

คณะจิตวิทยา

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายการขายและ
พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีในบริษัทเอกชน

นางสาวสุทธดา จีระพันธุ์

โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยา

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2551

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A RELATIONSHIP BETWEEN PERSONALITY AND JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES IN SALES
DEPARTMENT AND TECHNOLOGY

Miss Suthada Chirapan

A Project in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Bachelor of Science in Psychology

Faculty of Psychology

Chulalongkorn University

Academic Year 2008

Copyright of Chulalongkorn University

สุทธดา จีระพันธุ์ : ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานของ
พนักงานฝ่ายขายและพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีในบริษัทเอกชน. (RELATIONSHIP
BETWEEN PERSONALITY AND JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES IN
SALES AND TECHNOLOGY DEPARTMENTS IN PRIVATE COMPANIES) อาจารย์ที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์ : อาจารย์ จรุงกุล บุรพวงศ์, 73หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการ
ทำงานของพนักงานฝ่ายขายและพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีในบริษัทเอกชน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบ
วัดบุคลิกภาพซึ่งพัฒนาจากแบบวัด Myers-Briggs Type Indicators และแบบวัดความพึงพอใจในการ
ทำงานที่พัฒนาจากแบบวัด Overall Job Satisfaction ของ Shepard and Quinn กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงาน
ฝ่ายขาย 100 คน และพนักงานฝ่ายเทคโนโลยี 100 คน

ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานฝ่ายขายที่มีบุคลิกภาพแบบ Sensing และ Feeling (ISFJ, ISFP, ESFJ, ESFP) มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างจากพนักงานฝ่ายขายที่ไม่มีบุคลิกภาพดังกล่าว
2. พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Intuiting และ Thinking (INTJ, INTP, ENTJ, ENTP) มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่ไม่มีบุคลิกภาพดังกล่าว ($p < .05$).

การวิเคราะห์เพิ่มเติมพบว่า

1. พนักงานฝ่ายขายที่มีบุคลิกภาพแบบ Sensing (ISTJ, ISTP, ISFJ, ISFP, ESTP, ESFP, ESTJ, ESFJ) มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานฝ่ายขายที่ไม่มีบุคลิกภาพดังกล่าว ($p < .05$).
2. พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Thinking (ISTJ, ISTP, ESTP, ESTJ, INTJ, INTP, ENTP, ENTJ) มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่ไม่มีบุคลิกภาพดังกล่าว ($p < .05$).
3. พนักงานฝ่ายขายที่มีบุคลิกภาพแบบ Extravert มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานฝ่ายขายที่มีบุคลิกภาพ Introvert ($p < .001$).
4. พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Introvert มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Extravert ($p < .001$).

สาขาวิชา.....จิตวิทยา.....ลายมือชื่อนิสิต สุทธดา จีระพันธุ์
ปีการศึกษา.....2551.....ลายมือชื่อ.ที่ปรึกษา จรุงกุล บุรพวงศ์

4837466938 : MAJOR PSYCHOLOGY

KEYWORDS : PERSONALITY / JOB SATISFACTION

SUTHADA CHIRAPANDA : RELATIONSHIP BETWEEN PERSONALITY AND JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES IN SALES AND TECHNOLOGY DEPARTMENTS IN PRIVATE COMPANIES ADVISOR : JARUNGKUL BURAPAVONG, 73 pp.

The purpose of this research was to study the relationship between personality and job satisfaction of employees in the sales and technology departments . Participants, 100 employees from each department, completed the Thai version of the Myers-Briggs Type Indicators and the job satisfaction questionnaire developed from Shepard and Quinn's Job Satisfaction scale.

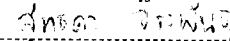
The results are as follow:

1. There is no significant difference in job satisfaction between the sales employees with Sensing and Feeling personality types (ISFJ, ISFP, ESFJ, ESFP) and those without.
2. The technology employees with Intuiting and Thinking personality types (INTP, INTJ, ENTP, ENTJ) are significantly more satisfied with their jobs than those without ($p < .05$).

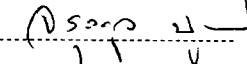
Additional analyses reveal that:

1. The sales employees with Sensing personality types (ISTJ, ISTP, ISFJ, ISFP, ESTP, ESFP, ESTJ, ESFJ) are significantly more satisfied with their jobs than those without ($p < .05$).
2. The technology employees with Thinking personality types (ISTJ, ISTP, ESTP, ESTJ, INTJ, INTP, ENTP, ENTJ) are significantly more satisfied with their jobs than those without ($p < .05$).
3. The sales employees with Extravert personality types are significantly more satisfied with their jobs than those with Introvert personality types ($p < .001$).
4. The technology employees with Introvert personality types are significantly more satisfied with their jobs than those with Extravert personality types ($p < .001$).

Field of Study :Psychology.....

Student's Signature 

Academic Year :2008.....

Advisor's Signature 

กิตติกรรมประกาศ

การทำโครงการทางจิตวิทยานี้สำเร็จได้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ จรุงกุล บุรพวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่กรุณาให้คำแนะนำและคำปรึกษาอันก่อให้เกิดความคิดและประสบความสำเร็จในทุกขั้นตอนของการทำงาน

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ นายสุทธิพงษ์ จีระพันธุ์ และ นางดารารุ่ง จีระพันธุ์ คุณพ่อ และคุณแม่ที่ให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนสนับสนุนทรัพยากรทุกอย่างในการทำวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร.ธีระพงษ์ วิจิตเศรษฐ์ กรรมการอิสระ บริษัท ไอเอไอ ประกันภัย จำกัด และ คุณชินโรส วังเพชร พนักงานควบคุมงานอาวุโส ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สำหรับการให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลอย่างดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอขอบคุณ คุณพนิตา เสือวรรณศรี อย่างสุดซึ้งสำหรับกำลังใจและคำปรึกษาตลอดจนการช่วยเหลือในทุกๆเรื่อง สำหรับคำแนะนำด้านสถิติการวิจัย ขอขอบคุณคุณสุรศักดิ์ วีร์วรวงศ์ สำหรับการสนับสนุนและเอื้อเพื่อการใช้คอมพิวเตอร์ ขอขอบคุณ คุณปวีณา จินารัตน์, คุณพรชัย ธรกิตติกุล และคุณภควดี ตัญกำหนด สำหรับกำลังใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือตลอดเวลา และสุดท้ายขอขอบคุณเพื่อนๆคณะจิตวิทยาทุกคนที่ร่วมทุกข์ร่วมสุขมาด้วยกันตลอดระยะเวลา 4 ปี และร่วมสร้างผลงานดีๆให้เป็นประโยชน์ต่อรุ่นน้องและคณะต่อไป

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน.....	2
สาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน.....	3
ผลของความพึงพอใจในการทำงาน.....	5
แนวคิดในการวัดความพึงพอใจในการทำงาน.....	5
ความหมายของบุคลิกภาพ.....	10
ทฤษฎีการแบ่งประเภททางจิตวิทยา.....	13
ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการแบ่งประเภททางจิตวิทยา.....	15
แนวคิดเรื่องบุคลิกภาพของแบบวัด Myers-Briggs Type Indicator.....	16
ลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานฝ่ายขาย.....	20
ลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยี.....	22
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	24
สมมติฐานของการวิจัย.....	25
ขอบเขตของการวิจัย.....	27
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	27
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	28
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	29
บทที่ 2 วิธีดำเนินการวิจัย.....	30
ประชากร.....	30
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	33

บทที่	หน้า
บทที่ 3 ผลการวิจัย.....	34
ลักษณะข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง.....	35
จำนวนการจำแนกประเภทของบุคลิกภาพ.....	36
การเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจในการทำงาน ระหว่างพนักงาน ฝ่ายขายและพนักงานฝ่ายเทคโนโลยี.....	39
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานของการวิจัย.....	40
ผลการวิเคราะห์เพิ่มเติม.....	43
บทที่ 4 อภิปรายผลการวิจัย.....	51
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	61
รายการอ้างอิง.....	70
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก.....	73
ภาคผนวก ข.....	75
ภาคผนวก ค.....	81
ภาคผนวก ง.....	83
ภาคผนวก จ.....	85
ประวัติผู้เขียน.....	87

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	จำนวน และร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามอายุการทำงาน.....	27
ตารางที่ 2	ลักษณะพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างของพนักงานฝ่ายขาย.....	37
ตารางที่ 3	ลักษณะพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยี.....	38
ตารางที่ 4	ค่ามัธยิมเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน ของกลุ่มพนักงานฝ่ายขายและฝ่ายเทคโนโลยี.....	39
ตารางที่ 5	ค่ามัธยิมเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของลักษณะบุคลิกภาพแบบ ESTJ และ ISTJ กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายขายและฝ่ายเทคโนโลยี.....	50
ตารางที่ 6	ค่าความแปรปรวนแบบสองทางการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมของลักษณะบุคลิกภาพ กับลักษณะงานต่อความพึงพอใจในการทำงาน.....	50

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1	แสดงปฏิสัมพันธ์ร่วมระหว่างลักษณะบุคลิกภาพและลักษณะงานต่อความพึงพอใจในการทำงาน.....	59
----------	--	----

บทที่ 1

บทนำ

ปัญหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีลักษณะของงาน ได้แก่ งานฝ่ายการขายและงานฝ่ายเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้อง

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ นับเป็นแนวทางหนึ่งที่กำลังได้รับความสนใจในองค์กรโดยมีแนวคิดที่ว่ากระบวนการทำงานของบุคคลจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและนำมาซึ่งผลผลิตให้แก่องค์กร ซึ่งสาเหตุหนึ่งส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน คือ ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) โดยมีความคิดที่ว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยแรงจูงใจภายในตัวบุคคล จะตั้งใจทำงานและก่อให้เกิดศักยภาพในการทำงานมากกว่าผู้ที่ทำงานโดยปราศจากความพึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลออกมาทางพฤติกรรมการทำงานและผลงานที่ทำ

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกภายในของบุคคลอันเป็นความรู้สึกทางบวกต่องานที่ทำ รู้สึกมีความสุขที่ได้ทำงาน มีความกระตือรือร้น มีความตั้งใจทำงานและต้องการให้ได้ผลงานที่ดีรวมถึงความพร้อมที่จะแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น บุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานมากๆ จะมีกำลังใจการทำงานและทุ่มเทกำลังความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย (ยงยุทธ พิรพงศ์พิพัฒน์, 2538) ส่วนบุคคลที่ขาดความพึงพอใจในการทำงานอาจทำงานเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่าง เช่น ได้ค่าตอบแทนสูง หรือ ทำงานเพื่อฆ่าเวลา อาจทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัดหรือความรู้สึกทางลบอื่นๆ เมื่อทำงาน ทำให้บุคคลไม่เห็นคุณค่าของการทำงาน และไม่รู้สึกรว่าจะต้องพัฒนาการทำงานและสามารถเปลี่ยนงานใหม่ได้ถ้ามีงานที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้เขาได้มากกว่านี้ (เพ็ญพร ลิ้มวงศ์, 2542)

งานขององค์กรจะประสบความสำเร็จได้ นอกเหนือจากผู้ปฏิบัติงานจะรับรู้บทบาทของตนและมีความพึงพอใจในบทบาทของตนแล้ว ส่วนหนึ่งที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานที่ตนทำด้วย ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับในองค์กรจะมีผลกระทบต่อความมีประสิทธิภาพขององค์กรเป็นอย่างมาก ดังนั้นในการทำงาน ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่ทำให้งานสำเร็จ ทั้งนี้เพราะหากผู้ปฏิบัติงาน

มีความรู้สึกดี มีความพึงพอใจในงานที่ตนทำย่อมจะส่งผลต่องานที่ปฏิบัติอยู่ด้วย (เสาวรส เกียรติ นาน, 2534)

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กรขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญ 2 อย่าง คือ คนกับงาน (Strauss & Sayles, 1968 อ้างถึงใน เพ็ญพร ลิ้มวงศ์, 2542) คนแต่ละคนมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกัน งานแต่ละอย่างก็มีลักษณะที่ไม่เหมือนกันเช่นกัน ดังนั้นการที่บุคคลได้ทำงานที่มีความเหมาะสมกับตัวเขาทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ ความสนใจ เพศ วัย ลักษณะบุคลิกภาพ และด้านอื่นๆ ก็มีแนวโน้มว่า เขาน่าจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าผู้ที่ต้องทำงานที่มีความแตกต่างจากลักษณะของตนเองอย่างมาก ดังนั้น ในองค์กรที่มีการแบ่งส่วนงานออกเป็นหลายๆ ส่วน การจัดสรรบุคคลให้ได้ทำงานที่เหมาะสมกับตัวเขาเป็นการสร้างความพึงพอใจในการทำงานซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร เป็นการลดปัญหาในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วย ดังนั้นจึงเป็นที่น่าสนใจว่า ในการทำงานแต่ละอย่าง บุคคลลักษณะใดจึงจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากัน

ความหมายของความพึงพอใจในงาน

บุคคลหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานซึ่งส่วนใหญ่จะมีความคล้ายคลึงกัน โดยจะนำมากล่าวไว้โดยสังเขป ดังนี้

Crolley (1989) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเกี่ยวข้องกับสิ่งที่คนเรามีความรู้สึกต่องานของเขาอย่างไร เป็นสิ่งที่ประกอบด้วยทัศนคติ ความรู้สึก ความชอบไม่ชอบ ซึ่งคนมีต่องานของตน ยิ่งผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถที่จะใช้ความรู้และความชำนาญพิเศษของเขาได้มากเท่าไร เขาก็ยังมีความพึงพอใจในงานมากขึ้นเท่านั้น

Strauss and Sayless (1960) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจและสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

Newstrom and Davis (1989) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติที่ชอบหรือไม่ชอบของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานที่ทำ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีข้อผูกพันหรือข้อตกลงระหว่างความคาดหวังจากงานของผู้ปฏิบัติกับผลตอบแทนที่จะได้จากงาน ระดับของความพึงพอใจนี้จะมีลักษณะไม่อยู่นิ่ง กล่าวคือ เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

สมยศ นาวิการ (2533) ให้ความเห็นว่า ความพอใจงาน คือ ความรู้สึกที่ดีโดยส่วนรวมของ คนต่องานของพวกเขา เมื่อเราพูดว่าคนมีความพอใจงานสูง โดยทั่วไปเราจะหมายความว่าคน ชอบและให้คุณค่ากับงานของพวกเขาสูง และมีความรู้สึกที่ดีต่องานของพวกเขา

เสาวรส เกียรติภาค (2534) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกส่วนตัว และเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ ดังนั้นการตรวจสอบความพึงพอใจของบุคลากรในหน่วยงานนับเป็น เรื่องจำเป็น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เกิดขึ้น เช่น เปลี่ยนผู้บริหาร หรือ เปลี่ยนนโยบายใหม่ เป็นต้น

จากความหมายต่างๆ ดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกทางบวกเฉพาะตัวบุคคลต่องานที่ตนปฏิบัติ ซึ่งเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้รับการ ตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ส่งผลให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ แต่ทั้งนี้ ความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานเป็นเรื่องของทัศนคติและความรู้สึกเฉพาะของแต่ละคนซึ่งอาจ เปลี่ยนแปลงได้เสมอ

สาเหตุของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กรขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญ 2 อย่าง คือ คนกับงาน (Strauss & Sayles, 1968 อ้างถึงใน เพ็ญพร ลิ้มวงศ์, 2542) ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปสาเหตุ ออกเป็น 2 สาเหตุหลักๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) เช่น อายุ เพศ ประสบการณ์ สถานภาพทาง สังคม แรงจูงใจ ระดับสติปัญญา ความสนใจส่วนตัว บุคลิกภาพ เป็นต้น

ปัจจัยด้านบุคคลนับเป็นสาเหตุหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงานของ บุคคล เนื่องจากความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกส่วนบุคคล ดังนั้นจึงต้องพิจารณา ลักษณะส่วนตัวของบุคคลด้วย ยกตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูลระดับสติปัญญา (I.Q.) ของ บุคคลที่ประกอบอาชีพต่างๆก็มีความแตกต่างกัน (Fryer 1954 อ้างถึงใน เพ็ญพร ลิ้มวงศ์, 2542, หน้า 3) โดยผู้ที่มีสติปัญญาต่ำจะสามารถทนทำงานที่มีความซ้ำซากจำเจได้มากกว่าและเมื่อต้อง ทำงานที่มีความซ้ำซากจำเจก็จะแสดงความหงุดหงิดและไม่พอใจออกมาอย่างชัดเจนมากกว่าผู้ที่มีระดับสติปัญญาสูงกว่า (Snow 1972 อ้างถึงใน เพ็ญพร ลิ้มวงศ์, 2542 หน้า 3)

2. ปัจจัยส่วนของงาน แบ่งออกเป็น 3 หัวข้อย่อย ดังนี้

2.1) ปัจจัยด้านงาน (Factors in the Job) เช่น สภาพแวดล้อม ลักษณะของงาน โครงสร้างของงาน เป็นต้น ดังเช่นงานวิจัยของ มาลี ฤกษ์พรพิพัฒน์ (2537) ที่ได้เสนอลักษณะของ

งานที่น่าสนใจ 5 ประการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะของงาน ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจ และการมีผลสะท้อนกลับจากงาน ทำให้มองเห็นได้ว่า ลักษณะงาน เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล นอกจากนี้ Milton (1981 อ้างถึงใน เพ็ญพร ลิ้มวงศ์, 2542 หน้า 3) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า สามารถพิจารณาได้จากลักษณะต่างๆ ได้แก่ ความน่าสนใจภายในของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้งาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานได้สำเร็จ และการได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน

2.2) ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management) ปัจจัยด้านนี้เป็นส่วนประกอบที่ถือเป็นสิ่งแวดล้อมของงานทุกงาน เป็นส่วนที่ช่วยอำนวยความสะดวกสบายและสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน การวัดความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวม (Quinn & Shepard, 1974 อ้างถึงใน เพ็ญพร ลิ้มวงศ์, 2542) ยังได้ระบุว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ในที่นี้คือ การประเมินสภาพการทำงานที่น่าพึงพอใจ (Favorable Condition) ปัจจัยนี้จึงเป็นสาเหตุสำคัญอันหนึ่งที่ต้องคำนึงถึงการวัดความพึงพอใจในการทำงาน

2.3) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (Environment Factors) เช่น สภาพเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะสังคมไทยปัจจุบันเมื่อเทียบกับอดีตที่ผ่านมา ลักษณะค่านิยมความพึงพอใจในการทำงานของคนไทยมีการเปลี่ยนแปลงไปเรื่อยๆ (เพ็ญพร ลิ้มวงศ์, 2542) ในอดีต ผู้คนให้ความสำคัญยกย่องนับถือผู้ที่รับราชการเพราะถือว่าเป็นงานที่มั่นคงและมีเกียรติ ในยุคต่อมาประเทศไทยมีการพัฒนาตามประเทศตะวันตกมากขึ้นจึงมีการประกอบอาชีพด้านอุตสาหกรรมและธุรกิจมากขึ้น เพราะงานด้านนี้สามารถสร้างรายได้ได้มาก ส่วนในปัจจุบันเป็นยุคที่มีปัญหาเศรษฐกิจมาก ผู้ที่มีงานทำไม่ว่าจะเป็นงานอะไร ส่วนมากก็จะมี ความพึงพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ว่างงานซึ่งมีจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ ด้วยเหตุนี้สภาพแวดล้อมจึงเป็นอีกปัจจัยที่สามารถส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้วย

ทั้งนี้ แต่ละปัจจัยก็ยังมีรายละเอียดปลีกย่อยต่างๆ อีกมากที่เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล ดังนั้นจึงไม่อาจสามารถสรุปได้ว่าปัจจัยใดมีผลสูงสุดต่อความพึงพอใจในการทำงาน ขึ้นอยู่กับการรวบรวมของมูลของผู้วิจัยแต่ละคน บางคนพบว่า ผลตอบแทนเป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นไปที่ สาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานที่เกิดจากลักษณะของบุคลิกภาพ เนื่องจาก บุคลิกภาพเป็นลักษณะส่วนบุคคลซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวในการทำงานของบุคคล (ณัฐพร ลัทธยาพร, 2535 อ้างถึงใน เพ็ญ

พร ลิ้มวงศ์, 2542) ซึ่งหากงานนั้นมีความสัมพันธ์และเหมาะสมกับบุคลิกภาพของบุคคล ก็อาจส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการทำงานของตน ในทางตรงกันข้าม หากงานที่ทำนั้นไม่มีความสัมพันธ์และไม่เหมาะสมกับบุคลิกภาพของตน บุคคลนั้นก็อาจไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน

ผลของความพึงพอใจในการทำงาน

1. ผลต่อชีวิต เนื่องจาก งาน เป็นสิ่งแวดล้อมหนึ่งในการดำรงชีวิต ดังนั้น ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคลิกภาพเกิดความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction – Davis & Newstrom, 1985 อ้างถึงใน เพ็ญพร ลิ้มวงศ์, 2542) การมีความพึงพอใจในการทำงานทำให้บุคคลเห็นคุณค่าของตนเองมากขึ้น มีความหวังในการดำรงชีวิต มีความพยายามในการกระทำสิ่งต่างๆ ให้ประสบผลสำเร็จ ตรงกันข้ามกับผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงานทำให้เกิดความรู้สึกคับข้องใจ ท้อแท้ สิ้นหวัง ซึ่งสามารถส่งผลถึงความรู้สึกของบุคคลนั้นต่อการใช้ชีวิตในด้านอื่นๆ ในทำนองเดียวกัน

2. ผลต่องาน

2.1 ผลต่อพฤติกรรมการทำงาน การที่บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม เกิดความตั้งใจในการทำงาน องค์กรที่สามารถทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานมากๆ สามารถดำเนินการพัฒนาทรัพยากรบุคคลได้ง่ายขึ้นเพราะบุคลากรทำงานโดยอาศัยแรงจูงใจจากภายในตัวบุคคล ไม่ต้องบังคับและไม่ถือเป็นความกดดัน (Schwab & Cummings, 1973 อ้างถึงใน เพ็ญพร ลิ้มวงศ์, 2542) มีความพร้อมในการทำงาน พฤติกรรมการทำงานที่ไม่ดี เช่น การมาสาย การขาดงาน หรือการลาออก ก็ลดลง

2.2 ผลต่อผลงาน เมื่อพิจารณาถึงผลงานของผู้ที่มีความพึงพอใจในการทำงานนั้น ผลงานเป็นผลมาจากการทุ่มเท จริงใจในการทำงาน เมื่อเกิดข้อผิดพลาดก็พร้อมที่จะแก้ไขให้ดีขึ้นและมีความภาคภูมิใจเมื่อผลงานออกมาดี

แนวคิดในการวัดความพึงพอใจในการทำงาน

แนวคิดที่มีการนำมาใช้ในการวัดความพึงพอใจในการทำงานมีอยู่หลายแนว เมื่อพิจารณาดูรายละเอียดของแนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจในการทำงานหลายๆ อันแล้ว ผู้วิจัยมีความเห็นว่ามีแนวคิดความพึงพอใจในการทำงานมีรูปแบบการวัด แบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. การวัดความพึงพอใจโดยอาศัยการวัดองค์ประกอบด้านต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ), Job Descriptive Index (JDI)
2. การวัดความพึงพอใจในการทำงานโดยวัดภาพรวมของความพึงพอใจ เช่น Job in General Scale (JIG), Overall Job Satisfaction (OJS)

การวัดความพึงพอใจในการทำงานที่แยกวัดในปัจจุบันต่างๆ ของการทำงาน

แนวคิดของแบบวัด Job Descriptive Index (JDI)

แบบวัดนี้สร้างขึ้นโดย Smith, Kendall และ Hulin (1969 อ้างถึงใน เพ็ญพร ลิ้มวงศ์, 2542) เป็นแบบวัดความพึงพอใจในการทำงานที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย แบบวัดนี้ได้ออกแบบการวัดโดยแบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานออกเป็น 5 องค์ประกอบ และสร้างมาตรวัดตามองค์ประกอบแต่ละด้าน ดังนี้

1. ลักษณะงาน (Work on Present Job)
2. รายได้ (Present Pay)
3. โอกาสก้าวหน้า (Opportunities on Present Job)
4. การบังคับบัญชา (Supervision Present Job)
5. ผู้ร่วมงาน (People on Your Present Job)

ลักษณะของมาตรวัดในแต่ละมาตรประกอบด้วยคำคุณศัพท์ เช่น “น่าเบื่อ” และข้อความสั้นๆ เช่น “มีโอกาสน่าก้าวหน้าดี” เป็นต้น โดยแต่ละมาตรมีจำนวนข้อกระทงแตกต่างกันไป คือ มี 9 ข้อ (มาตรวัดองค์ประกอบด้านรายได้ และ โอกาสก้าวหน้า) และ 18 ข้อ (มาตรวัดองค์ประกอบด้านลักษณะงาน การบังคับบัญชา และ ผู้ร่วมงาน) รวม 72 ข้อ การแปลความหมายใช้คะแนนรวมขององค์ประกอบแต่ละด้าน

นิตยา รัตนพิชิต (2533 อ้างถึงใน เพ็ญพร ลิ้มวงศ์, 2542) ทำนายความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานภาคพื้นบริหารการบินไทย จำกัด ด้วยการกำกับการแสดงออกของตน ได้ใช้แบบวัด JDI วัดความพึงพอใจในการทำงาน ผลปรากฏว่า การกำกับการแสดงออกของตนสามารถทำนายความพึงพอใจในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญในองค์ประกอบด้านลักษณะงาน โอกาสก้าวหน้า การบังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน แต่การกำกับการแสดงออกของตนไม่สามารถทำนายความพึงพอใจในการทำงานได้ในองค์ประกอบด้านรายได้

การวัดความพึงพอใจในการทำงานที่วัดสภาพโดยรวมของการทำงาน

การวัดความพึงพอใจในการทำงานที่วัดสภาพโดยรวมในการทำงานนี้ หมายถึง การวัดความรู้สึกการทำงานของเขา โดยไม่ระบุความรู้สึกนั้นว่าเป็นผลมาจากปัจจัยใดในการทำงาน คำถามอาจมีลักษณะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับผู้สร้างแบบวัดแต่มีแนวคิดเดียวกัน คือให้ผู้ตอบตอบโดยนึกถึงการทำงานของเขาในสภาพโดยรวม

แนวคิดของแบบวัด Job in General (JIG)

แบบวัด JIG เป็นแบบวัดความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมที่พัฒนามาจาก JDI โดยการรวมเอาด้านต่างๆ ของ JDI เข้าไว้ด้วยกัน ผู้ที่พัฒนามาตรนี้ คือ Smith et al. (1987, cited in Ironson & Smith, 1989 อ้างถึงใน เพ็ญพร ลิ้มวงศ์, 2542)

แบบวัดนี้เป็นมาตรที่สร้างขึ้นเพื่อให้ประเมินการตอบสนองในความรู้สึกโดยรวมที่บุคคลมีต่องาน การประเมินโดยรวมนี้ได้ถูกคาดหวังว่าสามารถนำมาใช้พยากรณ์พฤติกรรมที่สำคัญๆ ในการทำงานได้ เช่น การลาออก หรือ การขาดงาน เป็นต้น ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้เป็นที่น่าสนใจอย่างยิ่งในเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร

ลักษณะของมาตรเป็นการกำหนดคำคุณศัพท์เกี่ยวกับการทำงาน แล้วให้ผู้ตอบประเมินความรู้สึกโดยรวมที่ตนมีต่องานตามคำเหล่านั้น ในขั้นแรกได้กำหนดคำคุณศัพท์ให้ 42 คำโดยได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมเรื่องการทำงานและหลีกเลี่ยงการใช้คำที่มีความหมายถึงด้านใดด้านหนึ่งของการทำงาน เช่น โอกาสก้าวหน้าในงานนี้ (Weiss et al., 1967 อ้างถึงใน เพ็ญพร ลิ้มวงศ์, 2542) เพราะเป็นคำที่เฉพาะเจาะจงเกินไป เราจะพิจารณาคำที่มีความหมายในภาพรวมของการทำงานซึ่งจะแตกต่างจาก JDI ใน 3 ลักษณะคือ การวัดโดยรวม การใช้คำคุณศัพท์ที่มีความหมายทางการประเมินมากกว่า และ เป็นการประเมินความรู้สึกที่มีต่องานในระยะเวลาที่ยาวนานกว่า คำคุณศัพท์ที่ใช้มีองค์ประกอบที่เด่นชัด 2 องค์ประกอบ องค์ประกอบแรกก็คือ ด้านความทั่วไปไม่เฉพาะเจาะจง เช่น คำว่า “แย่” “ดีกว่างานอื่นๆ” หรือ “ยอมรับได้” เป็นต้น และองค์ประกอบที่สองคือ การวัดความเครียดในการทำงานโดยถามอย่างตรงไปตรงมา เช่น ใช้คำว่า “เครียด” “วุ่นวาย” “สับสน” “กดดัน” เป็นต้น โดยมีคำตอบ 3 คำตอบให้เลือก คือ ใช่ ตัดสินใจไม่ได้ และ ไม่ใช่ เมื่อผ่านกระบวนการพัฒนาคุณภาพของมาตรแล้วเหลือคำคุณศัพท์ 18 คำ

มาตรวัดนี้เป็นมาตรที่เน้นความง่ายในการอ่านและตอบเพื่อให้เกิดความสะดวกในการใช้ และสามารถใช้ได้โดยการวัดความเที่ยง ความตรงแล้วว่าเทียบเท่ากับ JDI

แนวคิดของแบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน Overall Job Satisfaction (OJS)

ลักษณะของมาตรานี้ เป็นมาตรวัดความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเป็นคำถาม 4 ข้อ จากดัชนีความพึงพอใจในการทำงานของ Quinn และ Shepard (1974) ผู้ตอบจะตอบความเห็นที่มีต่อข้อกระทงทั้ง 4 โดยลักษณะของมาตรเป็นแบบลิเคิร์ต ให้คะแนนการตอบ 1 = ไม่จริงเลย จนถึง 7 = จริงมากที่สุด Quinn และ Shepard รายงานค่าความคงที่ภายในของความพึงพอใจ สัมประสิทธิ์ Cronbach's $\alpha = .72$ โดยการศึกษาหลังจากนี้รายงานค่าความเที่ยงภายในด้วยค่าที่ใกล้เคียงกัน (Rice, McFarlin, Hunt & Near, 1985 อ้างถึงใน เพ็ญพร ลิมวงค์, 2542)

Eisenberger, Cumming และ Armeli (1997 อ้างถึงใน เพ็ญพร ลิมวงค์, 2542) ได้ใช้แบบวัดนี้ในการทำวิจัยเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร การปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ และความพึงพอใจในการทำงาน ทำการวิจัยโดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่หลากหลายเป็นพนักงานจากองค์กรต่างๆ จำนวน 295 คน โดยทำงานสำรวจ

1. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในสภาพการทำงานและการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับ การรับรู้ของพนักงานในเรื่องการให้อิสระขององค์กร

2. ความแตกต่างกันของมโนทัศน์การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับความพึงพอใจในการทำงาน

ผลปรากฏว่า ความชอบของบุคคลที่มีต่อสภาพการทำงานที่ต้องอาศัยความรอบคอบมาก มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมากกว่าความชอบของบุคคลที่มีต่อสภาพการทำงานที่ต้องอาศัยความรอบคอบน้อยโดยไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานกับความพึงพอใจส่วนในการตัดสินใจว่าองค์กรให้คุณค่ากับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานมากน้อยเพียงใดนั้น มีความแตกต่างกันระหว่างผู้ที่ชอบการควบคุมโดยความสมัครใจขององค์กร กับผู้ที่รู้สึกว่าคุณบังคับโดยการทำงานอย่างรอบคอบ

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวัดความพึงพอใจในการทำงานโดยพัฒนามาตร OJS ของ Quinn และ Shepard (1974) มาใช้ โดยมีมโนทัศน์ของความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นการประเมินความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับการทำงานว่ามีสภาพการทำงานที่เป็นที่ชื่นชอบมากน้อยเพียงใด

เหตุผลที่การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการวัดความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลโดยถือเอาภาพรวมของการทำงานมาวัด เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่า ปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งในการทำงานไม่อาจเป็นตัวระบุระดับความพึงพอใจในการทำงานได้ บางคนอาจพอใจในรายได้จากการทำงานแต่ทำงานไปอย่างไม่มีความสุข หรือในทางกลับกัน บางคนอาจทำงานอย่างมีความสุขถึงแม้ว่ารายได้จะน้อยและไม่เพียงพอกับความต้องการในชีวิตประจำวัน การตีความการวัดในกรณีดังกล่าวทำให้

เราทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจในองค์ประกอบต่างๆ ของการทำงานมากน้อยเพียงใด แต่เมื่อเราต้องการทราบความรู้สึกที่บุคคลมีต่อการทำงานของเขาอย่างแท้จริง การวัดครั้งนี้จึงถือเอาภาพรวมของงานเป็นสิ่งสำคัญกว่า ซึ่งงานวิจัยในระยะหลังนี้ก็ได้อำนาจวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมมากขึ้นแล้ว (เช่น Bhatt, 1997 ; Allan & Warr, 1997 ; Eisenberger, Cumming & Armeli, 1997)

จากความสำคัญและแง่มุมของความพึงพอใจในการทำงาน และการวัดความพึงพอใจในการทำงานที่กล่าวมาแล้ว เห็นได้ว่า เรื่องของความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกของตัวบุคคลหลายประเด็นด้วยกัน และมีการวิจัยกันมาแล้วอย่างแพร่หลาย การวิจัยครั้งนี้จึงสนใจที่จะศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับตัวแปรหนึ่งที่มีความสำคัญ นั่นก็คือ บุคลิกภาพ (Personality) ด้วยเหตุที่ว่า บุคลิกภาพเป็นลักษณะโดยรวมของบุคคลแต่ละคนซึ่งมีความแตกต่างกันไป ส่งผลต่อพฤติกรรม ตลอดจนความรู้สึกนึกคิด ความต้องการ ความสามารถในการปรับตัวและอยู่ร่วมกับผู้อื่น กล่าวคือ เมื่อพิจารณาจากบุคคลแต่ละคนทำ หากงานนั้นมีความสัมพันธ์และเหมาะสมกับบุคลิกภาพของบุคคล ก็ส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และในทางตรงกันข้าม หากงานที่ทำนั้นไม่มีความสัมพันธ์และไม่เหมาะสมกับบุคลิกภาพของตน บุคคลนั้นก็อาจไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ดังเช่นในงานวิจัยของ Jugde, Heller & Mount (2002) พบว่า บุคลิกภาพแบบเปิดเผย มีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน ($p = .25$)

สาเหตุที่ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานฝ่ายการขายและพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีนั้น เนื่องจากในสังคมปัจจุบัน งานทั้งสองประเภทดังกล่าวเป็นงานที่คนจำนวนมากค่อนข้างให้ความสนใจและมีความแพร่หลายสูง ดังนั้นจึงมีจำนวนพนักงานของงานทั้งสองประเภทนี้มากในแต่ละบริษัท และเมื่อจำนวนคนมาก ความแตกต่างระหว่างบุคคลก็น่าจะมากเช่นกัน

ดังนั้นผู้วิจัยเล็งเห็นว่าการนำลักษณะบุคลิกภาพมาศึกษาในแง่ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน เป็นสิ่งที่เป็ประโยชน์ ทั้งในการวางแผน การจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่งต่างๆ การโยกย้าย ตลอดจนการใช้เป็นข้อมูลประกอบเมื่อเกิดพฤติกรรมที่เป็นปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อให้แก้ไขได้ถูกต้องและเพื่อปรับปรุงสภาพการทำงานซึ่งจะทำให้ทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยความพึงพอใจและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ความหมายของบุคลิกภาพ

ความหมายของคำว่า บุคลิกภาพ (Personality) มีการใช้กันอย่างแพร่หลายและให้ความหมายตามความเชื่อหรือการศึกษาของแต่ละคนที่แตกต่างกันออกไป

คำว่า บุคลิกภาพ หรือ Personality มาจากคำว่า persona ซึ่งเป็นภาษาลาติน แปลว่า หน้ากากที่สวมก่อนใช้สวมใส่ในการแสดงละคร กล่าวอีกนัยคือ รูปแบบที่บุคคลนั้นๆ เลือกที่จะแสดงออกสู่สาธารณชน

Allport (1937) ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ เป็นหน่วยรวมที่ทรงพลังของระบบทางกายและจิตใจภายในตัวบุคคล ซึ่งกำหนดลักษณะการปรับตัว เป็นแบบเฉพาะของบุคคลนั้นๆ ที่มีต่อสิ่งแวดล้อมของเขา

Ruch (1953) ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ คือ ตัวเราทั้งตัว หรืออัตตะ ที่แสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมา และพฤติกรรมต่างๆ ที่แสดงออกมานั้นจะเป็นกระจกเงาที่สะท้อนความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของคนนั้นๆ

Hilgard & Atkinson (1967) ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะรวมของบุคคลและวิธีการแสดงออกของพฤติกรรมของแต่ละบุคคลเป็นเครื่องกำหนดวิธีการปรับตัวของแต่ละบุคคลในสิ่งแวดล้อมของเขา

Maddi (1986) ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ เป็นภาพรวมของแนวโน้มและลักษณะ ที่เปลี่ยนแปลงได้ยาก เป็นสิ่งบ่งชี้ลักษณะต่างๆ ไป และแตกต่างในพฤติกรรมทางจิตวิทยาของบุคคลอันได้แก่ ความคิด ความรู้สึก และการแสดงออก ซึ่งมีความต่อเนื่องกันตามระยะเวลา

แนวโน้ม (Tendency) หมายถึง กระบวนการในการระบุทิศทางของความคิด
ความรู้สึก และการแสดงออกเพื่อตอบสนองเป้าหมาย

ลักษณะ (Characteristics) หมายถึง โครงสร้างของบุคลิกภาพที่ใช้อธิบายเป้าหมายของการกระทำของบุคคลมากกว่าการกระทำที่จะนำไปสู่เป้าหมายนั้น

เจลีเยว บุรีภักดี (2512) ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะรวมของบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วยสิ่งที่ปรากฏทางร่างกาย นิสัยใจคอ ความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมทั้งหมดของบุคคลนั้น ซึ่งได้รวมอยู่ด้วยกันอย่างผสมกลมกลืนในตัวบุคคลนั้นนับตั้งแต่สิ่งที่เขาชอบหรือไม่ชอบ สิ่งที่เขาสนใจหรือไม่สนใจ เป้าหมายต่างๆ ในชีวิตของเขา สิ่งสนใจต่างๆ และความสามารถด้านต่างๆ ของเขา ตลอดจนแนวคิดต่างๆ ที่เขามองเห็นโลกรอบตัวเขาด้วยวิธีที่เขาใช้ในการแก้ปัญหา

Freud (1927) กล่าวถึงบุคลิกภาพว่า เป็นการแสดงออกของบุคคลตามแรงขับ (Drive) ภายในตัวบุคคลโดยแรงขับพื้นฐานของมนุษย์มี 2 อย่างเรียกว่า สัญชาตญาณ (Instinct) ได้แก่

สัญชาตญาณแห่งชีวิต (Life Instinct) เช่น ความหิว ความต้องการทางเพศ

สัญชาตญาณความตาย (Death Instinct) เช่น ความก้าวร้าว

โครงสร้างบุคลิกภาพของ Freud ประกอบด้วยการทำงานร่วมกัน 3 ส่วน คือ

1. Id หมายถึง ลักษณะพื้นฐานที่ติดตัวมนุษย์มาตั้งแต่เกิด มักเกี่ยวข้องกับ การตอบสนองของความปรารถนาทางกาย เป็นพลังเพื่อให้ได้มาซึ่งความพอใจ (Pleasure Principles) โดยไม่คำนึงถึงเหตุผล ความเป็นจริงและกฎระเบียบทางสังคม
2. Ego หมายถึง การรับรู้ของบุคคลตามสภาพความเป็นจริง การรู้ตัวเมื่อกระทำ พฤติกรรมต่างๆ เป็นสิ่งที่ประสานระหว่าง Id กับ Superego
3. Superego หมายถึง ความรู้สึกผิดชอบชั่วดีและการคำนึงถึงศีลธรรม จริยธรรม

Jung (1966) กล่าวถึงบุคลิกภาพว่า เป็นพฤติกรรมทางสังคมของบุคคลที่แสดงออกมาจากระดับการรู้ตัว (Conscious) และเกิดจากการหลอหลอมผสมผสานระหว่างระบบของลักษณะต่างๆ

โครงสร้างบุคลิกภาพของ Jung

Jung เรียกระบบของบุคลิกภาพทั้งหมดว่า จิตมนุษย์ (The Psyche) ที่เกิดจากการทำงานของระบบต่างๆอย่างสมดุลตามหลักการแฉกแฉง (the principle of entropy) ซึ่งระบบต่างๆนั้น ประกอบไปด้วย

1. Ego คือ จิตสำนึก ประกอบด้วยสติสัมปชัญญะ รวมทั้งความรู้สึกนึกคิดต่างๆ ทำหน้าที่เกี่ยวกับการรู้จักอัตภาพแห่งตน (Identity) ทั้งในอดีตและปัจจุบัน

2. Personal Unconscious คือ จิตใต้สำนึก เป็นส่วนที่อยู่รองมาจาก Ego ซึ่งเป็นส่วนประสบการณ์ของจิตสำนึกมาก่อนแต่ถูกเก็บกดไว้ ซึ่งจิตใต้สำนึกนี้สามารถมาสู่ความรู้สึกตัวหรือความสำนึกได้

3. Collective Unconscious ถือว่าเป็นส่วนที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลมากที่สุด ในจิตมนุษย์ ส่วนนี้เป็นกระบวนการจิตใต้สำนึกที่ส่งสมลักษณะบุคลิกภาพมาหลายชั่วอายุคน เป็นความทรงจำร่วมที่มนุษย์ทุกชาติจะต้องมีลักษณะ Collective Unconscious ด้วยกัน เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างแม่กับลูก เป็นต้น ซึ่ง Jung เรียกกระบวนการนี้ว่า Archetype ซึ่งประกอบไปด้วย Archetypes หลักๆ ดังนี้

3.1 The Persona ในทฤษฎีของ Jung เปรียบเสมือน การเลือกใส่หน้ากากแสดงบทบาทเพื่อจะได้อยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้ กล่าวคือสิ่งที่เราแสดงพฤติกรรมไปตามที่สังคมคาดหวัง ซึ่งหากการแสดงบทบาทนั้นๆขัดแย้งกับลักษณะบุคลิกภาพของตนเองมากเกินไป บุคคลนั้นก็จะขาดความเป็นตัวของตัวเองได้

3.2 Anima และ Animas เป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับทฤษฎีของ Freud กล่าวคือมนุษย์ทุกคนมีลักษณะความเป็นหญิงและชายอยู่ในตัว ทั้งทางกาย อารมณ์และจิตใจ Jung เรียนลักษณะหญิงว่า Anima และลักษณะหญิงว่า Animas

3.3 The Shadow คือ ส่วนที่ลึกที่สุดของจิตมนุษย์ เป็นส่วนที่อยู่ใน Collective Unconscious ที่ประกอบไปด้วยประสบการณ์ทั้งหมดที่ถูกปฏิเสธด้วยเหตุผลหรือความถูกต้องตามจริยธรรม ตลอดจนความก้าวร้าว และความต้องการได้รับการตอบสนองทางเพศ

3.4 Self คือ แกนกลางของบุคลิกภาพ เป็นจุดรวมของบุคลิกภาพทั้งหมดที่ผสมผสานกันอย่างสมดุล

จากแนวคิดทั้งหมดนี้ Jung ได้แบ่งประเภทของบุคลิกภาพออกเป็น 2 ประเภท เรียกว่าทัศนคติ (Attitude) ได้แก่ ลักษณะเปิดเผย (Extravert) และ ลักษณะปิดตัว (Introvert)

การศึกษาลักษณะบุคลิกภาพในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาตามแนวทฤษฎีของ Carl Gustav Jung ด้วยเหตุผลหลายประการ ดังนี้

1. การจำแนกลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลออกมาเป็นลักษณะที่ตรงกันข้าม ทำให้สามารถตีความออกมาได้อย่างชัดเจน ในกรณีที่ผลการวิเคราะห์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบต่างๆ กับความพึงพอใจในการทำงานปรากฏผลต่างกัน ทำให้เราสามารถสรุปออกมาถึงลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงและต่ำออกมาได้อย่างชัดเจนขึ้น

2. ทฤษฎีนี้มีมิติของการวัดหลายด้าน แต่ละด้านมีความสอดคล้องกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัย คือ พนักงานฝ่ายขาย และด้านเทคโนโลยีโดยเน้นไปที่ลักษณะการปฏิบัติงานของทั้งสองกลุ่มทำให้ผลการวิจัยมีประโยชน์มากขึ้นในกรณีที่ต้องการจะพิจารณาว่าบุคลิกภาพด้านใดมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อย แตกต่างกันอย่างใด และบุคลิกภาพด้านใดในลักษณะงานแบบใดที่ควรได้รับการพัฒนาให้ชัดเจนขึ้น

ทฤษฎีการแบ่งประเภททางจิตวิทยา (Psychological Types)

การศึกษาเรื่องบุคลิกภาพโดยใช้การแบ่งประเภท (Type Theories) แนวหนึ่งที่ได้รับการยอมรับและมีการศึกษากันมา (เพ็ญพร ลิ้มวงศ์, 2542) คือ การแบ่งประเภททางจิตวิทยา (Psychological Types) ของนักจิตวิทยาแนวจิตวิเคราะห์ชื่อ Carl Gustav Jung

ในกลุ่มของนักจิตวิทยาจิตวิเคราะห์ที่ Jung สนใจและค้นคว้าแนวคิดตามคือ Sigmund Freud กล่าวคือทั้ง Jung และ Freud ให้ความสำคัญของ Ego และเน้นศึกษาในเรื่องจิตใต้สำนึกเหมือนกัน แต่ Jung ไม่เห็นด้วยกับแนวคิดของ Freud ที่ว่าการพัฒนาบุคลิกภาพเป็นผลมาจากแรงขับของสัญชาตญาณทางเพศและประสบการณ์ในอดีต แต่ Jung มีความคิดว่าบุคลิกภาพนอกจากประสบการณ์ในอดีตแล้ว ยังมีส่วนที่สะสมสืบทอดมาจากบรรพบุรุษอีกด้วย นอกจากนี้เขายังให้ความสำคัญต่อพัฒนาการทุกวัย โดยเฉพาะในวัยกลางคนว่าเป็นวัยที่จะพัฒนาตนเองไปสู่ความเข้าใจตนเองอย่างถ่องแท้ได้หากบุคคลมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม

Jung เสนอแนวคิดเรื่องบุคลิกภาพโดยการแบ่งลักษณะบุคลิกภาพของคนตามลักษณะพื้นฐาน 2 อย่าง คือ ลักษณะที่บุคคลแสดงออกเมื่อปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ หรือที่เรียกว่าทัศนคติ (Attitudes) ซึ่งได้แก่ ลักษณะปิดตัว (Introvert) และลักษณะเปิดเผย (Extravert) ซึ่งมีความหมาย ดังนี้

ลักษณะปิดตัว (Introvert) เป็นลักษณะของคนที่ชอบเก็บตัว สันโดษ ซึ่งเป็นผลจากการที่มีแรงจูงใจภายในตัวเอง ตลอดจนให้ความสำคัญกับความคิดและพลังภายในตัวเอง

ลักษณะเปิดเผย (Extravert) เป็นลักษณะของคนที่ชอบเข้าสังคม ชอบพบปะผู้คนและสิ่งแวดล้อมภายนอก เป็นผลจากการให้ความสำคัญและได้รับแรงบันดาลใจจากสิ่งแวดล้อมภายนอก

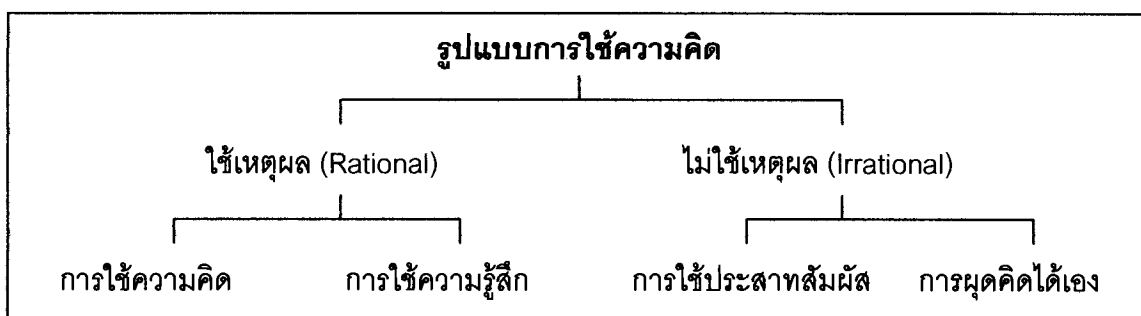
Jung อธิบายว่าลักษณะของบุคลิกภาพทั้ง 2 อย่างนี้มีอยู่ในตัวของบุคคลทุกคน ขึ้นอยู่กับว่าแต่ละบุคคลมีลักษณะอย่างใดมากกว่ากัน

นอกจากนี้ Jung ยังได้แบ่งรูปแบบการใช้ความคิด (Function of Thought) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่บุคคลใช้ในการรับรู้โลกภายนอก และการจัดการกับข้อมูลข่าวสารและประสบการณ์ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. รูปแบบการใช้ความคิดที่อาศัยเหตุผล (Rational) แบ่งออกเป็น
 - การใช้ความคิด (Thinking)** หมายถึง ตัดสินใจโดยใช้กระบวนการคิดที่มีเหตุผล มีระเบียบและเป็นขั้นตอน ไม่ใช้ความรู้สึกส่วนตัวมาตัดสิน
 - การใช้ความรู้สึก (Feeling)** หมายถึง ตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึกและค่านิยม ให้ความสำคัญกับความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น ชอบทำงานกับผู้อื่น

2. รูปแบบการใช้ความคิดแบบไม่อาศัยเหตุผล (Irrational)
การใช้ประสาทสัมผัส (Sensing) หมายถึง รับรู้ข้อมูลผ่านประสาทสัมผัส มักชอบทำงานที่อยู่กับความเป็นจริง (Practical) มีความอดทนเป็นพิเศษกับรายละเอียด และข้อเท็จจริงเฉพาะหน้า
การผุดคิดได้เอง (Intuiting) หมายถึง การรับรู้ข้อมูลโดยการคาดการณ์ มองเป็นภาพรวม

จากรูปแบบการใช้ความคิดที่กล่าวไปข้างต้น สามารถแจกแจงได้เป็นแผนภาพ ดังนี้



1. ผู้ที่มีรูปแบบการใช้ความคิดโดยใช้ประสาทสัมผัสและใช้ความคิด (Sensing และ Thinking) จะมีลักษณะยึดหลักและวิเคราะห์ตามความเป็นจริง มีความสามารถทางด้านเทคนิคที่เป็นนามธรรม ตัวอย่างอาชีพที่เหมาะสมกับผู้ที่มีลักษณะความคิดประเภทนี้ ได้แก่ อาชีพที่เกี่ยวกับการบริหาร งานธุรกิจ วิทยาศาสตร์ประยุกต์ อนาคต กฎหมาย การผลิต เป็นต้น
2. ผู้ที่มีรูปแบบการใช้ความคิดโดยใช้ประสาทสัมผัสและความรู้สึก (Sensing และ Feeling) จะมีลักษณะยึดหลักตามความเป็นจริง แต่วิเคราะห์โดยการใช้ความรู้สึกร่วมด้วย มีความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่มีความคิดรูปแบบนี้มักชอบที่จะช่วยเหลือและบริการผู้อื่น ผู้ที่มีความคิดในประเภทนี้มักอยู่ในกลุ่มการทำงานของการสื่อสาร สถานดูแลสุขภาพ การสอน การดูแลลูกค้า พนักงานฝ่ายขาย และพนักงานบริษัท เป็นต้น
3. ผู้ที่มีรูปแบบการใช้ความคิดโดยใช้การหยั่งรู้และความรู้สึก (Intuiting และ Feeling) จะไม่ได้ยึดหลักความแน่นอนแต่เชื่อในความเป็นไปได้และการเปลี่ยนแปลง มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในความปรารถนาของผู้อื่น ซึ่งกลุ่มรูปแบบความคิดลักษณะนี้เหมาะกับการทำงานด้านศาสนา ศิลปะ ดนตรี จิตวิทยา การวิจัย นักเขียน
4. ผู้ที่มีรูปแบบการใช้ความคิดโดยใช้การหยั่งรู้และความคิด (Intuiting และ Thinking) ผู้ที่มีรูปแบบความคิดเช่นนี้จะนำความรู้เดิมที่เป็นหลักความเป็นจริงหรือทฤษฎีไปปรับ

ประยุกต์ใช้ อาชีพที่เหมาะสมกับผู้ที่มีความคิดในรูปแบบนี้ ได้แก่ นักฟิสิกส์ นักกฎหมาย ช่างเทคโนโลยี นักจัดการ นักวิจัย ช่างคอมพิวเตอร์ และนักวิศวกร

นอกจากนี้ Jung ยังได้อธิบายไว้ในทฤษฎีการแบ่งบุคลิกภาพแบ่งประเภททางจิตวิทยาว่า บุคคลยังมีลักษณะแนวทางในการปฏิบัติแนวทางการปฏิบัติตัวที่เป็นลักษณะเฉพาะและเป็นกรอบของการดำเนินชีวิตของบุคคลนั้นๆ ซึ่งเป็นส่วนในการปรับตัวลักษณะต่างๆของบุคคลให้ออกมาเป็นลักษณะบุคลิกภาพเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งมี 2 ลักษณะ ได้แก่

1. แนวการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน (Judgment) หมายถึง การมีพฤติกรรมอย่างเคร่งครัดตามวิถีทางที่ตนเองยึดถือปฏิบัติ ไม่ชอบสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง เพราะชอบการวางแผนล่วงหน้าก่อนกระทำการต่างๆ
2. แนวการปฏิบัติตัวแบบยืดหยุ่น (Perception) หมายถึง การที่บุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆได้ดี และมีความพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิด รวมถึงการชอบเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ โดยปราศจากการวางแผนล่วงหน้า

ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ Psychological Types

Fling, Thomas และ Gallaher (1981) ได้ทำการวิจัยศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรีที่อาสาสมัครเพื่องานวิจัยเกี่ยวกับการวิปัสณา พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ที่มาอาสาสมัครเป็น introvert มากกว่า extrovert และรับรู้ข้อมูลจากการผุดคิดได้เองมากกว่าเมื่อเทียบกับนักศึกษาที่ไม่ได้ไปอาสาสมัคร

Myer และ McCaulley (1985) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความสนใจในอาชีพของนักศึกษา ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับความคิดของ Jung สรุปได้ว่า กลุ่มที่มีลักษณะของ Introvert สนใจที่จะเป็นนักคำนวณ นักคอมพิวเตอร์โปรแกรมเมอร์ นักบรรณารักษ์ นักวิทยาศาสตร์ นักเคมี และวิศวกร ส่วนกลุ่มที่มีลักษณะ Extravert สนใจในงานที่เกี่ยวข้องกับงานขาย ประชาสัมพันธ์ การแสดง และการบริหารภัตตาคารและโรงแรม นักศึกษาที่มีการรับรู้ข้อมูลโดยการผุดคิดได้เอง (Intuiting) จะสนใจเป็นนักดนตรี นักจิตวิทยา ศิลปิน นักเขียน และช่างภาพ ส่วนกลุ่มที่มีการรับรู้จากการใช้ประสบการณ์ตรง มักชอบการบริการเรื่องอาหาร ตำรวจ งานสายลับและงานฝีมือ กลุ่มที่ใช้ความคิดในการตัดสินใจ (Thinking) สนใจด้านกฎหมาย การแพทย์ และทันตแพทย์ และกลุ่มที่ใช้ความรู้สึกในการตัดสินใจ (Feeling) มีความสนใจที่จะเป็นครูอนุบาล พยาบาลและพระ

จากทฤษฎีการแบ่งประเภททางจิตวิทยาของ Jung ต่อมาในปี 1962 มีนักจิตวิทยา 2 คน

คือ Katherine Briggs Myers และ Isabel Briggs Myers ได้สร้างแบบวัดบุคลิกภาพโดยยึดทฤษฎีของ Jung เป็นพื้นฐาน คือ แบบวัด Myers-Briggs Type Indicators (MBTI)

แนวคิดเรื่องบุคลิกภาพของแบบวัด Myers-Briggs Type Indicator (MBTI)

แบบวัด MBTI เป็นแบบวัดบุคลิกภาพที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย และสามารถตีความออกมาเป็นลักษณะบุคลิกภาพตามแนวการแบ่งประเภททางจิตวิทยาของ Jung ได้จริง

ลักษณะของแบบวัด MBTI

แบบวัด MBTI เป็นแบบวัดบุคลิกภาพที่วัดความชอบในลักษณะต่างๆ 4 ด้าน แต่ละด้านมีลักษณะตรงข้ามอยู่ 1 คู่ โดยมีแนวคิดที่ว่า ในสถานการณ์หนึ่งๆบุคคลจะมีความชอบในลักษณะหนึ่งลักษณะใดจากคู่ตรงกันข้ามนี้เพียงลักษณะเดียวเท่านั้นไม่ใช่จะชอบทั้ง 2 ลักษณะในเวลาเดียวกัน

คำถามในแบบวัดนี้จะเป็นตัวระบุความชอบพื้นฐานของคนโดยไม่มีคำตอบว่าความชอบใดเป็นสิ่งถูกต้องหรือเป็นสิ่งที่ผิด MBTI เป็นเรื่องเกี่ยวกับความสนใจและค่านิยมส่วนบุคคลในด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (เปิดเผย - ปิดตัว) วิธีการรับรู้ข้อมูล (ใช้ประสบการณ์ตรง - การผุดขึ้นได้เอง) วิธีการตัดสินใจ (ใช้ความคิด - ใช้ความรู้สึก) และแนวทางการปฏิบัติตัวของบุคคล (มีแบบแผน - ยืดหยุ่น)

การแบ่งประเภทบุคลิกภาพของแบบวัด MBTI

การแบ่งประเภทพิจารณาจากคะแนนที่ได้จากการวัดลักษณะทั้ง 4 คู่

คู่ที่ 1 วัดลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นของบุคคล เรียกว่า EI Scale แบ่งออกเป็น

1. ลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย (Extravert : E)
2. ลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบปิดตัว (Introvert : I)

คู่ที่ 2 วัดวิธีการรับรู้ข้อมูลของบุคคล เรียกว่า SN Scale แบ่งออกเป็น

1. วิธีการรับรู้ข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรง (Sensing : S)
2. วิธีการรับรู้ข้อมูลแบบใช้การผุดคิดได้เอง (Intuiting : N)

คู่ที่ 3 วัดการตัดสินใจของบุคคล เรียกว่า TF Scale แบ่งออกเป็น

1. การตัดสินใจโดยใช้การคิด (Thinking : T)
2. การตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึก (Feeling : F)

คู่ที่ 4 วัดแนวการปฏิบัติตัวของบุคคล เรียกว่า JP Scale แบ่งออกเป็น

1. แนวการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน (Judgment)
2. แนวการปฏิบัติตัวแบบยืดหยุ่น (Perception)

จากการวัดทั้ง 4 ด้าน เราจะแยกคะแนนออกเป็นด้านๆว่า ผู้ตอบมีความชอบเด่นในลักษณะใดมากกว่ากันในแต่ละคู่ แล้วนำลักษณะเหล่านั้นมารวมกันโดยใช้ตัวย่อ เช่น ISTJ หมายถึง ผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบปิดตัว ชอบหาข้อมูลจากประสบการณ์ตรง ชอบตัดสินใจโดยใช้ความคิดและมีการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน ผู้ที่มีลักษณะตรงข้ามกับ ISTJ ก็คือ ENFP หมายถึง ผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย ชอบหาข้อมูลโดยใช้การผุดคิดได้เอง ตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึกและมีการปฏิบัติตัวแบบยืดหยุ่น เป็นต้น ซึ่งจากลักษณะ 4 คู่ดังกล่าวสามารถแจกแจงเป็นลักษณะบุคลิกภาพได้ทั้งหมด 16 บุคลิกภาพ ดังนี้

	S	S	N	N	
I	ISTJ	ISFJ	INFJ	INTJ	J
I	ISTP	ISFP	INFP	INTP	P
E	ESTP	ESFP	ENFP	ENTP	P
E	ESTJ	ESFJ	ENFJ	ENTJ	J
	T	F	F	T	

Kirby และ Myers (1993) กล่าวว่าวิธีการรับรู้ข้อมูลของบุคคล (SN scale) และวิธีการตัดสินใจของบุคคล (TF scale) จัดอยู่ในรูปแบบประเภทเดียวกัน กล่าวคือ รูปแบบการใช้ความคิด ซึ่งเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อความสนใจ อาชีพและความถนัดของแต่ละบุคคล สามารถแจกแจงได้ ดังนี้

ST	SF	NF	NT
----	----	----	----

1. ลักษณะการใช้ความคิดโดยการรับรู้ข้อมูลจากประสบการณ์ตรงและตัดสินใจตามหลักเหตุผล (Sensing และ Thinking) คือ ลักษณะความคิดที่มุ่งเน้นตามหลักความเป็นจริง โดยนำประสบการณ์ตรงของตนมาประยุกต์ใช้ มีความชำนาญเกี่ยวกับการวิเคราะห์ การปฏิบัติ และความสามารถด้านเทคนิค ซึ่งรูปแบบการใช้ความคิดลักษณะนี้เหมาะกับอาชีพที่เกี่ยวข้องกับวิทยาศาสตร์ประยุกต์ การบริหาร การจัดการ การผลิต การก่อสร้าง ธุรกิจ กฎหมาย เป็นต้น
2. ลักษณะการใช้ความคิดโดยการรับรู้ข้อมูลจากประสบการณ์ตรงและตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึก (Sensing และ Feeling) คือ ลักษณะความคิดที่มุ่งเน้นตามหลักความเป็นจริงที่อาศัยความเห็นอกเห็นใจ และมีมิตรภาพของผู้อื่น มีความชำนาญเกี่ยวกับการช่วยเหลือและการบริการผู้อื่น ดังนั้นรูปแบบการใช้ความคิดลักษณะนี้เหมาะสมกับอาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานบริการและการดูแลต่างๆ เช่น ศูนย์สุขภาพ การสื่อสาร การสอน ศาสนา ตลอดจนพนักงานบริษัท และพนักงานขาย
3. ลักษณะการใช้ความคิดโดยการรับรู้ข้อมูลจากการผุดคิดได้เองและตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึก (Intuiting และ Feeling) คือ ลักษณะความคิดที่มุ่งเน้นไปที่ความเป็นไปได้ โดยยึดหลักการเข้าใจและความปรารถนาของผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่มีลักษณะความคิดประเภทนี้จะเข้าใจและเข้าถึงผู้อื่นได้อย่างถ่องแท้ และอาชีพที่เหมาะสมกับการใช้ความคิดลักษณะนี้ ได้แก่ นักจิตวิทยา นักวิจัย นักอักษรศาสตร์ ศิลปิน ศาสนา การสอน เป็นต้น
4. ลักษณะการใช้ความคิดโดยการรับรู้ข้อมูลจากการผุดคิดได้เองและตัดสินใจตามหลักเหตุผล (Intuiting และ Thinking) คือ ลักษณะความคิดที่มุ่งเน้นไปที่ความเป็นไปได้ ซึ่งพัฒนาและประยุกต์จากกฎหรือทฤษฎี มีความชำนาญเกี่ยวกับการวิเคราะห์ ตรรกะ และความสามารถด้านการประยุกต์ใช้ทางทฤษฎีและเทคนิค ดังนั้นอาชีพที่เหมาะสมกับลักษณะความคิดประเภทนี้ ได้แก่ อาชีพที่เกี่ยวข้องกับวิทยาศาสตร์กายภาพ การวิจัย การบริหาร กฎหมาย คอมพิวเตอร์ นักวิศวกรรม และงานวิชาเทคนิค เป็นต้น

Daugherty, Randall และ Globetti (1997) ทำการวิจัยเรื่อง การแบ่งประเภททางจิตวิทยาาระหว่างนักศึกษาระดับปีที่ 4 ที่ปฏิบัติงานเป็นเจ้าหน้าที่ในวิทยาลัยกับในมหาวิทยาลัย ผลสำรวจครั้งนี้ใช้นักศึกษาระดับปีที่ 4 จำนวน 153 คน ที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ในวิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัยของพวกเขาเพื่อประเมินลักษณะกว้างๆ 5 กลุ่ม ได้แก่ สถิติด้านประชากรของสถาบัน ลักษณะงานที่ทำ พัฒนาการของงานที่ทำ ลักษณะส่วนบุคคลที่ใช้แบบวัด MBTI และสุดท้ายคือความพึงพอใจในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะบุคลิกภาพเด่นที่ประเมินออกมาได้จาก

แบบวัด MBTI คือ ENTJ และ INTJ ลักษณะบุคลิกภาพแบบ S และ P เป็นลักษณะที่แทบจะไม่พบในกลุ่มตัวอย่างนี้ และแม้ว่านักศึกษาหญิงที่ 4 จะเป็นที่รู้จักจะมีแนวโน้มไปทางลักษณะ F มากกว่า T แต่นักศึกษาที่ทำงานในระดับบริหารมักจะมีลักษณะ T หรือ N และ T มากกว่า F แต่อย่างไรก็ดี กลุ่ม NF จำนวน 31% ของนักศึกษาเหล่านี้ก็ยังเป็นเปอร์เซ็นต์ที่มากกว่าผู้ที่อยู่ตำแหน่งบริหารที่คล้ายกันในความเป็นจริงโดยรวม

สุรัชย์ คงประเสริฐ (2539) ทำการวิจัยเรื่องบุคลิกภาพตามแบบ MBTI กับประสิทธิภาพทีมงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นที่มาจากหน่วยงานต่างๆของภาครัฐ ภาคเอกชน และ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 แห่ง มีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 150 คน ผลการวิจัยปรากฏว่า

1. ทีมงานที่ประกอบด้วยผู้ที่มีบุคลิกภาพ E และ I มีประสิทธิภาพทีมงานไม่แตกต่างกัน
2. ระยะเวลาจัดตั้งทีมงาน ทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีลักษณะ N มีประสิทธิภาพทีมงานสูงกว่าทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีลักษณะ S อย่างมีนัยสำคัญ
3. ระยะเวลาจัดตั้งทีมงาน ทีมที่ประกอบไปด้วยบุคคลที่มีลักษณะ T และ F J และ P มีประสิทธิภาพทีมงานไม่แตกต่างกันในแต่ละคู่
4. ระยะเวลาสร้างผลงาน ทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีลักษณะ S และ NT และ F J และ P มีประสิทธิภาพทีมงานไม่แตกต่างกันในแต่ละคู่

นอกจากนี้ แบบวัด MBTI ได้รับการวัดความเที่ยงและความตรงหลายต่อหลายครั้ง จนได้รับความเชื่อถือและเชื่อว่าสามารถวัดลักษณะบุคลิกภาพได้ตรงตามทฤษฎีการแบ่งประเภททางจิตวิทยาของ Carl Jung อีกด้วย

การทำวิจัยเปรียบเทียบ MBTI กับแบบวัดบุคลิกภาพอื่นๆ ยังมีอีกมาก เช่น the Thomas-Klinmann Conflict Mode Instrument (MODE) (Johnson, 1997) และ NEO-PI five factors model of personality (Furnham, 1996) เป็นต้น ส่วนแบบวัด MBTI ที่ได้รับการนิยมมากที่สุดคือแบบวัด MBTI Form G ซึ่งเป็นชุดที่พัฒนาแล้วอย่างเต็มรูปแบบ

เมื่อได้นำความรู้เรื่องการแบ่งประเภททางจิตวิทยามาพิจารณาประกอบกับเรื่องความพึงพอใจในการทำงานแล้ว พบว่า น่าจะมีความเกี่ยวข้องกันเพราะความพึงพอใจในการทำงานแต่ละคนมีความแตกต่างกันออกไป บุคคลที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันอาจไม่ได้มีความพึงพอใจในการทำงานเหมือนกัน หรือ คนที่มีลักษณะเหมือนกันแต่ทำงานแตกต่างกันก็มีความพึงพอใจในการทำงานที่ไม่เหมือนกันเช่นกัน ดังนั้น ลักษณะงานน่าจะเป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่ต้องนำมาพิจารณา

เนื่องจากลักษณะงานส่งผลและมีความสำคัญต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงาน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มประชากรที่จะศึกษาเป็นพนักงาน 2 ฝ่าย คือ พนักงานฝ่ายการขายและพนักงานฝ่ายเทคโนโลยี ด้วยเหตุผลที่ว่า ด้วยงานของทั้งสองส่วนนี้มีความแตกต่างกันในหลายๆด้าน ทำให้สามารถมองเห็นภาพของความแตกต่างของงานได้อย่างชัดเจน กล่าวคือ ภาพรวมของงานฝ่ายขาย เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลและการเจรจากับผู้อื่น ส่วนงานด้านเทคโนโลยีเป็นงานที่ไม่เน้นการติดต่อกับผู้อื่นมากนัก งานส่วนใหญ่มักเกี่ยวกับความคิด ความสามารถของตัวพนักงาน ทำให้เกิดความสนใจในประเด็นที่ว่า บุคลากรในสองส่วนนี้ที่มีความพึงพอใจในการทำงานของตนสูงควรมีบุคลิกภาพแตกต่างกันไปตามลักษณะงานที่ต่างกัน

งานฝ่ายการขาย

1. หน้าที่ของงานฝ่ายการขาย

ฝ่ายการขายนับว่ามีบทบาทอย่างมากต่อความสำเร็จขององค์กรและบริษัท เพราะพนักงานการขายมีหน้าที่ตอบสนองข้อข้องใจและโน้มน้าวชักจูงให้ลูกค้าซื้อสินค้าหรือบริการ ดังนั้น ผู้ที่ทำงานด้านนี้จึงจำเป็นต้องพบปะผู้อื่นตลอดเวลา

2. คุณสมบัติของพนักงานฝ่ายการขาย

ลักษณะ คุณสมบัติ ความถนัด ทักษะคิตี และความสามารถอื่นๆ ที่รวมกันทำให้เป็นพนักงานขายที่มีคุณภาพ ซึ่งได้แก่

ลักษณะท่าทาง (Appearance) การสร้างความประทับใจแรกถือเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งความประทับใจนี้เกิดจากลักษณะท่าทางการแสดงออกจากบุคลิกภาพภายนอกของพนักงาน เช่น เสื้อผ้า การแต่งตัว และการแสดงออกทางสีหน้า

ทักษะในการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องการวิธีการพูดที่ใช้คำที่ถูกต้องและการออกเสียงชัดเจน เพราะการพูดจะแสดงถึงวิธีการอันดับแรกที่พนักงานขายจะส่งข่าวสาว

ความคิดสร้างสรรค์ การพยายามค้นหาวิธีใหม่ๆ เป็นพิเศษของการแสดงความคิดมากกว่าใช้คำและตัวอย่างเหมือนกับที่ทุกๆ คน เพราะลูกค้ามักจดจำความคิดเห็นที่แสดงออกในการริเริ่มสร้างสรรค์ที่ดี

ทัศนคติของตัวบุคคล การมีทัศนคติทางบวกเป็นส่วนหนึ่งของคุณสมบัติที่สำคัญที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการขาย เพราะความสำเร็จของการขายขึ้นอยู่กับความพยายาม ดังนั้นการมองโลกในแง่ดีจึงเป็นเรื่องจำเป็นสำหรับพนักงานฝ่ายขาย

3. บุคลิกภาพ

การแสดงออก เนื่องจากพนักงานฝ่ายการขายต้องติดต่อสื่อสารกับลูกค้าเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น ลักษณะท่าทางและการพูดจาที่แสดงออกมาของพนักงานต้องแสดงถึงอหิยาศัยไมตรี ความน่าเชื่อถือ การรู้จักกาลเทศะ ความเชื่อมั่นในตัวเองและความซื่อตรงซึ่งจะทำให้มีผลต่อความประสบความสำเร็จในการเจรจา

การหาข้อมูลและการวิเคราะห์ การเป็นพนักงานขายที่มีประสิทธิภาพจะต้องเตรียมวางแผน หาข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงก่อนที่จะไปพบปะลูกค้า เพื่อนำมาถ่วงถ่วงและวิเคราะห์โดยใช้วิจารณญาณในการตัดสินใจเพื่อเป็นการลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น

ความสามารถด้านสติปัญญา รวมทั้งไหวพริบและความสามารถพิเศษในการคิดได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากการสถานการณ์การพบปะติดต่อลูกค้าในแต่ละครั้งก็มีความแตกต่างกันไป ดังนั้น พนักงานฝ่ายการขายต้องสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี

4. ลักษณะบุคลิกภาพที่เหมาะสมของพนักงานฝ่ายการขายตามแนวคิดของการแบ่งประเภททางจิตวิทยา (Psychological Type)

4.1 เนื่องจากลักษณะงานการขายเป็นงานที่ต้องพบปะลูกค้าเป็นหลัก ดังนั้นผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย (Extravert) จึงเป็นลักษณะที่เหมาะสมกับงานลักษณะนี้ เพราะบุคคลเหล่านี้มีลักษณะชอบการเข้าสังคมและชอบแสดงออกโดยการพูดซึ่งแตกต่างกับผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบปิดตัว (Introvert)

4.2 ความถนัดของลักษณะงานของฝ่ายขายมาจากการพบปะผู้คนมากมายและสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้ที่ทำงานในแผนกฝ่ายขายจึงมีความเคยชินและนำประสบการณ์ต่างๆ ที่เคยได้รับมาปรับใช้ กล่าวคือเรียนรู้จากสิ่งที่ตัวเองประสบการณ์จริงของตน

ไม่จำเป็นต้องแสวงหาหรือพัฒนาอะไรใหม่ๆที่ซับซ้อน ดังนั้นลักษณะแบบให้ประสาทสัมผัส (Sensing) น่าจะเหมาะกับลักษณะบุคลิกภาพของฝ่ายชาย

4.3 การเห็นอกเห็นใจเป็นความสามารถที่พนักงานฝ่ายการชายที่ดีจะเข้าใจถึงความรู้สึก ความต้องการและปัญหาของลูกค้าซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้น ผู้ที่ตัดสินใจโดยคำนึงถึงความรู้สึกของบุคคล (Feeling) น่าจะเหมาะสมมากกว่า ผู้ที่ตัดสินใจโดยใช้ความคิด (Thinking)

4.4 การทำงานของพนักงานฝ่ายชาย เป็นงานที่ต้องออกไปพบปะติดต่อกับลูกค้านอกสถานที่ครั้งละจำนวนมากนอก ดังนั้นการตรงต่อเวลาและการจัดตารางเวลาเป็นเรื่องที่จำเป็นและสำคัญของพนักงานฝ่ายชาย ดังนั้น ลักษณะการดำเนินชีวิตแบบมีระเบียบเป็นขั้นตอน (Judging) จึงเหมาะกับลักษณะงานของฝ่ายชาย

งานด้านเทคโนโลยี

1. หน้าที่ของงานฝ่ายเทคโนโลยี

งานด้านนี้มีความหลากหลายตามลักษณะการแบ่งหน้าที่แต่ภาพรวมของงานได้แก่ ด้านคอมพิวเตอร์ งานเขียนโปรแกรม วางและพัฒนาระบบ งานวิศวกรรม เป็นต้น โดยต้องใช้อุปกรณ์ต่างๆ วางระบบออนไลน์ การแก้ไขปัญหาด้านวิศวกรรม-เทคโนโลยี งานช่างอิเล็กทรอนิกส์ งานด้านการสื่อสารระหว่างที่ต่างๆ ด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

2. คุณสมบัติของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยี

ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านนี้มีความจำเป็นที่จะต้องมีความรู้และทักษะเฉพาะ ได้รับการศึกษาและอบรมด้านนี้มาโดยตรงเพราะว่างานที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์เทคโนโลยีหรือวิศวกรรม เป็นงานที่มีลักษณะและทักษะจำเป็นเฉพาะด้าน ต้องอาศัยความคิดวิเคราะห์ ความเข้าใจ ความแม่นยำ สมาธิและความชำนาญ เพราะว่าเป็นงานที่มีความละเอียดและความสำคัญมาก ผู้ที่ไม่ได้ศึกษา มาโดยตรงอาจทำให้เกิดความผิดพลาดขึ้นได้

3. บุคลิกภาพ

เนื่องจากงานด้านเทคโนโลยีเป็นงานที่มีความเกี่ยวข้องกับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบ และกลไกต่างๆเป็นส่วนมาก จึงต้องอาศัยผู้ที่มีความอดทนที่จะนั่งทำงานอยู่กับที่และชอบใช้

ความคิดจดจ่ออยู่กับงานได้เป็นเวลานานๆ โดยไม่เกิดความเบื่อหน่าย ต้องเป็นผู้ที่มีความใจเย็น ละเอียดยรอบคอบ ในการทำงานทุกขั้นตอนและการแก้ไขเมื่อเกิดข้อผิดพลาดขึ้นด้วย

4. ลักษณะบุคลิกภาพที่เหมาะสมของพนักงานด้านเทคโนโลยีตามแนวคิดของการแบ่งประเภททางจิตวิทยา (Psychological Type)

4.1 ลักษณะของงานด้านเทคโนโลยี เป็นงานที่ไม่ต้องพบปะกับบุคคลภายนอกและลูกค้ามากนัก การพบปะผู้คนจะมีเฉพาะผู้ร่วมงานเท่านั้น เพราะงานหลักเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์และการคิด ผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบปิดตัว (Introvert) จึงมีความเหมาะสมในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย (Extravert) เพราะเป็นผู้ที่ไม่ชอบสังคม พบปะกับผู้อื่น ชอบใช้ความคิด ใฝ่ใจอยู่กับงานของตนเองมากกว่า หากผู้ที่มีลักษณะชอบสังคมได้มาทำงานด้านเทคโนโลยีหรือวิศวกรรมก็อาจรู้สึกอึดอัดใจ เพราะไม่ได้มีการพบปะพูดคุยกับผู้อื่นมากนัก

4.2 เมื่อพิจารณาจากข้อมูลที่พนักงานด้านเทคโนโลยีใช้ในการทำงาน ซึ่งได้แก่ ระบบกลไกต่างๆ และวิทยาการสมัยใหม่ ดังนั้น งานด้านเทคโนโลยีจึงมุ่งเน้นที่ความเป็นไปได้ในการใช้ข้อมูลจริงประกอบกับความถนัด และความสามารถในการนำทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ ดังนั้น ลักษณะการรับรู้ข้อมูลแบบหยั่งรู้ (Intuiting) มีความเหมาะสมกับลักษณะงานของฝ่ายเทคโนโลยี มากกว่าการรับรู้ข้อมูลแบบใช้ประสาทสัมผัส (Sensing)

4.3 การตัดสินใจสำหรับงานด้านเทคโนโลยีเป็นการตัดสินใจที่ต้องอาศัยข้อมูล หลักการเหตุผล การวิเคราะห์ตามลักษณะที่ควรจะเป็น ผู้ที่มีการตัดสินใจโดยใช้ความคิด (Thinking) จึงเหมาะสมกับงานลักษณะนี้มากกว่าผู้ที่มีการตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึก (Feeling)

4.4 ลักษณะการทำงานด้านเทคโนโลยี เป็นงานที่มีแบบแผนตายตัว ชัดเจนและต้องปฏิบัติตามอย่างเป็นระบบตามขั้นตอน มักไม่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยๆ ดังนั้น การปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน (Judgment) น่าจะเป็นบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานด้านนี้มากกว่าผู้ที่มีแนวการปฏิบัติตัวแบบยืดหยุ่น (Perception)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพตามแนวคิดของการแบ่งประเภททางจิตวิทยา (Psychological Type) แนวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายการขายและพนักงานฝ่ายเทคโนโลยี
2. เพื่อเป็นแนวทางในการคัดบุคลากรเบื้องต้นเพื่อให้ได้พนักงานที่มีลักษณะบุคลิกภาพตรงกับลักษณะงาน

สมมติฐานของการวิจัย

จากแนวความคิดของการแบ่งประเภททางจิตวิทยา (Psychological Type) สรุปได้ว่า ลักษณะบุคลิกภาพของงานฝ่ายขายควรมีลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย (Extravert) ซึ่งมีลักษณะชอบเข้าสังคม ได้รับอิทธิพลและแรงบันดาลใจจากสิ่งแวดล้อมภายนอก และความถนัดของลักษณะงานของฝ่ายขายมาจากการพบปะผู้คนมากมายและสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้ที่ทำงานในแผนกฝ่ายขายจึงมีความเคยชินและนำประสบการณ์ต่างๆที่เคยได้รับมาปรับใช้ กล่าวคือเรียนรู้จากสิ่งที่ตัวเองประสบการณ์จริงของตน ไม่จำเป็นต้องแสวงหาหรือพัฒนาอะไรใหม่ๆที่ซับซ้อน ซึ่งเป็นลักษณะการรับรู้ข้อมูลแบบใช้ประสาทสัมผัส (Sensing) อีกทั้งการเห็นอกเห็นใจเป็นความสามารถที่พนักงานฝ่ายการขายที่ดีควรจะเข้าใจถึงความรู้สึกความต้องการและปัญหาของลูกค้าซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งเป็นลักษณะการตัดสินใจโดยคำนึงถึงความรู้สึกผู้อื่น ซึ่งทั้งลักษณะการรับรู้แบบใช้ประสาทสัมผัส (Sensing) และลักษณะการตัดสินใจโดยคำนึงถึงความรู้สึกผู้อื่น (Feeling) เป็นรูปแบบการใช้ความคิดที่เหมาะสมกับอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ซึ่งรวมไปถึงอาชีพการขายด้วย

ลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยี เนื่องจากงานด้านเทคโนโลยีเป็นงานที่ไม่ต้องพบปะกับบุคคลภายนอกและลูกค้ามากนัก การพบปะผู้คนจะมีเฉพาะผู้ร่วมงานเท่านั้น เพราะงานหลักเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ และ การคิด ซึ่งสอดคล้องกับผู้ที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบปิดตัว (Introvert) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาจากข้อมูลที่พนักงานด้านเทคโนโลยีใช้ในการทำงาน ซึ่งได้แก่ ระบบกลไกต่างๆ และวิทยาการสมัยใหม่ จะเห็นได้ว่างานด้านเทคโนโลยีมุ่งเน้นที่ความเป็นไปได้ในการใช้ข้อมูลจริงประกอบกับความถนัด ดังนั้น ผู้ที่ทำงานในด้านเทคโนโลยีต้องมีความสามารถในการนำทฤษฎีหรือหลักการต่างๆมาวิเคราะห์และประยุกต์ใช้กับความถนัดของตนตามหลักตรรกะ ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะการรับรู้ข้อมูลแบบหยั่งรู้ (Intuiting)

และการตัดสินใจโดยใช้ความคิด (Thinking) ซึ่งทั้งลักษณะทั้งสองนี้จัดอยู่ในรูปแบบการใช้คิดที่เหมาะสมกับอาชีพด้านคอมพิวเตอร์ วิศวกร และงานด้านเทคนิค

ดังนั้นสมมติฐานในการวิจัย มีดังนี้

1. พนักงานฝ่ายการชายที่มีบุคลิกภาพแบบ Sensing และ Feeling (ISFJ, ISFP, ESFJ, ESFP) มีคะแนนความพึงพอใจในงานสูงกว่า พนักงานฝ่ายการชายที่ไม่มีบุคลิกภาพดังกล่าว (ISTJ, ISTP, INFJ, INFP, INTJ, INTP, ESTP, ESTJ, ENFP, ENFJ, ENTP และ ENTJ)

ISTJ	<u>ISFJ</u>	INFJ	INTJ
ISTP	<u>ISFP</u>	INFP	INTP
ESTP	<u>ESFP</u>	ENFP	ENTP
ESTJ	<u>ESFJ</u>	ENFJ	ENTJ

2. พนักงานฝ่ายชายที่มีบุคลิกภาพแบบ Extravert, Sensing และ Feeling (ESFJ, ESFP) มีคะแนนความพึงพอใจในงานสูงกว่า พนักงานฝ่ายชายที่มีบุคลิกภาพแบบ Introvert, Sensing และ Feeling (ISFJ, ISFP)

ISTJ	<u>ISFJ</u>	INFJ	INTJ
ISTP	<u>ISFP</u>	INFP	INTP
ESTP	<u>ESFP</u>	ENFP	ENTP
ESTJ	<u>ESFJ</u>	ENFJ	ENTJ

3. พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Intuiting และ Thinking (INTJ, INTP, ENTP และ ENTJ) มีคะแนนความพึงพอใจในงานสูงกว่า พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่ไม่มีบุคลิกภาพดังกล่าว (ISTJ, ISTP, ISFJ, ISFP, INFJ, INFP, ESTP, ESTJ, ESFP, ESFJ, ENFP และ ENFJ)

ISTJ	ISFJ	INFJ	<u>INTJ</u>
ISTP	ISFP	INFP	<u>INTP</u>
ESTP	ESFP	ENFP	<u>ENTP</u>
ESTJ	ESFJ	ENFJ	<u>ENTJ</u>

4. พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Introvert, Intuiting และ Thinking (INTJ, INTP) มีคะแนนความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Extravert, Intuiting และ Thinking (ENTP, ENTJ)

ISTJ	ISFJ	INFJ	<u>INTJ</u>
ISTP	ISFP	INFP	<u>INTP</u>
ESTP	ESFP	ENFP	<u>ENTP</u>
ESTJ	ESFJ	ENFJ	<u>ENTJ</u>

ขอบเขตของการวิจัย

1. การศึกษาลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานในครั้งนี้นำแบบวัด Myers-Briggs Type Indicator ของ Katherine และ Isabel Briggs Myers (1985)
2. การวัดระดับความพึงพอใจในการทำงานนำแบบวัด Overall Job Satisfaction (OJS) ของ Quinn และ Shepard (1974)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ

1.1 ลักษณะบุคลิกภาพ ตามแนวของแบบวัด Myers-Briggs Type Indicator (MBTI)

แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 วัดลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นของบุคคล เรียกว่า EI Scale แบ่งออกเป็น

3. ลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย (Extravert : E)
4. ลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบปิดตัว (Introvert : I)

ด้านที่ 2 วัดวิธีการรับรู้ข้อมูลของบุคคล เรียกว่า SN Scale แบ่งออกเป็น

1. วิธีการรับรู้ข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรง (Sensing : S)
2. วิธีการรับรู้ข้อมูลแบบใช้การหาคิดได้เอง (Intuiting : N)

ด้านที่ 3 วัดการตัดสินใจของบุคคล เรียกว่า TF Scale แบ่งออกเป็น

3. การตัดสินใจโดยใช้การคิด (Thinking : T)
4. การตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึก (Feeling : F)

ด้านที่ 4 วัดแนวการปฏิบัติตัวของบุคคล เรียกว่า JP Scale แบ่งออกเป็น

3. แนวการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน (Judgment)
4. แนวการปฏิบัติตัวแบบยืดหยุ่น (Perception)

1.2 ลักษณะงาน ได้แก่ งานฝ่ายการขาย และ ฝ่ายเทคโนโลยี

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการทำงาน

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะโดยรวมของบุคคลแต่ละคนในการแสดงออกทั้งที่เป็นพฤติกรรมและความรู้สึกนึกคิดต่อการตอบสนองต่อสิ่งเร้า
2. ลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย (Extravert : E) หมายถึง ผู้ที่ให้ความสำคัญและได้รับแรงจูงใจจากสิ่งแวดล้อมภายนอก
3. ลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบปิดตัว (Introvert : I) หมายถึง ผู้ที่ชอบเก็บตัว อยู่กับตัวเอง มีความคิดและจินตนาการส่วนตัว
4. วิธีการหาข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรง (Sensing : S) หมายถึง ผู้ที่ค้นหาและรับรู้ข้อมูลโดยอาศัยประสาทสัมผัสโดยตรงและประสบการณ์เป็นหลัก มีความเชื่อในสิ่งที่เป็นความจริงที่ตนเข้าไปสัมผัสได้เท่านั้น
5. วิธีการหาข้อมูลแบบใช้การผุดคิดได้เอง (Intuiting : N) หมายถึง ผู้ที่ค้นหาและรับรู้ข้อมูลโดยอาศัยการเชื่อมโยงและนึกถึงความเป็นไปได้ สามารถสร้างแนวทางใหม่ๆ ที่มีความเป็นไปได้โดยการประมวลจากความสัมพันธ์ของสิ่งต่างๆ ด้วยจินตนาการโดยไม่ต้องมีข้อมูลจริง
6. วิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิด (Thinking : T) หมายถึง ผู้ที่ตัดสินใจโดยใช้หลักเหตุผล วิเคราะห์และประเมินสิ่งต่างๆโดยอาศัยข้อมูล
7. วิธีการตัดสินใจแบบใช้ความรู้สึก (Feeling : F) หมายถึง ผู้ที่ตัดสินใจโดยอาศัยการให้คุณค่าของบุคคล คำนึงถึงความรู้สึกของบุคคลและเห็นอกเห็นใจความรู้สึกผู้อื่นเป็นหลัก
8. แนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีความยืดหยุ่น (Perception : P) หมายถึง ผู้ที่มีการวางแผนชีวิตที่ชัดเจน และควบคุมการปฏิบัติตนให้เป็นไปตามที่วางแผนไว้ ชอบความแน่นอน
9. แนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน (Judgment : J) หมายถึง ผู้ที่ชอบและมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามการรับรู้
10. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกทางบวกเฉพาะตัวบุคคลต่องานที่ตนปฏิบัติโดยประเมินจากสภาพโดยรวมของงานนั้นๆ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของบุคลิกภาพตามแนวคิดของแบบวัด Myers-Briggs Type Indicator (MBTI) กับความพึงพอใจในการทำงานตามแบบวัด Overall Job Satisfaction (OJS) ของพนักงานฝ่ายขายและพนักงานฝ่ายเทคโนโลยี
2. เพื่อเป็นแนวทางในการคัดเลือกพนักงานเบื้องต้นให้ได้พนักงานที่มีลักษณะบุคลิกภาพตรงกับลักษณะงานเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน

บทที่ 2

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายการขายและพนักงานฝ่ายเทคโนโลยี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายการขายของบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวเร้นส์ จำกัด (เอไอเอ) จำนวน 100 คน และพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวน 100 คน

ตาราง 1 จำนวน และร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	ฝ่ายขาย		ฝ่ายเทคโนโลยี	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
6เดือน – 1 ปี	14	14	33	33
1 – 5 ปี	38	38	45	45
6 – 10 ปี	25	25	10	10
11 – 15 ปี	9	9	9	9
16 – 20 ปี	9	9	-	0
21 – 25 ปี	5	5	-	0
มากกว่า 25 ปี	-	-	3	3
รวม	100	100	100	100

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 2 ชุด

2.1 แบบวัดบุคลิกภาพ Myer-Briggs Type Indicator (MBTI) ของ Isabel Briggs

Myers(1985)

การให้คะแนนและการแปลผลแบบวัด MBTI

แบบวัด MBTI ใช้วัดลักษณะบุคลิกภาพ 4 ด้าน แต่ละด้านมีลักษณะบุคลิกภาพที่ตรงข้ามกันอยู่ 1 คู่ ข้อกระทงแต่ละข้อก็ทำการวัดด้านใดด้านหนึ่งโดยมีตัวเลือกของคำตอบซึ่งเป็นคำคู่ของลักษณะตรงกันข้ามในแต่ละด้านนั้น การให้คะแนนจะยึดลักษณะใดลักษณะหนึ่งเป็นหลัก และให้คะแนนกับคำตอบในลักษณะนั้น ส่วนผู้ที่ตอบในอีกลักษณะในด้านตรงกันข้ามจะไม่ได้คะแนน ดังนี้

ลักษณะบุคลิกภาพที่วัด	ลักษณะหลัก	ลักษณะตรงกันข้าม
(1) ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (EI)	เปิดเผย (E)	ปิดตัว (I)
(2) ด้านวิธีการรับรู้ข้อมูล (SN)	ใช้ประสบการณ์ตรง (S)	ใช้การผุดคิดได้เอง (N)
(3) ด้านวิธีการตัดสินใจ (TF)	ใช้ความคิด (T)	ใช้ความรู้สึก (F)
(4) ด้านแนวทางการปฏิบัติตัว (JP)	มีแบบแผน (J)	ยืดหยุ่น (P)

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบวัดบุคลิกภาพของไมเยอร์ส – บริกเก้ส ชุด G (Myers – Briggs Type Indicator หรือ MBTI form G) ฉบับภาษาไทย ซึ่งพัฒนาขึ้นโดยวารินทร์ เทพทยาน (2542) โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 94 ข้อแบ่งคำถามข้อที่เป็นวลี 49 ข้อ และเป็นแบบคำคู่ 45 ข้อ ตามตาราง

ลักษณะบุคลิกภาพพื้นฐาน	จำนวนข้อ		
	แบบข้อกระทงที่เป็นวลี	แบบคำคู่	รวม
1. ด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (EI)	15	6	21
2. ด้านการรับรู้ข้อมูล (SN)	11	15	26
3. ด้านวิธีการตัดสินใจ (TF)	7	16	23
4. ด้านแนวทางการปฏิบัติตัว (JP)	16	8	24
รวม	49	45	94

2.2 แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน Overall Job Satisfaction (OJS)

แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน Overall Job Satisfaction (OJS) ของ Quinn และ Shepard (1974) เป็นรูปแบบของมาตราการประมาณค่าแบบลิเคิร์ต แบ่งออกเป็น 7 ช่วง จากคำตอบว่า “ไม่จริงเลย” ถึง “จริงมากที่สุด” โดยระดับกลางของคะแนนคือคำตอบว่า “จริงและไม่จริงพอๆกัน”

การให้คะแนนและการแปลผลแบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน OJS

รูปแบบการให้คะแนนการตอบแต่ละข้อกระทงในแบบวัดนี้มี 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อกระทงทางบวก ให้คะแนนคำตอบว่า “ไม่จริงมากที่สุด” เท่ากับ 1 คะแนน และเพิ่มขึ้นช่วงละ 1 คะแนน ไปจนถึงคำตอบ “จริงมากที่สุด” เท่ากับ 7 คะแนน

คำตอบ	ไม่จริงมากที่สุด	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	จริงและไม่จริงพอๆกัน	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงมากที่สุด
คะแนน	1	2	3	4	5	6	7

2. ข้อกระทงทางลบ ให้คะแนนในทางกลับกัน คือ “ไม่จริงมากที่สุด” เท่ากับ 7 คะแนน ไปจนถึงคำตอบ “จริงมากที่สุด” เท่ากับ 1 คะแนน

คำตอบ	ไม่จริงมากที่สุด	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	จริงและไม่จริงพอๆกัน	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงมากที่สุด
คะแนน	7	6	5	4	3	2	1

การแปลผลคะแนนความพึงพอใจในการทำงานใช้มีชดิมเลขคณิตคะแนนของทุกข้อกระทงในแบบวัด

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน OJS ที่พัฒนาขึ้นโดยแพทย์พร ลิ้มวงศ์ (2542) มาใช้ ซึ่งผู้พัฒนาดังกล่าวได้ถอดความแบบวัดเป็นภาษาไทย โดยได้รับการแก้ไขและตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา มาตราที่แปลมามี 4 ข้อซึ่งทั้งหมดเป็นข้อกระทงทางบวก จากนั้นผู้พัฒนาแบบวัดนี้ได้สร้างข้อกระทงเพิ่มเป็นจำนวน 26 ข้อ รวมทั้งสิ้น 30 ข้อ แบ่งเป็นข้อกระทงที่มีความหมายทางบวก 15 ข้อ และข้อกระทงที่มีความหมายทางลบ 15 ข้อ

จากนั้น ผู้พัฒนาได้นำแบบวัดดังกล่าวไปทดสอบคุณภาพด้วยการวิเคราะห์หาคุณภาพของข้อ
 กระทบและหาความเที่ยงทำโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ความคงที่ภายในแบบแอลฟา (Cronbach's
 Coefficient of Internal Consistency) (ตามตารางที่ 4) และตัดข้อกระทบที่มีความกำกวมออก 1
 ข้อ ทำให้เหลือจำนวนทั้งสิ้น 29 ข้อ ทำให้มีข้อกระทบที่มีความหมายทางบวก 15 ข้อ และข้อ
 กระทบที่มีความหมายทางลบ 14 ข้อ ดังนี้

ข้อกระทบที่มีความหมายทางบวก ได้แก่ ข้อ 2 4 6 8 10 12 14 15 17 19
 21 23 25 27 29

ข้อกระทบที่มีความหมายทางลบ ได้แก่ ข้อ 1 3 5 7 9 11 13 16 18 20 22
 24 26 28

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้แจกแบบวัดในกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายการขายและพนักงาน
 ฝ่ายเทคโนโลยีในบริษัทดังกล่าว ประกอบด้วยมาตรวัดบุคลิกภาพ Myers-Briggs Type Indicator
 (MBTI) และแบบวัดความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม (OJS) จำนวนทั้งสิ้น 200 คน ตอบ โดย
 ในขั้นตอนการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยนำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจาก
 คณะจิตวิทยาไปติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่มีอำนาจรับผิดชอบของแต่ละบริษัท โดยได้แจ้ง
 วัตถุประสงค์ของการวิจัย ลักษณะและจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูลซึ่งใช้เวลาในการ
 ดำเนินการในเดือน มกราคม 2552 รวมเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งหมดประมาณ 3 สัปดาห์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 Descriptive Statistics เพื่อจำแนกประเภทของบุคลิกภาพ

4.2 ทดสอบค่าสถิติ (t-test independent) เพื่อทดสอบความแตกต่างของคะแนนความ
 พึงพอใจในการทำงานของกลุ่มพนักงานฝ่ายการขาย และกลุ่มพนักงานฝ่ายเทคโนโลยี

บทที่ 3

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

- 1.1 ลักษณะพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายการขายและพนักงานฝ่ายเทคโนโลยี
- 1.2 จำนวนการจำแนกประเภทตามลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานฝ่ายการขายและพนักงานฝ่ายเทคโนโลยี
- 1.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของ *ความพึงพอใจในการทำงาน* ระหว่างพนักงานฝ่ายขายและฝ่ายเทคโนโลยี

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานของการวิจัย

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

1.1 ลักษณะพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายการขายและพนักงานฝ่ายเทคโนโลยี

		ฝ่ายขาย	ฝ่ายเทคโนโลยี
1. เพศ	ชาย	39	57
	หญิง	62	43
	รวม	100	100
2. อายุ	20 – 24 ปี	5	33
	25 – 29 ปี	13	33
	30 – 34 ปี	20	14
	35 – 39 ปี	19	13
	40 ปีขึ้นไป	43	7
	รวม	100	100
3. รายได้รวมโดยเฉลี่ย	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3	4
	10,000 – 15,000 บาท	16	4
	15,000 – 20,000 บาท	17	7
	20,000 – 30,000 บาท	11	52
	30,000 บาทขึ้นไป	53	33
	รวม	100	100
4. อายุการทำงานในองค์กรปัจจุบัน	6 เดือน – 1 ปี	14	37
	2 – 3 ปี	23	26
	4 – 9 ปี	36	21
	ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	27	26
	รวม	100	100
5. จำนวนองค์กรที่เคยทำมา	ไม่เคยทำที่ใดมาก่อน	18	46
	1 – 2 องค์กร	55	46
	3 – 4 องค์กร	20	5
	ตั้งแต่ 5 องค์กรขึ้นไป	7	3
	รวม	100	100

1.2 จำนวนการจำแนกประเภทตามลักษณะบุคลิกภาพ

ตัวแปรบุคลิกภาพในการวิจัยนี้ เป็นตัวแปรการแบ่งประเภทบุคลิกภาพ (Type) ซึ่งมีตัวแปรทั้งหมด 16 ตัว (ISFJ, ISFP, ISTJ, ISTP, INFJ, INFP, INTJ, INTP, ESFJ, ESFP, ESTJ, ESTP, ENFJ, ENFP, ENTJ และ ENTP) ผู้วิจัยได้จำแนกโดยใช้ค่านิยมของลักษณะบุคลิกภาพด้านต่างๆดังกล่าว ที่ได้จากคะแนนของกลุ่มประชากรจากการวัดบุคลิกภาพทั้ง 4 ด้าน โดยแยกคะแนนออกเป็นด้านๆว่า ผู้ตอบมีความชอบเด่นในลักษณะใดมากกว่ากันในแต่ละคู่ แล้วนำลักษณะเหล่านั้นมารวมกันโดยใช้ตัวย่อ เช่น ISTJ หมายถึง ผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบปิดตัว ชอบหาข้อมูลจากประสบการณ์ตรง ชอบตัดสินใจโดยใช้ความคิดและมีการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน

ผลการวิเคราะห์เป็นจำนวนการจำแนกประเภทตามลักษณะบุคลิกภาพของทั้งกลุ่มฝ่ายชายและฝ่ายเทคโนโลยีแสดงในตารางที่ 2 และ 3

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนการจำแนกลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานฝ่ายขาย

ลักษณะบุคลิกภาพ	จำนวน
1. INFJ	-
2. INFP	-
3. ENFP	-
4. ENFJ	-
5. ISTJ	37
6. ISTP	5
7. ISFJ	5
8. ISFP	2
9. INTJ	1
10. INTP	-
11. ESTP	-
12. ESTJ	45
13. ESFP	1
14. ESFJ	1
15. ENTP	-
16. ENTJ	3
รวม	100

จากตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่าลักษณะบุคลิกภาพแบบ Sensing และ Feeling (ISFJ, ISFP, ESFJ, ESFP) ของบุคลิกภาพของพนักงานฝ่ายขายตามที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้มีจำนวนน้อย กล่าวคือมีลักษณะตามที่ตั้งสมมติฐานไว้เพียง 9 คนจากจำนวนพนักงานฝ่ายขายทั้งหมด 91 คน

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนการจำแนกลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยี

ลักษณะบุคลิกภาพ	จำนวน
1. INFJ	1
2. INFP	-
3. ENFP	3
4. ENFJ	-
5. ISTJ	29
6. ISTP	-
7. ISFJ	8
8. ISFP	1
9. INTJ	8
10. INTP	3
11. ESTP	5
12. ESTJ	26
13. ESFP	10
14. ESFJ	3
15. ENTP	-
16. ENTJ	3
รวม	100

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Intuiting และ Thinking (INTP, INTJ, ENTP, ENTJ) จำนวนทั้งสิ้น 14 คน จากพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีทั้งสิ้น 86 คน

1.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจในการทำงาน ระหว่างพนักงานฝ่ายชาย และฝ่ายเทคโนโลยี

ตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวัดโดยกำหนดเป็นช่วงคะแนนจาก 1 ถึง 7 มีความหมายจาก ความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุด จนถึง ความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด โดยการคิดคะแนนคือการรวมตัวเลขตามที่ได้ตอบเลือกตอบ ส่วนข้อที่เป็น กระทบทางลบจะมีการกลับก่อนที่จะนำมารวม และผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานรวมของกลุ่มพนักงานฝ่ายชายและกลุ่มพนักงานฝ่ายเทคโนโลยี ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่ามัชฌิมเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มพนักงานฝ่ายชายและฝ่ายเทคโนโลยี ($N = 200$, $df = 198$)

ตัวแปร	ฝ่ายชาย $N = 100$		ฝ่ายเทคโนโลยี $N = 100$		t
	M	$S.D.$	M	$S.D.$	
ความพึงพอใจในการทำงาน	165.66	22.44	135.65	32.31	7.629

หมายเหตุ การคิดคะแนนตัวแปร ความพึงพอใจในการทำงาน กำหนดเป็นช่วง 1 ถึง 7

ตารางที่ 4 ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า กลุ่มพนักงานฝ่ายชายมีระดับความพึงพอใจในการทำงานค่อนข้างสูงกว่าพนักงานฝ่ายเทคโนโลยี คือ เมื่อนำคะแนนความพึงพอใจในการทำงานทั้งหมดของจำนวนพนักงานแต่ละฝ่ายทุกคนรวมกันแล้วมาเฉลี่ยด้วยจำนวนคน (100 คน) จะได้ค่าเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายชายอยู่ที่ 165.66 คะแนน และพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจในการทำงานอยู่ที่ 135.65 คะแนน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานของการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยโดยใช้การทดสอบค่าสถิติที (t-test independent) หาความแตกต่างระหว่างบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานแต่ละกลุ่ม โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานของการวิจัย ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานฝ่ายชายที่มีบุคลิกภาพแบบ Sensing และ Feeling (ISFJ, ISFP, ESFJ, ESFP) มีคะแนนความพึงพอใจในงานสูงกว่า พนักงานฝ่ายชายที่ไม่มีบุคลิกภาพดังกล่าว (ISTJ, ISTP, INFJ, INFP, INTJ, INTP, ESTP, ESTJ, ENFP, ENFJ, ENTP, ENTJ)

ISTJ	ISFJ	INFJ	INTJ
ISTP	ISFP	INFP	INTP
ESTP	ESFP	ENFP	ENTP
ESTJ	ESFJ	ENFJ	ENTJ

ผลจากการทดสอบด้วยสถิติทีแปรอิสระ (Independent t-test) พบว่าพนักงานฝ่ายชายที่มีบุคลิกภาพแบบ Sensing และ Feeling ($M = 166.22$, $SD = 26.42$) มีคะแนนความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากพนักงานฝ่ายชายที่ไม่มีบุคลิกภาพดังกล่าว ($M = 165.60$, $SD = 22.14$) ไม่ถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($t(98) = .078$, $p > .05$) ดังนั้น ผลการวิจัยปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานฝ่ายชายที่มีบุคลิกภาพแบบ Extrovert, Sensing และ Feeling (ESFJ, ESFP) มีคะแนนความพึงพอใจในงานสูงกว่า พนักงานฝ่ายชายที่มีบุคลิกภาพแบบ Introvert, Sensing และ Feeling (ISFJ, ISFP)

เนื่องจากจำนวนลักษณะบุคลิกภาพแบบ Sensing และ Feeling มีจำนวนน้อยเกินกว่าที่จะสามารถหาความแตกต่างภายในกลุ่มดังกล่าวนี้ได้ ดังนั้น ผลการวิจัยจึงไม่สามารถวิเคราะห์ให้ได้

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Intuiting และ Thinking (INTJ, INTP, ENTP, ENTJ) มีคะแนนความพึงพอใจในงานสูงกว่า พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่ไม่มีบุคลิกภาพดังกล่าว (ISTJ, ISTP, ISFJ, ISFP, INFJ, INFP, ESTP, ESTJ, ESFP, ESFJ, ENFP, ENFJ)

ISTJ	ISFJ	INFJ	<u>INTJ</u>
ISTP	ISFP	INFP	<u>INTP</u>
ESTP	ESFP	ENFP	<u>ENTP</u>
ESTJ	ESFJ	ENFJ	<u>ENTJ</u>

จากผลของการวิจัยพบว่าพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Intuiting และ Thinking (INTJ, INTP, ENTP, ENTJ) มีจำนวน 14 คนจากจำนวนทั้งหมด 100 คน พบว่าพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Intuiting และ Thinking ($M = 151.42$, $SD = 27.32$) มีคะแนนความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่ไม่มีบุคลิกภาพดังกล่าว ($M = 133.08$, $SD = 32.46$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t(98) = 2.00$, $p < .05$) ดังนั้น สนับสนุนสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Introvert, Intuiting และ Thinking (INTJ, INTP) มีคะแนนความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Extrovert, Intuiting และ Thinking (ENTP, ENTJ)

ISTJ	ISFJ	INFJ	<u>INTJ</u>
ISTP	ISFP	INFP	<u>INTP</u>
ESTP	ESFP	ENFP	<u>ENTP</u>
ESTJ	ESFJ	ENFJ	<u>ENTJ</u>

เนื่องจากจำนวนลักษณะบุคลิกภาพแบบ Intuiting และ Thinking ของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีมีจำนวนน้อยเกินกว่าที่จะสามารถหาความแตกต่างภายในกลุ่มดังกล่าวนี้ได้ ดังนั้น ผลการวิจัยจึงไม่สามารถวิเคราะห์ได้

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพิ่มเติม

เนื่องจากผลของจำนวนการจำแนกบุคลิกภาพทั้งในกลุ่มพนักงานฝ่ายชายและพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีส่วนใหญ่ คือ ESTJ และ ISTJ ซึ่งลักษณะรูปแบบความคิด คือ Sensing และ Thinking โดยลักษณะของ Sensing หมายถึง การรับรู้ข้อมูลผ่านประสาทสัมผัส มักชอบทำงานที่อยู่กับความเป็นจริง (Practical) มีความอดทนเป็นพิเศษกับรายละเอียดและข้อเท็จจริงเฉพาะหน้า และลักษณะของ Thinking คือ วิธีการตัดสินใจโดยใช้หลักของเหตุผล ซึ่งจากลักษณะการแบ่งรูปแบบความคิดตามหลักทฤษฎีของ Carl Jung (Myers, I. B., 1993) ลักษณะรวมกันของ Sensing และ Thinking จะมีลักษณะยึดหลักและวิเคราะห์ตามความเป็นจริง มีความสามารถทางด้านเทคนิคที่เป็นนามธรรม ตัวอย่างอาชีพที่เหมาะสมกับผู้ที่มีลักษณะความคิดประเภทนี้ ได้แก่ อาชีพที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร งานธุรกิจ วิทยาศาสตร์ประยุกต์ ธนาคาร กฎหมาย การผลิต เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าลักษณะดังกล่าวมีความสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่าพนักงานฝ่ายชายที่มีบุคลิกภาพแบบ Sensing น่าจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานฝ่ายชายที่ไม่มีบุคลิกภาพดังกล่าว และพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Thinking น่าจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่ไม่มีบุคลิกภาพดังกล่าว โดยมีกรวิเคราะห์เพิ่มเติม จึงได้ทำการวิเคราะห์เพิ่มเติมในประเด็นต่อไปนี้

1. พนักงานฝ่ายชายที่มีบุคลิกภาพแบบ Sensing (ISTJ, ISTP, ISFJ, ISFP, ESTP, ESFP, ESTJ, ESFJ) มีคะแนนความพึงพอใจในงานสูงกว่า พนักงานฝ่ายชายที่ไม่มีบุคลิกภาพดังกล่าว (INFJ, INTJ, INFP, INTP, ENFP, ENTP, ENFJ, ENTJ)

ISTJ	ISFJ	INFJ	INTJ
ISTP	ISFP	INFP	INTP
ESTP	ESFP	ENFP	ENTP
ESTJ	ESFJ	ENFJ	ENTJ

2. พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Thinking (ISTJ, ISTP, ESTP, ESTJ, INTJ, INTP, ENTP, ENTJ) มีคะแนนความพึงพอใจในงานสูงกว่า พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่ไม่มีบุคลิกภาพดังกล่าว (ISFJ, ISFP, ESFP, ESFJ, INFJ, INFP, ENFP, ENFJ)

ISTJ	ISFJ	INFJ	INTJ
ISTP	ISFP	INFP	INTP
ESTP	ESFP	ENFP	ENTP
ESTJ	ESFJ	ENFJ	ENTJ

นอกจากนี้ จากการจำแนกประเภทของลักษณะบุคลิกภาพพบว่า ลักษณะบุคลิกแบบ ESTJ และ ISTJ มีอยู่เป็นจำนวนมากและเป็นส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ซึ่งส่วนที่แตกต่างของลักษณะบุคลิกภาพดังกล่าวคือ Extrovert และ Introvert ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะหาความแตกต่างระหว่างสองบุคลิกภาพนี้ว่ามีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายชายและพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีหรือไม่

เนื่องจากลักษณะงานการขายเป็นงานที่ต้องพบปะลูกค้าเป็นหลัก บุคคลที่เหมาะสมกับลักษณะงานประเภทนี้ควรเป็นผู้ที่ชอบเข้าสังคมและการพูดเป็นหลักดังนั้นผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย (Extrovert) ในขณะเดียวกันลักษณะของงานด้านเทคโนโลยี เป็นงานที่ไม่ต้องพบปะกับบุคคลภายนอกและลูกค้ามากนัก การพบปะผู้คนจะมีเฉพาะผู้ร่วมงานเท่านั้น เพราะงานหลักเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ และ การคิด ผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบปิดตัว (Introvert) จึงมีความเหมาะสมในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย (Extrovert)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการวิเคราะห์เพิ่มเติมการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพและลักษณะงาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง (Two-Way ANOVA) ในประเด็นดังต่อไปนี้

3. พนักงานฝ่ายขายที่มีบุคลิกภาพแบบ Extravert มีคะแนนความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานฝ่ายขายที่มีบุคลิกภาพ Introvert

Introvert	ISTJ	ISFJ	INFJ	INTJ
	ISTP	ISFP	INFP	INTP
Extravert	<u>E</u> STP	<u>E</u> SFP	<u>E</u> NFP	<u>E</u> NTP
	<u>E</u> STJ	<u>E</u> SFJ	<u>E</u> NFJ	<u>E</u> NTJ

4. พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Introvert มีคะแนนความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Extravert

Introvert	<u>I</u> STJ	<u>I</u> SFJ	<u>I</u> NFJ	<u>I</u> NTJ
	<u>I</u> STP	<u>I</u> SFP	<u>I</u> NFP	<u>I</u> NTP
Extravert	ESTP	ESFP	ENFP	ENTP
	ESTJ	ESFJ	ENFJ	ENTJ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม

1. พนักงานฝ่ายชายที่มีบุคลิกภาพแบบ *Sensing* (ISTJ, ISTP, ISFJ, ISFP, ESTP, ESFP, ESTJ, ESFJ) มีคะแนนความพึงพอใจในงานสูงกว่า พนักงานฝ่ายชายที่ไม่มีบุคลิกภาพดังกล่าว (INFJ, INTJ, INFP, INTP, ENFP, ENTP, ENFJ, ENTJ)

ISTJ	ISFJ	INFJ	INTJ
ISTP	ISFP	INFP	INTP
ESTP	ESFP	ENFP	ENTP
ESTJ	ESFJ	ENFJ	ENTJ

ผลจากการทดสอบด้วยสถิติทีแปรอิสระ (Independent t-test) พบว่า พนักงานฝ่ายชายที่มีบุคลิกภาพแบบ *Sensing* ($M = 197.50$, $SD = 4.12$) มีคะแนนความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานฝ่ายชายที่ไม่มีบุคลิกภาพดังกล่าว ($M = 164.33$, $SD = 2.19$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t(98) = 10.90$, $p < .05$) ดังนั้นสนับสนุน ประเด็นการวิเคราะห์เพิ่มเติมข้อที่ 1

2. พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ *Thinking* (ISTJ, ISTP, ESTP, ESTJ, INTJ, INTP, ENTP, ENTJ) มีคะแนนความพึงพอใจในงานสูงกว่า พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่ไม่มีบุคลิกภาพดังกล่าว (ISFJ, ISFP, ESFP, ESFJ, INFJ, INFP, ENFP, ENFJ)

IS <u>T</u> J	ISFJ	INFJ	INT <u>J</u>
IS <u>T</u> P	ISFP	INFP	INT <u>P</u>
ES <u>T</u> P	ESFP	ENFP	EN <u>T</u> P
ES <u>T</u> J	ESFJ	ENFJ	EN <u>T</u> J

ผลจากการทดสอบด้วยสถิติที่แปรอิสระ พบว่า พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ *Thinking* ($M = 141.49, SD = 29.01$) มีคะแนนความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่ไม่มีบุคลิกภาพดังกล่าว ($M = 119.85, SD = 35.90$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t(98) = 3.10, p < .05$) ดังนั้นสนับสนุน ประเด็นการวิเคราะห์เพิ่มเติมข้อที่ 2

3. พนักงานฝ่ายชายที่มีบุคลิกภาพแบบ Extravert มีคะแนนความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานฝ่ายชายที่มีบุคลิกภาพ Introvert

ISTJ	ISFJ	INFJ	INTJ
ISTP	ISFP	INFP	INTP
<u>E</u> STP	<u>E</u> SFP	<u>E</u> NFP	<u>E</u> NTP
<u>E</u> STJ	<u>E</u> SFJ	<u>E</u> NFJ	<u>E</u> NTJ

ผลจากการทดสอบด้วยสถิติที่แปรอิสระพบว่า พนักงานฝ่ายชายที่มีบุคลิกภาพแบบ Extravert ($M = 175.70, SD = 14.44$) มีคะแนนความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานฝ่ายชายที่มีบุคลิกภาพ Introvert ($M = 155.62, SD = 24.55$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t(98) = 4.984, p < .001$) ดังนั้นสนับสนุน ประเด็นการวิเคราะห์เพิ่มเติมข้อที่ 3

4. พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Introvert มีคะแนนความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Extravert

I STJ	I SFJ	I NFJ	I NTJ
I STP	I SFP	I NFP	I NTP
ESTP	ESFP	ENFP	ENTP
ESTJ	ESFJ	ENFJ	ENTJ

ผลจากการทดสอบด้วยสถิติที่แปรอิสระ พบว่าพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Introvert ($M = 153.10$, $SD = 26.85$) มีคะแนนความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Extravert ($M = 118.20$, $SD = 27.69$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t(98) = 6.39$, $p < .001$) ดังนั้นสนับสนุน ประเด็นการวิเคราะห์เพิ่มเติมข้อที่ 4

เมื่อนำลักษณะบุคลิกภาพและลักษณะงานของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองมาทดสอบการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน พบว่า ทั้งลักษณะบุคลิกภาพและลักษณะงานมีอิทธิพลร่วมกันต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน

ตารางที่ 5 ค่ามัชฌิมเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะบุคลิกภาพแบบ ESTJ และ ISTJ กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายขายและฝ่ายเทคโนโลยี

ลักษณะงาน	ลักษณะบุคลิกภาพ	M	S.D.	n
ฝ่ายขาย	ESTJ	174.0455	13.88818	44
	ISTJ	156.3514	22.85001	37
	รวม	165.9630	20.42758	81
ฝ่ายเทคโนโลยี	ESTJ	124.2308	27.38950	26
	ISTJ	153.8621	23.97875	29
	รวม	139.8545	29.46776	55
รวม	ESTJ	155.5429	31.30110	70
	ISTJ	155.2576	23.20365	66
	รวม	155.4044	27.56847	136

ตารางที่ 6 ผลการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง (Two - Way ANOVA)

	df	F	p
ลักษณะงาน (Depart)	1	47.51***	.000
บุคลิกภาพ (Personality)	1	2.47	.118
Depart * Personality	1	38.89***	.000

*** $p < .001$

ผลจากการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง (Two - Way ANOVA) พบว่าลักษณะงานและบุคลิกภาพมีอิทธิพลร่วมกันต่อความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < .001$

บทที่ 4

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ลักษณะบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายขายและฝ่ายเทคโนโลยี ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานฝ่ายขายที่มีบุคลิกภาพแบบ Sensing และ Feeling (ISFJ, ISFP, ESFJ, ESFP) มีคะแนนความพึงพอใจในงานสูงกว่า พนักงานฝ่ายขายที่ไม่มีบุคลิกภาพดังกล่าว (ISTJ, ISTP, INFJ, INFP, INTJ, INTP, ESTP, ESTJ, ENFP, ENFJ, ENTP, ENTJ)

ISTJ	<u>ISFJ</u>	INFJ	INTJ
ISTP	<u>ISFP</u>	INFP	INTP
ESTP	<u>ESFP</u>	ENFP	ENTP
ESTJ	<u>ESFJ</u>	ENFJ	ENTJ

ผลจากการทดสอบด้วยสถิติทีแปรอิสระ (Independent t-test) พบว่าพนักงานฝ่ายขายที่มีบุคลิกภาพแบบ Sensing และ Feeling ($M = 166.22$, $SD = 26.42$) มีคะแนนความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากพนักงานฝ่ายขายที่ไม่มีบุคลิกภาพดังกล่าว ($M = 165.60$, $SD = 22.14$) ไม่ถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($t(98) = .078$, $p > .05$) ดังนั้น ดังนั้นปฏิเสธสมมติฐาน

สาเหตุที่สามารถอธิบายในสมมติฐานข้อที่ 1 คือ การเก็บข้อมูลครั้งนี้ของผู้วิจัยสามารถพบกลุ่มพนักงานฝ่ายขายที่มีลักษณะบุคลิกแบบ Sensing และ Feeling ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้จำนวนทั้งสิ้นเพียง 9 คน ซึ่งมีจำนวนน้อยมากเมื่อเทียบกับลักษณะบุคลิกภาพอื่นๆที่เหลือ และพบว่าความพึงพอใจในการทำงานของทั้งบุคลิกภาพแบบ Sensing และ Feeling และบุคลิกภาพอื่นๆของพนักงานฝ่ายขายมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับใกล้เคียงกัน จึงทำให้ไม่พบความ

แตกต่างระหว่างพนักงานฝ่ายชายที่มีบุคลิกภาพแบบ Sensing และ Feeling กับพนักงานฝ่ายชายที่เหลือ

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานฝ่ายชายที่มีบุคลิกภาพแบบ Extrovert, Sensing และ Feeling (ESFJ, ESFP) มีคะแนนความพึงพอใจในงานสูงกว่า พนักงานฝ่ายชายที่มีบุคลิกภาพแบบ Introvert, Sensing และ Feeling (ISFJ, ISFP)

ISTJ	<u>ISFJ</u>	INFJ	INTJ
ISTP	<u>ISFP</u>	INFP	INTP
ESTP	<u>ESFP</u>	ENFP	ENTP
ESTJ	<u>ESFJ</u>	ENFJ	ENTJ

เนื่องจากจำนวนลักษณะบุคลิกภาพแบบ Sensing และ Feeling มีจำนวนน้อยเกินกว่าที่จะสามารถหาความแตกต่างภายในกลุ่มดังกล่าวนี้ได้ ดังนั้น ผลการวิจัยจึงไม่สามารถวิเคราะห์ได้

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Intuiting และ Thinking (INTJ, INTP, ENTP, ENTJ) มีคะแนนความพึงพอใจในงานสูงกว่า พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่ไม่มีบุคลิกภาพดังกล่าว (ISTJ, ISTP, ISFJ, ISFP, INFJ, INFP, ESTP, ESTJ, ESFP, ESFJ, ENFP, ENFJ)

ISTJ	ISFJ	INFJ	<u>INTJ</u>
ISTP	ISFP	INFP	<u>INTP</u>
ESTP	ESFP	ENFP	<u>ENTP</u>
ESTJ	ESFJ	ENFJ	<u>ENTJ</u>

จากผลของการวิจัยพบว่าพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกแบบ Intuiting และ Thinking (INTJ, INTP, ENTP, ENTJ) มีจำนวน 14 คนจากจำนวนทั้งหมด 100 คน พบว่าพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Intuiting และ Thinking ($M = 151.42, SD = 27.32$) มีคะแนนความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่ไม่มีบุคลิกภาพดังกล่าว ($M = 133.08, SD = 32.46$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t(98) = 2.00, p < .05$) ดังนั้นสนับสนุนสมมติฐาน

ลักษณะงานของฝ่ายเทคโนโลยีเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบและกลไกต่างๆ เป็นส่วนมาก จึงต้องอาศัยผู้ที่มีความอดทนที่จะนั่งทำงานอยู่กับที่และขอให้ความคิดจดจ่ออยู่กับงานได้เป็นเวลานานๆ โดยไม่เกิดความเบื่อหน่าย ต้องเป็นผู้ที่มีความใจเย็น ละเอียดรอบคอบในการทำงานทุกขั้นตอนและแก้ไขเมื่อเกิดข้อผิดพลาดขึ้นด้วย ดังนั้นผู้ที่ปฏิบัติงานด้านนี้จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้และทักษะเฉพาะทาง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการแบ่งประเภททางจิตวิทยาของ Carl Jung ที่กล่าวว่าลักษณะรูปแบบความคิดแบบ Intuiting และ Thinking คือผู้ที่ยึดหลักตามความเป็นจริง มีความเชี่ยวชาญทางวิชาเทคนิคหรือทฤษฎี เป็นผู้ที่ชอบคิดวิเคราะห์และมีตรรกะ ดังนั้นผู้ที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ Intuiting และ Thinking จึงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า เพราะลักษณะบุคลิกภาพสอดคล้องกับลักษณะของงาน

สมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Introvert, Intuiting และ Thinking (INTJ, INTP) มีคะแนนความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Extravert, Intuiting และ Thinking (ENTP, ENTJ)

เนื่องจากจำนวนลักษณะบุคลิกภาพแบบ Intuiting และ Thinking ของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีมีจำนวนน้อยเกินกว่าที่จะสามารถหาความแตกต่างภายในกลุ่มดังกล่าวนี้ได้ ดังนั้น ผลการวิจัยจึงไม่สามารถวิเคราะห์ได้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม ซึ่งขอเสนอผลการอภิปรายการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม ดังนี้

1. พนักงานฝ่ายขายที่มีบุคลิกภาพแบบ Sensing (ISTJ, ISTP, ISFJ, ISFP, ESTP, ESFP, ESTJ, ESFJ) มีคะแนนความพึงพอใจในงานสูงกว่า พนักงานฝ่ายขายที่ไม่มีบุคลิกภาพดังกล่าว (INFJ, INTJ, INFP, INTP, ENFP, ENTP, ENFJ, ENTJ)

ISTJ	ISFJ	INFJ	INTJ
ISTP	ISFP	INFP	INTP
ESTP	ESFP	ENFP	ENTP
ESTJ	ESFJ	ENFJ	ENTJ

ผลจากการวิเคราะห์พบว่า พนักงานฝ่ายขายที่มีบุคลิกภาพแบบ Sensing ($M = 197.50$, $SD = 4.12$) มีคะแนนความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานฝ่ายขายที่ไม่มีบุคลิกภาพดังกล่าว ($M = 164.33$, $SD = 2.19$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t(98) = 10.90$, $p < .05$) ดังนั้น สนับสนุนประเด็นการวิเคราะห์เพิ่มเติมข้อที่ 1

เนื่องจากความถนัดของลักษณะงานของฝ่ายขายมาจากการพบปะผู้คนมากมายและสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้ที่ทำงานในแผนกฝ่ายขายจึงมีความเคยชินและนำประสบการณ์ต่างๆที่เคยได้รับมาปรับใช้ กล่าวคือเรียนรู้จากสิ่งที่ตัวเองประสบการณ์จริงของตน ไม่จำเป็นต้องแสวงหาหรือพัฒนาอะไรใหม่ๆที่ซับซ้อน ดังนั้นลักษณะแบบใช้ประสาทสัมผัส (Sensing) น่าจะเหมาะกับลักษณะบุคลิกภาพของฝ่ายขาย ดังนั้นผู้ที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ Sensing เมื่อมาทำงานในฝ่ายขายจะรู้สึกสนุกกับการทำงานซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานตามลำดับ

2. พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Thinking (ISTJ, ISTP, ESTP, ESTJ, INTJ, INTP, ENTP, ENTJ) มีคะแนนความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่า พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่ไม่มีบุคลิกภาพดังกล่าว (ISFJ, ISFP, ESFP, ESFJ, INFJ, INFP, ENFP, ENFJ)

ISTJ	ISFJ	INFJ	INTJ
ISTP	ISFP	INFP	INTP
ESTP	ESFP	ENFP	ENTP
ESTJ	ESFJ	ENFJ	ENTJ

ผลจากการวิเคราะห์พบว่า พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Thinking ($M = 141.49$, $SD = 29.01$) มีคะแนนความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่ไม่มีบุคลิกภาพดังกล่าว ($M = 119.85$, $SD = 35.90$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t(98) = 3.10$, $p < .05$) ดังนั้นสนับสนุนประเด็นการวิเคราะห์เพิ่มเติมข้อที่ 2

การทำงานด้านเทคโนโลยีจำเป็นต้องอาศัยข้อมูล หลักการ และเหตุผล ตลอดจนการวิเคราะห์ตามลักษณะที่ควรจะเป็น เพราะลักษณะของงานเป็นแบบตายตัว ชัดเจน ถึงแม้ว่าอาจมีงานที่ต้องลองผิดลองถูกบ้างแต่จะเป็นเพียงการทดลองภายใต้การไตร่ตรองแล้วอย่างรอบคอบ โดยผู้ที่ปฏิบัติงานจะต้องยึดหลักการปฏิบัติอย่างเคร่งครัดโดยไม่สามารถทำโดยปราศจากเหตุผลได้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการแบ่งประเภททางจิตวิทยาที่อธิบายว่าลักษณะการคิดแบบ Thinking คือการคิดอย่างมีเหตุผลและใช้การตัดสินใจอย่างมีตรรกะ ซึ่งผู้ที่มีลักษณะการคิดเช่นนี้เมื่อได้มาทำงานที่สอดคล้องกับบุคลิกภาพของตนก็จะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน

3. พนักงานฝ่ายขายที่มีบุคลิกภาพแบบ Extravert มีคะแนนความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานฝ่ายขายที่มีบุคลิกภาพ Introvert

Introvert	ISTJ	ISFJ	INFJ	INTJ
	ISTP	ISFP	INFP	INTP
Extravert	<u>E</u> STP	<u>E</u> SFP	<u>E</u> NFP	<u>E</u> NTP
	<u>E</u> STJ	<u>E</u> SFJ	<u>E</u> NFJ	<u>E</u> NTJ

ผลจากการวิเคราะห์พบว่า พนักงานฝ่ายขายที่มีบุคลิกภาพแบบ Extravert ($M = 175.70$, $SD = 14.44$) มีคะแนนความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานฝ่ายขายที่มีบุคลิกภาพ Introvert ($M = 155.62$, $SD = 24.55$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t(98) = 4.984$, $p < .001$) ดังนั้นสนับสนุนประเด็นการวิเคราะห์เพิ่มเติมข้อที่ 3

เนื่องด้วยลักษณะงานของฝ่ายขายเป็นงานที่ต้องพบปะลูกค้าเป็นหลัก อาจต้องปฏิบัติงานทั้งนอกและในสถานที่ การพูดคุยซึ่งมีทั้งเรื่องงานและการสนทนาทั่วไปเพื่อสร้างความเป็นกันเองแก่ลูกค้า ดังนั้นผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์แบบ Extravert จึงเหมาะสมกับงานลักษณะนี้เพราะบุคคลเหล่านี้มีลักษณะชอบเข้าสังคม และได้รับแรงบันดาลใจจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ซึ่งแตกต่างจากผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์แบบ Introvert ซึ่งให้ความสำคัญและได้รับแรงบันดาลใจจากตัวเอง จึงมีลักษณะชอบเก็บตัว หรืออยู่คนเดียว ดังนั้นผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์แบบ Extravert จึงน่าจะมีความสุขที่ได้ทำงานดังกล่าว

4. พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Introvert มีคะแนนความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Extravert

Introvert	ISTJ	ISFJ	INFJ	INTJ
	ISTP	ISFP	INFP	INTP
Extravert	ESTP	ESFP	ENFP	ENTP
	ESTJ	ESFJ	ENFJ	ENTJ

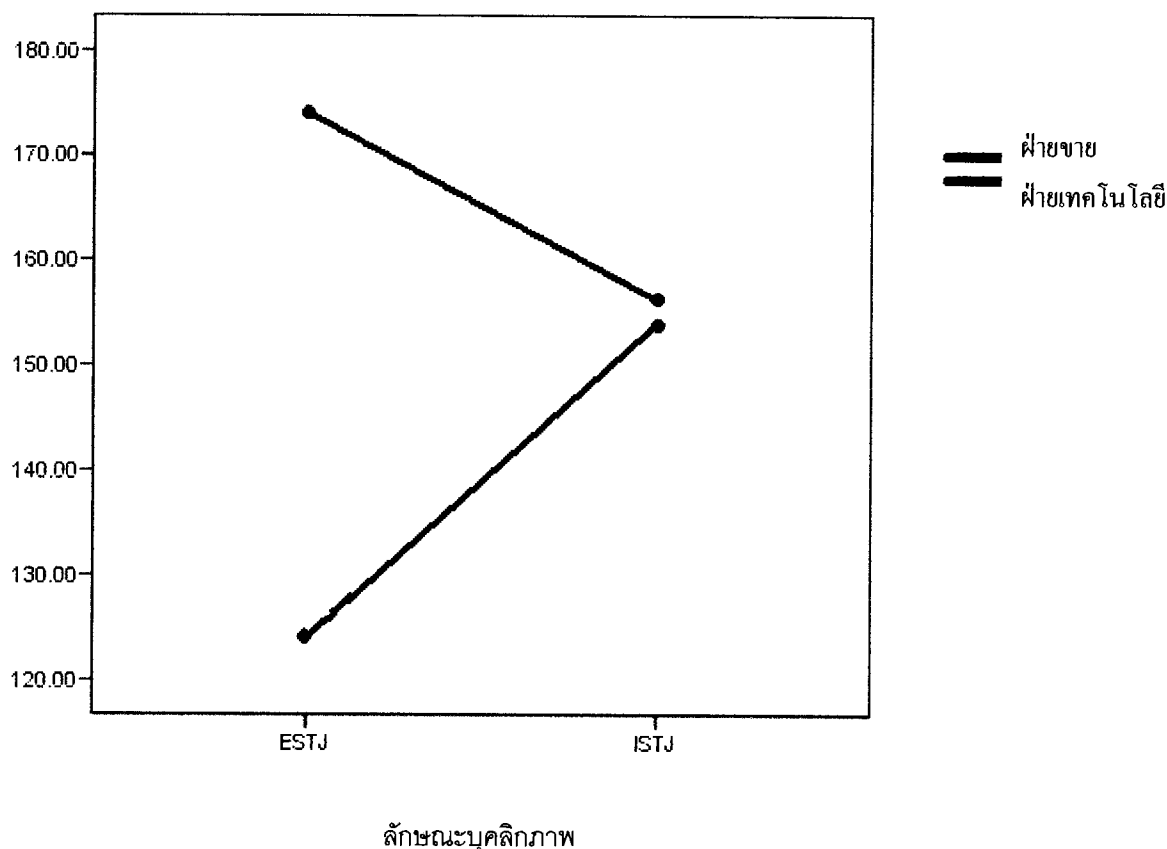
จากการวิเคราะห์พบว่าพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Introvert ($M = 153.10$, $SD = 26.85$) มีคะแนนความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Extravert ($M = 118.20$, $SD = 27.69$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t(98) = 6.39$, $p < .001$) ดังนั้นสนับสนุนประเด็นการวิเคราะห์เพิ่มเติมข้อที่ 4

ลักษณะงานของด้านเทคโนโลยี เป็นงานที่ไม่จำเป็นต้องพบปะผู้คนภายนอกและลูกค้ามากนัก ส่วนใหญ่มักพบปะกับผู้ร่วมงาน เพราะงานหลักเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์และความคิด ดังนั้นผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์แบบ Introvert จึงรู้สึกพึงพอใจในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์แบบ Extravert เพราะเป็นผู้ที่ชอบใช้ความคิดอยู่แต่กับตัวเอง ใส่ใจในงานของตนเองมากกว่าการพบปะผู้อื่นภายนอก

สรุปผลการวิจัยโดยรวม เมื่อนำลักษณะบุคลิกภาพและลักษณะงานของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองมาทดสอบการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันพบว่าทั้งลักษณะบุคลิกภาพและลักษณะงานมีอิทธิพลร่วมกันต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน

แผนภาพที่ 1 แสดงการปฏิสัมพันธ์ร่วมระหว่างลักษณะบุคลิกภาพและลักษณะงานต่อความพึงพอใจในการทำงาน

คะแนนความพึงพอใจในการทำงาน



จากแผนภาพแสดงให้เห็นว่า ลักษณะบุคลิกภาพและลักษณะงานส่งผลร่วมกันต่อความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ พนักงานฝ่ายชายที่มีบุคลิกภาพแบบ Extravert จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานฝ่ายชายที่มีบุคลิกภาพแบบ Introvert และในทางตรงกันข้ามพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Introvert จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Extravert นอกจากนี้ยังสรุปได้ว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ Extravert เมื่อได้ทำงานในลักษณะที่ได้พบปะผู้คนตลอดเวลาซึ่งสอดคล้องกับบุคลิกภาพของตน อย่างเช่นในงานฝ่ายชาย จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ Extravert

ที่ทำงานในฝ่ายเทคโนโลยี ทั้งนี้ไม่พบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ Introvert ทั้งในลักษณะงานฝ่ายขายและฝ่ายเทคโนโลยี ซึ่งต้องทำการศึกษาค้นคว้าการวิจัยต่อไป

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และ ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายการขายและพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีและเป็นแนวทางในการคัดบุคลากรเบื้องต้นเพื่อให้ได้พนักงานที่มีลักษณะบุคลิกภาพตรงกับลักษณะงาน

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานฝ่ายขายที่มีบุคลิกภาพแบบ Sensing และ Feeling (ISFJ, ISFP, ESFJ, ESFP) มีคะแนนความพึงพอใจในงานสูงกว่า พนักงานฝ่ายขายที่ไม่มีบุคลิกภาพดังกล่าว (ISTJ, ISTP, INFJ, INFP, INTJ, INTP, ESTP, ESTJ, ENFP, ENFJ, ENTP, ENTJ)

ISTJ	<u>ISFJ</u>	INFJ	INTJ
ISTP	<u>ISFP</u>	INFP	INTP
ESTP	<u>ESFP</u>	ENFP	ENTP
ESTJ	<u>ESFJ</u>	ENFJ	ENTJ

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานฝ่ายขายที่มีบุคลิกภาพแบบ Extravert, Sensing และ Feeling (ESFJ, ESFP) มีคะแนนความพึงพอใจในงานสูงกว่า พนักงานฝ่ายขายที่มีบุคลิกภาพแบบ Introvert, Sensing และ Feeling (ISFJ, ISFP)

ISTJ	<u>ISFJ</u>	INFJ	INTJ
ISTP	<u>ISFP</u>	INFP	INTP
ESTP	<u>ESFP</u>	ENFP	ENTP
ESTJ	<u>ESFJ</u>	ENFJ	ENTJ

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Intuiting และ Thinking (INTJ, INTP, ENTP, ENTJ) มีคะแนนความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่า พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่ไม่มีบุคลิกภาพดังกล่าว (ISTJ, ISTP, ISFJ, ISFP, INFJ, INFP, ESTP, ESTJ, ESFP, ESFJ, ENFP, ENFJ)

ISTJ	ISFJ	INFJ	<u>INTJ</u>
ISTP	ISFP	INFP	<u>INTP</u>
ESTP	ESFP	ENFP	<u>ENTP</u>
ESTJ	ESFJ	ENFJ	<u>ENTJ</u>

สมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Introvert, Intuiting และ Thinking (INTJ, INTP) มีคะแนนความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Extravert, Intuiting และ Thinking (ENTP, ENTJ)

ISTJ	ISFJ	INFJ	<u>INTJ</u>
ISTP	ISFP	INFP	<u>INTP</u>
ESTP	ESFP	ENFP	<u>ENTP</u>
ESTJ	ESFJ	ENFJ	<u>ENTJ</u>

การวิเคราะห์เพิ่มเติม

1. พนักงานฝ่ายขายที่มีบุคลิกภาพแบบ Sensing (ISTJ, ISTP, ISFJ, ISFP, ESTP, ESFP, ESTJ, ESFJ) มีคะแนนความพึงพอใจในงานสูงกว่า พนักงานฝ่ายขายที่ไม่มีบุคลิกภาพดังกล่าว (INFJ, INTJ, INFP, INTP, ENFP, ENTP, ENFJ, ENTJ)

ISTJ	ISFJ	INFJ	INTJ
ISTP	ISFP	INFP	INTP
ESTP	ESFP	ENFP	ENTP
ESTJ	ESFJ	ENFJ	ENTJ

2. พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Thinking (ISTJ, ISTP, ESTP, ESTJ, INTJ, INTP, ENTP, ENTJ) มีคะแนนความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่า พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่ไม่มีบุคลิกภาพดังกล่าว (ISFJ, ISFP, ESFP, ESFJ, INFJ, INFP, ENFP, ENFJ)

ISTJ	ISFJ	INFJ	INTJ
ISTP	ISFP	INFP	INTP
ESTP	ESFP	ENFP	ENTP
ESTJ	ESFJ	ENFJ	ENTJ

3. พนักงานฝ่ายขายที่มีบุคลิกภาพแบบ Extravert มีคะแนนความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานฝ่ายขายที่มีบุคลิกภาพ Introvert

Introvert	ISTJ	ISFJ	INFJ	INTJ
	ISTP	ISFP	INFP	INTP
Extravert	<u>E</u> STP	<u>E</u> SFP	<u>E</u> NFP	<u>E</u> NTP
	<u>E</u> STJ	<u>E</u> SFJ	<u>E</u> NFJ	<u>E</u> NTJ

4. พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Introvert มีคะแนนความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Extravert

Introvert	<u>I</u> STJ	<u>I</u> SFJ	<u>I</u> NFJ	<u>I</u> NTJ
	<u>I</u> STP	<u>I</u> SFP	<u>I</u> NFP	<u>I</u> NTP
Extravert	ESTP	ESFP	ENFP	ENTP
	ESTJ	ESFJ	ENFJ	ENTJ

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายการขายของบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิเอตส์ จำกัด (เอไอเอ) จำนวน 100 คน และพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำนวน 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วย 3 ส่วนคือ

1. ข้อมูลส่วนตัว
2. แบบวัดบุคลิกภาพ Myer-Briggs Type Indicator (MBTI) ของ Isabel Briggs Myers พัฒนาโดยนางสาวเพ็ญพร ลิ้มวงศ์(2542) จำนวนทั้งหมด 94 ข้อ แบ่งเป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 49 ข้อ และแบบเลือกคำคู่ จำนวน 45 ข้อ
3. แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน Overall Job Satisfaction (OJS) เป็นรูปแบบของมาตรรวมการประมาณค่าแบบลิเคิร์ต แบ่งออกเป็น 7 ช่วง จำนวนทั้งหมด 29 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้แจกแบบวัดให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายขายและพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีภายใต้บริษัทที่กล่าวไปข้างต้น ซึ่ง ประกอบด้วยแบบสอบถามประวัติส่วนตัว มาตราวัดบุคลิกภาพ Myer-Briggs Type Indicator (MBTI) และแบบวัดความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม (OJS) จำนวนทั้งสิ้น 200 ฉบับ โดยในขั้นตอนการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยนำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากคณะจิตวิทยาไปติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่มีอำนาจรับผิดชอบของแต่ละบริษัท โดยได้แจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย ลักษณะและจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูลซึ่งใช้เวลาในการดำเนินการในเดือน มกราคม 2552 รวมเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งหมดประมาณ 3 สัปดาห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. Descriptive Statistics เพื่อจำแนกประเภทของบุคลิกภาพ
2. ทดสอบค่าสถิติที (t-test independent) เพื่อทดสอบความแตกต่างคะแนนความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มพนักงานฝ่ายชาย และกลุ่มพนักงานฝ่ายเทคโนโลยี
3. การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง (Two-Way ANOVA) เพื่อหาการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับลักษณะของงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ผลการวิจัย

ลักษณะของบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายชายและพนักงานฝ่ายเทคโนโลยี มีรายละเอียดดังนี้

1. พนักงานฝ่ายชายที่มีบุคลิกภาพแบบ Sensing และ Feeling ($M = 166.22$, $SD = 26.42$) มีคะแนนความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากพนักงานฝ่ายชายที่ไม่มีบุคลิกภาพดังกล่าว ($M = 165.60$, $SD = 22.14$) ไม่ถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($t(98) = .078$, $p > .05$) ดังนั้น ผลการวิจัยปฏิเสธสมมติฐาน
2. เนื่องจากจำนวนลักษณะบุคลิกภาพแบบ Sensing และ Feeling ของกลุ่มตัวอย่างในพนักงานฝ่ายชายมีจำนวนน้อยเกินกว่าที่จะสามารถหาความแตกต่างภายในกลุ่มได้ ดังนั้น ผลการวิจัยจึงไม่สามารถวิเคราะห์ได้
3. พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Intuiting และ Thinking (INTJ, INTP, ENTP, ENTJ) มีจำนวน 14 คนจากจำนวนทั้งหมด 100 คน ($M = 151.42$, $SD = 27.32$) มีคะแนนความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่ไม่มีบุคลิกภาพดังกล่าว ($M = 133.08$, $SD = 32.46$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t(98) = 2.00$, $p < .05$) ดังนั้นสนับสนุนสมมติฐาน
4. เนื่องจากจำนวนลักษณะบุคลิกภาพแบบ Intuiting และ Thinking ของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีมีจำนวนน้อยเกินกว่าที่จะสามารถหาความแตกต่างภายในกลุ่มได้ ดังนั้น ผลการวิจัยจึงไม่สามารถวิเคราะห์ได้
5. พนักงานฝ่ายชายที่มีบุคลิกภาพแบบ Sensing ($M = 197.50$, $SD = 4.12$) มีคะแนนความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานฝ่ายชายที่ไม่มีบุคลิกภาพดังกล่าว ($M = 164.33$,

$SD = 2.19$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t(98) = 10.90, p < .05$) ดังนั้นสนับสนุนการวิเคราะห์เพิ่มเติม

6. พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Thinking ($M = 141.49, SD = 29.01$) มีคะแนนความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่ไม่มีบุคลิกภาพดังกล่าว ($M = 119.85, SD = 35.90$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t(98) = 3.10, p < .05$) ดังนั้นสนับสนุนการวิเคราะห์เพิ่มเติม

7. พนักงานฝ่ายชายที่มีบุคลิกภาพแบบ Extrovert ($M = 175.70, SD = 14.44$) มีคะแนนความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานฝ่ายชายที่มีบุคลิกภาพ Introvert ($M = 155.62, SD = 24.55$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t(98) = 4.984, p < .001$) ดังนั้นสนับสนุนการวิเคราะห์เพิ่มเติม

8. พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Introvert ($M = 153.10, SD = 26.85$) มีคะแนนความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีที่มีบุคลิกภาพแบบ Extravert ($M = 118.20, SD = 27.69$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t(98) = 6.39, p < .001$) ดังนั้นสนับสนุนการวิเคราะห์เพิ่มเติม

สรุปผลการวิจัยโดยรวม เมื่อนำลักษณะบุคลิกภาพและลักษณะงานของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองมาทดสอบการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันพบว่าทั้งลักษณะบุคลิกภาพและลักษณะงานมีอิทธิพลร่วมกันต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากบุคลิกภาพและความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาและตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ดังนั้น จึงควรมีการทำวิจัยในลักษณะการวิจัยระยะยาว (Longitudinal Research)
2. ในการเก็บกลุ่มตัวอย่างควรควบคุมตัวแปรต่างๆ เช่น รายได้ อายุการทำงาน เพศ หรือ ประสบการณ์การทำงาน ทั้งนี้เพื่อลดการเกิดตัวแปรแทรกซ้อนซึ่งอาจส่งผลต่อการวิจัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- นพมาศ อึ้งพระ(ซีรเวคิน). ทฤษฎีบุคลิกภาพและการปรับตัว. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.
- รวีวงศ์ ศรีทองอ่อน. การพัฒนาบุคลิกภาพในการประชาสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. เพชรบุรี : เพชรบุรีพรินติ้งแอนด์เปเปอร์, 2540
- ศรีเรือน แก้วกังวาน. ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ (รู้เขารู้เรา). พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร : หมอชาวบ้าน, 2546
- ศศนันท์ วิวัฒน์ชาติ. เทคนิคการขายอย่างมีประสิทธิภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 3, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549
- เพ็ญพร ลิมวงศ์. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานในงานที่แตกต่างกัน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ขงยุทธ พิรพงศ์พิพัฒน์. (2538). ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในองค์กรเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสาวรส เกียรินาถ. (2534). ความพึงพอใจในงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์คณะแพทยศาสตร์ที่สอนระดับปริคlinikในมหาวิทยาลัยรัฐ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรัชย์ คงประเสริฐ. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพตามแบบ MBTI กับ ประสิทธิภาพทีมงาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วารินทร์ เทพายน. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในความสัมพันธ์กับรูปแบบของความรัก. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาจิตวิทยาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

- Allport, G. (1961). Pattern and growth in personality (2nd ed.). New York: Holt, Rinehart And Winston.
- Bhatt, D. J., (1997). A study of socio-personal variables and job satisfaction of LIC employees. Journal of the Indian Academy of Applied Psychology, 24 (1-2), 73-77
- Birdi, K., Allan, C., & Warr, P. (1997). Correlates and perceived outcomes of four types of employee development activity. Journal of Applied Psychology, 81, 845-857.
- Davis, K., & Newstrom., J. W. (1985). Human behavior at work (7th ed.). New York: McGraw Hill.
- Daugherty, P. W., Randall, K. P., & Globetti, E. (1997). Psychological types among women senior student affairs officers on college and university campuses. Journal of Psychological Types 41, 28-32.
- Eisenberger, R., Cumming, J., & Armeli, S. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment and job satisfaction. Journal of Applied psychology, 82, 812-820.
- Eysenck, H. J. (1976). A textbook of human psychology. Lancaster: MTP Press.
- Fordham, F. (1996). An introduction to Jung's personality. New York: Penguin Books.
- Freud, S. (1927). The ego and id. London: Leonard.
- Furnham, A. (1996). The big five versus the big four: The relationship between the Myers-Briggs Type Indicator (MBTI) and NEO-PI five factor model of personality. Personality and Individual Differences, 21, 303-307.
- Hilgard. (1965). Introduction to personality. New York: Harper Collins.
- Hergenhahn B.R & Matthew. (2007) An Introduction to theories of Personality, (7th ed.), New Jersey : Pearson Education, Inc
- Johnson, A. K. (1997). Conflict-handling intention and the MBTI: A construct validity study. Journal of Psychological- Type, 43, 29-39.

- Jung, C. G. (1921). Psychological type. London: Routledge.
- Judge, T. A., Heller, D., & Mount, M. K. (2002). Five-factor model of personality and job satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87, 530-541.
- Milton, C. R. (1981). Human behavior in organizations: Three levels of behavior. Princeton, NJ: Prentice-Hall.
- Myers, I. B. (1993). Introduction to type (5th ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Quinn, R. P., & Shepard, L. G. (1974). The 1972-1973 quality of employment survey. Ann Arbor: Institute for Social Research, University of Michigan.

ภาคผนวก

10. บุคลิกภาพแบบ INFP หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบปิดตัว มีวิธีการหาข้อมูลโดยใช้การหยั่งรู้ มีวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความรู้สึก และมีแนวทางการปฏิบัติอย่างยืดหยุ่น

11. บุคลิกภาพแบบ ENFP หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย มีวิธีการหาข้อมูลโดยใช้การหยั่งรู้ มีวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความรู้สึก และมีแนวทางการปฏิบัติอย่างยืดหยุ่น

12. บุคลิกภาพแบบ ENFJ หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย มีวิธีการหาข้อมูลโดยใช้การหยั่งรู้ มีวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความรู้สึก และมีแนวทางการปฏิบัติอย่างมีแบบแผน

13. บุคลิกภาพแบบ INTJ หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบปิดตัว มีวิธีการหาข้อมูลโดยใช้การหยั่งรู้ มีวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิด และมีแนวทางการปฏิบัติอย่างมีแบบแผน

14. บุคลิกภาพแบบ INTP หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบปิดตัว มีวิธีการหาข้อมูลโดยใช้การหยั่งรู้ มีวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิด และมีแนวทางการปฏิบัติอย่างยืดหยุ่น

15. บุคลิกภาพแบบ ENTP หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย มีวิธีการหาข้อมูลโดยใช้การหยั่งรู้ มีวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิด และมีแนวทางการปฏิบัติอย่างยืดหยุ่น

16. บุคลิกภาพแบบ ENTJ หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย มีวิธีการหาข้อมูลโดยใช้การหยั่งรู้ มีวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิด และมีแนวทางการปฏิบัติอย่างมีแบบแผน

ภาคผนวก ข

แบบวัด Myers-Briggs Type Indicator (MBTI)

ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ () ชาย () หญิง

2. อายุ () 20 – 24 ปี () 25 – 29 ปี
() 30 – 34 ปี () 35 – 39 ปี
() 40 ปีขึ้นไป

3. ลักษณะงาน () ฝ่ายขาย () เทคโนโลยี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยรวม
() ต่ำกว่า 10,000 บาท
() 10,000 – 15,000 บาท
() 15,000 บาทขึ้นไป – 20,000 บาท
() 20,000 บาทขึ้นไป – 30,000 บาท
() 30,000 บาทขึ้นไป

5. อายุการทำงานในองค์กรนี้ _____ ปี

6. จำนวนองค์กรที่เคยทำมาก่อนองค์กรนี้ _____ องค์กร

คำชี้แจง

แบบสำรวจนี้เป็นการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่าน ขอให้ท่านอ่านข้อความแต่ละข้อความแล้วพิจารณาว่าท่านมีลักษณะตามข้อความนั้นมากน้อยเพียงใด โดยกา X ทับตัวอักษร (ก) หรือ (ข) หน้าคำตอบที่ตรงกับความรู้สึกและการกระทำตามปกติ ของท่านมากที่สุด เพียงตัวเลือกเดียวในแต่ละข้อ

ตัวอย่าง

ข้อ	ข้อความ		ตัวเลือก
	หากท่านตั้งใจจะไปไหนสักหนึ่งวัน ท่านจะ...	ก.	วางแผน.....
		ข.	ไปเลย.....

แบบสำรวจนี้ไม่มีคำตอบใดถูกหรือผิด ขอให้ท่านตอบตามที่จริง

ข้อ	ข้อความ		ตัวเลือก
1.	หากท่านตั้งใจจะไปไหนสักหนึ่งวัน ท่านจะ...	ก.	วางแผนว่าจะทำอะไร และจะทำเมื่อไหร่
		ข.	ไปเลยโดยไม่ต้องคิดมาก
2.	หากท่านเป็นครู ท่านอยากสอนวิชาที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับ...	ก.	เนื้อหาที่เป็นข้อเท็จจริง
		ข.	เนื้อหาเชิงทฤษฎี
3.	โดยปกติแล้ว ท่าน...	ก.	เข้ากับบุคคลอื่นได้ดี
		ข.	ค่อนข้างเงียบและสงวนท่าที
4.	ท่านชอบที่จะทำอะไรมากกว่ากัน ระหว่าง...	ก.	วางแผนการนัดพบ การจัดงานสร้างสรรค์ไว้ล่วงหน้าเป็นอย่างดี
		ข.	ทำตัวให้ว่างเพื่อร่วมสนุกได้ทุกเมื่อ
5.	ตามปกติ ท่านเข้ากับคนแบบไหนได้ดีกว่ากัน	ก.	คนช่างคิดช่างฝัน
		ข.	คนที่มองโลกตามความเป็นจริง
6.	ท่านมักจะเป็นคนแบบไหน...	ก.	ใช้ความรู้สึกเป็นใหญ่
		ข.	ใช้ปัญญาเป็นใหญ่
7.	เมื่ออยู่กับกลุ่มคนท่านมักจะ...	ก.	ร่วมสนทนากับคนทั้งกลุ่ม
		ข.	คุยกับใครคนใดคนหนึ่งทีละคน
8.	ท่านทำอะไรได้ได้ดีกว่ากัน ระหว่าง...	ก.	จัดการกับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด และรู้ได้ทันทีว่าจะต้องทำอะไรในสถานการณ์นั้น
		ข.	ทำตามแผนที่วางไว้อย่างรอบคอบ
9.	ท่านอยากให้คุณมองว่าท่านเป็น...	ก.	นักปฏิบัติ
		ข.	นักคิด
10.	เมื่ออยู่ในกลุ่มคนกลุ่มใหญ่ ท่านมักจะ...	ก.	เป็นผู้แนะนำคนอื่นๆ ให้รู้จักกัน
		ข.	เป็นผู้ที่ได้รับการแนะนำให้รู้จักกับคนอื่น
11.	ท่านชื่นชมคนแบบใดมากกว่ากัน ระหว่าง...	ก.	คนที่ทำตามสิ่งที่สังคมเห็นว่าเหมาะสมจนตกเป็นเป้าสายตา
		ข.	คนที่เป็นตัวของตัวเองมากจนไม่สนใจว่าจะตกเป็นเป้าสายตาหรือไม่
12.	การปฏิบัติตามตารางเวลา เป็นสิ่งที่...	ก.	ท่านชอบทำ
		ข.	จำกัดเสรีภาพของท่าน
13.	ท่านมีแนวโน้มที่จะมีมิตรภาพแบบใดระหว่าง...	ก.	มิตรภาพแบบลึกซึ้งกับคนบางคน
		ข.	มิตรภาพแบบไม่ลึกซึ้งกับคนหลายคน
14.	การจดรายการสิ่งที่ท่านควรจะทำให้เสร็จในวันเสาร์ อาทิตย์ เป็นความคิดที่...	ก.	ท่านอยากทำ
		ข.	ท่านไม่อยากทำ
		ค.	ทำให้ท่านหดหู

15.	คำชมแบบใดมีความหมายสำหรับท่านมากกว่ากัน ระหว่าง...	ก.	ท่านเป็นคนที่มีความรู้สึกกับสิ่งต่างๆ อย่างถ่องแท้
		ข.	ท่านเป็นคนที่มิเห็นเหตุผลสม่ำเสมอ
16.	ในระหว่างเพื่อนๆของท่าน ท่านเป็น...	ก.	หนึ่งในผู้ที่รู้ว่ามีอะไรๆ เกิดขึ้นหลังคนอื่นๆ
		ข.	คนที่รู้เรื่องต่างๆของทุกคนตลอดเวลา
* สำหรับข้อ 17 หากมีคำตอบที่ถูกต้อง 2 ตัวเลือก ท่านสามารถกาเครื่องหมาย X ทับตัวอักษรทั้งสองตัวเลือกได้			
17.	ในการทำงานประจำวันของท่าน ท่านเป็นแบบใดมากกว่า ระหว่าง...	ก.	สนุกที่จะรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินซึ่งทำให้ท่านต้องทำงานแข่งกับเวลา
		ข.	ไม่ชอบทำงานภายใต้ความกดดัน
		ค.	มักจะมีการวางแผนงาน เพื่อที่จะได้ไม่ต้องทำงานภายใต้ความกดดัน
18.	ท่านชอบที่จะมีเพื่อนแบบใดมากกว่ากัน ระหว่าง...	ก.	คนที่มีแนวคิดใหม่ๆอยู่เสมอ
		ข.	คนที่อยู่ในโลกของความเป็นจริง ไม่ชอบจินตนาการฝันเฟื่อง
19.	ท่านเป็นคนที่...	ก.	พูดคุยได้กับเกือบทุกคนและคุยได้นานทุกสถานการณ์
		ข.	คุยนานได้เฉพาะกับบางคนและบางสถานการณ์
20.	เมื่อท่านมีงานพิเศษจะต้องทำ ท่านชอบที่จะ	ก.	วางแผนงานอย่างรอบคอบก่อนที่จะเริ่ม
		ข.	ลงมือทำเลยและค่อยคิดค่อยแก้ปัญหาไประหว่างที่ทำ
21.	ท่านมักจะ...	ก.	ให้ความสำคัญกับอารมณ์มากกว่าเหตุผล
		ข.	ให้ความสำคัญกับการใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์
22.	ในการอ่านเพื่อความบันเทิง ท่านชอบแนวการเขียนแบบใดมากกว่ากัน ระหว่าง...	ก.	การเขียนให้ต้องคบคิด
		ข.	การเขียนที่เข้าใจได้เลย ไม่ต้องคบคิด
23.	คนที่เพิ่งรู้จักกัน ท่านสามารถบอกได้ว่าท่านสนใจสิ่งใด...	ก.	ทันที
		ข.	หลังจากที่พวกเขาได้รู้จักท่านอย่างแท้จริงแล้วเท่านั้น
24.	เมื่อถูกกำหนดไว้ล่วงหน้าแล้วว่าท่านจะต้องทำสิ่งใดในเวลาใด ท่านจะรู้สึกว่...	ก.	เป็นการดีที่สามารถวางแผนได้เช่นนั้น
		ข.	ค่อนข้างไม่ชอบ เพราะรู้สึกผูกมัด
25.	ในการกระทำสิ่งหนึ่งที่หลายๆคนทำกัน ท่านอยากจะ...	ก.	ทำตามแนวทางที่เป็นที่ยอมรับอยู่แล้ว
		ข.	คิดหาแนวทางใหม่ของท่านเอง
26.	โดยปกติแล้ว ท่านจะเป็นคนที่...	ก.	แสดงความรู้สึกของตนออกมาอย่างเปิดเผย
		ข.	เก็บความรู้สึกของตนเอง ไม่บอกใคร

27.	ท่านคิดว่าท่านเป็นคนที่...	ก.	กระตือรือร้นกับสิ่งต่างๆมากกว่าคน โดยเฉลี่ย
		ข.	ตื่นเต้นกับสิ่งต่างๆน้อยกว่าคน โดยเฉลี่ย
28.	ท่านรู้สึกว่สิ่งใดเป็นความคิดร้ายแรงมากกว่ากันระหว่าง การเป็นคนที่...	ก.	ไม่มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น
		ข.	ไม่มีเหตุผล
29.	ท่านเป็นคน...	ก.	ชอบทำสิ่งต่างๆในเวลาจวนตัว
		ข.	รู้สึกว่าการทำงานในเวลาจวนตัวเป็นเรื่องเครียด
30.	เมื่ออยู่ในงานเลี้ยงสังสรรค์ ท่านรู้สึกอย่างไรระหว่าง...	ก.	เบื่อเป็นบางครั้ง
		ข.	สนุกสนานตลอดเวลา
31.	ท่านคิดว่า การมีกิจวัตรประจำวัน...	ก.	ทำให้ทำสิ่งต่างๆสำเร็จลุล่วงได้สะดวก
		ข.	เป็นความบีบคั้น แม้จะจำเป็น
32.	เมื่อมีบางสิ่งบางอย่างเริ่มจะได้รับความนิยมน่าท่านมักจะ...	ก.	เป็นหนึ่งในคนแรกๆที่ทดลองสิ่งนั้น
		ข.	ไม่สนใจมากนัก
33.	เมื่อนึกถึงสิ่งเล็กๆน้อยๆที่ท่านควรทำหรือซื้อ ท่านมักจะ...	ก.	ลืมทำ จนผ่านไปนานมากแล้ว
		ข.	จดใส่กระดาษไว้เตือนความจำ
		ค.	จำได้จนกว่าจะทำเสร็จ โดยไม่ต้องเตือน
34.	ท่านเป็นคนอย่างไร ระหว่าง...	ก.	ง่ายที่จะทำความรู้จัก
		ข.	ยากที่จะทำความรู้จัก
35.	ในการดำเนินชีวิต ท่านชอบแบบใดมากกว่ากัน	ก.	เป็นผู้ริเริ่มสร้างแบบอย่างของตน
		ข.	ปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนที่สืบทอดกันมา
36.	เมื่อทบทวนทบทวนทำให้ท่านรู้สึกกระดากอาย ท่านมักจะ...	ก.	เปลี่ยนเรื่องพูด
		ข.	ทำให้เรื่องนั้นกลายเป็นเรื่องตลกไป
		ค.	คิดว่าน่าจะพูดอย่างไรเมื่อเหตุการณ์ผ่านไปหลายวัน
37.	ท่านปรับตัวให้เข้ากับสิ่งใดยากกว่ากัน...	ก.	งานประจำ
		ข.	งานที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอๆ
38.	อะไรเป็นคำชมที่แสดงความยกย่องมากกว่ากัน	ก.	ท่านเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์
		ข.	ท่านเป็นผู้ที่มีสามัญสำนึก
39.	เมื่อท่านเริ่มทำโครงการใหญ่ จะต้องสำเร็จในหนึ่งสัปดาห์ ท่านจะ...	ก.	ใช้เวลากับการจรรยาการสิ่งที่ต้องทำ และจัดอันดับในการทำสิ่งต่างๆเหล่านั้น
		ข.	ลงมือทำเลย
40.	ท่านคิดว่า สิ่งใดสำคัญกว่ากัน...	ก.	ความสามารถในการมองเห็น โอกาส หรือความเป็นได้ในสถานการณ์หนึ่งๆ
		ข.	ความสามารถในการปรับตามข้อเท็จจริงที่ปรากฏ

41.	ท่านคิดว่า คนที่สนิทกับท่านรู้ว่าท่านรู้สึกอย่างไร	ก.	เกือบทุกเรื่อง
		ข.	เฉพาะเมื่อท่านมีเหตุผลบางอย่างที่บอกพวกเขา
42.	ท่านชอบทำงานภายใต้ผู้บังคับบัญชาแบบใดมากกว่ากันระหว่าง...	ก.	ใจดีเสมอ
		ข.	มีความยุติธรรมเสมอ
43.	ท่านมีกลวิธีการทำงานให้เสร็จแบบใด...	ก.	เริ่มลงมือทำแต่เนิ่นๆเพื่อให้เสร็จโดยมีเวลาเหลือ
		ข.	เริ่มต้นช้าแล้วไปเร่งงานเต็มที่ในนาทีสุดท้าย
44.	ท่านรู้สึกว่า อะไรเป็นความผิดที่ร้ายแรงมากกว่ากัน...	ก.	แสดงความโอบอ้อมอารีมากเกินไป
		ข.	แสดงความโอบอ้อมอารีไม่มากพอ
45.	เมื่ออยู่ในงานเลี้ยง ท่านชอบที่จะ...	ก.	ช่วยให้งานเลี้ยงดำเนินไปได้
		ข.	ปล่อยให้คนอื่นสนุกกันเองตามแบบที่เขาต้องการ
46.	ท่านชอบทำอะไรมากกว่ากัน ระหว่าง...	ก.	สนับสนุนวิธีการที่มีผู้ที่พิสูจน์แล้วว่าเป็นวิธีที่ถูกต้อง
		ข.	วิเคราะห์สิ่งที่ผิดอยู่ และหาทางแก้ปัญหา
47.	ท่านใส่ใจกับสิ่งใดมากกว่ากัน ระหว่าง...	ก.	ความรู้สึกของคนอื่น
		ข.	สิทธิของคนอื่น
48.	หากมีคนถามว่า ท่านจะทำอะไรในเช้าวันเสาร์ ท่านจะ...	ก.	สามารถตอบได้ทันที
		ข.	บอกรายการยาวเหยียด เพราะยังไม่แน่ใจว่าทำอะไรแน่
		ค.	ให้คอยดูเอาเอง เพราะยังไม่สามารถบอกได้
49.	ท่านรู้สึกว่า งานประจำวันของท่าน เป็นสิ่งที่...	ก.	ผ่อนคลาย
		ข.	น่าเบื่อ

โปรดเลือกคำใดคำหนึ่งในแต่ละคู่ ที่คุณชอบมากกว่า โดยกา X ทับตัวอักษร (ก) หรือ (ข) หน้าคำนั้น
 ใ้หนักถึงความหมายของคำ ไม่ใช่รูปลักษณะตัวสะกด หรือการออกเสียงคำ

50. (ก) จัดตารางเวลา	(ข) ไม่มีการวางแผน
51. (ก) อ่อนโยน	(ข) ชี้คมัน
52. (ก) ข้อเท็จจริง	(ข) แนวคิด
53. (ก) การใช้ความคิด	(ข) การใช้ความรู้สึก
54. (ก) แสดงออกอย่างเต็มที่ (ข) นิ่งเฉย	
55. (ก) การโน้มน้าวใจ	(ข) การเข้าถึงจิตใจ
56. (ก) คำอธิบาย	(ข) ความคิดรวบยอด
57. (ก) การวิเคราะห์	(ข) การแสดงความเห็นใจ
58. (ก) การเป็นระบบ	(ข) เป็นไปตามธรรมชาติ
59. (ก) การยุติธรรม	(ข) ความเมตตากรุณา
60. (ก) สงวนท่าที	(ข) ช่างพูดช่างคุย
61. (ก) ความเห็นอกเห็นใจ (ข) การมองการณ์ไกล	
62. (ก) เป็นระบบ	(ข) ตามสบาย
63. (ก) สงบ	(ข) มีชีวิตชีวา
64. (ก) การได้รับผลประโยชน์ (ข) การได้รับพร	
65. (ก) ทฤษฎี	(ข) ความแน่นอน
66. (ก) มุ่งมั่น	(ข) ทุ่มเท
67. (ก) ความหมายโดยตรง (ข) ความหมายโดยนัย	
68. (ก) จิตใจมั่นคง	(ข) จิตใจอ่อนโยน
69. (ก) จินตนาการ	(ข) ความเป็นจริง
70. (ก) ผู้ใกล้ชิด	(ข) ผู้ตัดสิน
71. (ก) การทำ	(ข) การสร้างสรรค์

72. (ก) อ่อน	(ข) แข็ง
73. (ก) ความมีสติ มีเหตุผล (ข) นำหลงไหล	
74. (ก) การให้อภัย	(ข) การอดกลั้น
75. (ก) การผลิต	(ข) การออกแบบ
76. (ก) สัญชาตญาณ	(ข) การตัดสินใจ
77. (ก) ใคร	(ข) อะไร
78. (ก) การพูด	(ข) การเขียน
79. (ก) การไม่มีพินิจพิเคราะห์ (ข) การพินิจพิเคราะห์	
80. (ก) ตรงเวลา	(ข) ตามสบาย
81. (ก) รูปธรรม	(ข) นามธรรม
82. (ก) การเปลี่ยนแปลง	(ข) ถาวร
83. (ก) การระมัดระวัง	(ข) ไร้กังวล
84. (ก) การสร้าง	(ข) การประดิษฐ์คิดค้น
85. (ก) คนที่มีระเบียบ	(ข) คนที่ทำตัวง่ายๆ
86. (ก) ชั้นพื้นฐาน	(ข) ชั้นสูงสุด
87. (ก) รวดเร็ว	(ข) ระมัดระวัง
88. (ก) ทฤษฎี	(ข) ประสบการณ์
89. (ก) ชอบสังคม	(ข) ชอบแยกตัว
90. (ก) สัญญาณ	(ข) สัญลักษณ์
91. (ก) งานสังสรรค์	(ข) โรงภาพยนตร์
92. (ก) การยอมรับ	(ข) การเปลี่ยนแปลง
93. (ก) การเห็นด้วย	(ข) การโต้เถียง
94. (ก) สิ่งที่รู้แล้ว	(ข) สิ่งที่ยังไม่รู้

ภาคผนวก ค

ตัวอย่างแบบวัดระดับความพึงพอใจในงาน

คำชี้แจง

โปรดอ่านข้อความเหล่านี้ แล้วกา x ทับตัวเลขในช่องที่ตรงกับ ความรู้สึกที่ท่านมีต่องานประจำที่ท่านทำ
อยู่ในปัจจุบันของท่านมากที่สุด โดยกาเพียงหนึ่งช่องเท่านั้นในแต่ละข้อ

ตัวอย่าง

ข้อ	ข้อความ	ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	จริงและไม่จริงพอๆกัน	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงมากที่สุด
	เมื่อมีผู้ถามถึงงานของฉัน ฉันรู้สึกลำบากใจที่จะกล่าวถึงมัน	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

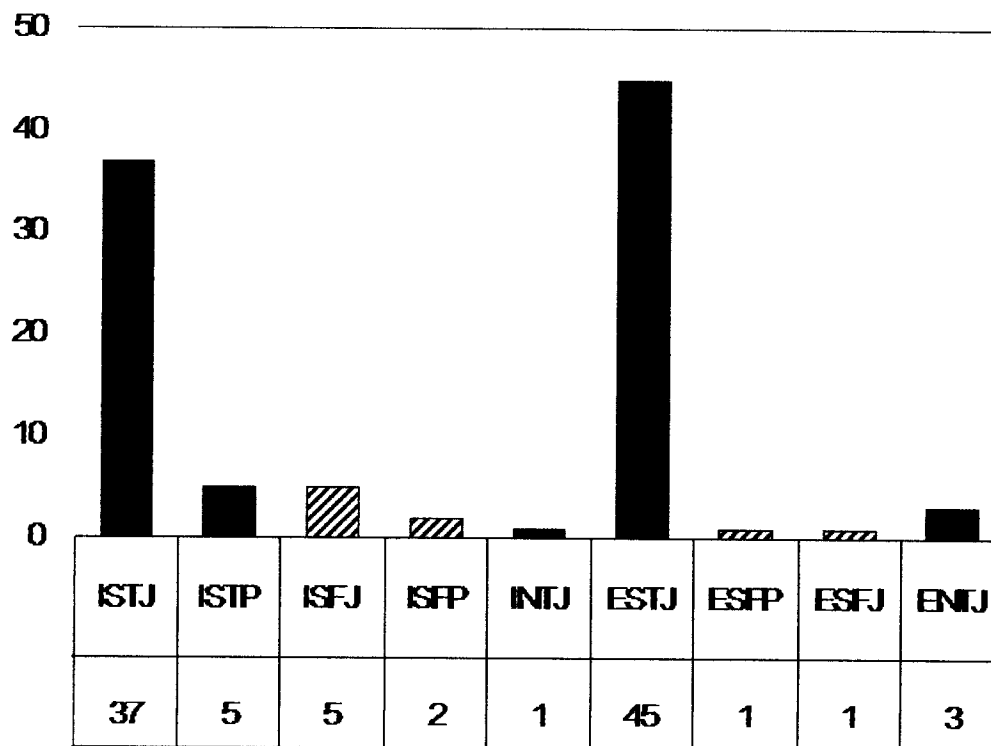
แบบสำรวจนี้ไม่มีคำตอบใดถูกหรือผิด ขอให้ท่านตอบตามที่เป็นจริง

ข้อ	ข้อความ	ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	จริงและไม่จริงพอๆกัน	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงมากที่สุด
1.	เมื่อมีผู้ถามถึงงานของฉัน ฉันรู้สึกลำบากใจที่จะกล่าวถึงมัน	1	2	3	4	5	6	7
2.	หลังจากที่ได้รู้จักงานปัจจุบันที่ทำอยู่แล้ว ถึงแม้มีโอกาสจะได้ตัดสินใจเลือกงานใหม่อีกครั้ง ฉันก็ยังคงจะเลือกทำงานนี้อยู่	1	2	3	4	5	6	7
3.	ฉันรู้สึกผิดหวังเมื่อได้เข้ามาทำงานที่ฉันทำอยู่ในขณะนี้	1	2	3	4	5	6	7
4.	โดยรวมแล้ว ฉันมีความพึงพอใจในงานของฉันมาก	1	2	3	4	5	6	7
5.	บางครั้งฉันรู้สึกไม่อยากไปทำงาน	1	2	3	4	5	6	7
6.	ฉันรู้สึกว่างานที่ทำอยู่เป็นงานที่ดี เมื่อเทียบกับงานของคนรอบข้าง	1	2	3	4	5	6	7
7.	ถ้าฉันได้รู้รายละเอียดของงานก่อนที่จะเข้ามาทำ ฉันคงไม่เลือกที่จะทำงานนี้	1	2	3	4	5	6	7
8.	ฉันมีความสุขที่จะเล่าถึงงานประจำของฉันให้ผู้อื่นฟัง	1	2	3	4	5	6	7
9.	แม้ว่างานของฉันจะเป็นงานที่ดี แต่ในบางครั้งฉันก็รู้สึกอึดอัดขณะที่ทำงาน	1	2	3	4	5	6	7
10.	ในภาพรวม งานที่ฉันทำอยู่มีลักษณะตรงตามที่ต้องการจะทำอยู่แล้ว	1	2	3	4	5	6	7
11.	ฉันรู้สึกว่า ฉันคิดผิดที่เลือกทำงานนี้	1	2	3	4	5	6	7
12.	ถ้าเพื่อนที่ดีคนหนึ่งบอกกับฉันว่า เขาสนใจที่จะทำงานแบบเดียวกับฉัน ฉันจะสนับสนุนอย่างเต็มที่	1	2	3	4	5	6	7
13.	ฉันไม่ชอบงานประจำที่ฉันทำอยู่ในขณะนี้	1	2	3	4	5	6	7
14.	โดยรวมของงานประจำที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ฉันไม่คิดหวังเลยที่จะเลือกงานนี้	1	2	3	4	5	6	7
15.	ถึงแม้จะมีคนบอกว่า งานที่ฉันทำอยู่ไม่เหมาะกับตัวฉัน แต่ฉันก็ยังรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานนี้อยู่	1	2	3	4	5	6	7
16.	บางทีฉันรู้สึกเบื่องานที่ฉันทำอยู่ในขณะนี้	1	2	3	4	5	6	7
17.	การได้ทำงานที่ฉันทำอยู่ในขณะนี้ เป็นสิ่งที่ทำให้ฉันมีความสุข	1	2	3	4	5	6	7
18.	โดยรวมแล้ว ฉันรู้สึกว่างานของฉันยังมีสิ่งที่ทำให้ฉันไม่สบายใจอยู่บ้าง	1	2	3	4	5	6	7
19.	ฉันรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานที่ฉันทำอยู่ในปัจจุบันนี้ แม้ว่าจะมีคนบอกว่ามันเป็นงานที่ไม่ดีก็ตาม	1	2	3	4	5	6	7
20.	ฉันรู้สึกไม่สบายใจนักที่จะต้องทำงานนี้ต่อไป	1	2	3	4	5	6	7

ภาคผนวก ง

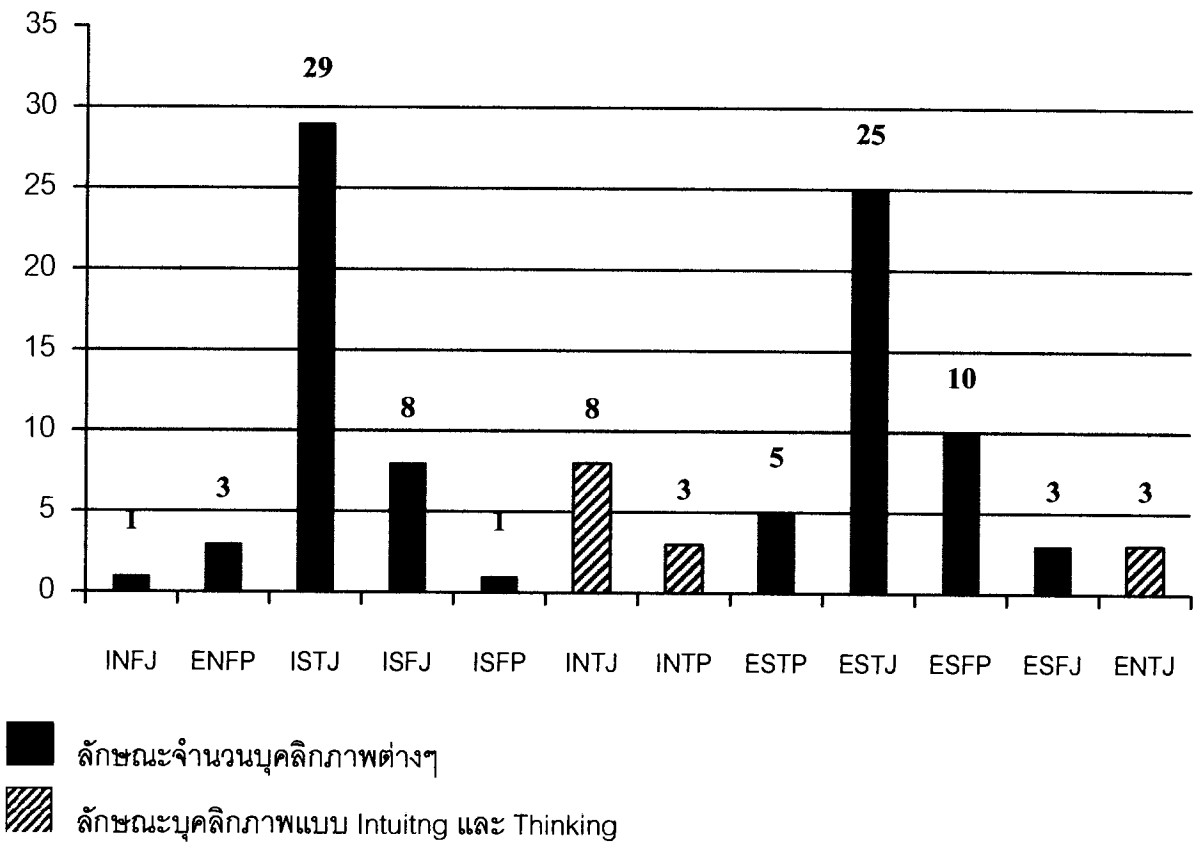
แผนภูมิที่ 1 จำนวนการจำแนกบุคลิกภาพของพนักงานฝ่ายขาย

จำนวนคน



- ลักษณะจำนวนบุคลิกภาพต่างๆ
- ▨ ลักษณะบุคลิกภาพแบบ Sensing และ Feeling

แผนภูมิที่ 2 จำนวนการจำแนกบุคลิกภาพของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยี



ภาคผนวก จ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Mean)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ \bar{X} คือ ค่ามัชฌิมเลขคณิต

$\sum X$ คือ ผลรวมของค่าวัดที่ได้จากตัวอย่างทั้งหมด

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$S.D. = \frac{\sum (X - \bar{X})^2}{n - 1}$$

เมื่อ S.D. คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X คือ ค่าที่วัดได้จากตัวอย่างแต่ละตัว

\bar{X} คือ ค่ามัชฌิมเลขคณิต

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3. สถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย คือ ค่า t (t-independent test)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

โดยมี $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ t คือ สถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย

\bar{X}_1 คือ ค่ามัธยฐานเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

\bar{X}_2 คือ ค่ามัธยฐานเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1 คือ ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2 คือ ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

ประวัติผู้เขียน

นางสาวสุทธดา จีระพันธุ์ เกิดวันที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2530 ที่กรุงเทพมหานคร สำเร็จ
การศึกษาระดับมัธยมศึกษาจาก โรงเรียนมาแตร์ เดอี วิทยาลัย และกำลังศึกษาอยู่คณะจิตวิทยา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย