

บทที่ 4

ผลการศึกษาและการอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานขาย” ผู้ศึกษาได้ศึกษากับบุคคลที่ปฏิบัติงานเป็นพนักงานขายของบริษัทแห่งหนึ่งจำนวนทั้งสิ้น 58 คน โดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้มาทำวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัย การนำเสนอออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความพึงพอใจในงานของพนักงานขาย

ส่วนที่ 2 ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานของพนักงานขายจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความพึงพอใจในงาน

ส่วนที่ 4 การคัดเลือกบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบเพื่อทำนายความพึงพอใจในงานโดยการวิเคราะห์เพิ่มเติม เพื่อสรุปผลว่าองค์ประกอบบุคลิกภาพใดบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานขาย และสามารถนำไปทำนายระดับความพึงพอใจในงานได้ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression)

ส่วนที่ 5 การอภิปรายผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความพึงพอใจในงานของพนักงานขาย

ลักษณะส่วนบุคคล

ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอข้อมูลทั่วไปของพนักงานขาย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ด้านการขาย การฝึกอบรม การได้รับรางวัลนักศึกษาดีเด่น ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.1
ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานงานขาย

(N=58)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความถี่	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	10	17.2
หญิง	48	82.8
รวม	58	100.0
อายุ		
20-30 ปี	27	46.6
30 ปีขึ้นไป	31	53.4
รวม	58	100.0
ระดับการศึกษา		
ม.3-ม.6	30	51.7
ปวช.-ปวส.	12	20.7
ปริญญาตรี	16	27.6
สูงกว่าปริญญาตรี		
รวม	58	100.0
สาขาวิชาที่จบการศึกษา		
การตลาด	11	19
อื่น ๆ	47	81
รวม	58	100.0
สถานภาพสมรส		
โสด	28	48.3
เคยผ่านการสมรส	30	51.7
รวม	58	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

(N=58)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความถี่	ร้อยละ
มีประสบการณ์ด้านการขาย		
ต่ำกว่า 5 ปี	18	31.0
5-10 ปี	29	50.0
มากกว่า 10 ปี	11	19.0
รวม	58	100.0
การได้รับการฝึกอบรมด้านการขาย		
ไม่เคยได้รับการฝึกอบรม	8	13.8
เคยได้รับการฝึกอบรม	50	86.2
รวม	58	100
ได้รับรางวัลนักขายดีเด่น		
ไม่เคยได้รับรางวัล	38	65.5
เคยได้รับรางวัล	20	34.5
รวม	58	100

จากตารางที่ 4.1 แสดงการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า

1. เพศ กลุ่มประชากรเพศชายจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 เพศหญิงจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 82.8
2. อายุ กลุ่มประชากรส่วนมากมีอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 53.4 และกลุ่มที่มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6
3. ระดับการศึกษา กลุ่มประชากรส่วนมากมีระดับการศึกษา ม.3-ม.6 จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมามีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด มีระดับการศึกษา ปวช.-ปวส. จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7

4. สาขาวิชาที่จบการศึกษา กลุ่มประชากรส่วนมากจบการศึกษาสาขาอื่น ๆ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 81 ส่วนสาขาที่จบการศึกษาด้านการตลาดมีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 19

5. สถานภาพสมรส กลุ่มประชากรส่วนมากมีสถานภาพเคยผ่านการสมรส จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 และมีสถานภาพโสด จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3

6. ประสบการณ์ด้านการขาย กลุ่มประชากรส่วนมากมีประสบการณ์ด้านการขาย 5-10 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมามีประสบการณ์ด้านการขายน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดมีประสบการณ์ด้านการขายมากกว่า 10 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0

7. การได้รับการฝึกอบรมด้านการขาย กลุ่มประชากรส่วนมากเคยได้รับการฝึกอบรม จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 86.2 ส่วนกลุ่มประชากรที่ไม่เคยได้รับการฝึกอบรมมีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8

8. การได้รับรางวัลนักขายดีเด่น กลุ่มประชากรส่วนมากไม่เคยได้รับรางวัลนักขายดีเด่น จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 ส่วนที่เคยได้รับรางวัลมีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอระดับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของพนักงานขาย ได้แก่ แบบหวั่นไหว แบบแสดงตัว แบบเปิดรับประสบการณ์ แบบประนีประนอม แบบมีจิตสำนึก ผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

ตารางที่ 4.2
ระดับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของพนักงานขาย

บุคลิกภาพ	จำแนกกลุ่ม ตามช่วงคะแนน (คน)			ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	ต่ำ 1.00-2.60	ปานกลาง 2.61-3.40	สูง 3.41-5.00		
แบบห้วนไหว	32 คน 55.2%	19 คน 32.8%	7 คน 12.1%	2.58 (ระดับต่ำ)	0.670
แบบแสดงตัว	1 คน 1.7%	9 คน 15.5%	48 คน 82.8%	3.83 (ระดับสูง)	0.520
แบบเปิดรับ ประสบการณ์	3 คน 5.2%	41 คน 70.7%	14 คน 24.1%	3.15 (ระดับ ปานกลาง)	0.431
แบบประนีประนอม	-	10 คน 17.2%	48 คน 82.8%	3.80 (ระดับสูง)	0.448
แบบมีจิตสำนึก	-	8 คน 13.8%	50 คน 86.2%	3.90 (ระดับสูง)	0.460

