

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานขาย” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) ของพนักงานขาย และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและปัจจัยส่วนบุคคลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานขาย

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ พนักงานขายของบริษัทแห่งหนึ่งในห้างสรรพสินค้า จำนวน 58 คน โดยคุณลักษณะของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็นเพศชาย จำนวน 10 คน เพศหญิง จำนวน 48 คน มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 27 คน อายุ 30 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 42 คน และมีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 16 คน มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาด้านการตลาด จำนวน 11 คน และจบระดับการศึกษาด้านอื่น ๆ จำนวน 47 คน มีสถานภาพโสด จำนวน 28 คน และมีสถานภาพเคยผ่านการสมรส จำนวน 30 คน มีประสบการณ์ด้านการขาย ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 24 คน และมีประสบการณ์ด้านการขายตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 34 คน ได้รับการฝึกอบรมด้านการขาย จำนวน 50 คน และไม่เคยได้รับการฝึกอบรมด้านการขาย จำนวน 8 คน ได้รับรางวัลนักขายดีเด่น จำนวน 38 คน และไม่เคยได้รับรางวัลนักขายดีเด่น จำนวน 20 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ 0.25 และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงวิเคราะห์ ได้แก่ สหสัมพันธ์และการถดถอยพหุคูณ

จากผลการศึกษาทั้งหมด สามารถนำมาสรุปผลการศึกษาเพื่อนำไปสู่การตอบวัตถุประสงค์ ทั้ง 2 ข้อ ข้างต้นได้ ดังนี้

## สรุปผลการศึกษา

### บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความพึงพอใจในงาน

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานด้านตัวงาน โดยบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางด้านลบกับความพึงพอใจในงานด้านตัวงาน  $-0.424$  ซึ่งจากข้อสังเกตพบว่ายิ่งมีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมากขึ้น ก็จะมีผลทำให้ความพึงพอใจในงานด้านตัวงานลดน้อยลง

บุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบเปิดรับสถานการณ์ และแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ด้านบวกค่อนข้างมากกับความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างานและด้านเพื่อนร่วมงาน

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานรวมทุกด้าน พบว่าบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบแบบประนีประนอมจะมีความสัมพันธ์ด้านบวกมากที่สุด ( $r = 0.422$ ) และสามารถนำบุคลิกภาพด้านนี้ นำมาใช้พยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้

### ความแตกต่างของความพึงพอใจในงานตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้วิจัยได้หาค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปร เพื่อเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในงาน โดยกำหนดค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ 0.25 จากการวิเคราะห์พบว่าระดับการศึกษา และสาขาวิชาที่จบการศึกษา มีความแตกต่างกันในระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานชาย โดยมีค่าความต่างดังนี้ 0.25 และ 0.34

### ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานชาย

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและการแจกแจงคะแนนความพึงพอใจในงานแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ (เกณฑ์ 1.00-2.60) ระดับปานกลาง (เกณฑ์ 2.61-3.40) และระดับสูง (เกณฑ์ 3.41-5.00) พบว่า ด้านค่าตอบแทน กลุ่มประชากรมีคะแนนระดับสูงจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 ระดับปานกลางจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 และระดับต่ำจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 จากการวิเคราะห์โดยกลับไปดูข้อมูลในแบบสอบถามรายบุคคลพบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานระดับต่ำร้อยละ 22.4 มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน

และปริญญาตรี ขึ้นไป จำนวน 4 คน และสาขาวิชาที่จบการศึกษา ด้านการตลาดจำนวน 2 คน และอื่น ๆ จำนวน 11 คน ซึ่งสอดคล้องกับความแตกต่างของความพึงพอใจในงานตามปัจจัยส่วนบุคคล

ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น กลุ่มประชากรมีคะแนนระดับสูงจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 ระดับปานกลางจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 และระดับต่ำจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 จากการวิเคราะห์เจาะลึกแบบสอบถามพบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานระดับต่ำร้อยละ 20.7 มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 10 คน และปริญญาตรี ขึ้นไป จำนวน 2 คน มีสาขาวิชาที่จบการศึกษา ด้านการตลาด 2 จำนวน คน และอื่น ๆ จำนวน 10 คน ซึ่งสอดคล้องกับความแตกต่างของความพึงพอใจในงานตามปัจจัยส่วนบุคคล

### ระดับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของพนักงานชาย

จากการพิจารณาค่าเฉลี่ยและการแจกแจงคะแนนบุคลิกภาพ แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ (เกณฑ์ 1.00-2.60) ระดับปานกลาง (เกณฑ์ 2.61-3.40) และระดับสูง (เกณฑ์ 3.41-5.00) พบว่าบุคลิกภาพแบบห้วนไหว กลุ่มประชากรมีคะแนนระดับสูงจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 ระดับปานกลางจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 และระดับต่ำจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 ซึ่งจากข้อสังเกตพบว่ายิ่งมีบุคลิกภาพแบบห้วนไหวมากขึ้น ก็จะมีผลทำให้ความพึงพอใจในงานด้านตัวงานลดน้อยลง จากการวิเคราะห์เจาะลึกแบบสอบถามพบว่า พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบห้วนไหวในระดับสูงร้อยละ 12.1 มีบุคลิกภาพแบบห้วนไหวทางด้านตัวงานมาก จึงส่งผลให้ค่าความสัมพันธ์ของลักษณะบุคลิกภาพแบบห้วนไหวมีความสัมพันธ์ทางด้านลบกับความพึงพอใจด้านตัวงานสูง ( $r=-.424$ ) และยังมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 5 คน และปริญญาตรี ขึ้นไป จำนวน 2 คน มีสาขาวิชาที่จบการศึกษา ไม่มีพนักงานในจำนวน 7 คนนี้จบด้านการตลาด และอื่น ๆ จำนวน 7 คน ซึ่งสอดคล้องกับความแตกต่างของความพึงพอใจในงานตามปัจจัยส่วนบุคคลอีกด้วย

### ข้อเสนอแนะ

1. เพื่อเพิ่มโอกาสของการประสบความสำเร็จของพนักงานชาย ที่ได้รับการสรรหา คัดเลือกเข้ามาทำธุรกิจนี้ ผู้นำองค์กรควรพิจารณาสรรหา คัดเลือกให้ได้พนักงานชายที่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมในระดับสูง และมีบุคลิกภาพแบบห้วนไหวในระดับต่ำ เนื่องจาก

บุคลิกภาพทั้ง 2 แบบข้างต้นสามารถทำนายบุคคลที่มีความพึงพอใจในงานในระดับสูงได้ ทั้งนี้เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีบุคลิกภาพดังกล่าว ผู้นำองค์กรสามารถใช้แบบทดสอบวัดลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ร่วมด้วยในการสรรหา คัดเลือกพนักงานชายที่จะเข้าร่วมในองค์กรของตน

2. ลักษณะบุคลิกภาพและความพึงพอใจรายบุคคล สามารถนำไปวางแผนการฝึกอบรมโดยพิจารณาเป็นรายบุคคล ซึ่งจากการวิเคราะห์พบว่า มีพนักงานชายที่มีบุคลิกภาพด้านลบซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน การฝึกอบรมเป็นการฝึกเพื่อลดบุคลิกภาพด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานด้านลบ และเพิ่มบุคลิกภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานด้านบวกให้เพิ่มมากขึ้น ตัวอย่างพนักงานชายคนที่ 1 (รายละเอียดภาคผนวก ค) มีบุคลิกภาพแบบหัวนั้หวสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ยของพนักงานทั้งหมด หากมองในมุมมองของนายจ้างพนักงานคนนี้มีบุคลิกภาพแบบหัวนั้หวสูงอาจไม่เหมาะกับตำแหน่งงานพนักงานชาย หากมองในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เราต้องเชื่อว่าทุกคนเปลี่ยนแปลงได้ ฉะนั้นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เราต้องมีการปรับเปลี่ยน พัฒนา ให้ดีขึ้น เช่น การจัดกิจกรรมปลูกยักษ์ สร้างแรงบันดาลใจให้กับพนักงาน จัดอบรมให้พนักงานมีทัศนคติเชิงบวกกับงาน ปลูกฝังให้พนักงานมั่นใจว่าต่อองค์กรปลอดภัยรักในงานที่ทำ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานให้มากขึ้นต่อไป

3. การวิเคราะห์บุคลิกภาพแบบหัวนั้หวพบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ บุคลิกภาพแบบหัวนั้หว หมายถึง บุคคลที่มีความวิตกกังวล มีความโกรธเคืองก้าวร้าว มีความรู้สึกซึมเศร้า มีการคำนึงถึงแต่ตนเอง มีแรงกระตุ้นในตนเองสูง และมีอารมณ์แปราะบาง ฉะนั้นทางนายจ้างควรมีการนำบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบหัวนั้หวจัดกลุ่มเพื่อทำการพัฒนาบุคลิกภาพ เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจในงาน โดยการจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการสร้างความมีคุณค่าในตัวเอง ให้พนักงานทราบและมั่นใจว่าเราทุกคนมีคุณค่าสามารถพัฒนา เปลี่ยนแปลงได้ หรือการจัดกิจกรรมปลูกยักษ์ ปลูกพลังจิตสำนึกที่ซ่อนเร้น เพื่อเพิ่มพลังในการพัฒนาบุคลิกภาพแบบหัวนั้หว

4. ควรมีการสำรวจความพึงพอใจในงานของพนักงานเพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจ หากพบว่าความพึงพอใจในงานลดลง หรือเพิ่มขึ้นในระยะเวลาที่กำหนดแล้วเก็บบันทึกเป็นข้อมูล หากพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในงานลดลงทำให้เราสามารถทราบสาเหตุเบื้องต้น เพื่อเป็นการป้องกันและรักษาพนักงานที่อาจส่งผลให้ตัดสินใจลาออกได้ เพื่อเป็นการรักษาพนักงานควรมีการจัดทำแบบสอบถามดังกล่าวนี้ต่อไป ทางองค์กร ควรมีการศึกษาหาสาเหตุ และเหตุผลที่ทำให้พนักงานชายมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ว่ามีสาเหตุอื่น ๆ

หรือปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานเป็นรายบุคคล โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานรวม 58 คนที่ได้ทำการวิจัยไว้ก่อนหน้านี้แล้ว

5. ควรจัดการฝึกอบรมพนักงานขาย สอดแทรกการสร้างความพึงพอใจในงาน ฝึกทักษะและพัฒนาบุคลิกภาพให้สอดคล้องและเหมาะสมกับบุคลิกภาพพนักงานขายเพื่อสร้างความพึงพอใจในงานให้เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการให้รางวัลพนักงานขายดีเด่น เดิมที่อาจเป็นเพียงแค่กระดาษแผ่นเดียว ควรมีการเพิ่มมูลค่าทางใจ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เพิ่มมากขึ้นอีกด้วย