังกาย
O_5	แทน	กลุ่มที่ 5 ใช้ชีวิตอย่างมีสไตล์
O_7	แทน	กลุ่มที่ 7 คิดดี มีจิตสำนึก
TOT_Y	แทน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางผนวกที่ 33 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของ รูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านความคิดเห็น
6 กลุ่ม กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตัวแปร	TOT_Y	O_1	O_2	O_3	O_4	O_5	O_7
TOT_Y	1	0.213**	0.131**	0.278**	0.100*	0.230**	0.361**
O_1		1	0.055	0.126**	0.118*	0.156**	0.128**
O_2			1	0.083	0.061	-0.064	-0.037
O_3				1	0.132**	0.130**	0.303**
O_4					1	0.028	0.118*
O_5						1	0.237**
O_7							1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง ผนวกที่ 33 พบว่า ตัวแปร รูปแบบการดำเนินชีวิต ด้าน ความคิดเห็น ทั้ง 6 กลุ่ม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ และไม่มีตัวแปรอิสระใดที่มีความสัมพันธ์กันเกิน 0.80 ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระทั้ง 7 ตัว ไปวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุต่อไป

2. วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเป็นการวิเคราะห์ผลเพื่อทดสอบสมมติฐานเมื่อตัวแปรอิสระ คือ รูปแบบการดำเนินชีวิต ด้าน ความคิดเห็น มีทั้งหมด 6 กลุ่ม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นตัวแปรตาม

ตารางผนวกที่ 34 ผลการวิเคราะห์การถดถอย พหุคูณของตัวแปรรูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านความสนใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

(n = 358)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Sb.	Beta	t	P
ค่าคงที่	-0.271	0.397		-0.683	0.495
O_1	0.151	0.057	0.128	2.648**	0.008
O_2	0.158	0.058	0.129	2.708**	0.007
O_3	0.159	0.054	0.148	2.951**	0.003
O_4	0.026	0.057	0.022	0.460	0.646
O_5	0.153	0.056	0.135	2.736**	0.007
O_7	0.446	0.084	0.270	5.296**	0.000

$R = 0.465$ $R^2 = 0.214$ $R^2 \text{ Adj.} = 0.203$ Overall $F = 16.167^{**}$ $p = 0.000$

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางผนวกที่ 34 พบว่า มีตัวแปรกลุ่มที่ 1 วัตถุนิยม ไม่สนใจความเชื่อโบราณ ไม่เข้าใจเศรษฐกิจ กลุ่มที่ 2 สิ่งจำเป็น ไม่เข้าใจการเมือง บัณฑิตเครดิต กลุ่มที่ 3 เข้าในสื่อ เก็บออม ห่วงหน้าตา กลุ่มที่ 5 ใช้ชีวิตอย่างมีสไตล์ และกลุ่มที่ 7 คิดดี มีจิตสำนึก มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้ร้อยละ 20.3 ($R^2 \text{ Adj.} = 0.203$) โดยตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวนของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้สูงสุด คือ รูปแบบการดำเนินชีวิตด้านความคิดเห็น กลุ่มที่ 7 คิดดี มีจิตสำนึก ($Beta = 0.270$)

โดยสามารถสร้างสมการการถดถอยพหุคูณของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน + 0.151 (O_1)
 + 0.158 (O_2)
 + 0.159 (O_3)
 + 0.153 (O_5)
 + 0.446 (O_7)

ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ – นามสกุล	นายนนท์ธยา ทองอ่อน
วัน เดือน ปี ที่เกิด	วันที่ 14 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2522
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	HR Specialist
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ไทรคอมเนคมแห่งหนึ่ง