

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานขาย” มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ ประการแรก เพื่อศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของพนักงานขาย วัตถุประสงค์ประการที่สองคือ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ปัจจัยส่วนบุคคลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานขาย กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานขาย บริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่ง ในห้างสรรพสินค้า โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยพิจารณาจากการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ สหสัมพันธ์ และการถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานขายจำนวน 58 คน มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกแบบแสดงตัวและแบบประนีประนอมในระดับสูง บุคลิกภาพแบบเปิดรับสถานการณ์อยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวอยู่ในระดับต่ำ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน การทำนายความพึงพอใจพบว่า มีเพียงหนึ่งบุคลิกภาพที่สามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ คือบุคลิกภาพแบบประนีประนอม การวิจัยยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านระดับการศึกษาและสาขาวิชาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานในระดับที่แตกต่างกัน โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในงานมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนผู้ที่จบสาขาวิชาด้านการตลาดมีความพึงพอใจในงานมากกว่าผู้ที่จบสาขาอื่น ๆ

การศึกษา เสนอให้ใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพในด้านความประนีประนอม เป็นแนวทางในการคัดเลือกพนักงาน เนื่องจากสามารถทำนายระดับความพึงพอใจในงานได้นอกจากนั้นวางแผนการฝึกอบรม ที่พิจารณาจากลักษณะบุคลิกภาพและความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยพยายามลดบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว เพราะส่งผลในทางลบกับความพึงพอใจในงาน ขณะที่ต้องการหาทางเพิ่มบุคลิกภาพอีกสี่องค์ประกอบที่เหลือ อย่างไรก็ตามความสำเร็จดังกล่าวต้องการอยู่บนความเชื่อที่ว่า พนักงานทุกคนสามารถเปลี่ยนแปลงได้ และต้องปลูกฝังให้พนักงานรักงานที่ทำ มีทัศนคติเชิงบวก และทำให้พนักงานมั่นใจว่าจะเติบโตไปพร้อมกับองค์กร