

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพเศรษฐกิจและสังคมในยุคปัจจุบันมีการเปิดกว้างและแข่งขันกันมากขึ้น ประกอบกับระบบการค้าเสรี และระบบทุนนิยมทำให้องค์การต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนล้วนต้องปรับตัวและพยายามพัฒนาองค์การของตนเพื่อให้องค์การอยู่รอดได้ในสภาพแวดล้อมที่มีความผันแปรตลอดเวลา จากสภาพดังกล่าวทำให้องค์การภาครัฐซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารและพัฒนาประเทศต้องมีการปรับเปลี่ยนในด้านต่าง ๆ ทั้งภารกิจหลัก โครงสร้างองค์การ กฎระเบียบ และลักษณะงาน เพื่อสนับสนุนให้ประเทศชาติสามารถแข่งขันกับประเทศอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ(สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงาน ก.พ., 2543) ที่สำคัญคือ การปรับเปลี่ยนระบบการบริหารงานแบบเดิมที่มักประเมิณแต่ผลงาน (ปริมาณกับคุณภาพ) มาคำนึงถึงพฤติกรรมในการทำงานด้วย (รัชนีวรรณ, 2548) การปรับเปลี่ยนระบบบริหารงานข้างต้นทำให้ข้าราชการจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดี ด้วยเหตุนี้ทำให้คนที่มีความรู้ความสามารถในการทำงานเพียงอย่างเดียวไม่สามารถมีผลการปฏิบัติงานที่ดีได้ในการทำงานกับระบบราชการยุคใหม่หากผู้นั้นขาดคุณลักษณะอื่น ๆ ที่องค์การต้องการ เช่น ค่านิยม ทักษะคติ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานหรือองค์การ เนื่องจากสิ่งเหล่านี้ส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมการทำงานเป็นไปตามที่องค์การต้องการ (สำนักงาน ก.พ., 2548, น. 7)

ดังนั้นองค์การภาครัฐจึงจำเป็นต้องหาเครื่องมือหรือวิธีการทำนายผลการปฏิบัติงานอื่นมาช่วยในการคัดเลือกนอกเหนือจากแบบทดสอบวัดความรู้ความสามารถทั่วไปหรือ Ability Test ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้การทำนายผลการปฏิบัติงานมีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น เครื่องมือหรือวิธีการหนึ่งที่สามารถใช้ในการคัดเลือกบุคคลที่มีความเหมาะสมกับงานและองค์การได้ก็คือแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพ (Personality Test) (Muchinsky, 2000, p. 109)

สาเหตุที่บุคลิกภาพได้รับความสนใจเป็นอย่างมากในการคัดเลือคนั้น ประการแรกคือ บุคลิกภาพมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมหลายอย่างที่องค์การต้องการ เช่น การมาทำงาน ความตรงต่อเวลา ความรักดีต่อองค์การ การมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

(Organization Citizenships Behavior) และความมีระเบียบวินัย เป็นต้น (Barrick & Mount, 2003 ; Spector, 1996, p. 113) ประการที่สองคือ การที่พนักงานมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับองค์กร จะช่วยให้พนักงานทำงานได้โดยไม่เกิดความขัดแย้งภายในตนเองและช่วยให้ผลงานมีประสิทธิภาพ (สิริอร, 2544, น. 47) ประการที่สามคือ จากการวิจัยหลายชิ้นช่วงสิบกว่าปีที่ผ่านมาพบว่าบุคลิกภาพสามารถนำมาใช้ในการทำนายผลการปฏิบัติงานและความสำเร็จในอาชีพได้ (Robertson, 1993 ; Hogan & Holland, 2003 ; Kierstead, 1998 ; Hogan & Hogan, 1989) ประการสุดท้ายคือ การใช้แบบสอวัดบุคลิกภาพสามารถให้ข้อมูลที่เป็นตัวเลข เห็นผลได้ชัดเจนสามารถนำมาใช้แยกแยะหรือเปรียบเทียบกันได้ระหว่างผู้สมัครแต่ละคน และทำให้ผู้สมัครแต่ละคนได้รับความเสมอภาคจากการทำแบบสอวัดที่มีลักษณะเดียวกัน นอกจากนี้แบบสอวัดที่ดีจะช่วยให้มองเห็นคุณลักษณะต่าง ๆ ของบุคคลได้สมบูรณ์มากขึ้น (Furnham, 1992)

แบบสอวัดบุคลิกภาพที่ใช้กันในปัจจุบันมีอยู่หลายรูปแบบ เช่น 16 Personality Factors Questionnaire (16 PF), Edwards Personal Preference Schedule (EPPS) และ Myers-Briggs Type Indicator (MBTI) เป็นต้น และหนึ่งในบรรดาแบบสอวัดโครงสร้างทางบุคลิกภาพที่มีผู้ใช้ในการคัดเลือกกันอย่างแพร่หลายนั้นก็คือ แบบสอวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (Five Factor Model) หรือ BIG 5 (Engler, 1999, P. 292) โดยวัดองค์ประกอบของบุคลิกภาพห้าแบบได้แก่ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extraversion) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness)

การที่แนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ หรือ BIG 5 ได้รับการยอมรับในงานวิจัยอย่างกว้างขวางนั้นเป็นเพราะ BIG 5 ได้มีพัฒนาการมาจากการศึกษาระยะยาวที่มีความหลากหลายทั้งวัฒนธรรม และภาษา ไม่ว่าจะเป็นในอเมริกา ยุโรป หรือเอเชีย (Church & Katigbak ; GuLGoZ ; Leinger ; Delima ; McCrae, 2001 Quoted in McCrae, 2002 ; Yoo & Min, 2004) และมีการแปลใช้ในหลายภาษา เช่น จีน ฝรั่งเศส เยอรมัน อิตาลี สเปน รัสเซีย ตุรกี เป็นต้น ที่สำคัญมีงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า BIG 5 มีความสัมพันธ์กับการทำงานและสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ดีในหลายกลุ่มอาชีพ สามารถใช้ในการวัดระดับแรงจูงใจ ใช้สำหรับกำหนดคุณลักษณะบางประการที่ต้องการพัฒนาในตัวบุคคล และช่วยให้ได้บุคคลที่มีความเหมาะสมกับงานมากขึ้น (Mount & Barrick, 1998 ; Lee, Johnston & Dougherty, 2000 ; Pychyl, 2000 ; Hogan & Holland, 2003 ; Judge, Higgins, Thoresen & Barrick, 1999 ; Mount & Barrick, 1998 ; Tett, Jackson & Rothstein, 1991 ; ทนงค์ , 2544) นอกจากนี้ BIG 5

ยังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organization Citizenships Behavior) ซึ่งจากการวิจัยหลายชิ้นพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนี้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้วย (Karambayya, 1989 Quoted in Podsakoff & Mackenzie, 1997 ; Podsakoff & Mackenzie, 1997 ; เมธี, 2542)

นอกจากนี้ปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน หรือ สำนักงาน ก.พ. ได้ร่วมกับบริษัทเฮย์กรุ๊ปในการกำหนดสมรรถนะ (Competency) สำหรับกลุ่มข้าราชการไทยเพื่อนำมาใช้ในการบริหาร และประเมินผลงาน ตลอดจนพัฒนาศักยภาพในระยะยาว โดยในต้นแบบสมรรถนะที่กำหนดขึ้นนี้ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก (Core Competency) จำนวน 5 สมรรถนะสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนทุกกลุ่มงาน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) บริการที่ดี (Service Mind) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) จริยธรรม (Integrity) และความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork) ทำให้ในอนาคตข้าราชการจะต้องมีคุณลักษณะต่าง ๆ ข้างต้นนอกเหนือไปจากความรู้ความสามารถ ที่สำคัญคือสามารถนำแบบสอพบัตบุคลิกภาพมาใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการช่วยวัดสมรรถนะได้ (รัชนิวรรณ, 2547) เนื่องจากโมเดลสมรรถนะส่วนใหญ่และโครงสร้างสมรรถนะ (Competency Profile) ที่ถูกกำหนดขึ้นนั้นประกอบด้วย ปัจจัย (element) ที่มีความเกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ (Kierstead, 1998) และเมื่อพิจารณามูลึกภาพห้าองค์ประกอบแล้วจะเห็นว่า บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) สามารถใช้เป็นตัวทำนาย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) ได้ ส่วนบุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) สามารถใช้เป็นตัวทำนาย การบริการที่ดี (Service Mind) และความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork) ได้อีกด้วย (Barrick, 2003) ดังนั้นแบบสอพบัตบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบนี้จึงน่าจะสามารถนำมาใช้ประเมินสมรรถนะหลักดังกล่าวได้

แต่อย่างไรก็ตาม หากองค์การภาครัฐจะนำแบบสอพบัตบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีใช้กันอยู่มาช่วยในการคัดเลือกบุคคลเข้าสู่ระบบราชการอาจยังไม่เหมาะสมนัก เนื่องจากแบบสอพบัตบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบต่าง ๆ ของต่างประเทศไม่ว่าจะเป็น NEOPI-R, NEO-FFI, หรือ Big Five Inventory (BFI) ต่างก็มีลิขสิทธิ์ หากต้องการนำมาใช้ภาครัฐจะต้องสูญเสียงบประมาณอย่างมากในการดำเนินการติดต่อขอซื้อลิขสิทธิ์แบบสอพบัตเหล่านั้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่า ควรจะมีการสร้างและพัฒนาแบบสอพบัตบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบสำหรับกลุ่มข้าราชการไทยระดับแรกบรรจุ รวมถึงเกณฑ์ปกติ (Norms) ของข้าราชการระดับแรกบรรจุ ขึ้นมาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการทำนายผลการปฏิบัติงานให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น โดยผู้วิจัยหวังว่า เครื่องมือที่สร้างขึ้นนี้

จะสามารถนำมาใช้เสริมเครื่องมือการสรรหาคัดเลือกที่มีอยู่เพื่อให้ราชการได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับงานและองค์การ และมีผลการปฏิบัติงานที่ดีเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างแบบสอบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ หรือ BIG 5 ที่สร้างขึ้นในด้านความเชื่อมั่น (Reliability) ความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) และความเที่ยงตรงตามสภาพ (Concurrent Validity) สำหรับใช้เป็นเครื่องมือช่วยทำนายผลการปฏิบัติงานเพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการคัดเลือกบุคคลเข้ารับราชการในระดับแรกบรรจุ
2. เพื่อทดสอบความคงที่ของโครงสร้างองค์ประกอบของแบบสอบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบในกลุ่มข้าราชการไทยระดับแรกบรรจุ
3. เพื่อสร้างเกณฑ์ปกติ (Norms) ของแบบสอบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่สร้างขึ้นสำหรับข้าราชการไทยระดับแรกบรรจุ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แบบสอบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบฉบับภาษาไทยที่มีความเชื่อมั่น (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) สำหรับข้าราชการไทย เพื่อใช้เป็นเครื่องมือใช้ช่วยคัดเลือกบุคลากรเข้าสู่ระบบราชการ
2. ผลจากการศึกษาจะทำให้ทราบว่าในกลุ่มข้าราชการไทยระดับแรกบรรจุนั้นมีบุคลิกภาพแบ่งเป็นห้าองค์ประกอบหรือไม่
3. ได้สมการทำนายความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการไทย
4. ได้เกณฑ์ปกติ (Norms) ของแบบสอบวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่สร้างขึ้นสำหรับข้าราชการไทยระดับแรกบรรจุซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการคัดเลือกบุคคลเข้าสู่ระบบราชการได้
5. เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบวัดบุคลิกภาพในด้านอื่น ๆ หรือรูปแบบอื่น ๆ ต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มข้าราชการไทยในระดับแรกบรรจุจากส่วนราชการต่าง ๆ 133 กรมในเขตกรุงเทพมหานคร (พ.ศ.2547) ไม่รวมองค์กรอิสระ จำนวน 1330 คน
2. งานวิจัยนี้เป็นการสร้างและพัฒนาแบบสอบถามวัดทางจิตวิทยา คือ แบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ หรือ BIG 5 โดยคัดเลือกข้อคำถามจาก Pool Item ที่โกลด์เบิร์กสร้างขึ้นตามทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ หรือ BIG 5 แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตามขั้นตอนการสร้างแบบทดสอบให้เป็นมาตรฐาน แล้วนำผลไปวิเคราะห์องค์ประกอบแบบยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) เพื่อดูความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) และหาความเที่ยงตรงตามสภาพ (Concurrent Validity) เพื่อให้ประโยชน์ในการนำแบบทดสอบไปใช้ในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรเข้าสู่ระบบราชการต่อไป
3. ความหมาย และองค์ประกอบบุคลิกภาพใช้ตามแนวความคิดที่เรียกว่า “บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ หรือ BIG 5” ตามพื้นฐานทฤษฎีของโกลด์เบิร์ก ซึ่งแบ่งบุคลิกภาพเป็น 5 ด้าน ได้แก่ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extraversion) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness)

นิยามคำศัพท์เชิงปฏิบัติการ

1. กลุ่มข้าราชการไทยระดับแรกบรรจุ หมายถึง ข้าราชการพลเรือนไทยที่เริ่มเข้ามารับราชการในระดับ 3 – 5 และปัจจุบันก็ยังดำรงตำแหน่งในระดับ 3 – 5 อยู่
2. บุคลิกภาพ หมายถึง ผลรวมของคุณลักษณะเฉพาะตัวที่ค่อนข้างมั่นคงถาวรในแต่ละบุคคล คุณลักษณะเหล่านี้เป็นรูปแบบที่ประกอบขึ้นจากความคิด ความรู้สึกและการกระทำของบุคคลอันเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมที่แต่ละบุคคลแสดงออกในสถานการณ์ต่าง ๆ
3. แบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ หรือ BIG 5 หมายถึง แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากข้อคำถามของโกลด์เบิร์ก โดยจะแบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 5 แบบ คือ
 - 3.1 บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) คือ องค์ประกอบบุคลิกภาพของบุคคลด้านอารมณ์ในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 6 คุณลักษณะย่อย คือ

3.1.1 ความวิตกกังวล (Anxiety) คือ คุณลักษณะของผู้ที่มีความว้าวุ่น หวาดกลัว หวั่นวิตกกับสิ่งต่าง ๆ รอบตัว กระสับกระส่าย ตึงเครียด

3.1.2 ความโกรธ (Angry) คือ คุณลักษณะของผู้ที่โกรธง่าย รวดเร็ว และรุนแรง

3.1.3 ความซึมเศร้า (Depression) คือ คุณลักษณะของผู้ที่สิ้นหวัง ท้อแท้

3.1.4 ความคำนึงถึงแต่ตนเอง (Self-consciousness) คือ คุณลักษณะของผู้ที่ รู้สึกไม่สบายใจที่มีผู้อื่นแวดล้อม หวาดระแวงความรู้สึกของผู้อื่น

3.1.5 ความปรวารถนา (Impulsiveness) คือ คุณลักษณะของผู้ที่ไม่สามารถ ควบคุม แรงกระตุ้นหรือความต้องการของตนเองได้ เอาแต่ใจตนเอง

3.1.6 ความอ่อนแอ (Vulnerability) คือ คุณลักษณะของผู้ที่ไม่สามารถเผชิญ กับความเครียดได้ ตื่นตระหนกได้ง่ายเมื่อเผชิญเหตุการณ์ฉุกเฉิน ต้องพึ่งพาผู้อื่น

3.2 บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extraversion) คือ องค์ประกอบบุคลิกภาพของบุคคล ด้านสัมพันธภาพของบุคคลคนนั้นกับบุคคลอื่น ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 6 คุณลักษณะย่อย คือ

3.2.1 ความอบอุ่นเป็นมิตร (Warmth) คือ คุณลักษณะของผู้ที่สามารถมี ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างสนิทสนม และเป็นมิตรกับผู้อื่น

3.2.2 ความชอบสังคม (Gregariousness) คือ คุณลักษณะของผู้ที่ชอบอยู่ ร่วมกับผู้อื่นเป็นหมู่คณะ ชอบเข้าสังคม

3.2.3 ความกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม (Assertiveness) คือ คุณลักษณะ ของผู้ที่มี ความเป็นผู้นำ กล้าแสดงตัวต่อสังคมอย่างมั่นใจ

3.2.4 ความชอบกิจกรรม (Activity) คือ คุณลักษณะของผู้ที่มีความว่องไว กระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ต้องการทำกิจกรรมอยู่เสมอ

3.2.5 การแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement Seeking) คือ คุณลักษณะของ ผู้ที่ชอบแสวงหา ความตื่นเต้น ทำทาย

3.2.6 อารมณ์ทางบวก (Positive Emotion) คือ คุณลักษณะของผู้ที่สนุกสนาน ร่าเริง มองโลกในแง่ดี

3.3 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ใหม่ (Openness to Experience) คือ องค์ประกอบของบุคลิกภาพของบุคคลด้านการตอบสนองต่อสิ่งรอบตัวเพื่อรับประสบการณ์ใหม่ ๆ ซึ่งแบ่งได้เป็น 6 คุณลักษณะย่อย คือ

3.3.1 ว่างฝัน (Fantasy) คือ คุณลักษณะของผู้ที่มีความใฝ่ฝัน มีความคาดหวัง และเห็นความสำคัญของอนาคต

3.3.2 ความสุนทรีย์ (Aesthetics) คือ คุณลักษณะของ ผู้ที่รักและสนใจใน ศิลปะ และความงาม

3.3.3 ความรู้สึก (Feelings) คือ คุณลักษณะของผู้ที่รับรู้และเข้าใจความรู้สึก ของตนเอง และให้ความสำคัญกับอารมณ์ที่เกิดขึ้น

3.3.4 กิจกรรม (Actions) คือ คุณลักษณะของผู้ที่ชอบความแปลกใหม่ และ หลากหลาย

3.3.5 ความคิด (Ideas) คือ คุณลักษณะของผู้ที่มีจินตนาการ มีความคิด สร้างสรรค์ใหม่ ๆ และมีเหตุผล

3.3.6 ค่านิยม (Values) คือ คุณลักษณะของผู้ที่พร้อมที่จะแลกเปลี่ยนค่านิยม ต่าง ๆ ทั้ง ทางสังคม การเมือง และศาสนากับคนอื่นโดยไม่ยึดติดกับค่านิยมของตนเอง

3.4 บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) คือ องค์ประกอบของ บุคลิกภาพของบุคคลด้านการกำหนดบรรทัดฐานในการดำเนินชีวิต หรือการทำงานของบุคคลโดย แบ่งเป็น 6 คุณลักษณะย่อย คือ

3.4.1 การไว้วางใจผู้อื่น (Trust) คือ คุณลักษณะของผู้ที่มีความ ซื่อสัตย์ เชื่อใจ และเจตนาดีต่อผู้อื่น

3.4.2 ความตรงไปตรงมา (Straight Forwardness) คือ คุณลักษณะของผู้ที่มี ความจริงใจต่อผู้อื่น ตรงไปตรงมา ไม่คดโกง

3.4.3 ความเอื้อเฟื้อ (Altruism) คือ คุณลักษณะของผู้ที่มีความห่วงใย ชอบ ช่วยเหลือผู้อื่น

3.4.4 การยอมตามผู้อื่น (Compliance) คือ คุณลักษณะของผู้ที่มีความอ่อนข้อ ยินยอม คล้อยตามผู้อื่น

3.4.5 ความอ่อนน้อม (Modesty) คือ คุณลักษณะของผู้ที่มีความอ่อนน้อม ถ่อมตน ไม่แสดงตนเหนือผู้อื่น

3.4.6 ความมีจิตใจอ่อนโยน (Tender-Mindedness) คือ คุณลักษณะของ ผู้ที่ เห็นความสำคัญของผู้อื่น รับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นได้ดี

3.5 บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) คือ องค์ประกอบบุคลิกภาพ ของบุคคลด้านการมุ่งสู่เป้าหมายที่ต้องการซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 6 คุณลักษณะย่อย คือ

3.5.1 ความสามารถ (Competence) คือ คุณลักษณะของผู้ที่มีความสามารถ ในการจัดการกับสิ่งต่าง ๆ ได้

3.5.2 ความมีระเบียบวินัย (Order) คือ คุณลักษณะของผู้ที่ชอบความเป็นระบบระเบียบเรียบร้อย

3.5.3 ความสำนึกในหน้าที่ (Dutifulness) คือ คุณลักษณะของผู้ที่ปฏิบัติตามคำพูดและรับผิดชอบหน้าที่ของตน

3.5.4 ความต้องการความสำเร็จ (Achievement Striving) คือ คุณลักษณะของผู้ที่มุ่งมั่นทำงานอย่างหนัก และจริงจังเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

3.5.5 ความมีวินัยต่อตนเอง (Self-discipline) คือ คุณลักษณะของผู้ที่ซื่อตรงต่อแนวทางปฏิบัติ หรือแบบแผนของตนเองเพื่อให้เป้าหมายสำเร็จแม้จะเต็มไปด้วยอุปสรรคก็ตาม

3.5.6 การคิดพิจารณา (Deliberation) คือ คุณลักษณะของผู้ที่มีการวางแผน และมีความรอบคอบในการนำไปปฏิบัติ

4. คุณภาพของแบบทดสอบ หมายถึง คุณภาพของแบบสอบวัดในด้านต่าง ๆ ได้แก่

4.1 ความเชื่อมั่น (Reliability) หมายถึง การวัดนั้น ๆ ให้ผลแน่นอนสม่ำเสมอ คงเส้นคงวา (Consistency) เป็นที่มั่นใจหรือเชื่อถือในผลนั้นได้จริง แม้จะมีการวัดซ้ำอีกผลที่ได้ก็ไม่เปลี่ยนแปลงจากเดิม ในการวิจัยนี้ใช้การหา ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha)

4.2 ความเที่ยงตรง (Validity) หมายถึง ความถูกต้องแม่นยำ (Accuracy) ในการวัด ซึ่งทำให้ผลที่ได้จากการวัดตรงตามความต้องการหรือตรงตามวัตถุประสงค์ ดังนั้นเครื่องมือวัดที่มีความเที่ยงตรงสามารถวัดคุณลักษณะที่ต้องการวัดได้อย่างแท้จริง ถูกต้องตามความมุ่งหมายของการวัดนั้น ๆ ทำให้คะแนนหรือข้อมูลต่าง ๆ จากการวัดนั้นแสดงจำนวนหรือลักษณะของสิ่งที่ถูกวัดได้อย่างแท้จริง และนำไปแปลผลได้ตรงตามเป้าหมายที่ต้องการ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะใช้วิธีการหาความเที่ยงตรง 3 แบบ คือ

4.2.1 ความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เป็นคุณภาพของเครื่องมือที่สามารถวัดพฤติกรรมหรือคุณลักษณะที่ต้องการวัดในบุคลิภาพแต่ละองค์ประกอบจากกลุ่มตัวอย่างได้อย่างครอบคลุมและครบถ้วน

4.2.2 ความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (Construct validity) เป็นคุณภาพของเครื่องมือที่สามารถวัดคุณลักษณะหรือโครงสร้างทฤษฎีที่เครื่องมือนั้นถูกออกแบบมาให้วัดได้

4.2.3 ความเที่ยงตรงตามสภาพ (Concurrent Validity) เป็นคุณสมบัติของเครื่องมือที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานที่ใช้เป็นเกณฑ์ในขณะนั้นได้ โดยใช้การหาความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนที่ได้จากแบบทดสอบกับคะแนนจากผลการปฏิบัติงานในขณะนั้น

5. ผลการปฏิบัติงาน (Performance) คือ ผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากประสิทธิภาพและประสิทธิผลอันประกอบด้วยรายการประเมินดังต่อไปนี้

5.1 ผลงาน พิจารณาจากหัวข้อประเมินดังนี้

5.1.1 คุณภาพของผลงาน หมายถึง ผลงานที่สำเร็จตามเป้าหมายทั้งผลผลิตและผลลัพธ์ที่กำหนด ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความครบถ้วนสมบูรณ์ ใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า ตลอดจนความประณีตเรียบร้อยของผลงาน

5.1.2 ปริมาณงาน หมายถึง การมีผลผลิตตรงตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

5.1.3 เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ทันเวลา และสถานการณ์

5.2 พฤติกรรมในการทำงาน พิจารณาจากองค์ประกอบดังต่อไปนี้

5.2.1 การสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการสื่อสารสนทนาต่าง ๆ โดยสามารถแสดงความคิดหรือถ่ายทอดสิ่งที่ต้องการนำเสนอให้ผู้รับสารสามารถเข้าใจได้ตรงกัน รวมทั้งสามารถจับใจความสำคัญจากสิ่งที่ได้ฟังแล้วนำเสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2.2 ความละเอียดแม่นยำ หมายถึง ความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จครบถ้วน โดยมีกระบวนการตรวจสอบรายละเอียดของงานในทุกขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง เป็นลักษณะของการทำงานที่มุ่งเน้นความถูกต้อง แม่นยำอย่างครบถ้วน

5.2.3 การประสานงาน/มนุษยสัมพันธ์ หมายถึงการให้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกับผู้อื่นในทุกระดับ โดยมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และยอมรับในความแตกต่างระหว่างบุคคล เพื่อผลักดันให้การทำงานสามารถบรรลุผลตามที่ต้องการ

5.2.4 การคิดวิเคราะห์ หมายถึง ความสามารถในการรวบรวมข้อมูล หรือสถานการณ์ต่าง ๆ โดยสามารถระบุที่มา สาเหตุ ลำดับความสำคัญ การแยกแยะออกเป็นประเด็นต่าง ๆ รวมทั้งสามารถเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ เข้าด้วยกันเพื่อนำไปสู่ผลสรุปที่ถูกต้อง

5.2.5 การแก้ปัญหา หมายถึง ความสามารถในการหาข้อสรุปของข้อมูล หรือรูปแบบของปัญหา หรือสถานการณ์ต่าง ๆ พร้อมกับแสวงหาทางเลือกในการแก้ไขที่เหมาะสมโดยสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ทฤษฎี ประสบการณ์ รวมทั้งสามารถคิดป้องกันปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นได้

5.2.6 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความมุ่งมั่นตั้งใจและทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผลตามเป้าหมายพร้อมทั้งพยายามติดตามงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จทันตามเวลาที่กำหนด

5.2.7 การมุ่งความสำเร็จ หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความขยันขันแข็ง มีความมุ่งมั่นในการทำงาน และลงมือปฏิบัติจนงานบรรลุเป้าหมาย โดยมีความพยายามปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเพื่อให้ได้ผลงานในระดับมาตรฐาน หรือสูงกว่าระดับมาตรฐานทั้งในด้านปริมาณ คุณภาพ และการใช้เวลา

5.2.8 การให้บริการ หมายถึง ความพยายามในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ โดยบริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส อดทน มีการคาดคะเน เตรียมการล่วงหน้าเกี่ยวกับแนวทางในการสนองความต้องการหรือเตรียมพร้อมที่จะบริการผู้มาขอรับบริการ เพื่อให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการที่มอบให้

5.2.9 ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ความพยายามในการแสวงหา และปรับปรุงวิธีการทำงานใหม่ รวมถึงการเสนอแนวทางใหม่ ๆ ที่ได้จากการเรียนรู้ ประสบการณ์ ซึ่งมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติเพื่อพัฒนางานให้บรรลุผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

5.2.10 การควบคุมอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ รวมถึงสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นและมีการแสดงออกที่เหมาะสมในสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดมาก่อน