จากตารางที่ 4.2 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและการแจกแจงคะแนนบุคลิกภาพ แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ (เกณฑ์ 1.00-2.60) ระดับปานกลาง (เกณฑ์ 2.61-3.40) และระดับสูง (เกณฑ์ 3.41-5.00) พบว่ากลุ่มประชากรมีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก แบบแสดงตัว และแบบประนีประนอม ระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 3.83 และ 3.8 ตามลำดับ มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับสถานการณ์ ระดับปานกลางค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 และบุคลิกภาพแบบห้วนไหว ระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. บุคลิกภาพแบบห้วนไหว กลุ่มประชากรมีคะแนนระดับสูงจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 ระดับปานกลางจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 และระดับต่ำจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2

2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว กลุ่มประชากรมีคะแนนระดับสูงจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 82.8 ระดับปานกลางจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และระดับต่ำจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับสถานการณ์ กลุ่มประชากรมีคะแนนระดับสูงจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 ระดับปานกลางจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 70.7 และระดับต่ำจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2

4. บุคลิกภาพแบบประนีประนอม กลุ่มประชากรมีคะแนนระดับสูงจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 82.8 และระดับปานกลางจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2

5. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก กลุ่มประชากรมีคะแนนระดับสูงจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 86.2 และระดับปานกลางจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8

ความพึงพอใจในงาน

ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานชาย ได้แก่ ด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

ตารางที่ 4.3

ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานชาย

(N=58)

ความพึงพอใจในงาน	จำแนกกลุ่ม ตามช่วงคะแนน (คน)			ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	ต่ำ 1.00-2.60	ปานกลาง 2.61-3.40	สูง 3.41-5.00		
ด้านตัวงาน	-	6 คน 10.3%	52 คน 89.7%	4.31 (ระดับสูง)	0.572
ด้านค่าตอบแทน	13 คน 22.4%	22 คน 37.9%	23 คน 39.7%	3.22 (ระดับปานกลาง)	0.806

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

(N=58)

ความพึงพอใจในงาน	จำแนกกลุ่ม ตามช่วงคะแนน (คน)			ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	ต่ำ 1.00-2.60	ปานกลาง 2.61-3.40	สูง 3.41-5.00		
ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น	12 คน 20.7%	22 คน 37.9%	24 คน 41.4%	3.08 (ระดับปานกลาง)	0.839
ด้านหัวหน้างาน	1 คน 1.7%	17 คน 29.3%	40 คน 69.0%	3.96 (ระดับสูง)	0.758
ด้านเพื่อนร่วมงาน	3 คน 5.2%	13 คน 22.4%	42 คน 72.4%	4.01 (ระดับสูง)	0.758
รวมทุกด้าน	6 คน 10%	16 คน 28%	36 คน 62%	3.72 (ระดับสูง)	0.887

จากตารางที่ 4.3 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและการแจกแจงคะแนนความพึงพอใจในงาน แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ (เกณฑ์ 1.00-2.60) ระดับปานกลาง (เกณฑ์ 2.61-3.40) และระดับสูง (เกณฑ์ 3.41-5.00) พบว่า กลุ่มประชากรมีความพึงพอใจในงานด้านตัวงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านหัวหน้างานระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31, 4.01 และ 3.96 ตามลำดับ ส่วนด้านค่าตอบแทน และโอกาสในการเลื่อนขั้นระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 และ 3.08 ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านตัวงาน กลุ่มประชากรมีคะแนนระดับสูงจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 89.7 และระดับปานกลางจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3

2. ด้านค่าตอบแทน กลุ่มประชากรมีคะแนนระดับสูงจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 ระดับปานกลางจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 และระดับต่ำจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4

3. ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น กลุ่มประชากรมีคะแนนระดับสูงจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 ระดับปานกลางจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 และระดับต่ำจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7

4. ด้านหัวหน้างาน กลุ่มประชากรมีคะแนนระดับสูงจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 69 ระดับปานกลางจำนวน 17คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 และระดับต่ำจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

5. ด้านเพื่อนร่วมงาน กลุ่มประชากรมีคะแนนระดับสูงจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 72.4 ระดับปานกลางจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 และระดับต่ำจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2

และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานโดยรวม กลุ่มประชากรมีคะแนนระดับสูงจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 62 ระดับปานกลางจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 28 และระดับต่ำจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10

บุคลิกภาพและความพึงพอใจรายการกรณี

การศึกษาคั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์เป็นรายการกรณี รายละเอียดตามภาคผนวก ค ตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามบุคคลที่ 1 จากกราฟพบว่า บุคคลที่ 1 มีบุคลิกภาพแบบหัวนั้ไหวสูงมากกว่าค่าเฉลี่ยทั้ง 58 คน จากการวิเคราะห์รายบุคคลนี้สามารถนำไปสู่การแก้ไข หากบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบหัวนั้ไหวสูง จะทำให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมลดลง ซึ่งสามารถเป็นประโยชน์ในการนำไปต่อยอดในการวิเคราะห์แก้ไขให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นได้ต่อไป

ตัวอย่างจากการวิเคราะห์โดยกลับไปดูข้อมูลในแบบสอบถามรายบุคคลพบว่าผู้ที่เคยได้รับรางวัลนั้กชายดีเด่น ซึ่งมีจำนวน 20 คน โดยจำแนกตามลักษณะบุคลิกภาพทำนองประกอบดังแสดงในตารางนี้

ตารางที่ 4.4

ลักษณะบุคลิกภาพของผู้ที่เคยได้รับรางวัลนักชายดีเด่นรายการนี้

บุคคลลำดับ ที่	แบบ ห้วนไหว	แบบ แสดงตน	แบบ เปิดรับ ประสบการณ์	แบบ ประนีประนอม	แบบ มีจิตสำนึก
1	3.50	3.33	2.92	3.42	3.25
2	1.92	3.67	2.58	3.83	4.33
3	2.42	3.50	2.83	3.50	3.67
4	3.00	3.08	3.08	3.17	3.42
12	2.08	3.92	3.08	4.17	4.00
13	1.33	4.50	4.00	4.67	4.58
14	1.75	4.00	2.83	3.42	4.25
18	2.50	5.00	3.83	4.83	4.67
19	2.00	4.67	3.67	3.67	4.67
21	1.67	5.00	3.33	4.33	4.00
23	2.08	4.00	3.42	4.17	3.83
25	2.92	3.33	2.83	3.75	4.08
30	2.00	4.33	3.50	3.50	3.33
32	2.17	4.92	3.08	4.42	4.67
36	3.08	4.00	3.33	2.83	3.75
37	2.83	4.08	2.75	3.50	4.33
45	3.42	3.33	2.75	3.58	3.58
50	2.00	4.00	3.00	4.00	3.33
53	3.58	3.75	3.08	3.25	4.08
57	2.08	3.92	3.67	4.58	4.58
รวมทุกด้าน	2.42	4.02	3.18	3.83	4.02

จากตารางที่ 4.4 พบว่าคนที่เคยได้รับรางวัลนักขายดีเด่นจะพบว่า มีลักษณะบุคลิกแบบมีจิตสำนึก แบบแสดงตนสูง และแบบประนีประนอมสูง มีระดับคะแนนที่สูง อาจอธิบายได้ว่าคนที่ได้รับรางวัลมีลักษณะเป็นบุคคลที่มีศักยภาพ มีความเป็นระเบียบ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ มีความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ มีวินัยในตนเอง และมีความคิดที่สามารถปฏิบัติได้ ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของบุคลิกภาพแบบมีจิต และมีลักษณะเป็นผู้มีความอบอุ่น ชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น มีการแสดงออกแบบตรงไปตรงมา ชอบทำกิจกรรม ชอบแสวงหาความตื่นเต้น และมีอารมณ์ทางบวก ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของบุคลิกภาพแบบแสดงตัว และมีลักษณะเป็น บุคคลที่มีความไว้วางใจผู้อื่น มีความตรงไปตรงมา มีความรู้สึกเอื้อเฟื้อ ยอมตามผู้อื่น มีความสุภาพ และมีจิตใจอ่อนโยน ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของบุคลิกภาพแบบประนีประนอม

ส่วนที่ 2 ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานของพนักงานขายจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้วิจัยได้หาค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปร เพื่อเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในงาน โดยกำหนดค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ 0.25

ตารางที่ 4.5

ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานของพนักงานขายจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจในงาน			
	จำนวนประชากร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลค่า
เพศ				
ชาย	10	3.66	0.623	ไม่แตกต่าง
หญิง	48	3.73	0.521	
ผลต่าง		0.07	0.102	

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจในงาน			
	จำนวนประชากร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลค่า
อายุ				
20-30 ปี	27	3.65	0.507	ไม่แตกต่าง
30 ปีขึ้นไป	31	3.77	0.564	
ผลต่าง		0.12	0.057	
ระดับการศึกษา				
ต่ำกว่าป.ตรี	42	3.79	0.567	แตกต่าง
ป.ตรีขึ้นไป	16	3.54	0.417	
ผลต่าง		0.25	0.150	
สาขาวิชาที่จบการศึกษา				
การตลาด	11	3.99	0.423	แตกต่าง
อื่น ๆ	47	3.65	0.542	
ผลต่าง		0.34	0.121	
สถานภาพสมรส				
โสด	28	3.66	0.481	ไม่แตกต่าง
เคยผ่านการสมรส	30	3.75	0.589	
ผลต่าง		0.09	0.108	
มีประสบการณ์ด้านการขาย				
ต่ำกว่า 5 ปี	24	3.61	0.538	ไม่แตกต่าง
ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป	34	3.79	0.531	
ผลต่าง		0.18	0.008	

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจในงาน			
	จำนวนประชากร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลค่า
การได้รับการฝึกอบรมด้านการขาย				
ไม่เคยได้รับการฝึกอบรม	8	3.65	0.551	ไม่แตกต่าง
เคยได้รับการฝึกอบรม	50	3.73	0.538	
ผลต่าง		0.08	0.013	
ได้รับรางวัลพนักงานดีเด่น				
ไม่เคยได้รับรางวัล	38	3.68	0.473	ไม่แตกต่าง
เคยได้รับรางวัล	20	3.79	0.643	
ผลต่าง		0.11	0.170	

จากตารางที่ 4.5 เมื่อพิจารณา ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในงานของพนักงานขาย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ด้านการขาย การได้รับการฝึกอบรมด้านการขาย และการได้รับรางวัลพนักงานดีเด่น ผลการวิเคราะห์พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ด้านการขาย การได้รับการฝึกอบรมด้านการขาย และการได้รับรางวัลพนักงานดีเด่น มีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษา และสาขาวิชาที่จบการศึกษา มีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานขาย

ส่วนที่ 3 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กับความพึงพอใจในงาน

ในส่วนนี้เป็นการทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ได้แก่ แบบหวั่นไหว แบบแสดงตัว แบบเปิดรับประสบการณ์ แบบประนีประนอม แบบมีจิตสำนึก กับความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความพึงพอใจในงาน โดยรวมพบว่า

1. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานโดยรวมเท่ากับ -.328
2. บุคลิกภาพแบบประนีประนอม แบบแสดงตัว แบบเปิดรับสถานการณ์และแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม เท่ากับ .422, .399, .311 และ .282 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กับความพึงพอใจในงาน

บุคลิกภาพห้า องค์ประกอบ	ความพึงพอใจในงาน					รวมทุก ด้าน
	ตัวงาน	ค่าตอบแทน	โอกาสใน การเลื่อน ขั้น	หัวหน้า งาน	เพื่อน ร่วมงาน	
หวั่นไหว	-.424** (.001)	-.194 (.144)	-.134 (.315)	-.266* (.044)	-.219 (.098)	-.328* (.012)
แสดงตัว	.486** (.000)	.075 (.576)	.051 (.703)	.507** (.000)	.399** (.002)	.399** (.002)

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	ความพึงพอใจในงาน					รวมทุกด้าน
	ตัวงาน	ค่าตอบแทน	โอกาสในการเลื่อนขั้น	หัวหน้างาน	เพื่อนร่วมงาน	
เปิดรับประสบการณ์ด้าน	.316* (.016)	.087 (.516)	.081 (.547)	.370** (.004)	.310* (.018)	.311* (.017)
ประนีประนอม	.428** (.001)	.086 (.520)	.230 (.083)	.336** (.010)	.485** (.000)	.422** (.001)
มีจิตสำนึก	.477** (.000)	.106 (.428)	.140 (.293)	.147 (.272)	.223 (.093)	.282* (.032)

* $p < .05$, ** $p < .01$ ตัวเลขในวงเล็บแสดงค่า p-value

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความพึงพอใจในงานโดยรวมพบว่า

1. บุคลิกภาพแบบหัวรั้นใหม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานโดยรวมเท่ากับ $-.328$ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $.05$
2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัวและแบบประนีประนอม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม เท่ากับ $.399$ และ $.422$ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $.01$
3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับสถานการณ์และแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม เท่ากับ $.311$ และ $.282$ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $.05$

เมื่อพิจารณาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความพึงพอใจในงานแต่ละด้าน พบว่า

1. บุคลิกภาพแบบหัวรั้นใหม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานด้านตัวงาน เท่ากับ $-.424$ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $.01$ และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างาน เท่ากับ $-.266$ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $.05$

2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างาน ด้านตัวงาน และด้านเพื่อนร่วมงาน เท่ากับ .507, .486 และ .399 ตามลำดับที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับสถานการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานด้านตัวงาน และด้านเพื่อนร่วมงาน เท่ากับ .316 และ .310 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างาน เท่ากับ .370 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

4. บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านตัวงาน และด้านหัวหน้างาน เท่ากับ .485, .428 และ .336 ตามลำดับที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

5. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานด้านตัวงาน เท่ากับ .477 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จะเห็นได้ว่า บุคลิกภาพแบบหัวน้ใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ส่วนบุคลิกภาพแบบแสดงตัว และแบบประนีประนอม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ส่วนบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ แบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติที่ 2.1-2.5 แต่ยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2.1-2.5 สรุปได้ว่า

1. บุคลิกภาพแบบหัวน้ใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน
2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน
3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับสถานการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน
4. บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน
5. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

ส่วนที่ 4 การคัดเลือกบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ เพื่อทำนายความพึงพอใจในงาน

ในส่วนนี้เป็นการทดสอบเพื่อสรุปผลว่าองค์ประกอบบุคลิกภาพใดบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานชาย และสามารถนำไปทำนายระดับความพึงพอใจในงานได้ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression)

