

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์ประกอบการในดำเนินธุรกิจเพื่อประสบความสำเร็จนั้น จะต้องประกอบด้วย ที่ดิน ทุน แรงงาน และการจัดการ ถ้ามีการจัดสรรองค์ประกอบเหล่านี้ให้ดีที่สุด และเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์มากที่สุด จึงจะประสบความสำเร็จได้

หลักการทั่วไปอย่างหนึ่งของผู้ประกอบธุรกิจ และนักบริหารนิยมนำมาปฏิบัติอยู่เสมอ เพื่อความสำเร็จของบริษัทคือ ทำองค์ประกอบ 4 ส่วนเหล่านี้ให้ดีที่สุด จึงจะประสบความสำเร็จได้ แต่การทำให้ส่วนประกอบทั้งหมดนี้ให้ดีที่สุดหมายถึงอย่างไรนั้นไม่มีใครสามารถระบุได้ชัดเจน โดยเฉพาะองค์ประกอบด้านบุคลากร ที่ปัจจุบันถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญอย่างยิ่งของการดำเนินธุรกิจ

บุคลากรที่มีคุณสมบัติ หรือบุคลิกภาพตามที่องค์กรต้องการ สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายรวมขององค์กร ดังนั้นการจัดสรรหาบุคลากรมาปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพ จึงจำเป็นอย่างยิ่ง การที่องค์กรจะได้บุคคลที่มีประสิทธิภาพเข้ามาทำงานในองค์กรนั้น การสรรหา คัดเลือก เป็นส่วนสำคัญ และการที่องค์กรจะได้บุคคลที่มีประสิทธิภาพและมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับงานมากที่สุดมาทำงานในองค์กรได้นั้น มีวิธีการหลายประการ หนึ่งในวิธีการนั้นคือ การวัดบุคลิกภาพ โดยจากการสำรวจความคิดเห็นจากการสุ่มตัวอย่างพนักงานหญิงและชายในหลายองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน พบว่าร้อยละ 71 เห็นว่า “บุคลิกภาพ” เป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกที่ชี้ถึงคุณสมบัติโดยรวมของบุคคลที่องค์กรรับเข้าทำงาน (จรรยา ศรีฟ้า, 2546, น. 1) บุคลิกภาพจึงมีความสำคัญ ตั้งแต่ขั้นตอนคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงาน ดังนั้นนักจิตวิทยาจึงพยายามสร้างแบบวัดบุคลิกภาพที่ถูกต้อง แม่นยำ มีความเชื่อมั่น เทียบตรง และมีความเป็นมาตรฐาน โดยแบบวัดบุคลิกภาพที่เป็นที่นิยม และใช้กันอย่างแพร่หลายแบบหนึ่งคือ NEO-FFI ของคอสตาและแมคเคอร์ โดยแบ่งบุคลิกภาพเป็นห้าองค์ประกอบ คือ 1) บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว 2) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว 3) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ 4) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม 5) บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก

บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่ทำให้เรารู้จักคนใดคนหนึ่งในภาพรวมทั้งหมด บุคลิกภาพมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตมนุษย์ในสังคม ทั้งในด้านส่วนตัวและอาชีพการงาน บุคลิกภาพที่ดีเป็นที่ชื่นชอบของคนทั่วไป ทำให้สามารถสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ อย่างราบรื่น ส่งผลให้ประสบความสำเร็จในด้านต่าง ๆ ของชีวิตตามไปด้วย ความร่วมมือที่จะได้รับจากบุคคลอื่นก็มีมากและเมื่อบุคคลมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลที่แวดล้อม ได้รับความเชื่อถือจากบุคคลที่แวดล้อมเหล่านั้นก็ย่อมจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความเชื่อมั่นในตัวเอง เป็นสิ่งที่จะเสริมบุคลิกภาพของบุคคลอีกนัยหนึ่ง และพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ คนที่มีบุคลิกภาพดี มักจะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานอาชีพไปด้วย เพราะมีความมั่นใจและมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความก้าวหน้าในการงานอาชีพจึงเกิดขึ้นตามไปด้วย (กันยา สุวรรณแสง, 2533, น. 1) การที่องค์กรให้ความสำคัญกับบุคลิกภาพนั้น เพราะบุคลิกภาพมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการประกอบอาชีพของบุคคล หากบุคคลได้ทำงานที่เหมาะสมกับบุคลิกภาพของตนเองจะทำให้เกิดความสุขและความพึงพอใจในงาน ทำให้ประสิทธิภาพของงานเพิ่มขึ้น แต่หากลักษณะงานที่ทำไม่เหมาะสมกับบุคลิกภาพย่อมทำให้บุคคลเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน และจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงานลดลงไปด้วย ดังนั้นการศึกษาบุคลิกภาพจึงมีความจำเป็นและเป็นประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทำให้สามารถจัดสรรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงาน และยังเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคคลให้มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับงานที่ต้องปฏิบัติ (จรรยา ศรีฟ้า, 2546, น. 2)

นอกเหนือจากบุคลากรที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงานแล้ว ในส่วนขององค์กรเอง จะต้องตระหนักถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้งในส่วนของลักษณะงานที่มอบหมาย ค่าตอบแทน โอกาสในการก้าวหน้า การมีส่วนร่วม รูปแบบการปกครองของหัวหน้างาน รวมทั้งสภาพแวดล้อมในเรื่องเพื่อนร่วมงาน เพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี และทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในองค์กรมีความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรด้วย

องค์กรประกอบในการสร้างความพึงพอใจในงานของบุคคลที่ปฏิบัติงานให้กับองค์กร นอกเหนือจากการที่องค์กรจะต้องสร้างบรรยากาศ และสภาพแวดล้อมในการทำงานต่าง ๆ รวมทั้งการจัดลักษณะงานให้ องค์กรประกอบอีกประการหนึ่งของความพึงพอใจในงานคือ ความสามารถในการรับรู้ต่อสิ่งเร้าภายนอกในระดับที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับพื้นฐานเกี่ยวกับประสบการณ์ ทัศนคติ เจตคติของแต่ละบุคคล ซึ่งสิ่งเหล่านี้คือ บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล

Kelly Services ซึ่งเป็นผู้นำในการจัดหางานและเป็นบริษัทติดอันดับ Fortune 500 สํารวจพบว่าพนักงานไทยร้อยละ 54% มีความพึงพอใจหรือพึงพอใจมากกับงานในตำแหน่ง ปัจจุบันผู้บริหารคนไทยได้รับความชื่นชมจากพนักงาน โดยการให้คะแนนหัวหน้างานจากคะแนนเต็ม 10 พนักงานให้คะแนนแก่หัวหน้าของตนค่อนข้างสูงคือ 6.9 ซึ่งเปรียบเทียบกับพนักงานชาติอื่นที่ให้คะแนนหัวหน้างานของตนเฉลี่ย 6.7 ถึงแม้คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูงแต่ก็ยังคงแสดงให้เห็นว่ายังควรปรับปรุงเพิ่มเติม และพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างผู้บริหารและพนักงาน (ซินหัว-พีอาร์นิวสไวร์/เอเชียเน็ท, 2549)

จากการสำรวจ 869 มหาวิทยาลัย จากนักศึกษามากกว่า 50 สถาบันพบว่า ปัจจัยที่ช่วยกระตุ้นการทำงานคือ ความพอใจในงานที่ทำ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน การให้ความสำคัญกับเงินเดือน และการมีส่วนร่วมและสามารถยอมรับเงื่อนไขขององค์กร ปัจจัยอื่นที่มีผลกระทบต่อผลประโยชน์ของพนักงาน และขนาดขององค์กร จากการสำรวจ นักศึกษาปีสุดท้ายจาก 359 มหาวิทยาลัยพบว่า พบว่า 75% ต้องการงานในองค์กรขนาดใหญ่ที่มีพนักงานมากกว่า 1,000 คน และอีก 25% ต้องการงานกับบริษัทเล็ก ๆ ที่มีพนักงานน้อยกว่า 500 คน (ศูนย์รวมข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์, 2551)

