

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง บุคลิกภาพ เชาว์นอารมณ์ กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงานขายในกลุ่มบริษัทที่ประกอบธุรกิจขายสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งขายประจำอยู่ตามสาขาต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 251 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบ และแบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขายให้หัวหน้างานตอบ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการประมวลผลข้อมูลทางสถิติ หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ในการพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานขายมีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง
2. องค์ประกอบของบุคลิกภาพที่โดดเด่นที่สุดของพนักงานขาย คือ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก รองลงมา คือ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบแสดงตัว
3. พนักงานขายมีเชาว์นอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับสูง และมีเชาว์นอารมณ์ที่โดดเด่นที่สุดในด้านการเข้าใจตนเอง รองลงมา คือ ด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น และด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง
4. พนักงานขายมีความสามารถในการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ และความสามารถโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

T167829

5. การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ และความสามารถโดยรวมของพนักงานขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานเชิงปริมาณ และความสามารถโดยรวมของพนักงานขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของพนักงานขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ และความสามารถโดยรวมของพนักงานขาย

8. การรับรู้ความสามารถของตนเอง และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ สามารถพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานเชิงปริมาณ และความสามารถโดยรวมของพนักงานขายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และการรับรู้ความสามารถของตนเอง สามารถพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

(วิทยานิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 127 หน้า)



ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

The objectives of this research are to investigate the relationship between perceived self-efficacy, personality trait, emotional quotient and ability on performance of salespersons. 251 salespersons from the electric appliances and electronic tools agencies in Bangkok and nearby provinces are chosen as the subject of the study. The data are collected by using the 2 types of questionnaires. The first one is for each salesperson and the second one is for their heads. The data was analyzed by the instant programs namely, Pearson Product Moment Correlation and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The results of this study are as follow :

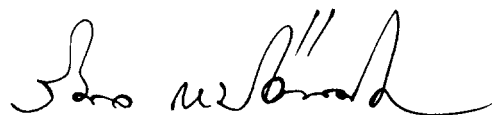
1. The salespersons have high level of perceived self-efficacy.
2. The first dominant personality trait of subjects is conscientiousness, whereas the second one is agreeableness and extroversion.
3. The salespersons have high level of total emotional quotient and the first dominant emotional quotient is self-motivation, whereas the second one is empathy and self-awareness.
4. The salespersons have moderate level of qualitative, quantitative and total ability in performance.
5. Perceived self-efficacy correlate with qualitative, quantitative and total ability in performance at the statistical significance of .01
6. Openess to experience and conscientiousness correlate with quantitative and total ability in performance at statistical significance of .01 and correlate to qualitative ability in performance at the statistical significance of .05

T167829

7. Emotional quotient does not correlate to qualitative, quantitative and total ability in performance.

8. Perceived self-efficacy and openness to experience are predictors for quantitative and total ability in performance at the statistical significance of .001 and perceived self-efficacy is a predictor for qualitative ability in performance at the statistical significance of .001

(total 127 pages)



Chairperson