การสร้างสมการทำนายความพึงพอใจในงาน โดยมีตัวแปรต้น คือ องค์ประกอบของบุคลิกภาพทั้งห้าแบบ ว่ามีองค์ประกอบใดจะสามารถทำนายระดับความพึงพอใจในงานได้ เมื่อนำตัวแปรบุคลิกภาพทั้ง 5 องค์ประกอบ เข้าสู่การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน เพื่อพยากรณ์ความพึงพอใจในงาน พบว่ามีบุคลิกภาพเพียงหนึ่งองค์ประกอบที่สามารถใช้พยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้ กล่าวคือ องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบประนีประนอม อธิบายการเปลี่ยนแปลงของคะแนนความพึงพอใจในงานของพนักงานชายได้ร้อยละ 17.8 ทั้งนี้มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .504 หมายความว่า การเพิ่มคะแนนบุคลิกภาพด้านประนีประนอมเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้คะแนนความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น .504 คะแนน ทั้งนี้โดยมีค่าคงที่ประจำสมการเท่ากับ 1.799 ดังนั้นจึงสามารถเขียนสมการการทำนายได้ดังนี้

$$\text{ความพึงพอใจในงาน} = 1.799 + .504 (\text{บุคลิกภาพแบบประนีประนอม})$$

ตารางที่ 4.7

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอนสำหรับ
ทำนายความพึงพอใจในงาน

บุคลิกภาพ	สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ					Unstd.Coeff.		ค่า t	Sig-t
	R	R ²	Ad. R ²	F	Err	B	SE B		
(ค่าคงที่)						1.799	.555	3.243	.002*
ประนีประนอม	.422	.178	.163	12.113	.489	.504	.145	3.480	.001*

* p < .05

ส่วนที่ 5 การอภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษา มีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญของความพึงพอใจในงานของพนักงานชายที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา และสาขาวิชาที่จบการศึกษา

ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จริยา ศรีฟ้า (2546, น. 47) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความพึงพอใจในงานของหน่วยงานราชการกองคลังแห่งหนึ่ง พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปและต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัย ผู้วิจัยคิดว่าอาจเป็นเพราะหน่วยงานราชการกองคลังที่ทำการศึกษานี้มีกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปจำนวนมาก ซึ่งแตกต่างกลุ่มตัวอย่างของผู้วิจัยซึ่งมีกลุ่มประชากรที่มีระดับการศึกษาสูงจำนวนน้อยกว่าการศึกษาต่ำ จึงส่งผลให้เกิดช่องว่างของความแตกต่างทางด้านการศึกษาเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานราชการกองคลัง ผลของความพึงพอใจในงานทางด้านการศึกษาจึงแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธิธาร์ตน์ จารุวัต (2546 , น. 64) พบว่าระดับการศึกษาของตัวแทนประกันชีวิต ที่แตกต่างกันมีผลทำให้ค่านิยมในการทำงานแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวนมากกว่าระดับสูงกว่าปริญญาตรี ฉะนั้นความแตกต่างทางด้านระดับการศึกษาจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานก็ต่อเมื่อกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามีการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรี

ทั้งนี้ผู้วิจัยคิดว่าอาจเป็นเพราะอาชีพพนักงานขายแวนตา ซึ่งเป็นงานลักษณะหนึ่งที่ไม่จำเป็นต้องมีความรู้จากระดับการศึกษาระดับสูง แต่มีสิ่งที่สำคัญยิ่งกว่า คือ สาขาวิชาที่จบการศึกษา เนื่องจากการศึกษาทางด้านการตลาดเป็นการเรียนการสอนทางด้านนี้โดยตรง จึงสามารถนำความรู้มาทำงานได้ตรงสายงาน และสิ่งที่ขาดไม่ได้คือ ทักษะการขาย และความรู้เกี่ยวกับสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ต้องการเสนอขายให้แก่ลูกค้า ซึ่งความรู้เหล่านี้สามารถที่จะหาได้จากการเข้ารับการอบรม อย่างสม่ำเสมอจากเจ้าหน้าที่ขององค์กรต้นสังกัด จึงเป็นไปได้ว่าผู้ที่ไม่ได้จบการศึกษาระดับสูงแต่มีความอดทน พยายามพัฒนาทักษะการขายและความรู้ความสามารถอย่างสม่ำเสมอก็สามารถที่จะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างไปจากผู้ที่จบการศึกษาระดับสูง จากการศึกษพบว่า

เพศ พนักงานขายทั้งชายและหญิง มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ในทุก ๆ ด้าน คือ ด้านตัวงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น ด้านหัวหน้างาน และด้านเพื่อนร่วมงาน และจากการศึกษา ไม่พบว่ามี ความแตกต่างในเรื่องความพึงพอใจในงาน ระหว่างพนักงานขายชายและพนักงานขายหญิง ผู้วิจัยมีความเห็นว่าสาเหตุที่ทำให้เพศไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องความพึงพอใจในงานนั้น เนื่องจากลักษณะงานที่พนักงานต้องปฏิบัติอยู่เป็นประจำเป็นตัวหล่อหลอมให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ การที่พนักงานต้องปฏิบัติงานที่มีลักษณะเป็นการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งโดยทั่วไปแล้วก็มีสภาพการทำงานที่เหมือนกัน ปัญหาที่พบในการทำงานก็เป็นปัญหาที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ไม่แตกต่างกันมากนัก

การที่พนักงานต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม ต้องปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานเดียวกัน และต้องอยู่ภายใต้ระบบการทำงานเดียวกัน อาจเป็นตัวหล่อหลอมให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และความพึงพอใจในงานของตนให้คล้ายคลึงกันได้ นอกจากนี้ในปัจจุบัน หญิง-ชายมีโอกาสดำเนินการศึกษาและการทำงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงไม่พบความแตกต่างในเรื่องความพึงพอใจในงาน

อายุ พนักงานชายที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ในทุก ๆ ด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของโสภา เกริกไกรกุล (2538) ที่พบว่า แพทย์ที่มีอายุต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน อาจอธิบายได้ว่ากลุ่มประชากรในการศึกษานี้ พบว่า พนักงานอยู่ในช่วงวัยทำงาน ปฏิบัติงานที่มีลักษณะเป็นการให้บริการ ทำงานอยู่ในประเภทร้านค้าที่เหมือนกัน มีสภาพแวดล้อม มีวัฒนธรรมและนโยบายการบริหารทางธุรกิจเดียวกัน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นส่วนประกอบที่ทำให้ปัจจัยด้านอายุของพนักงานไม่ทำให้เกิดความแตกต่างในเรื่องของความพึงพอใจในงาน

ระดับการศึกษา พนักงานที่มีระดับศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน อาจอธิบายได้ว่าพนักงานที่จบการศึกษามากกว่าปริญญาตรี มีโอกาสในการหางานที่มีรายได้สูงได้ยากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งพนักงานเหล่านี้มีโอกาสได้รับประสบการณ์ใหม่ ๆ นอกเหนือจากประสบการณ์ในที่ทำงาน มีการพบปะผู้คนจากหลากหลายสาขาอาชีพ ทำให้พนักงานที่มีโอกาสได้ศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีสังคมที่กว้างขึ้น จึงทำให้มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าคนที่จบการศึกษามากกว่าปริญญาตรี

สาขาวิชาที่จบการศึกษา พนักงานที่จบการศึกษาสาขาการตลาดกับสาขาอื่น ๆ มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน อาจอธิบายได้ว่าพนักงานที่จบการศึกษาด้านการตลาด มีการเรียนรู้ที่มีความสอดคล้องทางด้านการขาย เมื่อทำงานด้านการขายจึงเกิดความพึงพอใจในงานมากกว่าคนที่จบทางด้านอื่น ๆ

สถานภาพสมรส พนักงานชายที่มีสถานภาพโสดกับสถานภาพเคยผ่านการสมรส มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน อาจอธิบายได้ว่าพนักงานทั้ง 2 กลุ่ม มีลักษณะการทำงาน เงื่อนไขการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมือนกัน ปัญหาที่พบในการทำงานก็คล้ายกัน ประกอบกับเมื่อพนักงานได้มีการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม มีการสื่อสาร ถ่ายทอด และให้ความช่วยเหลือสนับสนุนกันภายในกลุ่ม จึงทำให้พนักงานชายมีความพึงพอใจที่คล้ายคลึงกันได้ ทำให้สถานภาพไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

ประสบการณ์ด้านการขาย ผลการวิจัยพบว่าพนักงานขายที่มีประสบการณ์ด้านการขายต่างกัน จะมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน อาจอธิบายได้ว่า ในการทำงานของพนักงานขาย จะมีลักษณะการทำงานเป็นทีม ทำให้พนักงานได้ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีโอกาสพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์การทำงานร่วมกัน มีการสอนงานกันในกลุ่ม เกิดการเรียนรู้และเลียนแบบพฤติกรรมในการทำงาน เป็นเหตุให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่คล้ายคลึงกันได้ ดังนั้น จึงไม่พบความแตกต่างของความพึงพอใจในงาน ในกลุ่มพนักงานขายที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน

การฝึกอบรมด้านการขาย พนักงานขายที่ได้รับการฝึกอบรมกับไม่เคยได้รับการฝึกอบรม มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน อาจอธิบายได้ว่าการทำงานเป็นพนักงานขายที่บริษัทแห่งนี้ ต้องใช้ความชำนาญ ได้แก่ ความรู้ทางด้านผลิตภัณฑ์ ความรู้ทางการขาย หากมีความรู้ทางการขายแต่ขาดความรู้ทางด้านผลิตภัณฑ์ จะไม่สามารถทำงานเป็นพนักงานขายได้ ดังนั้นการได้รับการฝึกอบรมกับไม่เคยได้รับการฝึกอบรม มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

การได้รับรางวัลนักขายดีเด่น พนักงานขายที่ได้รับรางวัลกับไม่เคยได้รับรางวัล มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากว่าการได้รับรางวัลนั้นไม่ได้รับผลประโยชน์ที่เพิ่มมากขึ้น ได้รับเพียงใบประกาศเกียรติคุณแผ่นเดียว จึงไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงานจนเห็นถึงความแตกต่าง

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

จากการศึกษาพบว่าบุคลิกภาพแบบหัวน้ใหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของคอสตาและแมคเคอร์ ที่พบว่าคนที่มีบุคลิกภาพแบบหัวน้ใหวต่ำ บุคลิกภาพแบบแสดงตัวและบุคลิกภาพแบบเปิดรับสถานการณ์สูงจะมีแนวโน้มมีวิธีการรับมือกับปัญหาหรือความเสี่ยงรอบ ๆ ตัวได้ดี และ Affeck and Tennen (1996, อ้างถึงใน ศศิวิมล อุปนายไชย, 2551, น. 141) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า คนที่มีบุคลิกภาพแบบหัวน้ใหว มีสามารถมองเห็นข้อดีจากสถานการณ์อันเลวร้าย แต่คนที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวและบุคลิกภาพแบบเปิดรับสถานการณ์จะมีแนวโน้มมองเห็นข้อดีจากสถานการณ์เลวร้ายและสามารถรับมือกับความท้าทายที่เกิดจากสถานการณ์ที่เลวร้ายได้ดีกว่า นอกจากนี้เราจะเห็นได้ว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบหัวน้ใหวสูง จะมีลักษณะกังวลใจ โกรธง่าย เกิดความท้อแท้ รับมือกับความเครียด

ความกดดันได้ยาก ถูกกระตุ้นได้ง่าย การตอบสนองต่อสิ่งเร้าของแต่ละบุคคล ว่าสิ่งเร้าปริมาณ หรือความเข้มเพียงใดที่จะให้บุคคลแสดงอารมณ์ทางลบออกมา ซึ่งมีลักษณะย่อยคือ ความวิตกกังวล แนวโน้มการตื่นกลัว ตึงเครียด การแสดงอารมณ์โกรธ แนวโน้มความรู้สึกผิด เศร้า ลึ้นหวัง รู้สึกกังวลกับการเข้าสังคมไม่สามารถควบคุมแรงกระตุ้นหรือความต้องการของตนเอง และยังทำให้การสร้างความพึงพอใจในงานยากลำบากได้ ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบหัวนโหวสูง จะมีลักษณะวิตกกังวลตื่นกลัวง่าย เกิดภาวะตึงเครียด รู้สึกผิด หมดหวัง ทำให้ความพึงพอใจในงานลดลง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการวิเคราะห์ของจุง (Jung's Analytic Theory) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (2553) จุง (Carl G.Jung) เป็นจิตแพทย์ชาวสวิส เขามีความเชื่อว่า บุคลิกภาพของคนเราซึ่งแต่ละคนมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวนั้น มีการสะสมต่อเนื่องมาตลอดนับแต่เริ่มมีชีวิต แต่เขาไม่ผู้จะให้ความสำคัญกับเรื่องเพศและอดีตที่ฝังใจ เขาเน้นความสำคัญที่ประสบการณ์จากการดำเนินชีวิตของคนเรา โดยเห็นว่ามีส่วนสร้างสมบุคคลมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว บุคลิกภาพของบุคคลมีเป็น 2 แบบ แต่ละแบบเหมาะสมกับงานต่าง ๆ กันดังนี้บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (extrovert) บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบนี้จะชอบสังคม ชอบเด่น ชอบแต่งตัวดี ๆ ชอบนำตัวไปพัวพันกับสิ่งแวดล้อมหรือกับบุคคลอื่นโดยทั่วไป เป็นคนเปิดเผย ชอบการเปลี่ยนแปลง ไม่ชอบเก็บตัว ไม่ชอบอะไรที่ซ้ำซากจำเจ เปลี่ยนแปลงความเคยชินหรือลักษณะนิสัยของตนเองได้ง่ายเพื่อให้เหมาะกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง การแสดงออกของอารมณ์เห็นได้ชัดเจน ไม่ว่าจะโกรธ เศร้า โศก ดีใจ เสียใจ หรือเบื่อหน่ายอะไร มีอารมณ์อ่อนไหวเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว คนประเภทนี้เหมาะกับงานพวกประชาสัมพันธ์หรืองานที่จะต้องติดต่อประสานงานกับคนอื่นและบุคลิกภาพแบบเก็บตัว (introvert) บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบนี้มักทำหรือคิดโดยผูกพันกับตนเองมากกว่าบุคคลอื่นหรือสิ่งแวดล้อมอื่น ไม่ชอบสังสรรค์ ไม่ชอบสังคม ไม่ชอบทำตัวเด่นเมื่อออกงาน ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ชอบทำอะไรตามกฎเกณฑ์และแบบแผนที่วางเอาไว้ มีหลักการที่แน่นอนในการที่จะควบคุมตนเอง บุคคลประเภทนี้เหมาะกับงานควบคุมระบบ งานบัญชี หรือจัดระเบียบในหน่วยงาน จากลักษณะบุคลิกภาพทั้งสองแบบ บุคคลบางคนไม่ถึงกับโน้มเอียงไปในลักษณะใดลักษณะหนึ่งโดยเฉพาะ คือ เป็นกลาง ๆ ไม่ชอบเก็บตัวมากไปและไม่ชอบแสดงออกมากไป ดร.จุง เรียกพวกที่ 3 นี้ว่า บุคลิกแบบกลาง ๆ (ambivert) ซึ่งพวกนี้อาจจะทำงานใด ๆ ก็ได้ แต่มักทำได้ในระดับธรรมดาไม่เด่น แต่ก็ทำไม่ได้ดีนัก เป็นพวกที่ผสมผสานอยู่ในคนส่วนใหญ่ทั่วไป ในแง่ของการทำงาน ทฤษฎีการวิเคราะห์ของจุงที่ว่าด้วยแบบของบุคลิกภาพอาจเป็นแนวคิดในเรื่องการจัดวางตัวบุคคลให้เหมาะสมสอดคล้องกับงาน เนื่องจากบุคลิกภาพแต่ละประเภทมักเหมาะกับงานและกิจกรรมที่แตกต่างกันดังได้กล่าวไว้แล้ว

ขณะเดียวกัน ก็อาจเป็นแนวทางให้บุคคลบางคนต้องทำงานซึ่งขัดกับบุคลิกภาพของตน ได้พัฒนาตนเองในบางด้านเพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานได้ หากพิจารณาผลการวิจัยเป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม กล่าวถึงการไว้ใจผู้อื่น ความจริงใจต่อผู้อื่นและปฏิบัติต่อกันอย่างตรงไปตรงมา มีความห่วงใยในสวัสดิภาพ ผู้อื่นชอบช่วยเหลือ การยอมตามหรือตอบสนองผู้อื่นอย่างสุ่ม อ่อนน้อมถ่อมตนและให้ความสำคัญต่อความเป็นมนุษย์ ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมสูงจะมีลักษณะทำตามความต้องการหรือบรรทัดฐานของกลุ่ม มีเจตนาดี เปิดเผยม มีความตั้งใจที่จะช่วยผู้อื่น ถ่อมตัว มีจิตใจอ่อนโยน หากพิจารณาลักษณะของบุคลิกภาพแบบประนีประนอมนั่นคือ การมีความตั้งใจที่จะช่วยเหลือ มีลักษณะคล้ายกับการมีความรับผิดชอบต่อปัญหา โดยไม่ใส่ใจสาเหตุ ซึ่งเป็นคุณลักษณะของความพึงพอใจในงาน

ในการทำธุรกิจแวนตานั้น พนักงานขายต้องมีภารกิจทั้งด้านการแนะนำสินค้า รวมถึงการบริการลูกค้า ทำให้ต้องพบปะผู้คนมากมาย ต้องสามารถใช้ทักษะด้านการติดต่อสื่อสารได้อย่างดี เพื่อการแนะนำสินค้าต่อลูกค้า และชักชวนผู้คนให้ซื้อสินค้า นอกจากนี้พนักงานขายต้องมีจิตสำนึกการบริการ (Service mind) ชอบช่วยเหลือทั้งกับลูกค้า และพนักงานขายร่วมองค์กรเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมในระดับสูง ยิ่งไปกว่านั้นคือ พนักงานขายต้องพบกับอุปสรรคสำคัญ ได้แก่ ข้อโต้แย้ง การปรับตัวเพื่อนร่วมงาน ความรู้ในตัวสินค้า ยอดขายที่ต้องทำตามเป้า และคำปฏิเสธของลูกค้า ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถทำให้ความพึงพอใจในงานลดลง ดังนั้นพนักงานขายที่สามารถเข้ามาทำงานและสามารถสร้าง ความพึงพอใจในงานได้สูงสุด จึงควรมีบุคลิกภาพแบบหัวนี้หัวในในระดับต่ำ รวมทั้งมีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมที่มีลักษณะโดดเด่น เนื่องจากลักษณะบุคลิกภาพเหล่านี้สามารถช่วยสนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจในงานในระยะยาวในอาชีพพนักงานขายได้ ดังนั้น ผู้นำองค์กรหรือผู้บริหารจึงควรกระตุ้นให้พนักงานขายเกิดความพึงพอใจในงานอันเกิดจากตัวงาน ความสำคัญของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน และกระบวนการทำงานด้วยตนเอง เพื่อมีอิทธิพลทำให้เกิดความพึงพอใจในงานได้

ลักษณะบุคลิกภาพและความพึงพอใจในงานรายบุคคล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์บุคลิกภาพและความพึงพอใจในงานของกลุ่มประชากรรายบุคคล ในทางปฏิบัติจริงนายจ้างอาจมองว่าไม่คุ้มค่าเนื่องจาก มีการลงทุนมาก

เสียเวลาที่จะมาวิเคราะห์เป็นรายบุคคล การทำงานส่วนใหญ่เราจะพบว่าบริษัทหลายแห่งเน้นที่ผลการดำเนินงานมากกว่าตัวบุคคล คิดว่าพนักงานเป็นเพียงต้นทุนในการดำเนินงาน ไม่ได้มองว่าเป็นสินทรัพย์ขององค์กร ขณะเดียวกันหากมองในทางกลับกันจะพบว่า การวิเคราะห์รายบุคคลในครั้งนี้เป็นสิ่งที่คุ้มค่าต่อการนำไปปฏิบัติ เช่นนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการวางแผนการกำลังพลสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสม เพราะหัวใจของการสรรหาและคัดเลือกคือ การเลือกคนให้ถูกกับงาน (Put the Right Man On the Right Job) โดยนำลักษณะบุคลิกภาพและความพึงพอใจในงานรายบุคคลที่วิเคราะห์มาเป็นข้อมูลในการคัดเลือกพนักงานขาย ในด้านของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่ส่งเสริมให้ บุคลากรเพิ่มความรู้ และทักษะ มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ซึ่งเป็นการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