แต่อย่างไรก็ดี บุคลิกภาพของบุคคลประกอบด้วยลักษณะต่าง ๆ ทั้งลักษณะภายนอกและภายในของตัวบุคคลประสมประสานกัน ทำให้บุคลิกภาพของบุคคลเป็นสิ่งที่มีความชอบเขตกว้างขวาง จากความสำคัญของบุคลิกภาพและความพึงพอใจในงาน ดังที่กล่าวไว้ข้างต้น และสภาพการแข่งขันรุนแรงในปัจจุบัน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจว่าบุคลิกภาพมีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานชายของบริษัทแห่งหนึ่งหรือไม่ จึงทำการศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานชาย” เพื่อที่จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารและส่วนงานทรัพยากรบุคคล ต่อการนำไปพัฒนา และเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ตลอดจนการสรรหา หรือการพัฒนาบุคลิกภาพพนักงาน เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) ของพนักงานชาย
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานของพนักงานชายและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

## ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดขอบเขตการศึกษา ออกเป็น 2 ส่วน คือ

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานชาย โดยกำหนดให้บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ “The Big Five” ตามแนวคิดของ Costa and McCrae (1992, อ้างถึงใน เสาวรส อรุณคง, 2550, น. 10) เป็นตัวแปรต้น และความพึงพอใจตามแนวคิดของ Luthans (1992, อ้างถึงใน เพ็ญภา หิรัญรัตนพงศ์, 2550, น. 32) เป็นตัวแปรตาม

### ขอบเขตด้านประชากร

ศึกษาพนักงานชายทั้งหมด จำนวน 58 คน ในห้างสรรพสินค้าบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 24 พฤศจิกายน 2552)

### คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา

พนักงานชาย (Sales representatives) หมายถึง พนักงานจำหน่ายแว่นตา มีหน้าที่นำเสนอและให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์แว่น

บุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) ของ คอสตาและแมคครี ซึ่งจำแนกเป็น บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความพึงพอใจในงานของลูกาน ซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยด้านตัวงาน (Work Itself) ความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทน (Pay) ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น (Promotion Opportunity) ความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างาน (Supervisor) ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-Worker)

บุคลิกภาพแบบหวุ่นไหว (neuroticism) หมายถึง บุคคลที่มีความวิตกกังวล (anxiety) มีความโกรธเคืองก้าวร้าว (angry hostility) มีความรู้สึกซึมเศร้า (depression) มีการคำนึงถึงแต่ตนเอง (self-consciousness) มีแรงกระตุ้นในตนเองสูง (impulsiveness) และมีอารมณ์เปราะบาง (vulnerability)

บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (extraversion) หมายถึง บุคคลที่เป็นผู้มีความอบอุ่น (warmth) ชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (gregariousness) มีการแสดงออกแบบตรงไปตรงมา (assertiveness) ชอบทำกิจกรรม (activity) ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (excitement seeking) และมีอารมณ์ทางบวก (positive emotions)

บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (openness to experience) หมายถึง บุคคลที่มีความช่างฝัน (fantasy) มีความสุนทรีย์ (aesthetics) มีการเปิดเผยความรู้สึก (feelings) มีการปฏิบัติตัว (actions) มีความคิด (ideas) และมีการยอมรับค่านิยม (values)

บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (agreeableness) หมายถึง บุคคลที่มีความไว้วางใจผู้อื่น (trust) มีความตรงไปตรงมา (straight forwardness) มีความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (altruism) ยอมตามผู้อื่น (compliance) มีความสุภาพ (modesty) และมีจิตใจอ่อนโยน (tender-mindedness)

บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (conscientiousness) หมายถึง บุคคลที่มีศักยภาพ (competence) มีความเป็นระเบียบ (order) มีความรับผิดชอบในหน้าที่ (dutifulness) มีความต้องการไฝ่สัมฤทธิ์ (achievement striving) มีวินัยในตนเอง (self-discipline) และมีความคิดที่สามารถปฏิบัติได้ (deliberation)