

นนท์ธยา ทองอ่อน 2557: รูปแบบการดำเนินชีวิต ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต 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) รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพห้ำองค์ประกอบ และสมรรถนะการทำงานมี  
ความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ .01