

การพัฒนาภาวะผู้นำโดยการใช้แบบประเมินทางจิตวิทยา
และการจัดทำแผนพัฒนาตนเอง
กรณีศึกษา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ประจำการอยู่ ณ ประเทศฮ่องกง



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2557

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

การพัฒนาภาวะผู้นำโดยการใช้แบบประเมินทางจิตวิทยาและการจัดทำแผนพัฒนา

รายบุคคล กรณีศึกษาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2557

นริศ ก้อนทอง

ผู้วิจัย

มลฤดี สระภู่น

Ph.D. (Human Resource Management)

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พลิศารุ่งเรือง

Ph.D. (Human Resource Management)

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

รองศาสตราจารย์อรณพ ต้นละมัย, Ph.D.

คณบดี

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

สรยุทธ วัฒนวิสุทธิ

M.B.A.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ ประสพผลสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากผู้จัดทำได้รับความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ท่านอาจารย์สรยุทธ วัฒนวิสุทธิ์ อาจารย์ประจำหลักสูตร การพัฒนาภาวะผู้นำ โดยท่านได้สละเวลาส่วนตัวและให้ความทุ่มเท คอยให้คำปรึกษา คำแนะนำ รวมไปถึงการชี้แนะวิธีการที่ถูกต้องเหมาะสมในการทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้ ผู้จัดทำรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณอาจารย์ มลฤดี สระฐาน อาจารย์ที่ปรึกษาประจำสาขาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กร (Human Capital & Organization Management) ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้จะไม่เกิดขึ้น ถ้าหากผู้จัดทำไม่ได้รับโอกาสที่ดีจากอาจารย์มลฤดี สระฐาน ที่เป็นผู้แนะนำให้ผู้จัดทำได้รู้จักสาขาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กร(Human Capital & Organization Management) และทำให้ได้มีโอกาสได้เข้ามาศึกษาเรียนรู้ในมหาวิทยาลัยแห่งนี้

ขอขอบคุณบุคลากรและเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่านที่เตรียมความพร้อมในส่วนของระเบียบขั้นตอน ข้อมูลต่างๆ โดยให้การสนับสนุนช่วยเหลืออย่างดียิ่งมาโดยตลอดระยะเวลาการศึกษา

ขอขอบคุณ AAI Asia (Assessment Associates International - Asia) ที่สนับสนุน Applied Reasoning Test (ART) - Cognitive Ability Test and Work Behavior Inventory (WBI) - Psychometric Assessment เพื่อการวิจัยครั้งนี้โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

คุณงามความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ครอบครัว และคณาจารย์ผู้ประสาทวิชาความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล ตลอดจนทุกกำลังใจที่คอยผลักดัน ให้ความช่วยเหลือทั้งทางตรงและทางอ้อม จนกระทั่งสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีและหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้

นริศ ก้อนทอง

การพัฒนาภาวะผู้นำโดยการใช้แบบประเมินทางจิตวิทยาและการจัดทำแผนพัฒนาตนเอง :
กรณีศึกษาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

LEADERSHIP DEVELOPMENT THROUGH PSYCHOMETRIC COGNITIVE ASSESSMENT
AND DEVELOPMENT ACTION PLAN CASE STUDY: FLIGHT ATTENDANT

นริศ ก้อนทอง 5550275

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์มลฤดี สระภู่น, Ph.D. (Human Resource Management), ผู้ช่วยศาสตราจารย์พลิศารุ่งเรือง, Ph.D. (Human Resource Management), ตรียุทธ วัฒนวิสุทธิ, M.B.A.

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาภาวะผู้นำ โดยใช้เครื่องมือ ที่มีชื่อว่า Work Behavior Inventory (WBI) ซึ่งเป็นการประเมินลักษณะบุคลิกภาพและพฤติกรรมรายบุคคลเพื่อการจัดทำแผนการพัฒนาตนเอง โดยใช้แบบประเมินทางจิตวิทยา (Psychometric Test) ที่สามารถนำมาใช้ประกอบการวัดผล และการใช้แบบทดสอบความสามารถด้านความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive Ability Test) ซึ่งสามารถวิเคราะห์บุคลิกลักษณะรายบุคคล แล้วนำผลทั้งหมดที่ได้มาวิเคราะห์ร่วมกับการจัดทำแผนพัฒนาบุคคลากรรายบุคคล (Development Action Plan) เพื่อนำไปใช้พัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพของรายบุคคลให้เหมาะสมต่อไปในอนาคต โดยศึกษาจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินระหว่างประเทศที่มีชื่อเสียง ด้วยการใช้แบบประเมินทางจิตวิทยา การสัมภาษณ์ และการประเมินจากผู้บังคับบัญชา โดยผลจากการวิจัยพบว่า ผู้รับการประเมินมีความเข้าใจในตนเองดีมากขึ้น และมีความเห็นชอบในผลการประเมิน โดยนำผลมารวบรวมจัดทำแผนพัฒนาตนเอง ภายใต้อกรอบระยะเวลา 5 เดือน สิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ.2556 และมีการติดตามผลการพัฒนาศักยภาพเพิ่มเติมอีกครั้งต่อเนื่องถึง 30 เมษายน พ.ศ.2557

คำสำคัญ : WBI / DAP / ART / แบบประเมินทางจิตวิทยา / Big Five / แผนการพัฒนาตนเอง

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ช
สารบัญรูปภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของงานวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย	2
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	3
2.1 การทดสอบทางจิตวิทยา	3
2.1.1 ความหมายของการทดสอบทางจิตวิทยาจากนักวิชาการ	3
2.1.2 หลักการและคุณลักษณะที่ดีของการทดสอบทางจิตวิทยา	4
2.1.3 วัตถุประสงค์ในการทดสอบทางจิตวิทยา	7
2.1.4 คุณลักษณะที่ดีของแบบทดสอบทางจิตวิทยา	8
2.1.5 ประเภทของแบบทดสอบทางจิตวิทยา	9
2.2 แนวคิดและที่มาเกี่ยวกับทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	10
2.2.1 ความหมายของบุคลิกภาพ (Personality)	11
2.2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ	12
2.2.3 การจัดกลุ่มคุณลักษณะบุคลิกภาพตามทฤษฎี	12
2.2.4 ประวัติความเป็นมาของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	13
2.2.5 แนวคิดและคุณลักษณะของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของคอสตา และแมคเคร (Costa and McCrae, 1992)	14
2.2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความเครียดจาก ตำแหน่งงาน (Five Factor of Personality & Role Stress)	17

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.2.7 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกห้าองค์ประกอบกับเชาวน์ปัญญาและความสำเร็จในอาชีพในระยะยาวของชีวิต (The Big Five Personality Traits, General Mental Ability and Career Success across the Life Span)	18
2.2.8 บุคลิกห้าองค์ประกอบกับความพึงพอใจในงานด้วยการวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Five Factor Model of Personality and Job Satisfaction)	19
2.2.9 บุคลิกห้าองค์ประกอบและความเป็นผู้นำที่ต้องทำการเปลี่ยนแปลง (Five-Factor Model of Personality and Transformational Leadership)	21
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	24
3.1 กลุ่มตัวอย่าง	24
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	24
3.1.1 แบบประเมินทางจิตวิทยา	24
3.1.2 แบบทดสอบความสามารถด้านการรับรู้และการเข้าใจ (Cognitive Ability Test)	29
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล WBI และ ART	30
บทที่ 4 ผลการวิจัย	31
4.1 ผลการประเมินโดยรวมของ Work Behaviour Inventory (WBI)	32
4.1.1 ความเที่ยงตรงในการตอบแบบทดสอบ (Response Fidelity)	34
4.1.2 ภาพรวมผลการประเมินด้วย Big 5 Factors	34
4.1.3 Behavioral Growth Potential	35
4.1.4 ลักษณะของนักขาย และผู้มีอำนาจชักจูง (Selling and Influencing Style)	35
4.1.5 ลักษณะของผู้นำ (Leadership Style)	36
4.1.6 ความเหมาะสมกับงาน (Occupational Fit)	36
4.1.7 การวิเคราะห์จุดแข็งจากผลการประเมินโดยรวม (Strengths to Leverage)	37
4.1.8 การวิเคราะห์จุดด้อยจากผลการประเมินโดยรวม (Weakness)	38
4.1.9 การวิเคราะห์จุดที่ควรพัฒนาจากผลการประเมินโดยรวม (Development Consideration)	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.2 การให้ข้อมูลป้อนกลับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	43
4.3 ผลการประเมินจากแบบทดสอบ Applied Reasoning Test Managerial (ART)	46
4.3.1 การประเมินผลคะแนนโดยรวม	46
4.3.2 Verbal Reasoning	47
4.3.3 Numerical Reasoning	47
4.3.4 Abstract Reasoning	47
บทที่ 5 ผลวิจัยเพื่อนำไปใช้	48
5.1 การวางเป้าหมายและมุมมองของผู้รับการประเมินเพื่อการพัฒนาตนเอง	48
5.1.1 เป้าหมายในการพัฒนาตนเอง	48
5.1.2 จุดเด่นของผู้รับการประเมิน	49
5.1.3 จุดด้อยของผู้รับการประเมิน	49
5.1.4 ประโยชน์ในการนำแบบประเมินการพัฒนาภาวะผู้นำไปใช้	50
5.2 แผนการพัฒนาตนเองของผู้รับการประเมินและความก้าวหน้า ฉบับที่ 1	51
5.3 แผนการพัฒนาตนเองของผู้รับการประเมินและความก้าวหน้า ฉบับที่ 2	53
บรรณานุกรม	55
ประวัติผู้วิจัย	58

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
2.1	แนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของคอสตาและแมคเคร (Costa and McCrae, 1992)	16
2.2	บุคลิกห้าองค์ประกอบกับความพึงพอใจในงานด้วยการวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Five Factor Model of Personality and Job Satisfaction : A Meta-Analysis)	21



สารบัญรูปภาพ

รูปภาพ	หน้า
4.1 ผลการประเมินโดยรวมของ Work Behavior Inventory, ส่วนที่ 1	32
4.2 ผลการประเมินโดยรวมของ Work Behavior Inventory, ส่วนที่ 2	33
4.3 ผลการประเมิน Response Fidelity จากแบบประเมิน Work Behavior Inventory	34
4.4 ผลการประเมิน Big 5 Factors จากแบบประเมิน Work Behavior Inventory	34
4.5 ผลการประเมิน Behavioral Growth Potential จากแบบประเมิน Work Behavior Inventory	35
4.6 ผลการประเมิน Selling and Influencing Style จากแบบประเมิน Work Behavior Inventory	35
4.7 ผลการประเมิน Leadership Style จากแบบประเมิน Work Behavior Inventory	36
4.8 ผลการประเมิน Occupational Fit จากแบบประเมิน Work Behavior Inventory	36
4.9 ผลการประเมินที่ได้รับคะแนนสูงสุด 3 อันดับจากแบบประเมิน Work Behavior Inventory	37
4.10 ผลการประเมินที่ได้รับคะแนนต่ำสุด 3 อันดับจากแบบประเมิน Work Behavior Inventory	38
4.11 แบบทดสอบการตอบรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานในเรื่องการโน้มน้าว	44
4.12 แบบทดสอบการตอบรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานในเรื่องการร่วมมือ	45
4.13 ผลการประเมินโดยรวมและคะแนนแต่ละมาตราวัดจากแบบประเมิน Applied Reasoning Test Managerial/Professional (ART-MP)	46
5.1 แผนการพัฒนาคัดเลือกของผู้รับการประเมิน ฉบับที่ 1 (แนวนอน)	51
5.2 แผนการพัฒนาคัดเลือกของผู้รับการประเมิน ฉบับที่ 2 (แนวนอน)	53

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของงานวิจัย

จากผลการสำรวจความนิยม อาชีพที่ใฝ่ฝันของนักศึกษาที่กำลังจะสำเร็จการศึกษา ระดับปริญญา พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นอาชีพในอันดับต้นๆ ของความต้องการดังกล่าว ซึ่งการจะได้รับพิจารณาเข้าไปทำงานในตำแหน่งดังกล่าวได้นั้น นอกจากต้องมีคุณสมบัติทางวุฒิการศึกษาและความพร้อมของร่างกายแล้วนั้น ยังมีส่วนที่สำคัญคือสภาพความพร้อมทางด้านจิตใจและทางด้านอารมณ์ โดยถือว่าเป็นสิ่งสำคัญหน้าที่การงานในตำแหน่งนี้ สิ่งที่น่าสนใจไปมากกว่านั้นคือการพัฒนาตนเองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่จะเหมาะสมทั้งด้านจิตใจและอารมณ์ ซึ่งหมายถึงความถึงพฤติกรรมในการทำงาน อันเป็นปัจจัยสำคัญช่วยชี้ให้สายการบินมีจุดแข็งที่จะต่อสู้กับคู่แข่งในธุรกิจการให้บริการ โดยการสร้างความแตกต่างจากการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ดังนั้นผู้บริหารสายการบินจำเป็นต้องแสวงหาพนักงานที่จะมีศักยภาพเพียงพอที่จะตอบโจทย์นี้ได้ “ในการคัดเลือกบุคลากรหรือคัดเลือกพนักงาน มักจะมีการกำหนดคุณสมบัติ หรือเกณฑ์ในการคัดเลือกพนักงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งพนักงานที่มีคุณสมบัติตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของงาน (Job Specification) และเหมาะสมตามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) คุณสมบัติประการหนึ่งมักจะกำหนดไว้ เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกพนักงานคือ บุคลิกภาพ ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าบุคลิกภาพมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวในอาชีพ” (ถวัลย์, 2536 : 1) และผู้บริหารสายการบินยังต้องพยายามหาทางพัฒนาให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสบการณ์การทำงานมานาน ให้ยังคงรักษาระดับการให้บริการที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปในทางที่น้อยลงไปกว่าตอนเริ่มทำงาน

ผู้วิจัยได้เลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรายหนึ่ง ซึ่งพนักงานรายนี้มีบทบาทของการเป็นพนักงานในสายการบินต่างชาติแห่งหนึ่งมาเป็นเวลายาวนาน โดยสิ่งสำคัญของงานวิจัยที่ผู้วิจัยให้ความสนใจคือ พฤติกรรมทางด้านอารมณ์ของพนักงานผู้ถูกวิจัยรายนี้ในการทำงาน ว่ามีความสำคัญมากกว่า กระบวนการความรู้ความสามารถ หรือประสบการณ์การทำงานที่ยาวนานได้อย่างมีเหตุผล โดยสามารถพิจารณาได้จากผลการประเมินทางด้านพฤติกรรมรายบุคคลของผู้ถูกวิจัย

รายนี้ โดยมีกำหนดระยะเวลาเพื่อการพัฒนาและความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ถูกวิจัยรายนี้ ซึ่งมีส่วนช่วยพัฒนาศักยภาพของผู้ถูกวิจัยให้เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างดี

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อสามารถระบุลักษณะส่วนบุคคล ที่สามารถปรับเปลี่ยนบทบาทการทำงานที่เป็นพนักงานจากความชอบส่วนตัวของพนักงานในช่วงเริ่มงานในระยะแรกไปสู่บทบาทของพนักงานที่ประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างมีความสุขกับหน้าที่และตำแหน่งที่รับผิดชอบได้ในระยะยาวอย่างมั่นคงต่อเนื่อง โดยอาศัยการพัฒนาการแสดงออกทางพฤติกรรมด้านอารมณ์ จิตใจและความคิด ด้วยการใช้หลักการดังกล่าวมาพัฒนาศักยภาพ และประสิทธิภาพของรายบุคคลให้เหมาะสมกับตำแหน่งและหน้าที่การงานต่อไปในปัจจุบันและอนาคต

1.3 สมมติฐานการวิจัย

ผู้ถูกวิจัยจะสามารถดึงภาวะความเป็นผู้ชักจูงโน้มน้าวผู้อื่น (Influencing Skills) และความร่วมมือ (Cooperation Skills) ในตนเองออกมาใช้ได้เหมาะสมถูกต้องทั้งเวลาและตามแต่สถานการณ์

ผู้ถูกวิจัยสามารถวางแผนเพื่อพัฒนาจุดด้อยของตนเองได้ โดยการพยายามออกมาจาก comfort zone ของตนเองเพื่อที่จะได้ดำเนินการแก้ไขจุดด้อยของตนเองได้ในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม

ผู้ถูกวิจัยสามารถพัฒนาจุดเด่นของตนเองได้จากการศึกษาที่ผลการประเมินที่มีความแม่นยำสูงและเป็นที่ยอมรับเพื่อจะพัฒนาสร้างและเสริมศักยภาพให้ใช้ได้อย่างเต็มความสามารถ

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาภาวะผู้นำโดยใช้แบบประเมินทางจิตวิทยาและการจัดทำแผนพัฒนาตนเอง: กรณีศึกษาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) มาจากหลากหลายแหล่งที่มาทั้งจากหนังสือ บทความ เอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ

ทั้งนี้เพื่อเป็นการนำเอาข้อมูลที่ผ่านการทบทวนทำความเข้าใจที่มาจากของพฤติกรรมต่างๆ แล้วนำมาเข้ามาระกอบกับผลการทดสอบที่เตรียมไว้สำหรับการวิจัยเพื่อการพัฒนาภาวะผู้นำในกรณีศึกษาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ DAP, WBI และ ART เพื่อความก้าวหน้าและมั่นคงในอนาคต โดยผู้วิจัยสามารถจำแนกได้ออกเป็น 2 ส่วนดังนี้คือ

- 2.1 การทดสอบทางจิตวิทยา
- 2.2 แนวคิดและที่มาเกี่ยวกับทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

2.1 การทดสอบทางจิตวิทยา

2.1.1 ความหมายของการทดสอบทางจิตวิทยาจากนักวิชาการ

Benjamin B. Wolman (2516) แห่งมหาวิทยาลัย Long Island ได้ให้ความหมายการทดสอบทางจิตวิทยา (Psychometric Assessment) คือ การนำเสนอในรูปแบบชุดของคำถามหรือการสร้างสิ่งเร้าต่างๆ ที่จัดเตรียมไว้ให้บุคคลแสดงออกทางพฤติกรรมโดยจะดูที่ผลของการตอบสนองตามองค์ประกอบต่างๆ ที่ทำการทดสอบในตัวบุคคล

บุญมั่น ธนาสุวัฒน์ (2541) แห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ได้ให้ความหมายว่า การทดสอบทางจิตวิทยา เป็นการใช้เครื่องมือที่มีเกณฑ์ในการวัดลักษณะพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งหรือหลายๆพฤติกรรม โดยให้ผู้รับการทดสอบเป็นผู้ตอบสนองต่อแบบทดสอบ ตามจุดมุ่งหมายที่ผู้ทดสอบเป็นผู้กำหนดไว้ เช่น แบบทดสอบเชาวน์ปัญญา แบบทดสอบสัมฤทธิ์ผลในการเรียน แบบทดสอบความถนัด แบบทดสอบบุคลิกภาพ และแบบทดสอบความสนใจ

สมพร สุทัศน์ (2545) แห่งมหาวิทยาลัยบูรพา ให้ความหมายว่า การทดสอบทางจิตวิทยา เป็นตัวกำหนดที่บ่งชี้ถึงพฤติกรรมตัวอย่างของมวลพฤติกรรม และเป็นตัวทำนายพฤติกรรมในอนาคต ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้บุคคลตัดสินใจเลือกแนวทางในการดำเนินชีวิต ร่วมกับปัจจัยอื่น ๆ ที่ช่วยในการตัดสินใจ การทดสอบดังกล่าวรวมถึงการทดสอบทางจิตวิทยา ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่มวลมนุษย์ 3 ประการ คือ

2.1.1.1 เข้าใจพฤติกรรม หมายถึง เข้าใจสาเหตุของพฤติกรรมว่า เหตุใดบุคคลจึงแสดงพฤติกรรมเช่นนั้น

2.1.1.2 ทำนายพฤติกรรมได้ หมายถึง การคาดคะเนว่า พฤติกรรมนั้นจะเกิดขึ้นอีกหรือไม่ พฤติกรรมอะไรจะเกิดขึ้นต่อไป

2.1.1.3 ควบคุมพฤติกรรมได้ หมายถึง ความสามารถที่บุคคลจะทำให้บุคคลอื่นแสดงพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งก็ได้ตามที่ต้องการได้

2.1.2 หลักการและคุณลักษณะที่ดีของการทดสอบทางจิตวิทยา

การวัดทางจิตวิทยาเป็นการวัดคุณลักษณะที่มีอยู่ภายในของบุคคล ซึ่งมีอิทธิพลอย่างมากต่อการแสดงออกทางพฤติกรรมภายนอกได้ ดังนั้นหากเราสามารถทำการวัดทางจิตวิทยาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะทำให้เราสามารถทำความเข้าใจและรู้ถึงสาเหตุของการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคล และยังสามารถที่จะนำผลการวัดไปทำนายพฤติกรรมในอนาคตได้ด้วย อีกทั้งยังสามารถช่วยในการหาแนวทางป้องกันและควบคุมการเกิดพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้เป็นไปในทิศทางตามที่พึงปรารถนาต่อประโยชน์ได้ตรงตามความต้องการ ดังนั้นนักวัดผลและนักจิตวิทยาจึงได้พยายามสร้างเครื่องมือวัดทางจิตวิทยาที่เรียกว่าแบบทดสอบทางจิตวิทยาโดยอาศัยกระบวนการที่เป็นระบบเป็นระเบียบและมีการจัดทำเป็นมาตรฐานขึ้นมา โดยอาศัยหลักการและคุณลักษณะที่จะทำให้การทดสอบมีประสิทธิภาพ (อ้างอิงในรายงานการศึกษาค้นคว้าเรื่อง การทดสอบทางจิตวิทยา, ชญาภา ฤดีสุนันท์และคณะ, 2014; 5-7) ซึ่งจะประกอบไปด้วย

2.1.2.1. ความเที่ยง (Reliability) ซึ่งในส่วนของการวัดผลจากการทดสอบทางจิตวิทยานั้นหมายความถึงความเสถียร หรือความคงเส้นคงวา (Consistency or Stability) โดยเมื่อหากได้ทำการวัด มากกว่า 2 ครั้ง ด้วยเครื่องมือใดๆ ผลที่ได้ในแต่ละครั้งของการวัดจะได้ผลคะแนนหรืออันดับที่คงเดิมออกมาเหมือนกัน โดยในทางสถิตินั้น ค่าที่ได้จากการวัดความเที่ยงนี้เรียกว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (Reliability coefficient) ซึ่งผลที่วัดจะมีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 และแบ่งได้เป็น 3 ประเภทวิธี ดังนี้คือ

- วิธีใช้แบบทดสอบแบบคู่ขนาน หรือแบบทดสอบแบบแทนที่กันได้ (Alternate or Parallel Form) คือ การใช้แบบทดสอบ 2 ฉบับที่มีคุณสมบัติเท่าเทียมกัน มีที่มาของเนื้อหาจากแหล่งเดียวกัน มีระดับความยากง่ายเท่ากัน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากัน หากผลการวัดออกมาเท่ากัน หมายความว่าแบบทดสอบมีความเที่ยง

- วิธีทำซ้ำ (Test - Retest Method) คือ ถ้าผลทดสอบของการทำซ้ำ ได้ค่าเท่าเดิม ไม่ว่าจะทำแบบทดสอบกี่ครั้งก็ตาม โดยผลที่ได้จะแสดงให้เห็นได้ว่าแบบทดสอบนั้นมีความเที่ยง เป็นที่น่าเชื่อถือสูง โดยใช้ผู้ถูกทดสอบกลุ่มเดิม แบบทดสอบชุดเดิม แต่ต่างเวลา เพื่อเป็นการทำซ้ำ ช่วยยืนยันในผลการวัดที่เที่ยง

- วิธีวัดจากความคงที่ภายใน (Internal Consistency) คือ การใช้ผู้ทดสอบกลุ่มเดียวในการทำแบบทดสอบเพียงครั้งเดียวเท่านั้น โดยมีวิธีการคำนวณหลายวิธี ดังต่อไปนี้

- วิธีแบ่งครึ่งแบบทดสอบ (Split - Half Method) คือ การใช้แบบทดสอบฉบับเดียวโดยทดสอบด้วยกลุ่มตัวอย่างเพียงครั้งเดียว นำผลที่ได้มาคำนวณโดยการแบ่งผลของแต่ละคนออกเป็น 2 ส่วนเท่าๆกัน ให้สองส่วนมีข้อคำถาม เนื้อหา ความยากง่ายของข้อคำถามแต่ละคู่ใกล้เคียงกัน โดยมีค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่าๆ กัน

- วิธีของคูเดอร์ ริชาร์ดสัน (Kuder Richardson Coefficient) เป็นวิธีที่นิยมเนื่องจากทดสอบกับกลุ่มผู้ทดสอบเพียงครั้งเดียว โดยมีข้อเงื่อนไขว่าแบบทดสอบนั้น จะต้องใช้วัดลักษณะเดียวหรือวัดองค์ประกอบร่วมกัน ซึ่งคำนวณจาก 2 สูตร คือ KR - 20 และ KR - 21 โดยมีหลักการให้คะแนนเป็นแบบ Dichotomous คือหากตอบถูกให้ 1 คะแนน และถ้าตอบผิดให้ 0 คะแนน

- วิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) วิธีนี้ได้ดัดแปลงมาจากสูตร KR - 20 ของคูเดอร์ ริชาร์ดสัน (Kuder Richardson Coefficient) โดยใช้วิธีการให้คะแนนกับแบบทดสอบหรือเครื่องมือวัด ในลักษณะตามอันดับ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) เช่น ถ้ามาตราส่วนออกมาเป็น 1 บ่งบอกว่าผลที่ได้อยู่ในระดับแย่ แต่ถ้าผลออกมาเท่ากับ 5 บ่งบอกว่าผลที่ได้อยู่ในระดับดีเยี่ยม

2.1.2.2 ความตรง (Validity) หมายถึง ความสามารถของแบบทดสอบในการที่จะวัดในสิ่งที่ต้องการวัดได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ เช่นถ้าวัดน้ำหนักไม่ว่าจะกี่ครั้งได้ผลตรงกันเสมอ แม้ว่าตัวเครื่องวัดน้ำหนักนั้นให้สเกลผิดไปจากความเป็นจริงก็ตาม แต่ถ้าตัวเครื่องวัดน้ำหนักนั้นให้สเกลถูกต้องด้วย ก็หมายความว่าเครื่องชั่งมีทั้งความเที่ยงและความตรง ดังนั้นความตรงจึงเปรียบเสมือนหัวใจของเครื่องมือวัดผล โดยในการทดสอบที่จะได้รับการยอมรับได้คตินั้น ความตรง

(validity)ถือเป็นคุณลักษณะที่จำเป็นอย่างมากประการหนึ่ง ซึ่งหากการวัดผลได้ผลไม่ตรงกับสิ่งที่ต้องการวัด ผลที่ได้ย่อมไม่มีคุณค่า โดยในปัจจุบันนิยมแบ่งความตรงออกได้เป็น 3 แบบดังนี้

- ความตรงตามแบบโครงสร้าง (Construct Validity) หมายถึง การออกแบบทดสอบวัดผลด้วยความต้องการที่จะใช้ความสามารถของแบบทดสอบที่มุ่งวัดคุณลักษณะพฤติกรรมให้ได้ตามที่ตั้งสมมติฐานหรือตามโครงสร้างทฤษฎีที่กำหนดไว้

- ความตรงตามแบบเนื้อหา (Content Validity) หมายถึง การออกแบบทดสอบวัดผลด้วยการให้ความสำคัญต่อเนื้อหาสาระที่จำเป็นต้องสอดคล้องกับเป้าหมายของการทำแบบทดสอบ โดยเนื้อหาสาระในแบบทดสอบ แสดงความเป็นตัวแทนของเนื้อหาตามคุณลักษณะของพฤติกรรมต่างๆที่ต้องการวัด

- ความตรงตามเกณฑ์สัมพัทธ์ (Criterion Related Validity) หมายถึง การนำเอาเกณฑ์จากภายนอกที่มีความอิสระมาใช้เปรียบเทียบเพื่อเป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงความตรงตามเกณฑ์สัมพัทธ์

2.1.2.3 อำนาจจำแนก (Discrimination) หมายถึง ความสามารถในการจำแนกบุคคลออกเป็นกลุ่มที่มีคุณลักษณะพฤติกรรมที่มีความแตกต่างกันไปตามจุดประสงค์ในเรื่องที่จัดการทดสอบ

2.1.2.4 ความเป็นปรนัย (Objectivity) เป็นคุณสมบัติของเครื่องมือที่แสดงโดยแบ่งได้ 3 ลักษณะ ดังนี้คือ

- เป็นการสร้างคำถามที่มีความชัดเจนในลักษณะชี้เฉพาะเจาะจง โดยเมื่อผู้ทดสอบคนใดก็ตามที่เมื่อได้อ่านแล้ว มีความเข้าใจตรงกันว่าคำถามนั้นถามเกี่ยวกับเรื่องอะไร

- การออกแบบวิธีการตรวจให้คะแนนที่มีความแน่นอน ไม่ว่าจะให้บุคคลใดตรวจก็จะได้ผลการตรวจที่ตรงกันเสมอ

- การสร้างให้แบบทดสอบมีความชัดเจนในการแปลความหมาย โดยดูจากผลคะแนนที่ได้ตรงกันว่ามีความสามารถตามคุณลักษณะที่ระดับใด

2.1.2.5 ความยาก (Difficulty) เป็นการออกแบบทดสอบเครื่องมือที่เน้นคุณสมบัติเฉพาะเพื่อที่จะวัดผลทางด้านความรู้และความเข้าใจ (Cognitive Domain) ซึ่งความยากเป็นคุณสมบัติของข้อสอบที่บอกให้ทราบว่าข้อคำถามนั้น (อาจเป็นเฉพาะรายข้อหรือทั้งฉบับ) มีผู้ทำถูกมากน้อยเพียงใด ถ้ามีผู้ทำถูกมาก ข้อสอบข้อนั้นหรือฉบับนั้นจะถือว่ามีความยากน้อยหรือง่ายนั่นเอง

2.1.2.6 มีความเหมาะสมในการที่จะนำไปใช้ (Usability of Practical) ซึ่งแบบทดสอบที่ดีควรที่จะต้องมีความเหมาะสมในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- ควรมีความง่ายต่อการดำเนินการต่างๆในการที่จะทำการทดสอบ โดยมีการออกคำสั่งที่บอกกล่าวอย่างชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เพื่อให้เข้าใจได้

- ควรมีการกำหนดระยะเวลาในการทำแบบทดสอบไว้อย่างเหมาะสม หากกำหนดเวลาทำแบบทดสอบไว้นานเกินไปจะมีผลทำให้ผู้รับการทดสอบเกิดความเหนื่อยล้าหรือขาดแรงจูงใจที่จะทำแบบทดสอบ แต่ถ้าหากกำหนดเวลาในการทำแบบทดสอบที่น้อยหรือจำกัดเกินไป ก็จะมีผลทำให้ผู้รับการทดสอบเกิดความเครียดหรือมีความวิตกกังวลสูง ดังนั้นการกำหนดระยะเวลาในการทำแบบทดสอบจึงมีผลกระทบต่อพฤติกรรม การแสดงออกของผู้รับการทดสอบ หากมากหรือน้อยเกินไป อาจทำให้ผลของการทดสอบขาดความเชื่อถือได้

- ควรมีความง่ายต่อการแปลความหมาย ซึ่งในตัวแบบทดสอบที่ดีนั้นควรที่จะต้องมีการอธิบาย ขั้นตอนวิธีต่างๆ เช่นการคิดให้คะแนน มีการแปลความหมายในตัวแบบทดสอบที่เข้าใจได้ง่าย โดยอาจมีการอธิบายด้วยการใช้หนังสือคู่มือที่ละเอียดครบถ้วน

- ควรมีความสะดวกเหมาะสมในการนำไปใช้ เช่น ความเหมาะสมในด้านงบประมาณ ความเหมาะสมกับกลุ่มประเภทของผู้ทดสอบ ไม่ว่าจะเป็นวัยวุฒิ หรือคุณวุฒิ รวมไปถึงวัฒนธรรมต่างๆอีกด้วย

- ควรมีเกณฑ์ปกติ (Norms) ไว้เป็นมาตรฐาน โดยกำหนดไว้ที่ระดับหนึ่ง เพื่อการเปรียบเทียบเมื่อมีการทดสอบบุคคลต่างๆ ว่าบุคคลเหล่านั้นสามารถทำการทดสอบถึงเกณฑ์ปกติที่กำหนดไว้หรือไม่ ซึ่งเกณฑ์ปกตินั้นอาจมีการแยกระดับความสามารถหรือคุณลักษณะต่างๆของบุคคลได้ ทั้งนี้เพราะเกณฑ์ปกติสามารถนำคะแนนโดยเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง มาเปรียบเทียบกับผลคะแนนของผู้ทำการทดสอบได้ทั้งระดับที่ต่ำกว่าและสูงกว่าระดับเฉลี่ยอีกด้วย

2.1.3 วัตถุประสงค์ในการทดสอบทางจิตวิทยา

ในปัจจุบัน มีความหลากหลายของจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ที่นำเอาแบบทดสอบทางจิตวิทยาไปใช้ สรุปได้ดังนี้คือ

2.1.3.1 เพื่อการสร้างและพัฒนาทีม (Team building and development)
การนำเอาแบบทดสอบทางจิตวิทยามาช่วยสร้างและช่วยรักษาความสัมพันธ์เชิงบวกในกลุ่ม เพราะการทำแบบทดสอบนั้นจะทำให้เกิดความเข้าใจในตนเองและเข้าใจผู้อื่นได้ดีขึ้น ซึ่งเป็นการสร้างความเข้มแข็งให้กับทีมงาน จากการใช้ผลของการทดสอบในลักษณะแบบข้อมูลเชิงลึกที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่มและการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับค่านิยมของคนในทีมงานเดียวกัน

2.1.3.2 เพื่อใช้ในการคัดเลือกบุคลากร (Selection of Personnel) หมายถึง การนำเอาแบบทดสอบทางจิตวิทยาไปใช้ เพื่อช่วยในการคัดเลือกสรรหาบุคลากรที่มีคุณลักษณะ ตรงกับตำแหน่งงานมากที่สุด เช่น แบบทดสอบจากความรู้ความถนัด และแบบทดสอบบุคลิกภาพ

2.1.3.3 เพื่อใช้ในการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development and Training Plan) โดยใช้วิธีการทำแบบทดสอบทางจิตวิทยา โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อที่จะนำผลประเมินที่แสดงถึงข้อเด่นและข้อด้อย เพื่อให้ทั้งผู้ทำการวัดและผู้ถูกวัดทราบว่ามีสิ่งใด ควรนำไปพัฒนาหรือปรับปรุงในแผนพัฒนารายบุคคล

2.1.3.4 เพื่อช่วยในการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Development and Progression) คือจุดประสงค์ที่จะใช้แบบทดสอบทางจิตวิทยา เพื่อช่วยค้นหาสิ่งที ชอบหรือเรียกได้ว่าเป็นความถนัด ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะวางแผนการทำงาน โดย แบบทดสอบทางจิตวิทยาจะช่วยทำให้รู้ได้ว่าบุคลิกภาพหรือพฤติกรรมแบบใดเหมาะสมกับอาชีพใด ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจเลือกเรียน หรือเลือกทำงาน

2.1.4 คุณลักษณะที่ดีของแบบทดสอบทางจิตวิทยา

ในการใช้แบบทดสอบทางจิตวิทยาเพื่อหาข้อมูลในการช่วยตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เกี่ยวกับบุคคลนั้นมักจะพบกับปัญหาอยู่เสมอว่าจะเลือกใช้แบบทดสอบชุดใดดีจึงช่วยให้สามารถ ตัดสินใจได้จริง ๆ โดยทั่วไปแล้วแบบทดสอบทางจิตวิทยาที่ใช้วัดพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคลได้ อย่างถูกต้อง แม่นยำนั้น ควรเป็นแบบทดสอบที่สร้างขึ้นมาโดยผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ และได้มี การตรวจสอบ โดยการนำไปทดลองใช้และได้ผ่านขั้นตอนของการวิเคราะห์ที่ถี่ถ้วนเป็นที่เชื่อถือได้ แล้ว ดังนั้นในการพิจารณาคุณลักษณะที่ดีของแบบทดสอบทางจิตวิทยาจำเป็นต้องอาศัยเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อใช้ประกอบการพิจารณา (อ้างถึงใน สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ส่วน ทบพว นววรรณกรรม, นนทชา ศรีวิไล, 2013; 17-19) ดังนี้

2.1.4.1 ความเชื่อถือได้ของแบบทดสอบ (Reliability) แบบทดสอบที่ เชื่อถือได้ต้องเป็นแบบทดสอบที่ให้ผลแน่นอนคงที่ไม่ว่าจะนำไปใช้ทดสอบซ้ำกับบุคคลเดิมกี่ครั้งก็ ตามหรือไม่ว่าจะทดสอบโดยผู้ทดสอบคนใดก็ตามก็จะได้ผลใกล้เคียงกันไม่เปลี่ยนแปลง เช่นผู้การ ทดสอบบุคลิกภาพพบว่าบุคคลหนึ่งมีบุคลิกภาพแบบเปิดเผย เมื่อมีการทดสอบอีกครั้งหรือทดสอบ โดยผู้ทดสอบใดก็ตามบุคคลนั้นก็จะมีบุคลิกภาพแบบเปิดเผยเสมอ

2.1.4.2 ความเที่ยงของแบบทดสอบ (Validity) แบบทดสอบที่มีความ เที่ยงตรงจะเป็นแบบทดสอบที่วัดได้ในสิ่งที่ต้องการจะวัด วัดได้หรือทดสอบได้ตรงตามจุดประสงค์ ที่ผู้ทดสอบต้องการจะวัด

2.1.4.3 มีเกณฑ์ปกติ (Norms) เกณฑ์ปกติเป็นมาตรฐาน หรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้ระดับหนึ่งเพื่อเอาไว้เปรียบเทียบเมื่อมีการทดสอบบุคคลต่างๆ ว่าบุคคลเหล่านั้นสามารถทำถึงเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่ เกณฑ์ปกติสามารถแยกแยะระดับความสามารถหรือคุณลักษณะของบุคคลได้ทั้งนี้เพราะเกณฑ์ปกติสามารถบอกคะแนน โดยเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างและบอกถึงคะแนนที่แตกต่างกันทั้งระดับที่ต่ำกว่าและสูงกว่าระดับเฉลี่ยอีกด้วย

2.1.5 ประเภทของแบบทดสอบทางจิตวิทยา

โดยส่วนใหญ่แล้วนั้น มีการจำแนกประเภทของแบบทดสอบทางจิตวิทยาไว้หลายลักษณะด้วยกันตามแต่จุดประสงค์ของผู้ใช้ว่าต้องการลักษณะใดเป็นหลักเพื่อเป็นการบ่งชี้ ซึ่งมักจะแบ่งได้ดังนี้คือ

2.1.5.1 เพื่อทดสอบเชาวน์ปัญญา (Intelligence Test) หรือบ้างที่เรียกว่าแบบทดสอบความสามารถด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Ability Tests) เป็นแบบทดสอบที่สร้างขึ้นเพื่อวัดความสามารถทางการเรียนรู้ ความสามารถทางการคิดในเชิงนามธรรมโดยใช้และวัดจากการแก้ปัญหาตามสถานการณ์ใหม่ๆ ซึ่งแบบทดสอบประเภทนี้มีจุดประสงค์ที่จะวัดผลของความสามารถทางสมองของผู้ถูกทดสอบว่าอยู่ในระดับใด โดยนำผลของการวัดที่ได้มาเปรียบเทียบแสดงเป็นอายุสมอง ซึ่งจากการนำอายุสมองไปเข้าอัตราส่วนกับอายุจริงของผู้ถูกทดสอบก็จะได้อายุของเชาวน์ปัญญาออกมา ตัวอย่างเช่น แบบทดสอบสแตนฟอร์ด – บินเน็ต (Stanford-Binet Intelligence Scale) ที่ใช้วัดเชาวน์ปัญญาของเด็กอายุตั้งแต่ 2-5 ปี หรือ แบบทดสอบเชาวน์ปัญญาของ เวคสเลอร์ (Wechsler Intelligence Scale (WAIS)) ซึ่งใช้วัดเชาวน์ปัญญาตั้งแต่อายุ 16 ปีขึ้นไป โดยมักเป็นแบบทดสอบที่ได้รับความนิยมสำหรับผู้สมัครงานระดับสูง มีเนื้อหาค่อนข้างยาว ใช้เวลาทำประมาณ 75 นาที ซึ่งมักนำไปใช้เพื่อทดสอบบุคคลในระดับผู้จัดการอาวุโส แต่การทดสอบและการแปลผลนั้นจำเป็นต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญ โดยเฉพาะ

2.1.5.2 เพื่อการทดสอบบุคลิกภาพ (Personality Test) เป็นแบบทดสอบที่มีจุดประสงค์เพื่อนำไปใช้ตรวจสอบบุคลิกลักษณะบุคคลในด้านต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น ความสนใจ การเข้าสังคม สภาวะทางจิตใจ การปรับตัว โดยแบบทดสอบลักษณะนี้มีความแตกต่างจากแบบทดสอบอื่นตรงที่จะไม่มีคำตอบที่ตายตัวว่าถูกหรือผิด มุ่งวัดลักษณะนิสัยและความรู้สึกนึกคิดของคนซึ่งซ่อนอยู่ภายใน โดยได้แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

- แบบทดสอบการรายงานหรือการสำรวจด้วยตนเอง (Self-Report Inventories) ซึ่งเป็นแบบประเมินทดสอบบุคลิกภาพที่ได้กำหนดให้ผู้ทำการทดสอบต้องตัดสินใจว่า

ตนเองจะรู้สึกหรือต้องปฏิบัติอย่างไรหากตกอยู่ในสถานการณ์ที่กำหนดไว้ในแบบทดสอบ หรือให้เลือกว่าลักษณะใดความรู้สึกใดที่ตรงกับตัวตนของผู้ทำการทดสอบมากที่สุด

- แบบทดสอบประเภทฉายภาพ (Projective Tests) ซึ่งเป็นการทำให้ผู้ถูกทดสอบต้องเผชิญกับสภาพปัญหาที่กำกวม มีทางออกหลายแง่หลายมุม ให้ต้องตัดสินใจ ตัวอย่างของแบบทดสอบในลักษณะนี้เช่น แบบทดสอบ Rorschach Ink-Blot Test ประกอบด้วยภาพที่เกิดจากแผ่นภาพสมมาตรของรูปหยดหมึกที่พิมพ์บนกระดาษขาวขนาด 9.5x6.5 นิ้วจำนวนทั้งหมด 10 ภาพ มีผลการวิจัยและผู้แปลความหมายเป็นแนวทางการประเมินไว้แล้ว เป็นภาพขาวดำ และภาพสี ผู้ถูกทดสอบจะต้องดูภาพทั้ง 10 ภาพแล้วตอบว่าตนเห็นอะไรจากภาพแต่ละภาพ จากนั้นก็นำคำตอบมาวิเคราะห์และแปลผล เป็นต้น

แบบทดสอบทางจิตวิทยานั้น เป็นแบบทดสอบที่ผ่านกระบวนการ การพัฒนาและการค้นคว้า ในหลายรูปแบบอย่างระมัดระวัง เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ตรงที่สุด จากผู้ที่เข้ารับการทดสอบ แบบทดสอบทางจิตวิทยาที่เหมาะสมนั้น จึงจำเป็นต้องมีความตรง และความเที่ยง เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ไม่ผิดเพี้ยนจากความเป็นจริง โดยข้อกำหนดของการทำแบบทดสอบทางจิตวิทยา ไม่ว่าจะทำการทดสอบกับผู้ใดก็ตาม จึงจำเป็นต้องใช้วิธีเดียวกันเกณฑ์เดียวกัน ในการทดสอบและประเมินผล เพื่อให้เกิดความถูกต้องและแม่นยำ ในการวิเคราะห์ผลลัพธ์ที่ได้จากผู้ทดสอบนั้นๆ โดยทั่วไป ผลของการวัดการทดสอบทางจิตวิทยาในประเภทต่างๆ นั้นมีจุดมุ่งหมายที่คล้ายคลึงกันคือเพื่อช่วยกำหนดหาคุณลักษณะพฤติกรรมรายบุคคล แต่กระนั้นก็ตามความแม่นยำของผลการวัดยังคงอยู่ในระดับปานกลางและค่อนข้างต่ำ จึงยังคงต้องมีเครื่องมือมาช่วยให้การทดสอบมีผลที่แน่นอนชัดเจนมากขึ้น ซึ่งเครื่องมือดังกล่าวการที่จะมีคุณลักษณะที่จะทำให้ผู้ทดสอบเข้าใจถึงความพึงพอใจและความสำเร็จของคนจากภายใน ซึ่งก็แบ่งได้ 5 ประเภทใหญ่ ๆ หรือ BIG 5 ตามทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) ของคอสตาและแมคไคร (Costa and McCrae, 1992) โดยผู้วิจัยได้แยกเป็นหัวข้อที่ 2 สำหรับการทบทวนวรรณกรรม ซึ่งมีรายละเอียดต่อไปนี้

2.2 แนวคิดและที่มาเกี่ยวกับทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎี และผลงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอนำเสนอรายละเอียด ดังต่อไปนี้

2.2.1 ความหมายของบุคลิกภาพ (Personality)

บุคลิกภาพหรือภาษาอังกฤษคือ Personality) นั้นมีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Persona ซึ่งแปลเป็นภาษาไทยคือ หน้ากากที่ตัวละครชาวกรีกในกาลก่อนใช้สวมใส่ขณะแสดงบนเวที เพื่อจุดประสงค์ที่ต้องการเปลี่ยนรูปลักษณะของตัวละครให้เป็นไปตามบทบาทของละครที่แสดงโดยต่างออกไปจากตัวตนที่แท้จริง

ส่วนในพจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2542: 259) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพ ว่าคือสภาพนิสัยจำเพาะคน แต่นิสัยหมายถึงความประพฤติที่เคยชิน ดังนั้นบุคลิกภาพก็คือความประพฤติที่เคยชินจำเพาะคน

และสำหรับนักจิตวิทยาและผู้ที่ทำการศึกษาในด้านนี้ต่างได้ให้ความหมายคำจำกัดความ “บุคลิกภาพ” ไว้หลายทัศนะดังต่อไปนี้

กิลฟอร์ด (Guiford. 1959: 7) ให้ความหมายของบุคลิกภาพ ว่าหมายถึง ลักษณะเฉพาะที่เป็นแบบประจำตัวของบุคคล

ออลพอร์ต (Allport. 1961: 28) ได้ให้ความหมายของ บุคลิกภาพว่าเป็น โครงสร้างอย่างหนึ่งที่รวมพลังของระบบกายร่างกายและจิตใจภายในตัวบุคคล ซึ่งเป็นตัวกำหนดลักษณะพฤติกรรมและความคิดของบุคคลนั้น

กอร์ดอน (Gordon. 1963: 14) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นผลรวมของพฤติกรรมทั้งหมดที่เป็นลักษณะเฉพาะในแต่ละบุคคล

อนาสตาซี (Anastasi. 1968: 111) กล่าวว่าบุคลิกภาพของบุคคลนั้นเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างพันธุกรรมกับสิ่งแวดล้อม โดยกล่าวว่าหากพันธุกรรมเดียวกันแต่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ต่างกันอาจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความต่างของบุคลิกภาพ หรือในทำนองเดียวกันกับสภาพแวดล้อมที่ต่างกันแต่มีพันธุกรรมเดียวกันก็อาจเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดบุคลิกภาพที่ต่างกันออกไป

แคทเทลล์ (Cattell. 1970: 287) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า เป็นตัวที่จะช่วยชี้แนวทางให้เราสามารถทำนายคาดการณ์ได้ว่าบุคคลจะแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างไรหากต้องอยู่ในสถานการณ์ที่มีการกำหนดไว้ก่อนแล้ว

เฟร์นแฮม (Furnham. 1992: 15) ให้ความหมายของคำว่าบุคลิกภาพว่า เป็นรูปแบบที่ค่อนข้างคงที่ในการแสดงออกทางพฤติกรรมทางสังคม ซึ่งสะท้อนไปถึงโครงสร้างกระบวนการภายในตัวของบุคคล

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2551: 7-8) กล่าวว่าบุคลิกภาพหมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่างๆทั้งส่วนภายนอกและส่วนภายใน ไม่สามารถแยกเป็นส่วนๆออกจากกันโดย

เด็ดขาด ทุกๆลักษณะของบุคลิกภาพต่างมีความสัมพันธ์ต่อกันและกัน และมีผลกระทบต่อกันและกัน เป็นประจักษ์ถูกใช้ ถูกหล่อหลอมและประสมประสานด้วยพันธุกรรมวัฒนธรรม

ซึ่งจากการศึกษารวบรวมความหมายของบุคลิกภาพในมุมมองของนักวิเคราะห์ที่ศึกษาเรื่องจิตวิทยานั้นพอสรุปได้ว่า บุคลิกภาพหมายถึงการแสดงออกในทางพฤติกรรมของตัวบุคคลที่แสดงออกในภาพรวมทั้งหมดโดยสามารถแบ่งได้จากพฤติกรรมที่มองหรือสังเกตได้และไม่ได้จากภายนอก เช่น ลักษณะท่าทางกาย วาจา สายตา ร่ากาย รวมไปถึงการแต่งกาย ซึ่งสามารถสังเกตหรือบอกได้ในพฤติกรรมที่แสดงออกเหล่านั้น และที่ไม่สามารถสังเกตได้จากภายนอก ได้แก่ ความนึกคิดในใจ สติปัญญา อารมณ์แฝงในตัวที่ไม่เปิดเผย โดยถ้ารวมทั้งสองสิ่งเข้าด้วยกันก็จะแสดงออกมาได้ถึงความเป็นตัวตนของบุคคลที่แยกออกมาตามบุคลิกภาพเฉพาะตัวในการที่จะปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งบางตำราเรียกว่า อุปนิสัยส่วนตัว (Personality Traits) ตัวอย่างเช่น ความทะเยอทะยาน ความก้าวร้าว ความซื่อสัตย์ ที่บุคคลได้แสดงออกมาภายใต้สถานการณ์ต่างๆ

2.2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลนั้นย่อมมีความแตกต่างกัน โดยจากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพมีผลมาจากองค์ประกอบดังนี้คือ

2.2.2.1 พันธุกรรม (Heredity) ซึ่งจากการวิจัยพบได้ว่าการถ่ายทอดผ่านยีนที่มีอยู่ในโครโมโซมจาก บิดา-มารดา ไปสู่บุตรหรือที่เรียกว่าเป็นมรดกทางพันธุกรรมจากพ่อแม่ปู่ย่าตายาย ดิด ตัวมาได้ ไม่ว่าจะเป็นในลักษณะทางกายภาพ ชีวภาพ และจิตวิทยาภายในของตัวบุคคลต่างเชื่อมโยงกันได้ เช่น ลักษณะรูปร่าง หน้าตา ผิวพรรณ เป็นต้น

2.2.2.2 สิ่งแวดล้อม (Environment Factors) โดยเป็นได้จากทั้งทางสังคม วัฒนธรรม กฎระเบียบ ประเพณี การอบรมเลี้ยงดู รวมไปถึง การศึกษาและศาสนา เป็นต้น

2.2.2.3 สถานการณ์ (Situation Conditions) ซึ่งได้แก่ช่วงเวลาและสถานการณ์ต่างๆที่เข้ามาในชีวิตของแต่ละบุคคล จะเป็นตัวช่วยให้ระดับการพัฒนาการทางร่างกายและจิตใจ อันเกิดจากอิทธิพลร่วมระหว่างพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก

2.2.3 การจัดกลุ่มคุณลักษณะบุคลิกภาพตามทฤษฎี จากปี 1962 เรื่อยมา นักศึกษาด้านจิตวิทยาได้ทำการค้นคว้าปรับปรุงเพื่อจัดการให้เป็นระบบ โครงสร้างบุคลิกภาพ (Personal Structure) มาจนถึงสมัยปัจจุบันที่นักจิตวิทยามองบุคลิกภาพจากกลุ่มทฤษฎีหลายกลุ่ม (สุพานี สฤณีวานิช, 2552, 95) แยกประเภทได้ดังนี้

2.2.3.1 ทฤษฎีกลุ่มคุณลักษณะ (Trait Theory) จะมุ่งศึกษาลักษณะนิสัย (Trait) ของบุคคลเป็นสำคัญ เช่น ทฤษฎีของอัลพอร์ท ซึ่งแนวคิดของบุคลิกภาพห้วงค์ประกอบนั้น ได้ถูกจัดอยู่ในกลุ่มของทฤษฎีคุณลักษณะนิสัยนี้ด้วย

2.2.3.2 ทฤษฎีกลุ่มจิตวิเคราะห์ (Psychoanalytic Theory) ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงในกลุ่มนี้คือ ทฤษฎีซิกมันด์ ฟรอยด์ และทฤษฎี กุสตาฟ จุง เป็นต้น

2.2.3.3 ทฤษฎีกลุ่มมนุษยนิยม (Humanistic Theory) ทฤษฎีกลุ่มนี้จะเป็นทฤษฎีของนักมนุษยสัมพันธ์ เช่น ทฤษฎีของมาสโลว์

2.2.3.4 ทฤษฎีกลุ่มประสานนิยม (Integrative Theory) ทฤษฎีในกลุ่มนี้มุ่งศึกษาบุคลิกภาพของบุคคล โดยครอบคลุมทั้งอารมณ์ ความรู้สึนึกคิด ทัศนคติ ความคาดหวัง และพฤติกรรมต่างๆที่แสดงออก

2.2.4 ประวัติความเป็นมาของบุคลิกภาพห้วงค์ประกอบ

จอห์น และ สิวาสตาวา (John and Srivastava, 1999, 102-108) ได้เรียบเรียงตามลำดับความเป็นมา ดังนี้

2.2.4.1 ลักษณะบุคลิกภาพห้วงค์ประกอบมีพื้นฐานมาจากแนวคิดด้านคำศัพท์และแนวคิดด้านสถิติ โดยริเริ่มจัดทำขึ้นในปี 1930 โดย อัลพอร์ท และ ออดเบิร์ต (Allport and Odbert, 1936) เป็นผู้ริเริ่มในการรวบรวมและกำหนดคำที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพหรือพฤติกรรมได้ 17,953 คำ ซึ่งสามารถแบ่งได้ออกเป็น 4 กลุ่ม

2.2.4.2 คำอธิบายลักษณะนิสัยประมาณ 4500 คำที่อยู่ในกลุ่มแรกนั้น แคทเทลล์ (Cattell, 1943) ได้นำมาศึกษาต่อ โดยวิเคราะห์คำศัพท์ของลักษณะบุคลิกภาพ แต่เพราะข้อจำกัดของสมรรถนะของคอมพิวเตอร์ในเวลานั้น ทำให้เขาทำได้เพียงจัดกลุ่มคำศัพท์ได้เป็น 171 กลุ่ม จนในที่สุดเหลือเพียง 35 กลุ่มลักษณะบุคลิกภาพ

2.2.4.3 ฟิสก์ (Fiske, 1949) ได้ทำการศึกษาสเกลคู่ขนาน 22 คู่ใน 35กลุ่มลักษณะบุคลิกภาพของแคทเทลล์ พบว่ามีเพียง 5 องค์ประกอบเท่านั้น แต่ฟิสก์ไม่ได้แจกแจงรายละเอียดถึงลักษณะบุคลิกภาพห้วงค์ประกอบที่เข้าได้ค้นพบ

2.2.4.4 ทูพส์ และ คริสตัล (Tupes and Christal, 1961) ได้ทำการศึกษาจนพบ ลักษณะของบุคลิกภาพห้วงค์ประกอบ ซึ่งประกอบไปด้วย การแสดงออก (Surgency) การประนีประนอม (Agreeableness) การพึ่งพา (Dependability) ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) และวัฒนธรรม (Culture)

2.2.4.5 คอสตาและแมคครี (Costa & McCrae, 1985) ได้ศึกษาแนวคิดของไอเซนค (Eysenck, 1970) และนอร์แมน (Norman, 1963) โดยช่วงแรกพบว่า มีเพียงบุคลิกภาพสามองค์ประกอบ คือ ความหวั่นไหว (Neuroticism) การเปิดเผย (Extraversion) และการเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) ซึ่งต่อมากอสตาและแมคครีได้ทำการศึกษาจนพบบุคลิกภาพอีกสององค์ประกอบ คือ การประนีประนอม (Agreeableness) และการมีจิตสำนึก (Conscientiousness) จนกลายเป็นลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบในที่สุด ซึ่งเรียกว่าแบบทดสอบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ หรือเรียกย่อๆว่า “OCEAN – PI” หรือ “Big Five Factor”

2.2.5 แนวคิดและคุณลักษณะของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของคอสตาและแมคครี (Costa and McCrae, 1992 quoted in Feist and Feist, 2006: 415-416)

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548) กล่าวว่าลักษณะบุคลิกภาพ (Personality Traits) เป็นบุคลิกภาพที่มีลักษณะค่อนข้างถาวรที่อธิบายถึงพฤติกรรมเฉพาะอย่างของบุคคล จากการวิจัยพฤติกรรมองค์การโดยใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพที่มีมาตรฐาน เพื่อพิจารณาถึงลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลในเชิงบวกและเชิงลบ จึงทำให้ได้มีติของบุคลิกภาพ 5 ประการ โดยในแต่ละองค์ประกอบจะ ประกอบไปด้วย กลุ่มของคุณลักษณะย่อย (Trait) ดังนี้

2.2.5.1 มิติที่เกี่ยวกับการเปิดรับต่อประสบการณ์ใหม่ (Openness to Experience) คือลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลที่ให้ความสนใจในสิ่งใหม่ๆรอบตัว โดยสังเกตบุคคลในกลุ่มบุคลิกภาพลักษณะนี้ได้จากความเป็นบุคคลที่ชอบความรู้สึความตื่นเต้นท้าทาย (Adventure) ชอบการคิดแปลกใหม่ (Unusual ideas) ชอบใช้จินตนาการ (Imagination) มีความอยากรู้อยากเห็นเป็นตัวช่วยกำหนด (Intellectually Curious) มีความชื่นชมในศิลปะต่างๆ (Appreciative of Art) และความอ่อนไหวในความงาม (Sensitive to Beauty) ซึ่งบุคลิกภาพในการเปิดรับประสบการณ์จะมีลักษณะที่ชอบการสร้างสรรค์ (Creative) ตื่นตัวกับความรูสึกมาก

สรุปได้ว่า หากบุคคลใดมีคุณลักษณะในกลุ่มนี้สูง แสดงว่าเป็น บุคคลที่ชอบความเป็นอิสระ ให้ความสนใจในสิ่งต่างๆรอบตัว โดยให้ความสนใจแต่สิ่งใหม่ๆเช่นนวัตกรรมต่างๆ เป็นต้น ซึ่งในทางการศึกษาจิตวิทยาได้เรียกบุคคลลักษณะนี้ว่า นักสำรวจ (Explorer) ซึ่งมักจะพบได้ว่าคนกลุ่มนี้จะเป็นเจ้าของธุรกิจ ศิลปิน สถาปนิก แต่ในทางกลับกันหากบุคคลใดมีคุณลักษณะในกลุ่มนี้ต่ำ ในทางการศึกษาจิตวิทยาจะเรียกว่า นักอนุรักษ์ (Preserver) โดยบุคคลในกลุ่มนี้จะมุ่งสนใจในบางเรื่องไม่หลากหลาย แต่จะให้ความสนใจอย่างลึกซึ้ง มักเป็นคนที่ยึดถือธรรมเนียมประเพณีต่างๆ ชอบความสงบเงียบ มีมุมมองในโลกเชิงอนุรักษ์นิยม โดยมากจะพบได้ในบทบาทของหัวหน้าโครงการ นักวิทยาศาสตร์ หรือผู้จัดการด้านการเงิน เป็นต้น

2.2.5.2 มิติที่เกี่ยวกับจิตสำนึกขีดมั่นในหลักการ (Conscientiousness) เป็นคุณลักษณะบุคลิกภาพที่มักมีความเป็นระเบียบวินัยต่อตนเอง สร้างจิตสำนึกให้เกิดขึ้นภายในตัว มีความมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ มีความเสมอต้นเสมอปลาย โดยผู้ที่มีลักษณะด้านจิตสำนึกสูง จะมีผลงานออกมามากกว่าผู้ที่ขาดด้านนี้ โดยสรุปได้ว่าหากบุคคลใดมีคุณลักษณะด้านนี้สูง จะเป็นบุคคลที่มีความรอบคอบ ความถี่ถ้วน ความรับผิดชอบโดยมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีวินัยตนเอง และมีความรู้สึกละอายใจตนเอง ซึ่งมักจะพบได้ในตัวผู้บริหารหรือผู้นำต่างๆ ในทางการศึกษา จิตวิทยาเรียกกลุ่มนี้ว่า ผู้มุ่งเป้าหมาย (Focused) แต่หาเป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะด้านนี้ไม่มาก จะเรียกว่าเป็น ผู้ปรับตัวได้ง่าย (Flexible) ซึ่งจะเป็นบุคคลที่มุ่งเน้นไปที่ความสบายส่วนตัว ไม่ค่อยสนใจในเป้าหมายเท่าไรนัก อาจไขว่คว้าได้ง่ายหากมีสิ่งจูงใจอย่างอื่น โดยมากจะพบได้กับนักวิจัยที่ปรึกษา หรือผู้ตรวจสอบต่างๆ เป็นต้น

2.2.5.3 มิติที่เกี่ยวกับการเปิดเผย (Extraversion) หมายถึง บุคลิกภาพที่ชอบการเข้าสังคม ชอบทำกิจกรรม แสวงหาความตื่นเต้น เป็นคนชอบการพูดคุย และ กล้าแสดงออก เป็นลักษณะที่ทำให้ความสนใจกับสิ่งต่างๆรอบตัว ชอบที่จะทำความรู้จักกับคนใหม่ๆ มองโลกในแง่ดี มีความอบอุ่นเป็นมิตร หากมีคุณลักษณะด้านนี้สูง จะเรียกได้ว่าเป็น ผู้ที่มีลักษณะเปิดเผยแสดงตัว (Extravert) มักพบได้ในกลุ่มพนักงานขาย นักสังคมสงเคราะห์ หรือนักการเมือง แต่ถ้าบุคคลใดมีคุณลักษณะด้านนี้ต่ำ จะเรียกว่าเป็น ผู้ที่มีลักษณะแบบเก็บตัว (Introvert) เน้นความเป็นส่วนตัว ไม่ชอบสูงลิ่วกับใคร มักพบได้กับอาชีพ นักวิทยาศาสตร์ ผู้จัดการด้านการผลิต เป็นต้น

2.2.5.4 มิติที่เกี่ยวกับความประนีประนอม (Agreeableness) ซึ่งจะมีคุณลักษณะที่มีความสุภาพ มีจิตใจอ่อนโยน ชอบที่จะให้ความร่วมมือ รู้จักการให้อภัย มีความเมตตา ชอบที่จะไว้ใจผู้อื่น อ่อนน้อมถ่อมตน หากบุคคลใดมีคุณลักษณะด้านนี้สูง จะเรียกว่าเป็น นักปรับตัว (Adaptor) เป็นผู้คล้อยตามที่ดี ชอบที่จะปฏิบัติตามความต้องการของกลุ่ม ซึ่งมักพบได้ในอาชีพครูและอาจารย์ นักจิตวิทยา เป็นต้น ส่วนหากบุคคลใดมีคุณลักษณะด้านนี้ต่ำ ในทางจิตวิทยาเรียกว่า นักท้าทาย (Challenger) เป็นพวกที่ให้ความสำคัญกับตัวเองมากกว่ากลุ่ม ห่วงในเรื่องของการยึดถืออำนาจไว้ โดยมักพบกับอาชีพผู้นำทางทหาร ผู้จัดการ เป็นต้น

2.2.5.5 มิติที่เกี่ยวกับความบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) หมายถึงคุณลักษณะที่มักแสดงออกให้เห็นถึงบุคลิกภาพที่มีความวิตกกังวล (Anxious) อารมณ์แปรปรวน (Temperamental) เวทนาสงสารตัวเอง (Selfpitying) โกรธง่าย (Emotional) ไม่มั่นคงทางอารมณ์อ่อนไหวต่อสิ่งเร้าต่างๆได้ง่าย นึกถึงแต่ตัวเอง (Self-conscious) และมีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียดจนนำไปสู่ความผิดปกติทางจิตได้ (Disorders)

สำหรับบุคคลที่มีคุณลักษณะด้านนี้สูง จะเรียกว่าเป็น ผู้ที่มีลักษณะโต้ตอบทันที (Reactive) ใช้อารมณ์มากในการตัดสินใจ ใช้หลักเหตุและผลน้อยกว่า แต่ถ้าบุคคลใดมีคุณลักษณะด้านนี้ต่ำ จะถูกจัดให้อยู่ในกลุ่ม ผู้ที่มีลักษณะยืดหยุ่น (Resilient) ใช้เหตุและผลมากกว่าอารมณ์ มีความสงบ (Calm) ผ่อนคลาย (Relax) สิ่งเร้ารอบตัวไม่ค่อยมีผลนักในการตัดสินใจ ในด้านพฤติกรรมการแสดงออก

ตาราง 2.1 แนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของคอสตาและแมคเกอร์

องค์ประกอบบุคลิกภาพ	ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูง	ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ
มิติที่เกี่ยวกับการเปิดเผย (Extraversion)	เป็นคนมีเสน่ห์ ชอบเข้าสังคม ช่างพูด สนุกสนานร่าเริง ชอบทำกิจกรรม อารมณ์ขัน	เก็บตัว เงียบขรึม จริงจัง รักสันโดษ เย็นชา ไร้ความรู้สึก
มิติที่เกี่ยวกับความบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism)	วิตกกังวล อารมณ์แปรปรวน เวทนาสารสาตนเอง ประหม่าง่าย ฉุนเฉียวง่าย อารมณ์อ่อนไหวง่าย	สุขุมเยือกเย็น ปรับอารมณ์ได้ พึงพอใจในตนเอง วางตัวตามสบาย อารมณ์ไม่ฉุนเฉียวง่าย อารมณ์หนักแน่น
มิติที่เกี่ยวกับการเปิดรับต่อประสบการณ์ใหม่ (Openness to Experience)	มีจินตนาการสูง คิดสร้างสรรค์ ชอบริเริ่ม ชอบความหลากหลาย ใฝ่เรียนรู้ โอ้อวดอารี	ตรงไปตรงมา ยึดติดธรรมเนียมประเพณี ไม่คิดสร้างสรรค์ ชอบทำตามงานประจำ ไม่ใฝ่รู้ อนุรักษนิยม

ตาราง 2.1 แนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของคอสตาและแมคเกร (ต่อ)

องค์ประกอบบุคลิกภาพ	ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนสูง	ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ
มิตีที่เกี่ยวกับจิตสำนึกที่ยึดมั่นในหลักการ (Conscientiousness)	มีจิตสำนึกรับผิดชอบ ทำงานหนัก มีระบบระเบียบ ตรงต่อเวลา ทะเยอทะยาน ขยันหยัด	ประมาท จู้เกียจ ไม่มีระบบระเบียบ ผลัดวันประกันพรุ่ง ไม่มีเป้าหมาย ลืมนึกความตั้งใจง่าย
มิตีที่เกี่ยวกับความประนีประนอม (Agreeableness)	ใจอ่อน ไว้วางใจผู้อื่นง่าย ยอมคล้อยตามผู้อื่น นิ่งเฉย ผ่อนปรน มีความอดทน	ไม่มีความเมตตา จู้สงสัย จู้เหนียว ไม่เป็นมิตร ชอบวิจารณ์ผู้อื่น จู้โมโห

ที่มา : คอสตาและแมคเกร (Costa and McCrae, 1992 quoted in Feist and Feist, 2006: 416)

2.2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความเครียดจากตำแหน่งงาน (Snigdha Rai, 2012; The Indian Journal of Industrial Relation, vol 48 no.2, 341-350)

ความเครียดที่เกิดขึ้นในตำแหน่งหน้าที่การงานที่รับผิดชอบเป็นปัญหาใหญ่มาก ไม่ใช่กับเฉพาะตัวพนักงานเองแต่ยังรวมไปถึงผู้ว่าจ้างและองค์กรอีกด้วยหากมองกันในภาพรวมใหญ่ ซึ่งเป็นสิ่งที่ต่างฝ่ายต่างหลีกเลี่ยงไม่ได้และกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตการทำงานของมนุษย์ (Doublet, 2000)

จากผลการวิจัยของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ Snigdha Rai แห่งสถาบัน International Management Institute (IMI) แห่งประเทศอินเดียพบว่า ปริมาณความเครียดจากหน้าที่การงานที่รับผิดชอบตามตำแหน่ง (Role Stress) จะมากหรือน้อยนั้นมาจากต้นเหตุที่สำคัญคือการทำตามหรือ โน้มเอียงไปตามความรู้สึกความกังวลของพนักงาน (Keenan & McBain, 1979)

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความเครียดจากตำแหน่งงานนั้น คือการนำเอาความเข้าใจในคุณลักษณะของบุคลิกภาพทั้งห้าองค์ประกอบในแต่ละมิติเข้ามาช่วยตัดสินใจและทดสอบสาเหตุเบื้องต้นที่ก่อให้เกิดความเครียดในตำแหน่งหน้าที่การงานที่

รับผิดชอบได้ (Costa, Somerfield & McCrae, 1996) โดยมีการนำเอาโมเดลมิติทั้งหมดในลักษณะบุคลิกห้าองค์ประกอบกับความเครียดในตำแหน่งหน้าที่การงาน (Role Stress) มาสรุปได้ดังต่อไปนี้

2.2.6.1 มิติที่เกี่ยวกับการเปิดรับต่อประสบการณ์ใหม่ (Openness to Experience) จากผลการวิจัยพบว่า ลักษณะของบุคคลที่มีคะแนนวัดออกมาสูงในกลุ่มนี้มักจะนำเอาอารมณ์ขัน ความสนุกสนาน เข้ามาช่วยบรรเทาและแก้ไขปัญหาคือความเครียดที่เกิดจากตำแหน่งหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ (Bakker et al, 2006) ซึ่งแตกต่างกับบุคคลที่มีคะแนนด้านนี้ต่ำ ซึ่งมักจะแก้ปัญหาด้วยการฝากความหวังไว้กับความเชื่อจาก ศาสนา ความศรัทธา (McCrae & Costa, 1986)

2.2.6.2 มิติที่เกี่ยวกับจิตสำนึกขี้ดมันในหลักการ (Conscientiousness) จากผลการวิจัยพบว่า บุคคลที่มีคะแนนสูงในกลุ่มคุณลักษณะนี้ จะมีความสามารถในการจัดการกับปัญหาที่เกิดจากความเครียดในตำแหน่งหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ (Role Stress) เพราะใช้ความสามารถในการที่จะหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดปัญหาเกิดขึ้นได้ดี และมีความพยายามที่จะทำงานเพื่อไปสู่เป้าหมายด้วยการวางแผนที่ดีไว้ก่อนนั่นเอง (Barrack & Mount, 1991)

2.2.6.3 มิติที่เกี่ยวกับการเปิดเผย (Extraversion) จากผลการวิจัยพบว่า บุคคลในกลุ่มนี้มักจะชอบแลกเปลี่ยนความรู้สึกกับบุคคลอื่นและสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นจากตำแหน่งหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ (Role Stress) ได้ผลลัพธ์ที่ดีกว่าบุคคลที่มีลักษณะตรงกันข้ามคือ Intravert (O'Brein & DeLongis, 1996)

2.2.6.4 มิติที่เกี่ยวกับความประนีประนอม (Agreeableness) จากผลการวิจัยพบว่าบุคคลที่มีคะแนนสูงในกลุ่มคุณลักษณะนี้ จะมีความเครียดจากตำแหน่งหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ (Role Stress) น้อย เพราะใช้ความเป็นคนที่มีบุคลิกแบบใจอ่อน (Soft Heart) ให้ความร่วมมือ (Cooperative) ซึ่งตรงกันข้ามกับบุคคลที่ได้คะแนนต่ำในกลุ่มคุณลักษณะนี้ (Costa & McCrae 1992)

2.2.6.5 มิติที่เกี่ยวกับความบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) จากผลการวิจัยพบว่า ถ้าผู้ถูกทดสอบมีผลคะแนนที่สูงในกลุ่มคุณลักษณะข้อนี้ จะไม่มีความสามารถที่ดีที่จะจัดการกับปัญหาที่ก่อกวนทั้งจากที่ทำงานหรือที่บ้าน ซึ่งมีผลวิจัยก่อนหน้านี้ยืนยันอีกว่า ความเครียดจากตำแหน่งหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ (Role Stress) เมื่อต้องประสบกับปัญหาที่มากเกินไป (Overload) ไม่ว่าจะจากงานหรือจากที่บ้าน ผลกระทบจะรุนแรงมากกว่าบุคคลที่มีผลคะแนนด้านนี้ต่ำ (O'Brein & DeLongis, 1996)

2.2.7 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกห้าองค์ประกอบกับเขาวนปัญญาและความสำเร็จในอาชีพในระยะยาวของชีวิต (The Big Five Personality Traits, General Mental Ability, and

Career Success across the Life Span) (Judge, Timothy A., Higgins, Chad A., Personnel Psychology, 1999, Vol.52, Issue 3)

จากการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพองค์ประกอบกับเขาวนปัญญาด้วยความสำเร็จในอาชีพ นั้นพบว่าความสำเร็จในอาชีพจะเกิดจากสองประการรวมเข้าด้วยกันได้แก่ความสำเร็จจากภายใน (Intrinsic Success) ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) กับความสำเร็จจากภายนอก (Extrinsic Success) ได้แก่ รายได้และตำแหน่งในงาน (Income & Occupational Status) โดยการวิจัยเริ่มเก็บข้อมูลจากกลุ่มบุคคลตั้งแต่วัยเด็กช่วงแรกจนถึงวัยเกษียณได้ข้อสรุปถึงบุคลิกภาพองค์ประกอบที่ชัดเจนดี สามองค์ประกอบจากทั้งหมด ดังต่อไปนี้

2.2.7.1 มิติที่เกี่ยวกับจิตสำนึกยึดมั่นในหลักการ (Conscientiousness) พบว่าบุคคลที่มีคุณลักษณะนี้สูงจะมีความสามารถทำนายคะแนนในความสำเร็จทั้งจากภายใน (ความพึงพอใจในงาน) และความสำเร็จจากภายนอกได้อย่างแม่นยำ (รายได้และตำแหน่งในงาน)

2.2.7.2 มิติที่เกี่ยวกับความบุคลิกภาพแบบหวนไหว (Neuroticism) จากการวิจัยพบว่าบุคคลที่มีคุณลักษณะด้านนี้สูงจะไม่มีความสามารถในการทำนายคะแนนในความสำเร็จจากภายนอก ได้แก่รายได้และตำแหน่งในงาน ได้แม่นยำ แต่สามารถใช้เขาวนปัญญา (General Mental Ability) มาช่วยทำนายคะแนนในความสำเร็จจากภายนอกได้แทน

2.2.7.3 มิติที่เกี่ยวกับการเปิดเผย (Extraversion) จากการวิจัยมีหลักฐานพบว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพด้านนี้สูง มักจะมีอารมณ์ในด้านบวก (Positive Emotionality) ซึ่งจะช่วยให้เปลี่ยนความรู้สึกให้เป็นความรู้สึกในด้านบวก รวมไปถึงความสามารถในการเข้าสังคมต่างๆ ต่างเป็นตัวช่วยในการทำนายคะแนนในความสำเร็จในความสำเร็จจากความพึงพอใจของอาชีพการงาน (Watson & Stack, 1993)

2.2.8 บุคลิกภาพองค์ประกอบกับความพึงพอใจในงานด้วยการวิเคราะห์อภิมาน Five Factor Model of Personality and Job Satisfaction : A Meta-Analysis (Timothy A.Judge, Daniel Heller & Michael K.Mount, 2002, 530-536) จากรายงานผลการศึกษาดังวิธีวิเคราะห์อภิมานพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพองค์ประกอบกับความพึงพอใจในงาน (Relationships of the Big Five Traits with Job Satisfaction) พอสรุปได้เป็นดังนี้คือ

2.2.8.1 มิติที่เกี่ยวกับความบุคลิกภาพแบบหวนไหว (Neuroticism) ผลออกมาว่า บุคคลที่มีคุณลักษณะด้านนี้สูง จะเป็นคนที่มินิสัยในด้านลบ (Negative Nature) ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลกลุ่มนี้ต้องนำพาตนเองให้ไปพบเจอกับเหตุการณ์ด้านลบมากกว่าใคร (Magnus, Diener,

Fujita & Pavot, 1993) และจากเหตุการณ์ด้านลบเหล่านั้นจะส่งผลให้ความพึงพอใจในงานลดลงไปตามลำดับอีกด้วย

2.2.8.2 มิติที่เกี่ยวกับการเปิดเผย (Extraversion) ในทางกลับกันกับบุคคลที่มีลักษณะในมิติที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) กลวิธีในการจัดการกับเหตุการณ์ต่างๆที่เข้ามาในแต่ละช่วงของชีวิตที่เป็นด้านลบด้วยความคิดทางด้านอารมณ์ในลักษณะแนวบวก (Positive Emotionality) ซึ่งจะเป็นตัวช่วยให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานในที่สุด (Connolly & Viswesvaran, 2000; Meta-Analysis of PA-Job satisfaction relationships) โดยมีการวิจัยที่ช่วยยืนยันได้อีกว่ากลุ่มลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลเหล่านี้มักจะใช้เวลาอยู่กับมิตรสหาย มีการเข้าสังคมต่างๆ เป็นการติดต่อสัมพันธ์ทางระหว่างเพื่อนร่วมงาน ช่วยทำให้รู้สึกว่าเป็นรางวัลอย่างหนึ่งของชีวิตการทำงาน (D.Watson & Clark, 1997)

2.2.8.3 มิติที่เกี่ยวกับการเปิดรับต่อประสบการณ์ใหม่ (Openness to Experience) ด้วยที่ว่าบุคคลที่อยู่ในกลุ่มบุคลิกภาพลักษณะแบบนี้มักจะใช้กลวิธีคิดในแนววิทยาศาสตร์ (Scientific) ผสมผสานกับแนวคิดในแนวทางอาร์ต (Artistic) และจากลักษณะพฤติกรรมของบุคคลในกลุ่มนี้ซึ่งออกไปในแนวทาง แนวคิดรวบรวม (Divergent Thinking) ไม่นิยมให้ความสำคัญทางด้านความศรัทธาในศาสนา (Low religiousity) มากนัก และยังเป็นอิสระทางด้านความคิดเห็นการเมือง (Political Liberalism) ซึ่งจะสรุปได้ว่า บุคคลกลุ่มนี้ เปรียบเสมือนมีดาบอยู่ในมือ ที่มีสองด้านเข้าด้วยกัน และหากนำมาอ้างอิงในเรื่องของความพึงพอใจในงาน จะสามารถบอกได้ว่า อาจเป็นไปได้ทั้งสองทาง คือไม่ดีไปเลยก็ออกมาในทางลบอย่างมาก (DeNeve and Cooper, 1998) จึงพอสรุปจากการศึกษาครั้งนี้ว่า ความพึงพอใจในงานของบุคคลกลุ่มนี้ไม่ชัดเจน

2.2.8.4 มิติที่เกี่ยวกับความประนีประนอม (Agreeableness) จากผลการวิจัยของแมคเกรและคอสต้า (McCrae & Costa, 1991) พบว่าบุคคลในกลุ่มนี้จะมีมีความสุข มีแรงกระตุ้นจากภายในที่จะทำให้ตนเองประสบความสำเร็จในการที่จะสร้างสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างแนบแน่น (Interpersonal Intimacy) ซึ่งเป็นผลไปสู่ระดับของคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (Well Being) อันหมายรวมไปถึงความพึงพอใจในชีวิตและการทำงานอีกด้วย

2.2.8.5 มิติที่เกี่ยวกับจิตสำนึกขีดมั่นในหลักการ (Conscientiousness) จากผลการศึกษาของออร์แกนและลิงจ์ (Organ & Lingl, 1995) พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกลักษณะประเภทนี้กับความพึงพอใจในงานนั้นเกี่ยวข้องกันด้วยเหตุผลที่ว่า บุคคลในกลุ่มนี้จะทุ่มเทและนำพาตนเองไปสู่ความพึงพอใจในหน้าที่การงาน ทั้ง รางวัล (Rewards) ทั้งรูปแบบคือแบบเป็นทางการ อันได้แก่ ค่าจ้าง (Pay) การเลื่อนขั้น (Promotion) และแบบไม่เป็นทางการ คือ การ

ได้รับการชมเชย (Recognition) ความเคารพยำเกรง (Respect) และความรู้สึกรับรู้ส่วนตัวเองที่ทำได้สำเร็จ (Personal Accomplishment)

ตาราง 2.2 บุคลิกห้าองค์ประกอบกับความพึงพอใจในงานด้วยการวิเคราะห์ห่อภิมาณ Five Factor Model of Personality and Job Satisfaction : A Meta-Analysis

คุณลักษณะห้าองค์ประกอบ	ผลคะแนนความพึงพอใจภายใน	ผลคะแนนความพึงพอใจภายนอก
มิติที่เกี่ยวกับความบุคลิกภาพแบบหว่นไหว (Neuroticism)	-.27	-.31
มิติที่เกี่ยวกับการเปิดเผย (Extraversion)	.24	.27
มิติที่เกี่ยวกับการเปิดรับต่อประสบการณ์ใหม่ (Openness to Experience)	.02	.01
มิติที่เกี่ยวกับความประนีประนอม (Agreeableness)	.14	.21
มิติที่เกี่ยวกับจิตสำนึกขี้อึดมั่นในหลักการ (Conscientiousness)	.17	.31

ที่มา : Timothy A.Judge, Daniel Heller & Michael K.Mount, 2002, 535

2.2.9 บุคลิกห้าองค์ประกอบและความเป็นผู้นำที่ต้องทำการเปลี่ยนแปลง (Five-Factor Model of Personality and Transformational Leadership) (Timothy A. Judge and Joyce E. Bono, Journal of Applied Psychology, 2000, Vol, 85, No. 5, 751-765) การศึกษาเรื่องนี้มีประวัติการเริ่มต้นมาจากการเขียนงานวิจัยของเบิร์น (Burn, 1978) ผู้ได้รับรางวัล Pulitzer-Prize-Winning book on leadership เกี่ยวกับผู้นำที่ต้องทำการเปลี่ยนแปลงโดยได้รับการสนับสนุนซัพพอร์ตที่ดีจากผู้ติดตาม ที่สามารถทำได้มากกว่าแค่ความสนใจส่วนตัวบุคคลไปจนถึงวิสัยทัศน์ ด้วยการสร้างบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนและเฝ้าดูความเปลี่ยนแปลงเพื่อการบรรลุผล จนเป็นที่ยอมรับในภาคเอกชน

ต่อ ยอดมาถึงการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพองค์ประกอบกับความเป็นผู้นำที่ต้องทำการเปลี่ยนแปลง โดยมีผลสรุปได้ดังนี้

2.2.9.1 มิติที่เกี่ยวกับความบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) บุคคลที่มีคะแนนสูงในลักษณะนี้ ตามคำกล่าวของแมคเกรและคอสต้า (McCrae & Costa, 1991) ที่ระบุว่าจะเป็นคนจำพวกขาดความมั่นใจในตัวเอง (Self-Confidence) ขาดความเคารพในตัวเอง (Self-esteem) ซึ่งทั้งสองสิ่งที่กล่าวมาเป็นส่วนสำคัญของบุคลิกลักษณะความเป็นผู้นำที่ต้องทำการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นได้ (Bass, 1990; House, 1977) จึงสรุปได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) กับความเป็นผู้นำที่ต้องทำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) นั้นเป็นไปได้ในทางลบ

2.2.9.2 มิติที่เกี่ยวกับการเปิดเผย (Extraversion) จากคำกล่าวของคอสต้าและแมคเกร (Costa & McCrae, 1988) ที่ระบุว่ามีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันกับผู้นำที่ชอบสังคม (Social Leadership) และสำหรับความสัมพันธ์กับความเป็นผู้นำที่ต้องเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) นั้น มาจากคุณลักษณะที่เป็นบุคลิกที่ชอบแสดงออกชัดเจน (Articulation) และ อารมณ์ที่อ่อนไหว (Emotional Expressiveness) ซึ่งเป็นบุคลิกลักษณะที่ผู้นำที่ต้องเปลี่ยนแปลงสมควรที่จะต้องมีไว้ ซึ่งต้องเป็นบุคลิกชักจูงโน้มน้าวได้ดี (Persuade, Influence) และสามารถระดมพล (Mobilize) ได้ด้วยตัวเอง (Gardner & Avolio, 1998) ดังนั้นสรุปได้ว่าบุคลิกที่มีลักษณะนี้มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความเป็นผู้นำที่ต้องทำการเปลี่ยนแปลง

2.2.9.3 มิติที่เกี่ยวกับการเปิดรับต่อประสบการณ์ใหม่ (Openness to Experience) ด้วยเหตุผลที่ผู้นำที่ต้องทำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) จำเป็นต้องมีคุณลักษณะเป็นคนช่างคิดในแนวสร้างสรรค์และเป็นเอกลักษณ์ (Creative & Original) ตามที่คอนเกอและคานูงโก (Conger & Kanungo, 1987) ได้กล่าวเสริมไว้ว่า ผู้นำแบบนี้จำเป็นต้องมีความเป็นนักนวัตกรรม (Active Innovators) ไม่ใช่แค่เป็นผู้อำนวยการความสดวกในหน้าที่การงานที่รับผิดชอบเท่านั้น (Facilitators) ดังนั้นจึงพอสรุปได้ว่าบุคลิกที่มีคุณลักษณะแบบนี้จะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความเป็นผู้นำที่ต้องทำการเปลี่ยนแปลงในด้านบวก โดยเฉพาะในเรื่องของ ความเป็นผู้คิดสร้างสรรค์ และ ความสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงได้ซึ่งเป็นหัวใจของการเป็นผู้นำที่จะต้องทำการเปลี่ยนแปลง (Bass, 1985)

2.2.9.4 มิติที่เกี่ยวกับความประนีประนอม (Agreeableness) การจะเป็นผู้นำที่ต้องทำการเปลี่ยนแปลงที่ได้นั้น จำเป็นต้องมีจิตใจที่ดีและมีความพยายามที่จะเข้าใจคนอื่น (Generous & Concern for others) โดยไม่เว้นแม้กระทั่งกลุ่มคนที่เพิกเฉย มีการชมเชยบุคคลเป็นราย

ตัวหากทำงานได้เป็นผลสำเร็จ (Bass, 1985) จึงพอสรุปได้คร่าวๆว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกลักษณะนี้กับความเป็นผู้นำที่ต้องทำการเปลี่ยนแปลงมีแนวทางไปทางด้านบวก

2.2.9.5 มิติที่เกี่ยวกับจิตสำนึกยึดมั่นในหลักการ (Conscientiousness)

นักจิตวิทยาเบส (Bass, 1985) กล่าวไว้ว่า บุคคลที่มีการตัดสินใจด้วยตนเอง (Self-Determination) เป็นสิ่งที่มีในลักษณะของบุคลิกในคนกลุ่มนี้ซึ่งเป็นปัญหาเกี่ยวกับความเป็นผู้นำที่จะต้องทำการเปลี่ยนแปลง ด้วยเพราะพื้นฐานของบุคลิกลักษณะนี้ที่แสดงออกมาในผลคะแนนที่ต่ำในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและลูกน้อง (Avolio et al, 1996) จึงยังไม่สามารถสรุปออกมาได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างคนกลุ่มนี้กับความเป็นผู้นำที่ต้องทำการเปลี่ยนแปลงเป็นแบบบวกหรือแบบลบอย่างแน่ชัด จำเป็นต้องมีการทดสอบหรือวิจัยเพิ่มเติมต่อไปอีก

ตามแนวคิดและคุณลักษณะของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบของคอสตาและแมคเกร ได้แบ่งคุณลักษณะที่บุคคลควรพึงมี ออกเป็น 5 มิติ ดังนี้ มิติที่เกี่ยวกับการเปิดรับต่อประสบการณ์ใหม่ มิติที่เกี่ยวกับจิตสำนึกยึดมั่นในหลักการ มิติที่เกี่ยวกับการเปิดเผย มิติที่เกี่ยวกับความประนีประนอม มิติที่เกี่ยวกับความบุคลิกภาพแบบหัวน้าว โดยแต่ลักษณะที่กล่าวมาข้างต้นจะบ่งบอกถึงคุณลักษณะที่เด่นและด้อยของแต่ละบุคคล โดยจะสามารถจำแนกคุณลักษณะที่เด่นชัดได้ โดยการทำแบบทดสอบ WBI โดยเกณฑ์จะจำแนก ออกมาเป็นระดับคะแนนที่สูงที่สุดและต่ำสุด โดยคะแนนที่สูงที่สุดจะบ่งบอกถึงคุณลักษณะเด่น และคะแนนที่ต่ำที่สุดจะบ่งบอกถึงคุณลักษณะที่ด้อย ในการทำแบบทดสอบ WBI มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ทดสอบได้ทราบถึงคุณลักษณะที่ด้อยของตนเอง เพื่อที่จักนำไปพัฒนาและปรับปรุงคุณลักษณะนั้นๆที่ด้อย ให้เกิดเป็นคุณลักษณะที่เหมาะสมกับอาชีพการงานที่พึงมีและความก้าวหน้าในอนาคตต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 กลุ่มตัวอย่าง

บุคคลตัวอย่างที่นำมาศึกษาในงานวิจัยคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สังกัดองค์กรเอกชนต่างประเทศแห่งหนึ่ง โดยประจำการอยู่ที่ประเทศฮ่องกง ในอุตสาหกรรมการบินพาณิชย์ จำนวน 1 คน โดยในงานวิจัยนี้จะขอเรียกสั้นๆว่า ผู้รับการประเมิน หรือผู้ถูกประเมิน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้เครื่องมือ 2 อย่างในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบประเมินทางจิตวิทยา ด้วยเครื่องมือ Work Behavior Inventory (WBI), แบบทดสอบความสามารถด้านการรับรู้และการเข้าใจ (Cognitive Ability), Applied Reasoning Test (ART) โดย Assessment Associates International

3.2.1 แบบประเมินทางจิตวิทยา Psychometric Assessment

ชื่อ The Work Behavior Inventory (WBI) การว่าจ้างพนักงานด้วยวิธีการที่ถูกต้อง และจัดหาคนที่มีคุณสมบัติตรงกับลักษณะงานนั้นเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง ด้วยหากทำการคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติไม่เหมาะสม อาจนำความเสียหายส่งผลกระทบต่อความก้าวหน้าขององค์กร คุณภาพสินค้าหรือบริการ ชื่อเสียง รวมถึงการสูญเสียร้ายแรงที่อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจและองค์กรได้ การแบ่งแยกคุณลักษณะหรือพฤติกรรมในการทำงานของแต่ละบุคคลจึงเป็นหัวใจสำคัญในการคัดเลือกบุคคลให้เหมาะสมกับงานและความสามารถ เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ และเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของอาชีพของพนักงานนั้นๆ และจะสามารถนำพาองค์กรให้ไปสู่ความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วทันกับความเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจในปัจจุบันและอนาคต และผลจากการค้นคว้าวิจัยในลักษณะการทำงานของบุคคลโดยทั่วไป แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมการทำงาน บุคลิกลักษณะ และคุณสมบัติที่เหมาะสมของพนักงาน มีความสำคัญมากกว่า กระบวนการความรู้ ความสามารถ หรือประสบการณ์การทำงานที่มากมายของ

บุคคลคนนั้น อย่างไรก็ตามองค์กรไม่อาจวางใจได้ว่า บุคคลที่คัดเลือกมานั้นมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับลักษณะงานในองค์กรอย่างแท้จริง

3.2.1.1 การนำ WBI ไปประยุกต์ใช้

The Work Behavior Inventory (WBI) เป็นเครื่องมือที่ช่วยประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงานหรือบุคคลทั่วไป เพื่อนำคำอธิบายนั้นมาทำการวิเคราะห์พิจารณาเพื่อประกอบการตัดสินใจคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานหรือเพื่อการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง โดยพิจารณาตามความเหมาะสมของลักษณะงานและเพื่อตรวจสอบสอดคล้องกับความสามารถของบุคคลนั้นๆตามผลประเมินที่ได้จากการทดสอบด้วยเครื่องมือดังกล่าว อีกทั้งยังสามารถช่วยเพิ่มความชัดเจนในการตัดสินใจเพื่อใช้ในการส่งเสริม สนับสนุนหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับลักษณะงานอันได้แก่ การคัดเลือกพนักงาน, การพัฒนาบุคลากร, การใช้ศักยภาพ และประสิทธิภาพของบุคคลให้เหมาะสม, การพัฒนาความสามารถในการเป็นผู้นำ และการเป็นผู้ตามที่ดี, การทำงานเป็นทีมที่ได้ผล และการสร้างประสิทธิภาพของทีมงาน และประสิทธิภาพขององค์กรให้เพิ่มขึ้น เป็นต้น

3.2.1.2 ความเชื่อมโยงกับการจัดสรรการทำงาน ได้แก่

- ประเด็นของลักษณะงานโดยเครื่องมือประเมิน WBI นั้นได้ออกแบบมาเป็นพิเศษโดยมีจุดประสงค์สำคัญเพื่อการจัดสรรบุคคลให้ตรงกับลักษณะงานต่าง ๆ ด้วยทุกคำถามที่เป็นเครื่องวัดนั้นมีความเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของการทำงานที่มีอยู่ในปัจจุบันทั้งสิ้น
- มีความเป็นมาตรฐานโดยกำหนดมาตรการการประเมินค่าตนเอง ซึ่งเครื่องมือประเมิน WBI สามารถแสดงให้เห็นได้ว่าบุคคลผู้นั้นได้ประเมินค่าตนเองสูงเกินไปหรือไม่ ในขณะที่ทำแบบทดสอบ
- ความกว้างขวางของลักษณะงานในเครื่องมือประเมิน WBI นั้นสามารถใช้ได้กับบุคคลทั่วไป ทั้งไม่เคยทำงานมาก่อนหรือเพิ่งกลับสู่ตลาดแรงงานอีกครั้ง และสามารถใช้ได้กับพนักงานทั่วไปไปจนถึงผู้บริหารระดับสูง
- มาตรฐานของคะแนนจากเครื่องมือประเมิน WBI นั้นจะมีการแสดงค่าเฉลี่ยออกมาในรูปของเปอร์เซ็นต์ไทล์โดยเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างจริง ที่มีการทำงานจากหลากหลายอาชีพด้วยกัน
- มีความง่ายต่อการทำผู้ตอบแบบทดสอบระบุว่าพฤติกรรมใดที่อธิบายถึงความเป็นตัวตนได้มากที่สุด ใน 5 ตัวเลือก ระยะเวลาในการทำแบบทดสอบโดยเฉลี่ยประมาณ 30-45 นาที เป็นกรณี (ไม่จำกัดเวลา)

3.2.1.3 คุณลักษณะเด่นที่สำคัญของเครื่องมือประเมิน WBI จากผลการศึกษาและการวิจัยหลายองค์กรทั้งจากต่างประเทศและในประเทศ พบว่า เครื่องมือประเมิน WBI นั้นมีความสามารถแสดงให้เห็นถึง คุณลักษณะที่ครอบคลุมในหลักการสำคัญต่างๆ ดังต่อไปนี้

- ความน่าเชื่อถือ (Reliability) จากการสำรวจพบว่าเครื่องมือประเมิน WBI มีคะแนนของความน่าเชื่อถือสูงกว่าแบบทดสอบบุคลิกภาพอื่น ๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบัน (โดยค่าการวัดที่ได้จากเครื่องมือประเมิน WBI มีความน่าเชื่อถือ .85 ในขณะที่แบบทดสอบอื่นมีความน่าเชื่อถืออยู่ที่ .75)

- ความเที่ยงตรง (Validity) ซึ่งเครื่องมือประเมิน WBI มีการใช้หลักเหตุผลที่ดีมาใช้เป็นตัวมาตรฐานวัด โดยจะช่วยให้การประเมินผลในบุคลิกภาพของบุคคลทั่วไปต่อการทำงานได้ตามสภาพความเป็นจริง ได้อย่างแม่นยำ

- ความสัมพันธ์กับ Big Five ด้วยที่เครื่องวัดการประเมินของ WBI ถูกจัดให้เป็นกลุ่มตามหลักเกณฑ์ที่ได้จากการศึกษาวิจัยในเรื่องปัจจัยทางบุคลิกภาพของ Big Five แบบทดสอบบุคลิกภาพที่มีประสิทธิภาพต้องแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงกันของ Big Five มิฉะนั้นแล้วแบบทดสอบนั้นจะไม่สามารถประเมินผลหรือทำนายบุคลิกภาพของบุคคลได้อย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์

- นิยามของพฤติกรรมความสามารถ โดยนักวิจัยเครื่องวัดการประเมินของ WBI ได้ทำการประเมินผลตามความสามารถที่ได้ให้คำจำกัดความไว้ในหนังสือ Competence at Work ของ Spencer & Spencer, 1993 และหนังสือ Working with Emotional Intelligence ของ Goleman, 1998

- สถิติปัญญาทางอารมณ์ โดยในรายงานบรรยายสรุปของ WBI มีเครื่องวัดคะแนนรวมในเรื่องของสติปัญญาทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ซึ่งหนังสือของ Daniel Goleman (1998) ได้ระบุไว้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างสติปัญญาทางอารมณ์กับความสำเร็จในการทำงานหรือการประกอบอาชีพ

3.2.1.4 ประสิทธิภาพของการทำแบบทดสอบ WBI โดยจากการวิจัยพบว่า WBI มีความถูกต้อง แม่นยำในเรื่องต่อไปนี้

- สามารถช่วยระบุลักษณะส่วนบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถด้านเทคนิคที่เหมาะสมกับงาน แต่ไม่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม วัฒนธรรมหรือทีมงานขององค์กร

- สามารถช่วยระบุลักษณะพฤติกรรมของผู้บริหารระดับสูงที่มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมที่จะเป็นผู้นำในองค์กรขนาดใหญ่

- สามารถช่วยระบุลักษณะส่วนบุคคลที่สามารถปรับเปลี่ยนจากบทบาทลูกน้องไปสู่บทบาทผู้จัดการหรือผู้นำได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สามารถช่วยระบุว่าบุคคลใดที่มีประสิทธิภาพในด้านความคิดหรือการขายสินค้า
- สามารถช่วยวินิจฉัยถึง “จุดบอด” และ “ศักยภาพที่ควรระวัง” ที่อาจจะเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุเป้าหมายสูงสุดในอาชีพ หน้าที่ความรับผิดชอบของบุคคลนั้น ๆ
- มุ่งเน้นความสนใจต่อการพัฒนาอาชีพและพยายามให้คำแนะนำพฤติกรรมที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลว

3.2.1.5 Work Behavior Inventory Scales

WBI มีทั้งหมด 40 มาตรฐานวัดโดยความหลากหลาย แต่จะมีความเกี่ยวข้องกับสถานะการทำงานดังต่อไปนี้

การเอาใจใส่ต่อสัมพันธภาพ (Extraversion)

- การชอบสมาคม (Sociability)
- การเป็นผู้นำ (Leadership)
- การจูงใจ (Influence)
- พลังใจในการทำงาน (Energy)

การสนับสนุนด้านความคิด (Agreeableness)

- ความร่วมมือ (Cooperation)
- ความห่วงใยผู้อื่น (Concern for Others)
- ความชำนาญการทูต (Diplomacy)

การเปิดรับประสบการณ์ใหม่ (Openness to Experience)

- การปรับตัว (Adaptability)
- การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Innovation)
- ความคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking)
- ความเป็นอิสระ (Independence)

การมีสามัญสำนึก (Conscientiousness)

- การกำหนดเป้าหมาย (Achievement Orientation)
- การคิดริเริ่ม (Initiative)
- การยืนกราน (Persistence)
- ความรอบคอบ (Attention to Detail)

- ความน่าเชื่อถือ (Dependability)

- การปฏิบัติตามกฎ (Rule Following)

เสถียรภาพทางอารมณ์ (Emotional Stability)

- การควบคุมตนเอง (Self-Control)

- การอดทน (Stress Tolerance)

- การมั่นใจในตัวเอง (Self Confidence)

- การตระหนักรู้ต่ออารมณ์ตนเอง (Emotional Self-Awareness)

คุณสมบัติใหญ่ห้าประการ (Big Five Personality Factors)

- การเปิดเผยต่อสังคม (Extraversion)

- การสนับสนุนด้านความคิด (Agreeableness)

- การเปิดรับประสบการณ์ใหม่ (Openness to Experience)

- ความมีสามัญสำนึก (Conscientiousness)

- เสถียรภาพทางอารมณ์ (Emotional Stability)

ลักษณะของผู้ผู้นำ (Leadership Styles)

- การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Task/Result Orientation)

- การบริหารงานแบบเน้นบุคลากร (People Orientation)

ลักษณะของนักขายและผู้มีอำนาจชักจูง (Influencing & Selling)

- คล่องแคล่ว (Dynamic)

- วิเคราะห์/จำแนก (Analytical)

- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal)

ศักยภาพในการพัฒนาพฤติกรรม (Behavioral Growth Potential)

- Behavioral Growth Potential

สิ่งชี้ความสำเร็จในอาชีพ (Occupational Success Indicators)

- ประสิทธิภาพในการบริการลูกค้า (Customer Service Effectiveness)

- ประสิทธิภาพในการขาย (Sales Effectiveness)

- ประสิทธิภาพในการเป็นผู้นำ (Leadership Effectiveness)

- ประสิทธิภาพในการเป็นเจ้าของธุรกิจ (Entrepreneurial Effectiveness)

- Emotional Intelligence

ความเที่ยงตรงในการตอบแบบทดสอบ (Response Fidelity)

- ความเที่ยงตรงในการประเมินตนเอง (Self-Perception)
- ความเที่ยงตรงในการนำเสนอตนเอง (Self-Presentation)
- ความไม่สอดคล้องกันของการตอบแบบทดสอบ (Response Inconsistency)

3.2.2 แบบทดสอบความสามารถด้านการรับรู้และการเข้าใจ (Cognitive Ability Test)

3.2.2.1 ลักษณะของแบบทดสอบ

แบบทดสอบความสามารถด้านการรับรู้และการเข้าใจด้วยการเรียนรู้แนวคิดใหม่ในการแก้ปัญหาต่างๆที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งเรียกว่า Applied Reasoning Test Managerial/Professional (ART-MP) โดย Assessment Associates International ซึ่งแบบทดสอบนี้ได้สร้างขึ้นเพื่อใช้ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับทักษะสามด้าน ได้แก่ ทักษะด้านการอ่าน (Verbal Reasoning) ทักษะด้านการทำความเข้าใจต่อข้อมูลที่เป็นตัวเลข (Numerical Reasoning) และทักษะด้านการแก้ปัญหาด้วยเหตุผลในเชิงนามธรรม (Abstract Reasoning) โดยใช้วิธีรวบรวมการกำหนดเหตุและผลกับการแก้ปัญหาทั้งสามส่วนเข้าด้วยกัน

- ทักษะด้านการอ่าน (Verbal Reasoning) หมายถึงการประเมินจากความเข้าใจและการแปลบทความต่างๆตามโจทย์ที่ผู้ทำแบบทดสอบต้องอ่านและทำความเข้าใจแล้วเลือกคำตอบที่ถูกต้องจากการประเมินเนื้อหาในบทความด้วยตนเอง โดยการทดสอบลักษณะนี้จะเป็นการประเมินความสามารถในการใช้เหตุผลและการแก้ปัญหาด้วยข้อมูลทางภาษาและแนวคิดที่เป็นลายลักษณ์อักษรและมีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างมาก

- ทักษะด้านการทำความเข้าใจต่อข้อมูลที่เป็นตัวเลข (Numerical Reasoning) หมายถึงการประเมินทักษะโดยการนำเสนอข้อมูลที่เป็นตัวเลขในรูปแบบตาราง กราฟ หรือแผนภูมิต่างๆเพื่อให้ผู้ทำแบบทดสอบได้เข้าใจถึงบทความตามโจทย์ โดยคำถามจะตั้งอยู่บนพื้นฐานคณิตศาสตร์ อาทิเช่น บวก ลบ คูณ หาร โดยอนุญาตให้ใช้เครื่องคิดเลขได้ ซึ่งการทดสอบในลักษณะนี้ จะเน้นที่การประเมินเหตุผลควบคู่ไปกับการหาค่าตัวเลขเป็นคำตอบ เพราะด้วยงานที่ต้องปฏิบัติจริง จำเป็นต้องมีการใช้ข้อมูลทางคณิตศาสตร์อยู่เป็นประจำนั่นเอง

- ทักษะด้านการประเมินความสามารถที่ได้มาด้วยการใช้สติปัญญาในการแก้ปัญหาด้วยเหตุผลในเชิงนามธรรม (Abstract Reasoning) โดยผู้ทำการทดสอบจะต้องเลือกคำตอบจากรากฐานตามหลักตรรกวิทยาเป็นพื้นฐาน

การทำแบบทดสอบดังกล่าว ผู้รับการประเมินจะต้องทำแบบทดสอบผ่านระบบออนไลน์ โดยการกดเลือกคำตอบที่ถูกต้องทั้งสามประเภทข้างต้น ด้วยกำหนดเวลาที่หัวข้อละ 10 นาที รวมทั้งหมดเป็น 30 นาที และผลคะแนนที่ได้จากการทดสอบจะเป็นในรูปแบบเปอร์เซ็นต์ไทล์ โดยผู้ประเมินผลจะสามารถนำมาใช้เปรียบเทียบความสามารถของตนเองกับผู้สมัครงานหรือผู้ทำงานรายอื่นในตำแหน่งเดียวกันได้อย่างชัดเจน

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล WBI และ ART

ผู้ทำการวิจัยได้ให้บุคคลตัวอย่างการวิจัยดำเนินการทำแบบประเมินภาวะผู้นำผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อศึกษาลักษณะบุคลิกภาพเบื้องต้นของบุคคลตัวอย่างในงานวิจัย(WBI; Work Behavior Inventory, ART; Applied Reasoning Test Managerial/Professional) จากนั้นนำผลการประเมินที่ได้ มาพูดคุยเพื่อทำความเข้าใจ และยืนยันความถูกต้อง และเมื่อทั้งสองฝ่ายเข้าใจตรงกันแล้ว ผู้ทำการวิจัยจึงได้ให้ข้อมูลป้อนกลับ รวมถึงสะท้อนให้บุคคลตัวอย่างได้เห็นแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำของตน เพื่อศึกษาประเด็นการพัฒนาตนเองเพิ่มเติม จากนั้นจึงมอบหมายให้เขียนเป้าหมาย และแผนการพัฒนาตนเอง (DAP; Development Action Plan) ภายใต้แนวคิด SMART; Specific (เฉพาะเจาะจง), Measurable (วัดผลได้), Achievable (สามารถบรรลุผลได้), Realistic (อยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง) และ Timely Manner (มีกรอบเวลาชัดเจน) โดยท้ายที่สุดทั้งบุคคลตัวอย่างและผู้ทำการวิจัยได้กลับมาพูดคุยกันอีกครั้ง เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ของแผนการพัฒนาตนเองและวางแผนการติดตามผลร่วมกันต่อไป

บทที่ 4

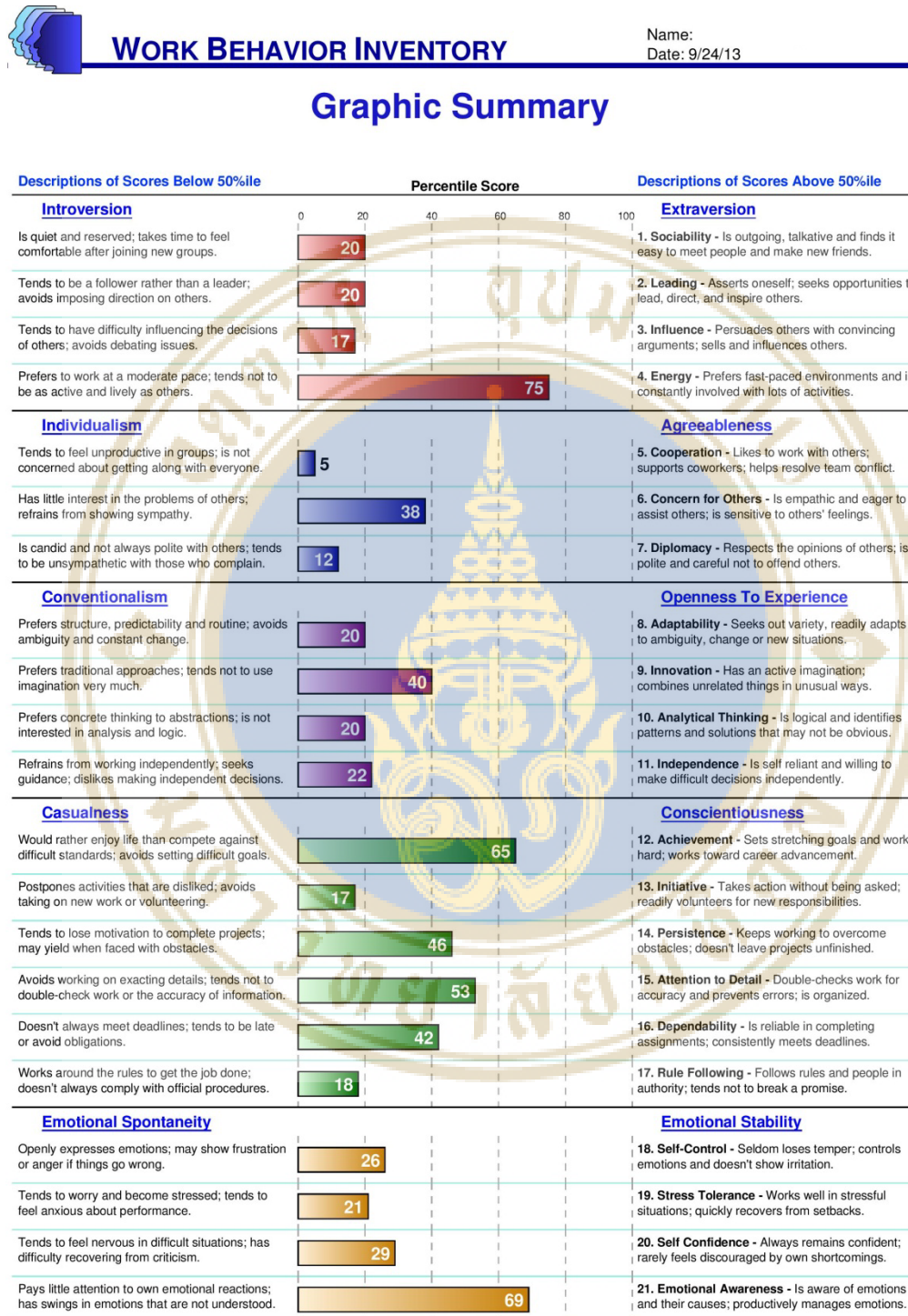
ผลการวิจัย

หลังจากที่ผู้รับการประเมินทำแบบประเมิน Work Behavior Inventory (WBI), Applied Reasoning Test Managerial/Professional (ART-MP) และเมื่อได้ผลลัพธ์จากการประเมิน ผู้วิจัยได้ไปศึกษาพูดคุยเพื่อปรับความเข้าใจกับผู้รับการประเมิน โดยผู้ทำการวิจัยยังได้ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนของการให้ข้อมูลป้อนกลับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เพื่อให้ผลการวิจัยสะท้อนตัวตนของผู้รับการประเมินได้อย่างแม่นยำยิ่งขึ้น โดยเนื้อหาและรายละเอียด มี 2 ส่วน ดังนี้คือ

ส่วนที่ 1 ภาพรวมผลการประเมิน จากแบบทดสอบ Work Behavior Inventory (WBI) และ Applied Reasoning Test Managerial/Professional (ART-MP)

ส่วนที่ 2 การให้ข้อมูลป้อนกลับจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

4.1 ผลการประเมินโดยรวมของ Work Behavior Inventory (WBI)



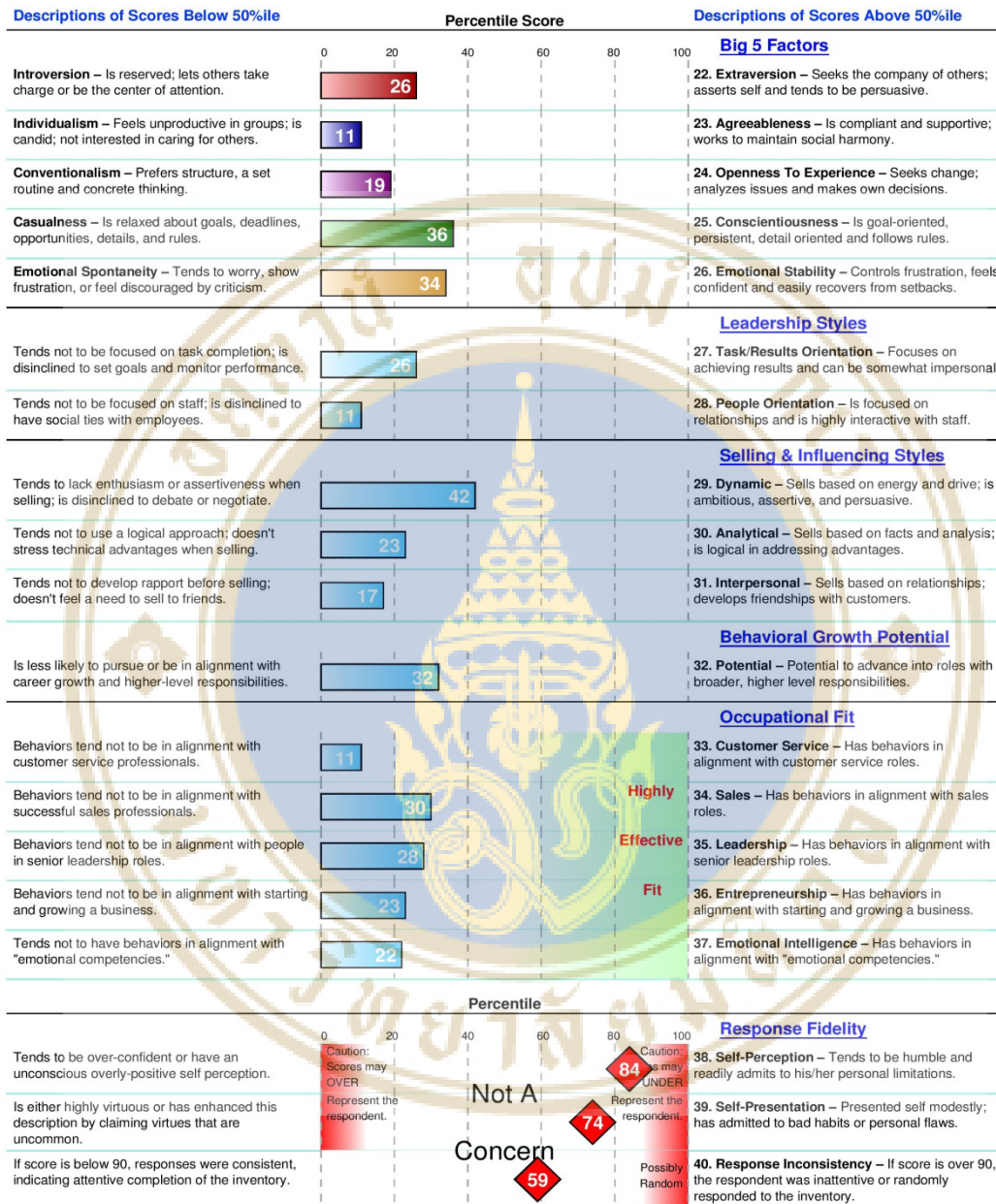
รูปภาพ 4.1 ผลการประเมินโดยรวมของ Work Behavior Inventory (WBI), ส่วนที่ 1



WORK BEHAVIOR INVENTORY

Name: _____
Date: 9/24/13

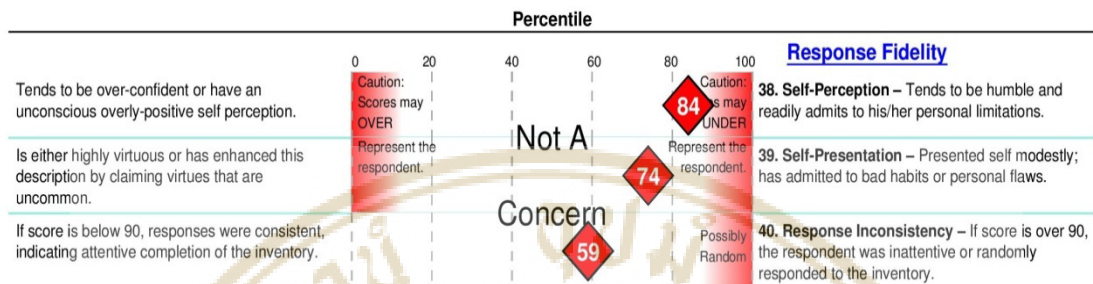
Graphic Summary



รูปภาพ 4.2 ผลการประเมินโดยรวมของ Work Behavior Inventory (WBI), ส่วนที่ 2

โดยจากการวิเคราะห์ตารางในส่วนของภาพรวมแล้ว สามารถสรุปประเด็นสำคัญซึ่งเกี่ยวข้องกับลักษณะงานประจำได้ ดังนี้

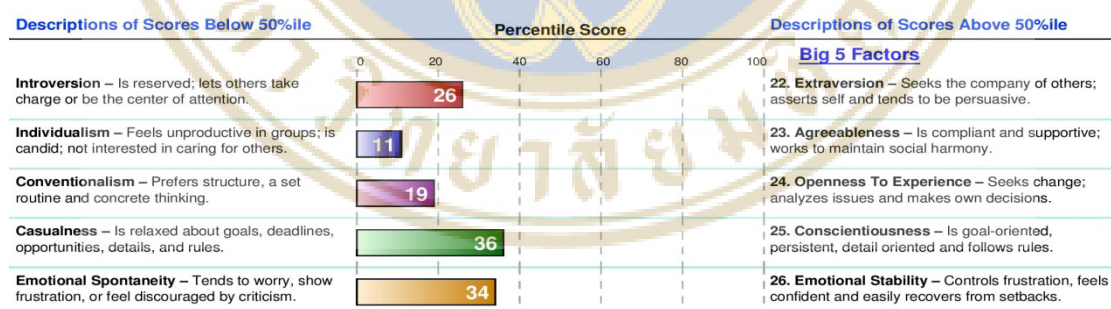
4.1.1 ความเที่ยงตรงในการตอบแบบทดสอบ (Response Fidelity)



รูปภาพ 4.3 ผลการประเมินความเที่ยงตรงในการตอบแบบทดสอบ (Response Fidelity)

จากรูปแสดงว่า ผู้รับการประเมินการรับรู้ตนเอง (Self-Perception) มีคะแนนอยู่ที่ 84 แสดงว่ามีลักษณะถ่อมตนค่อนข้างสูง โดยขณะที่พฤติกรรมที่แสดงออก (Self-Presentation) ก็มีลักษณะถ่อมตนเช่นกัน มีคะแนนอยู่ที่ 74 และมีผลคะแนนโดยรวมในความสัมพันธ์ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ที่คะแนนมากกว่าปานกลางคือ 59 ดังนั้นในส่วนของความเที่ยงตรงในการตอบแบบสอบถามผู้ทำการทดสอบ มีลักษณะที่ค่อนข้างถ่อมตน ไม่ค่อยแสดงความสามารถและความมั่นใจต่อผู้อื่นอย่างเต็มที่ และมักคิดว่าผลงานที่ตนทำนั้น ยังไม่ดีพอ แม้ผู้อื่นจะพึงพอใจแล้วก็ตาม

4.1.2 ภาพรวมผลการประเมินด้วย Big 5 Factors



รูปภาพ 4.4 ผลการประเมิน Big 5 Factors จากแบบประเมิน Work Behavior Inventory

จากภาพรวมของปัจจัยทั้ง 5 สะท้อนให้เห็นว่า ผู้รับการประเมิน มีลักษณะโอนเอียงไปทางการทำงานด้วยตนเอง โดยมีคะแนนด้าน Extraversion อยู่ที่ 26 ซึ่งค่อนข้างต่ำ แต่ก็ยังสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ในลักษณะเป็นทีม แล้วยังมีส่วนเสริมที่คะแนน 11 ในส่วนของ Agreeableness ซึ่งตอกย้ำในส่วนที่กล่าวมาว่าลึกลับแล้วชอบที่จะทำงานด้วยตนเองมากกว่า ส่วนใน

ด้านการเปิดรับประสบการณ์ใหม่นั้น ได้คะแนนประเมินที่ 19 แสดงให้เห็นว่าผู้รับการประเมินชอบอะไรที่มีลักษณะแน่นอน มองได้ชัดมากกว่าอะไรใหม่ๆที่ไม่แน่นอน มันคง จึงทำให้มักประสบกับปัญหาในเรื่องของการปรับตัวได้อยู่บ้างหากมีสิ่งใหม่ๆเข้ามาในชีวิต แต่ท้ายที่สุดก็จะสามารถทำได้ดีเพียงแต่ต้องใช้เวลาสักระยะ ส่วนในด้านความConscientiousnessนั้น ได้คะแนนที่ 36 พอจะสรุปในด้านนี้ได้ว่า เป็นคนชอบทำตามกฎ ระเบียบ รายละเอียดในการทำงาน ใส่ใจและทุ่มเทในระดับหนึ่ง โดยมีลักษณะชอบทำงานให้เสร็จตามกำหนดระยะเวลา จึงอาจเป็นสาเหตุของความเครียดได้หากมีมุงมั่นในด้านนี้มากเกินไป อีกทั้งในด้าน Emotional Stability ที่ได้รับคะแนนการประเมินที่ 34 นั้นเป็นการตอกย้ำให้เห็นว่าภาวะจิตใจในส่วนของความมุ่งมั่นที่จะสำเร็จในการทำงานต่างๆเป็นสาเหตุได้อย่างมากที่ผู้ทำการประเมินจะเป็นคนขี้กังวลและมีความเครียดที่เกิดจากงาน

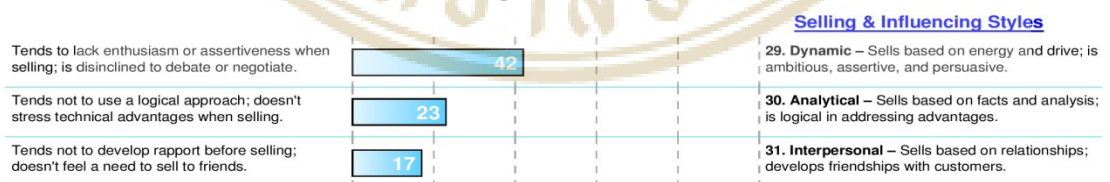
4.1.3 Behavioral Growth Potential



รูปภาพ 4.5 ผลการประเมินBehavioral Growth Potential

ในส่วนของการประเมินด้านนี้ จากผลคะแนนที่ได้ 32 แสดงให้เห็นว่าผู้รับการประเมินนั้น มีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ในระดับหนึ่ง แต่ขาดซึ่งความกระตือรือร้นในส่วนของการต้องการที่จะเติบโตก้าวหน้าในอาชีพปัจจุบัน และจากการพูดคุยก็พบว่าเป็นจริงเพราะผู้รับการประเมินมีความรู้สึกที่ดีกับงานที่ทำ ในตำแหน่งและหน้าที่ปัจจุบัน โดยไม่มีความคิดที่จะต้องการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งแม้โอกาสและศักยภาพของตนเองมีมากถึงพอก็ตาม

4.1.4 ลักษณะของนักขาย และผู้มีอำนาจชักจูง (Selling and Influencing Style)



รูปภาพ 4.6 ผลการประเมินSelling and Influencing Style

ผู้รับการประเมินได้คะแนน 42 ในส่วนของความสามารถในการที่จะเป็นผู้ชักชวนหรือทำการขายนั้น มีลักษณะที่ว่าเป็นคนที่ไม่ค่อยจะมั่นใจมากนักว่าตนเองจะสามารถชักจูงคนอื่นได้อย่างเต็มที่ มีความลังเลและขาดความมั่นใจในตัวเองระดับหนึ่ง แต่ถ้ามีภารกิจที่ต้องทำ จากการพูดคุยกับผู้รับการประเมินพบว่า เขาก็สามารถกระทำได้ในระดับหนึ่ง โดยต้องอาศัยความตั้งใจ

ส่วนตัวของผู้ได้รับการประเมินมากกว่าเดิม โดยต้องอาศัยการได้รับความสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นที่ดี ทำให้สามารถทำการชักจูงได้ในที่สุด

4.1.5 ลักษณะของผู้นำ (Leadership Style)

		Leadership Styles	
Tends not to be focused on task completion; is disinclined to set goals and monitor performance.	26	27. Task/Results Orientation – Focuses on achieving results and can be somewhat impersonal	
Tends not to be focused on staff; is disinclined to have social ties with employees.	11	28. People Orientation – Is focused on relationships and is highly interactive with staff.	

รูปภาพ 4.7 ผลการประเมิน Leadership Style

จากคะแนนที่ได้ 26 แสดงให้เห็นว่าผู้ได้รับการประเมินมีลักษณะมุ่งเน้นที่ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีมมากกว่าการสัมฤทธิ์ผลของงาน หากพิจารณาผลการประเมินจาก Big 5 Factors ร่วมด้วย จะสะท้อนให้เห็นว่าเป็นผู้ใส่ใจในความรู้สึกของบุคคลอื่น ซึ่งทำให้ในการทำงานผู้ได้รับการประเมินจะเป็นที่รักใคร่ของเพื่อนร่วมงานส่วนมาก แต่ในเรื่องของความกระตือรือร้นที่จะเป็นผู้นำนั้น จากการพูดคุยพบว่า ผู้ได้รับการประเมินไม่มีความสนใจเลย แต่หากจะทำก็สามารถปฏิบัติได้ เพราะผู้ได้รับการประเมินสอบผ่านการทดสอบที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งเป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเรียบร้อยแล้ว เหลือแต่เพียงการสร้างความมั่นใจในตัวผู้ประเมินประกอบกับภาวะกระตุ้นภายในถึงความต้องการที่จะเติบโตในตำแหน่งเท่านั้น

4.1.6 ความเหมาะสมกับงาน (Occupational Fit)

		Occupational Fit	
Behaviors tend not to be in alignment with customer service professionals.	41	33. Customer Service – Has behaviors in alignment with customer service roles.	
Behaviors tend not to be in alignment with successful sales professionals.	30	Highly 34. Sales – Has behaviors in alignment with sales roles.	
Behaviors tend not to be in alignment with people in senior leadership roles.	28	Effective 35. Leadership – Has behaviors in alignment with senior leadership roles.	
Behaviors tend not to be in alignment with starting and growing a business.	23	Fit 36. Entrepreneurship – Has behaviors in alignment with starting and growing a business.	
Tends not to have behaviors in alignment with "emotional competencies."	22	37. Emotional Intelligence – Has behaviors in alignment with "emotional competencies."	

รูปภาพ 4.8 ผลการประเมิน Occupational Fit

จากผลการรายงานชี้ให้เห็นลักษณะงานที่เหมาะสมกับผู้รับการประเมินมากที่สุด ได้แก่ งานที่ไม่หิวหวามากนัก มีระบบระเบียบเป็นขั้นเป็นตอน โดยผู้ได้รับการประเมินมีแนวโน้มที่จะชอบทำงานในด้านการบริการที่ไม่ต้องติดต่อโดยตรงกับลูกค้ามากนัก และจากการพูดคุยก็พบว่าในตำแหน่งปัจจุบัน ผู้ได้รับการประเมินมีความสุขกับการทำงานบนเครื่องบินโดยแบ่งภาคส่วนของเวลาการทำงานไว้ได้ทีหนึ่งคือการติดต่อโดยตรงกับผู้โดยสารและอีกทีหนึ่งคืองานที่

ต้องปฏิบัติในส่วนของ การเตรียมความพร้อมซึ่งไม่จำเป็นต้องติดต่อกับผู้โดยสาร จึงพอสรุปได้ว่าการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของผู้ได้รับการประเมินนั้น เหมาะสมดีแล้ว

4.1.7 การวิเคราะห์จุดแข็งจากผลการประเมินโดยรวม (Strengths to Leverage)

Prefers to work at a moderate pace; tends not to be as active and lively as others.	75	4. Energy - Prefers fast-paced environments and is constantly involved with lots of activities.
Pays little attention to own emotional reactions; has swings in emotions that are not understood.	69	21. Emotional Awareness - Is aware of emotions and their causes; productively manages emotions.
Would rather enjoy life than compete against difficult standards; avoids setting difficult goals.	65	12. Achievement - Sets stretching goals and works hard; works toward career advancement.

รูปภาพ 4.9 ผลการประเมินที่ได้รับคะแนนสูงสุด 3 อันดับ

อันดับแรก คือ Energy โดยมี Score มากถึง 75 โดยมี Related Competencies คือเรื่องของ Drive for Results & Initiative & Risk Taking หลังจากได้พูดคุยกับผู้ได้รับการประเมินพบว่า ผู้ได้รับการประเมินเห็นด้วยกับผลคะแนนที่ได้รับว่ามีความแม่นยำ ชัดเจน เพราะผู้ได้รับการประเมินเป็นคนเช่นนั้นจริงๆ เป็นคนที่มีพลังในการทำงานมากเป็นพิเศษ ทุ่มเทและอยากเห็นผลงานของตัวเองที่คาดหวังว่าจะดี โดยผู้ได้รับการประเมินเล่าเพิ่มเติมว่า ในสมัยเด็ก มีความคิดอยากเรียนจบให้ได้ปริญญา 2 ใบในเวลาเดียวกัน หรือไม่ก็ทำงานไปด้วยเรียนไปด้วย เพื่อจะได้มีโอกาสได้รับความสนใจมากกว่าคนอื่นๆ ในรุ่นและเวลาเดียวกันในตอนสมัครเข้าทำงาน แต่สุดท้ายจำเป็นต้องเลือกทำแบบที่สองคือทำงานไปด้วยเรียนไปด้วย ด้วยเหตุผลทางด้านครอบครัวที่ไม่สนับสนุนในเรื่องของสาขาวิชาที่เรียน เวลาเรียนก็จะทุ่มเทกับการเรียนพยายามไม่ให้เกรดต่ำกว่า 3 โดยมีเป้าหมายว่าจะทำให้ได้เกียรติยศพร้อมกับประสบการณ์การทำงานซึ่งก็อีกคือยอมที่จะทำงานล่วงเวลาออกไปเพื่อจะได้เรียนรู้มากขึ้นกว่าคนอื่นๆ โดยมีเป้าหมายสูงสุดในตอนนั้นคือการได้เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั่นเอง

อันดับที่สอง คือ Emotional Awareness เป็นผลการประเมินอีกประเภทหนึ่งที่มีสูงกว่าชนิดอื่นๆ คือ 69 ซึ่งเป็นการนำเอาการรับรู้ของอารมณ์ต่างๆของผู้ได้รับการประเมินมาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงเป็นแรงผลักดันให้ผลการทำงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพที่ดีตามความตั้งใจ โดยมี Related Competencies คือ Emotional Resilience & Leading Courageously และ จากการวิเคราะห์ในตัวผู้ได้รับการประเมินว่าเป็นคนที่รู้จักอารมณ์ตัวเองได้ดี รู้ถึงสาเหตุและวิธีแนวทางที่จะควบคุมให้อยู่ในกรอบของความน่าจะเป็น หรืออีกนัยหนึ่งคือการนึกคิดถึงผลลัพธ์ที่จะก่อให้เกิดสิ่งที่ดีๆว่าควรจะมีความรู้สึกลับไหนให้เหมาะที่สุดกับสถานะนั้นๆเวลานั้นๆ โดยจริงๆแล้วเป็นคนที่ยึดมั่นไม่ชอบความไม่ถูกต้องมักแสดงออกมาให้คนใกล้ชิดรู้มากกว่าให้คนอื่นหรือเพื่อนร่วมงานทั่วไปได้รับรู้ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความเก๋กคในอารมณ์ที่ต้องพยายามบังคับตัวเองให้ไม่แสดงออกมา อาจเป็นเพราะในรูปแบบของงานที่เน้นไปทางด้านบริการ ซึ่งแน่นอนไม่

สามารถแสดงความรู้สึกที่แท้จริงออกมาได้ทั้งหมด ต้องควบคุมอารมณ์ให้ได้ในสถานการณ์ที่ย่ำแย่ (แต่จริงๆแล้วอยากที่จะระเบิดออกมา อยากที่จะสวนกลับเวลาโดนผู้ให้บริการมาว่ากล่าว โดยเฉพาะถ้าเห็นว่าตนเองไม่ผิด)

อันดับที่สาม คือ Achievement มีscoreอยู่ที่ 65 คะแนนชัดในเรื่องของความทุ่มเท การตั้งความหวังในดำเนินงานไว้สูงอยู่เสมอ โดยมีRelated Competencies คือ Drive for Results, Learning Agility & Self-Development, Managing Execution โดยพบว่าผู้ได้รับการประเมินเป็นพนักงานชนิดที่อยากให้งานออกมาดี ได้รับการยอมรับโดยยินดีที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมหาสิ่งใหม่ๆที่จะมาช่วยพัฒนาให้งานที่รับผิดชอบออกมาดีกว่าเดิม มีการวางแผนเอาไว้ล่วงหน้า รู้ตนเองว่าต้องการอะไร และพยายามที่จะทำให้ได้ดังหวัง เช่นเมื่อผู้ได้รับการประเมินอยากเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เพิ่งที่เรียนมาทางด้านสายวิทย์ แต่ทางบ้านหวังจะให้ทำงานไปในแนวทางวิชาการมากกว่า แม้กระนั้นก็ตามผู้ได้รับการประเมินได้ใช้เวลาศึกษาค้นคว้าสอบถามจากผู้รู้และตำรามาอย่างดี ว่าการที่จะได้รับการพิจารณาเข้าทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้นั้น ควรจะต้องเรียนทางด้านการจัดการ โรงแรมหรือการบินถึงจะตรงกับสายงานดังกล่าว และควรต้องมีประสบการณ์ทางด้านบริการด้วยจึงจะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ รวมไปถึงการเรียนภาษาที่สามเพิ่มเติมเพราะโดยมากคนไทยจะศึกษาค้นแค่ภาษาไทยกับภาษาอังกฤษ ซึ่งถ้าผู้ได้รับการประเมินมีความรู้แค่สองภาษา ก็จะไม่แตกต่างออกไปจากคนอื่นๆ จึงสรุปให้เห็นว่าผู้ได้รับการประเมินให้ความสำคัญกับการตั้งเป้าหมายในด้านการงานจึงค่อนข้างชัดเจนและพยายามที่จะทำให้ได้ตามเป้าหมายดังกล่าว

4.1.8 การวิเคราะห์จุดด้อยจากผลการประเมินโดยรวม (Weakness)

Tends to feel unproductive in groups; is not concerned about getting along with everyone.	5	5. Cooperation - Likes to work with others; supports coworkers; helps resolve team conflict.
Is candid and not always polite with others; tends to be unsympathetic with those who complain.	12	7. Diplomacy - Respects the opinions of others; is polite and careful not to offend others.
Postpones activities that are disliked; avoids taking on new work or volunteering.	17	13. Initiative - Takes action without being asked; readily volunteers for new responsibilities.

รูปภาพ 4.10 ผลการประเมินที่ได้รับคะแนนต่ำสุด 3 อันดับ

อันดับแรกคือ Cooperation ซึ่งมีscaleค่อนข้างต่ำคือ5 การcollaborationกับผู้ร่วมงานมีค่อนข้างน้อย โดยมีRelated Competencies คือ Teamwork & Team Building, Interpersonal Skills & Relationship Buildingอยู่ในแนวที่ไม่ดีนัก โดยมีคำอธิบายเพิ่มเติมในด้านความร่วมมือในการทำงานกับบุคคลอื่น ผู้ได้รับการประเมินนั้นสามารถทำได้แต่ไม่ได้อยู่ในระดับที่ดีนัก เพราะตามจริงแล้วนั้น ชอบที่จะทำด้วยตนเองมากกว่า โดยหากพิจารณาจากพื้นฐานเดิมของตัวผู้ได้รับการประเมิน

พบว่าเป็นคนที่ทำอะไรมาด้วยตนเองตลอด ขาดความเชื่อมั่นว่าการทำงานเป็นทีมจะเป็นผลดีกว่า การกระทำด้วยตนเอง มักจะมีความคิดที่ไม่อยากจะทำตามคนอื่นนักถ้ายังมีความคิดที่แตกต่างไป จากวิถีทางของตนเอง เหมือนไม่อยากจะอยู่ใต้บังคับบัญชาของใคร เพราะมั่นใจตัวเองเกินไปว่าทำได้มากกว่า คิดว่าทีมงาน มักไม่เปิดรับคนอื่นง่ายๆ เช่นสมัยแรกๆที่เริ่มทำงานกับชาวอเมริกันผิวขาว และผิวดำ จะค่อนข้างเกร็งและไม่อยากจะทำงานด้วยเพราะเห็นว่าเค้าไม่มีความละเอียดอ่อนในเรื่องของการให้บริการมากเท่าคนไทยด้วยกัน รับไม่ได้หากเค้าจะมีเข้าร่วมกลุ่มเป็นคนทำงานเบสเดียวกันเพราะเกรงว่าคุณภาพของงานจะต่ำลง ซึ่งในความเป็นจริงจะเห็นได้ว่าไม่ถูกต้องนัก

อันดับที่สองคือ Diplomacy มี Scale = 12 มีลักษณะเป็นคนที่ไม่ค่อยจะมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีนัก โดยเฉพาะคนที่ตัวผู้ประเมินคิดว่านอกรัตนอรุณ เป็นคนที่ค่อนข้างชอบความเป็นส่วนตัว ชอบมีพื้นที่ของตัวเอง มีปราคาการตั้งเอาไว้ค่อนข้างสูงในด้านการเปิดรับคนอื่นเข้ามา ยิ่งถ้าคนเหล่านั้นมีบุคลิกที่ไม่ต้องใจ หรือในอีกทางหนึ่งคือคิดกับเค้าในแง่ไม่ดี ก็จะไม่มีรู้จักเปิดรับเค้าเข้ามาให้เรียนรู้หรือปรับตัว โดยยินยอมที่จะทำงานด้วยตัวเองมากกว่าจะไปขอความร่วมมือจากบุคคลอื่น มีความรู้สึกเกรงใจและเกรงกลัวว่าจะต้องมีการทดแทนในสิ่งที่เค้าเหล่านั้นทำให้ ขาดทักษะในด้านการเปิดใจยอมรับในเรื่องของความแตกต่าง และที่รู้จักตนเองเป็นอย่างดีว่า ตนเองมีความบกพร่องทางด้านนี้ โดยผู้ได้รับการประเมินจำได้ว่าสมัยที่บิณีใหม่ๆ มีเพื่อนร่วมงานสจ๊วตชาวอเมริกันมาจับเพื่อนแอร์คนไทยของตนเองที่เป็นแฟลตเมทกัน ตัวผู้ได้รับการประเมินนั้น ไม่ยอมรับเค้าเลย ไม่ร่วมสนทนากับเค้าด้วยทั้งๆที่ทำงานอยู่ด้วยกัน และกำลังอยู่บ้านเดียวกัน แต่ที่รู้คือว่ากำลังเสียมารยาทการต้อนรับแขกอย่างรุนแรงเมื่อเพื่อนพาเค้าเข้ามาในบ้าน แต่ในความรู้สึกลึกๆแล้วนั้นเกรงกลัวและเป็นห่วงเพื่อนว่าจะถูกหลอกมากกว่า รวมไปถึงความต้องการที่แท้จริงเพื่อแสดงให้เค้าเห็นว่าต้องดูแลเพื่อนของผู้ได้รับการประเมินให้ดีกว่าให้เป็นอย่างที่คิดกังวล

อันดับที่สามคือ Influence คือ การพยายามชักจูงหรือพูดให้คนทำตามมีค่อนข้างต่ำในระดับ scale 17 โดยมี Related Competencies เป็น Communication & Influencing, Inspiring Others เป็นตัวชี้ชัดขึ้น โดยผู้ได้รับการประเมินยอมรับว่าเป็นมนุษยทำงานประเภทที่รู้สึกว่าคุณยังขาดความสามารถในการที่จะชักจูงคนให้เชื่อฟังตัวเอง ให้ทำตามอย่างที่พูดออกมา ทั้งๆที่ความจริงแล้วมีความต้องการที่จะเรียนรู้สร้างทักษะด้านนี้อย่างมากๆ แต่สุดท้ายแล้วยังไม่มีความมั่นใจ จึงมักแสดงออกมาในรูปของการกระทำมากกว่าการนำเสนอด้วยวิธีการเจรจา ซึ่งการใช้ความสามารถของตัวเองที่มีอยู่จริงด้วยการปฏิบัติให้เป็นที่ยอมรับนั้นก็เพื่อจะมาเป็นตัวช่วยกลบข้อด้อยของตนเองในด้านนี้นั่นเอง โดยสังเกตได้จากการตั้งใจทำงานอย่างดี มีระบบจนเพื่อนร่วมงานเอ่ยปาก ขอให้สอนให้แนะแนวทางการทำงานให้บ้าง และถึงจะเป็นผลให้ผู้ได้รับการประเมินมีความกล้าที่จะพูดออกมา กล้าที่จะโชว์ความสามารถพิเศษให้เค้าเห็น อาจจะเพราะคิดเอาเองว่า ทำดีกว่าพูด จึงมักทำ

ให้เค้าเห็นก่อน และหากเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาเข้ามาถามก็จะมีความรู้สึกที่คืออยากที่เผยแพร

4.1.9 การวิเคราะห์จุดที่ควรพัฒนาจากผลการประเมินโดยรวม (Development Consideration) พอสรุปได้ดังต่อไปนี้

4.1.9.1 Energy เพราะมีพลังในการทำงานอย่างเหลือเฟือ ต้องการให้งานบรรลุในเวลารวดเร็ว ซึ่งมีทั้งแง่ดีและแง่เสีย โดยมุมดีคือ เหมาะที่จะเป็นตัวอย่างให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้ในเรื่องของความรวดเร็ว การมีพลังในการทำงาน แต่อีกมุมก็ควรระมัดระวังในความรวดเร็วที่อาจมีข้อบกพร่องมองข้ามในรายละเอียดไปได้ ซึ่งในบางสายงานจำเป็นต้องมีการใช้ระยะเวลาที่ยาวนานกว่า ซึ่งอาจก่อผลเสียได้ทั้งทางด้านอารมณ์และความรู้สึกถ้าต้องไปอยู่ในสถานการณ์แบบนั้น

4.1.9.2 Emotional Awareness การรับรู้ในเรื่องของอารมณ์นั้น ข้อดีคือสามารถนำพาตนเองไปสู่ความสำเร็จได้โดยรู้ถึงเหตุและผลของมัน รู้จักเก็บอารมณ์ความรู้สึกส่วนตัวที่จะทำให้งานสะดวกได้ดี ซึ่งสามารถนำเอาข้อดีนี้ไปช่วยชี้แนะแนวทางด้านความคิดนี้กับบุคคลอื่นๆในองค์กรได้เพื่อประสิทธิผลของผลงานโดยรวม แต่ข้อเสียของด้านนี้คือเวลา อาจเสียไปมากกว่าการจะไปโฟกัสเรื่องอื่นที่สำคัญกว่า อีกทั้งนำอารมณ์ส่วนตัวเข้ามาช่วยตัดสินใจปัญหาซึ่งบางทีอาจไม่ถูกต้องก็เป็นได้

4.1.9.3 Achievement เป็นคนทำงานประเภทที่มุ่งหวังความสำเร็จ มีความเป็นEntrepreneur, set goal ไว้ตลอด เหมาะที่จะนำเอาจุดเด่นด้านนี้ไปช่วยทำให้องค์กรมีการบรรลุเป้าได้เหมือนกันกับเป้าส่วนตัว โดยมีข้อควรระวังในเรื่องของการoverwork, work life balance อาจจะมีน้อยไป อาจจะมีเพื่อนน้อยเพราะต้องทำผลงานให้มีเหนือกว่าอยู่เสมอๆ

4.1.9.4 Attention to Detail เพราะเป็นคนละเอียด ชอบมองและรวบรวมสิ่งเล็กสิ่งน้อยไว้ประกอบในการทำงาน มีระเบียบแบบแผน ระมัดระวังข้อผิดพลาด เหมาะอย่างยิ่งที่จะเอาจุดเด่นด้านนี้ไปช่วยบุคคลอื่นในด้านการorganize จัดลำดับให้ได้ดี เป็นQCให้กับองค์กรได้ แต่ข้อควรระวังคือ อาจใช้เวลาไปกับรายละเอียดปลีกย่อยซึ่งอาจมีสำคัญน้อย ทำให้มองข้ามหรือละเลยภาพโดยรวมออกไป และอาจสร้างความเครียดให้กับคนอื่นเพราะความเป็นคนเจ้าระเบียบเกินไปด้วย

4.1.9.5 Cooperation เป็นข้อดีที่เกิดมาจากความไม่comfortable การไม่เปิดรับเพื่อนร่วมงาน การมีความคิดที่ว่าทำเองดีกว่า ซึ่งเมื่อผลประเมินออกมาชี้ให้เห็นชัดอย่างนี้สมควรอย่างยิ่งที่จะต้องปรับปรุงตนเองโดยวิธีการดังนี้คือ

- Contributing more as a Team Member พยายามเปลี่ยนตัวเอง รับฟัง feedback จากเพื่อนร่วมงานหรือจากผู้บังคับบัญชาเพื่อการปรับตัวให้เข้ากับทีมให้ได้

- Improving Communication with Team Members คือต้องรู้จักนำเอาทักษะทางการสื่อสารเข้ามาใช้ให้มากกว่าเดิม ทั้งต้องรู้จักรับฟังความคิดเห็นของคนอื่นด้วย โดยในการสื่อสารนั้นควรจะมีการนำเอาความเป็น professional เข้ามาใช้ไม่ใช่อารมณ์ส่วนตัวตัดสินเป็นใหญ่

- Giving Timely Assistance to Team Members ลองพาตัวเองเข้าไปให้ถึงความเป็นทีมเดียวกันกับเพื่อนร่วมงานให้ได้ โดยต้องรับฟังความคิดเห็น feedback ที่แท้จริงจากพวกเขาว่า ตัวเองทำได้ดีหรือไม่อย่างไร แล้วนำมาคิดพิจารณาปรับปรุงให้ดีขึ้นในด้านทีมเวิร์ค

- Building Effective Team Relationships ต้องรู้จักการ compromise ต้องรู้จักเพื่อนร่วมงานให้มากขึ้น ใส่ใจกับเค้ามากขึ้น สร้างบรรยากาศ win-win ให้เกิดขึ้นให้ได้โดยการรับฟังและปรับปรุงตนเองให้เข้ากับทีมได้

- Seeking Feedback on Your Team Behavior ให้ความสำคัญกับผู้ร่วมงานในทีม โดยใช้ feedback จากบุคคลเหล่านั้นเข้ามาช่วยในการพัฒนาตนเองในด้านนี้ ต้องเปิดใจให้กว้างยอมรับถึงความเป็นจริงจากพวกเขา แสดงความ appreciate ให้พวกเขาได้รับรู้ได้

- Improving Relationships with Co-Workers ต้องทำความเข้าใจเข้าไปให้ถึงความรู้สึกนึกคิดของเพื่อนร่วมงานให้ได้ รู้จักการให้การแสดงความชื่นชมให้เพื่อนเห็นได้ชัด สร้างบรรยากาศให้มีความรู้สึกเป็นส่วนเดียวกันกับพวกเขาให้ได้

- Diplomacy เป็นอีกข้อดีที่ควรปรับปรุง โดยส่วนตัวแล้วนั้นผู้ได้รับการประเมินได้ยอมรับว่าเป็นเช่นนี้จริงๆ สมควรที่จะต้องระมัดระวังในการแสดงออกในด้านนี้แบบประเมินจึงมีข้อเสนอแนะนำไปปฏิบัติดังนี้คือ

Addressing Conflict Diplomatically ต้อง รู้จักยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของอีกฝ่ายโดยเฉพาะเมื่อเกิด conflict ขึ้นมา นำเอาการเปิดกว้าง ความคิดเห็นที่เป็นจริง และมุ่งเน้นไปด้วยเหตุและผลที่ดี ให้เข้าใจกันได้มากกว่าการเอาตัวเองเป็นที่ตั้ง

Enhancing Relationships by Considering the Feelings of Others : รู้จักเก็บความลับได้ ไม่เอาไปไขในที่แจ้ง เป็นผู้ฟังที่ดี แสดงถึงความเห็นอกเห็นใจต่อผู้อื่นให้เห็นได้ชัด รวมไปถึงสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานให้เกิดขึ้นระหว่างกัน รู้จักการเคารพ ให้รางวัลสนับสนุน

Showing Respect toward People of Different Cultural Backgrounds : พยายามอย่าคิดก่อนว่ารู้จักเค้าดีพอจากการพบกันแรกๆ พยายามหาสาเหตุให้ได้ถึงข้อบกพร่องหาก

เกิดการผิดพลาดโดยใช้หลักการเป็นผู้ฟังที่ดี พร้อมทั้งการระมัดระวังในเรื่องของcultureที่อาจแตกต่างกัน เพื่อแสดงถึงความจริงใจในการrespect

Providing Critical Feedback to Others in a Diplomatic Manner จำเป็นต้องนึกถึงใจเค้าใจเราด้วย ในเวลาจะให้Feedbackกับคนอื่น รักษาความเป็นส่วนตัวของเค้าเอาไว้ ถือว่าเป็นเรื่องละเอียดอ่อนที่ไม่ควรละเลย รวมไปถึงการเปิดใจรับฟังเค้าด้วย

Communication Diplomatically ในการสื่อสารควรระมัดระวังในการใช้ โทนเสียงให้ดี รักษาความเป็นมืออาชีพไว้ให้ได้เสมอ สุภาพ

Dealing with Others Equitably แสดงความเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งแยก ไม่ว่าจะ เป็นเชื้อชาติ หรือความรู้สึคนึกคิด รับฟังในพื้นฐานที่สำคัญร่วมกัน

Influence ในความเป็นจริงนั้นผู้ได้รับการประเมินมีความประสงค์จะทำให้ได้ในด้านนี้ แต่ยังคงความมั่นใจเพราะไม่มีskillsและความเชื่อมั่นในศักยภาพของตัวเอง จึงมีข้อ ที่ควรปรับปรุงดังต่อไปนี้คือ

Convincing Others ต้องพูดให้เคลียร์ในสิ่งที่ต้องการสื่อออกไป พยายาม ใช้factsมากกว่าอารมณ์ส่วนตัว และนำเอาbody language เข้ามาใช้ให้เป็นประโยชน์ และต้องไม่ลืม ที่จะเช็กความถูกต้องก่อนการขึ้นำนั้น

Enhancing Your Persuasiveness จำเป็นต้องเตรียมตัวให้ดี พร้อมก่อน เสมอ รวบรวมข้อมูลและใช้ความเป็นProfessionalเข้ามาใช้ โดยรับฟังความคิดเห็นและรู้จักติดตาม ผลอีกด้วย

Persuading Others by Overcoming their Objections ต้องยินดียอมรับข้อ โต้แย้ง ใช้ความคิดเห็นต่างๆเข้ามาเป็นตัวประกอบการตัดสินใจที่ดี โดยวัดผลที่สามารถแยกแยะจาก เรื่องส่วนตัวให้เป็นเรื่องส่วนรวมให้ได้

Improving Awareness of Nonverbal Communication ต้องไม่ลืมผลจาก มุมมองที่ไม่เปิดเผยออกมาเป็นคำพูด โดยต้องให้ความสำคัญกับท่าทางการแสดงออกด้วย

Persuading Customers การจะเป็นผู้นำที่ดีต่อลูกค้าได้นั้น ควรต้องรู้ถึง ความต้องการของเค้าให้แม่นยำก่อน มีการสื่อสารที่เคลียร์แน่ชัดแม่นยำมีความกระชับด้วยหลักการ จาก data&facts ที่มีเหตุผลจริงๆ ให้ความสนใจกับemotionsต่างๆของลูกค้า

Establishing Support for Strategies ต้องใส่ใจใช้คนให้ถูกต้องกับ สถานการณ์ ยึดเอากลยุทธ์เป็นหลักโดยอาศัยหลักการที่ปัจจุบันสอดคล้องกับสถานการณ์ และต้อง ควบคุมค่าใช้จ่ายได้ดี

Initiative : tends to wait for direction ไม่อยากริเริ่ม นี่คือข้อเสียอีกข้อที่ควรปรับปรุง โดยจำเป็นต้อง

Being Proactive with New Assignment & Responsibilities ต้องรู้จักการร่วมมือในการทำโปรเจกต์ใหม่ๆ ต้องรู้จักการเป็นคนอาสาทำงานมีส่วนร่วมกับองค์กรและผู้ร่วมงานด้วย

Prioritizing Multiple Demands to Achieve Optimal Results ต้องมองโปรเจกต์ได้อย่างทะลุปรุโปร่ง ใช้ความเข้าใจและเรียงลำดับความสำคัญเพื่อจัดระเบียบต่างๆ ให้เข้าทาง เพื่อประสิทธิผลร่วมกันในภาพใหญ่ขององค์กร

Proactively Improving Work Methods ต้องเตรียมตัวมาอย่างดีทั้งข้อมูลหาหนทางใหม่ๆ ที่จะทำให้ผลงานดีขึ้นและมองหาfeedbackเอาไวให้ได้

Anticipating and Addressing Problems Quickly มองและวิเคราะห์ให้ได้ถึงปัญหาสาเหตุที่เกิดขึ้น โดยจัดลำดับความสำคัญให้มีประสิทธิภาพด้วย

Showing a Willingness to Take Personal Risks นำเอาBrainstormมาใช้ มีการวัดผลตรวจสอบสาธารณะอีกด้วย และต้องมีการevaluate อีกด้วย

Showing Initiative through Self-Development อ่านให้เยอะๆ นำเอาอินเทอร์เน็ตเข้ามาช่วย มีการเข้ารับการฝึกอบรมต่างๆ รู้จักเป็นผู้Volunteer ให้ความสนใจในเทคโนโลยีใหม่ๆ

4.2 การให้ข้อมูลป้อนกลับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน


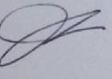
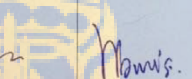


ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือ แบบสอบถามโดยประเมินจากสองหัวข้อย่อยด้วยกัน เพื่อให้ผู้รับการประเมิน ได้มีโอกาสรับฟังมุมมองที่แตกต่างไปจากที่ตนเองรับรู้ โดยทำการออกแบบทดสอบให้ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ได้แสดงความคิดเห็นออกมาในรูปแบบของการให้คะแนน เกี่ยวกับการดำเนินงานที่ผ่านมา ซึ่งสองหัวข้อที่ผู้รับการประเมินได้นำมาให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้อง ได้ประเมินนั้น เป็นหัวข้อที่ผู้รับการประเมินต้องการจะพัฒนาให้ดีขึ้นจากผลการทดสอบ WBI นั้นเอง โดยผู้รับการประเมินต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้เต็มความสามารถ เพื่อเพิ่มความสามารถในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการโน้มน้าวชักจูง โดยต้องอาศัยกระบวนการการคิดวิเคราะห์ ไตร่ตรองให้รอบคอบในการจะแก้ปัญหาในด้านนี้ พยายามออกจาก comfort zone ของตนเองให้ได้ โดยเริ่มจากการใช้ศักยภาพของตนเองที่มีพร้อมกับการเตรียมพร้อมในข้อมูลที่รอบด้านเพื่อให้เป็น

ประโยชน์มากที่สุด โดยอาจเริ่มจากการรับฟัง โดยทำแบบทดสอบการตอบรับ (Feedback) จากบุคคลรอบข้าง เช่น หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมชั้นเรียน ตามตารางดังนี้

◆ INFLUENCING SKILL CHECK LIST ◆										
	Boss		CoWorker1		CoWorker2		SubWorker1		SubWorker2	
	Before/After		Before/After		Before/After		Before/After		Before/After	
	12345		12345		12345		12345		12345	
Proposing/Making Suggestions	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4
Building	3	4	3	4	2	3	3	4	4	5
Supporting	3	5	4	5	3	4	4	5	3	4
Disagreeing	2	2	3	4	2	3	2	3	2	3
Defend/Attack	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3
Summarizing	4	5	2	3	3	4	3	4	3	4
Seeking Information	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5
Giving Information	3	4	4	5	2	3	4	5	4	5
Delivering	4	4	4	5	2	3	2	3	4	4
Totals	27/45	34/45	28/45	37/45	21/45	30/45	27/45	34/45	29/45	37/45
Signature										

รูปภาพ 4.11 แบบทดสอบการตอบรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานในเรื่องการโน้มน้าว

จากการทดสอบนี้จะเป็นการวัดผลโดยการประเมินในเรื่องของการสร้างบรรยากาศ และค่อยๆปรับบุคลิกลักษณะการทำงานร่วมกับผู้อื่นให้ดีขึ้น ซึ่งในที่สุดหากสามารถปฏิบัติได้ ผู้รับการประเมินจะเกิดความสบายใจ ได้รับบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ทำที่สุดจะส่งผลให้ผู้รับการประเมินมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมดีขึ้น องค์กรก็จะได้พนักงานที่มีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีศักยภาพ ในบริหารจัดการ การทำงานเป็นกลุ่ม สามารถโน้มน้าวเพื่อการแก้ปัญหา เชิงวิเคราะห์ได้อย่างเชี่ยวชาญ ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

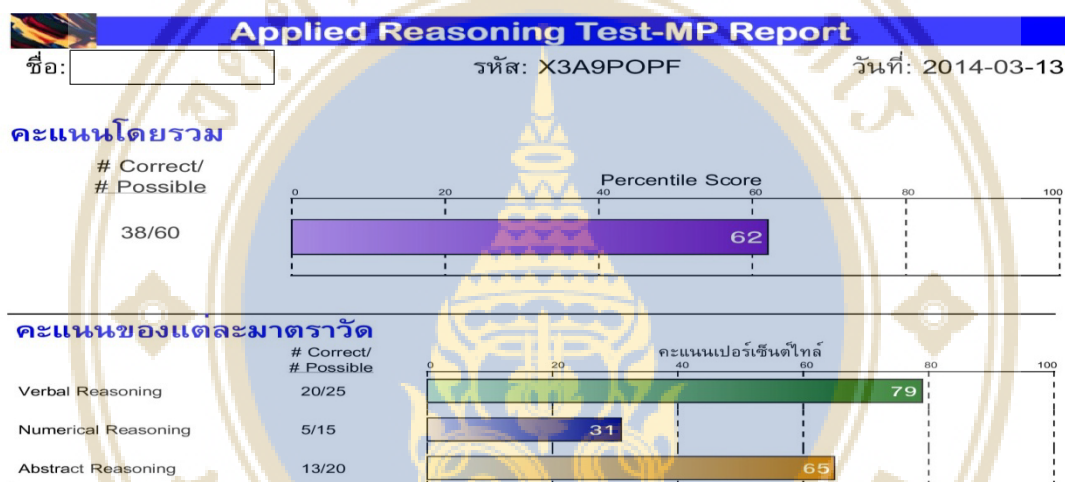
◆ COOPERATION SKILL CHECK LIST ◆										
	Boss		CoWorker1		CoWorker2		SubWorker1		SubWorker2	
	Before/After		Before/After		Before/After		Before/After		Before/After	
	Score 12345		Score 12345		Score 12345		Score 12345		Score 12345	
Forming Skills (การปรับตัวเข้ากับงานมีความรวดเร็วให้ความร่วมมือกับทีม มีการให้โอกาสทีมงานSuggestions)	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4
Functional Skills (การเข้าใจดีการเสนอแนะรับฟังความคิดเห็นความสนใจในรายละเอียดของเพื่อนร่วมงานและหัวหน้าในทีม)	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
Discussion Skills (การส่งผ่านและรับฟังความคิดเห็น การรับฟังความเห็นของผู้อื่น)	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
Working Skills (ความทุ่มเทในการทำงานในทีม และความมุ่งมั่นสำรับงานที่ได้รับมอบหมาย ทั้งรายบุคคลและรายบุคคล)	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5
Totals	13/20	16/20	13/20	16/20	14/20	14/20	16/20	17/20	13/20	17/20
Signature										

รูปภาพ 4.12 แบบทดสอบการตอบรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานในเรื่องการร่วมมือ

ข้อคิดเห็นที่ได้จากการทำแผนพัฒนารายบุคคลและความก้าวหน้า ฉบับที่ 2 ผู้รับการประเมินต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้เต็มความสามารถ โดยเพิ่มความสามารถในด้านการให้ความร่วมมือ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพของผู้รับการประเมิน โดยให้สามารถนำทักษะและ ศิลปะการทำงานร่วมกันกับบุคคลอื่นๆ เพื่อร่วมกันพร้อมกับการรับฟังการตอบรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน โดยทำแบบการตอบรับ(Feedback)จากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานตามตารางที่แนบดังนี้เพื่อช่วยให้การทำงานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับทิศทางที่องค์กรต้องการจะดำเนินไปตามวิสัยทัศน์และพันธกิจด้วยกัน ช่วยกันหาหนทางแก้ปัญหา เพิ่มระดับความสัมพันธ์ เพิ่มพันธมิตรในการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้รับการประเมินจะสามารถเพิ่มศักยภาพ ในการเจรจาติดต่อสื่อสาร การโน้มน้าวชักจูงจากแผนพัฒนาตอนที่ 1 และพร้อมๆ ไปด้วยการพัฒนา ทักษะ และศิลปะการให้ความร่วมมือระหว่างการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ถูกประเมินมีประสิทธิภาพที่ดีเพิ่มขึ้น ทั้งในการทำงาน และในชีวิตประจำวัน อย่างถูกต้อง และเหมาะสมตามแต่สถานการณ์นั้นๆ

ซึ่งจะส่งผลให้ สถานการณ์ เป็นไปในทิศทางที่ผู้รับการประเมินคาดหวัง ทำได้ดีที่สุดสำหรับ องค์กร ก็จะได้พนักงานที่มีความสามารถ ในการใช้ทักษะ และศิลปะ ในการทำงานร่วมกันให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการบริการ สร้างบรรยากาศที่ดีเป็นมิตรกับทุกคน เช่น หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมชั้นและบุคคลต่างๆ เพื่อ ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

4.3 ผลการประเมินจากแบบทดสอบ Applied Reasoning Test Managerial (ART)



รูปภาพ 4.13 ผลการประเมิน โดยรวม และคะแนนแต่ละมาตราวัดของ ART

จากผลการประเมินพอสรุปได้ว่า

4.3.1 การประเมินผลคะแนนโดยรวม เมื่อเทียบกับผู้จัดการและผู้บริหารระดับมืออาชีพ ผู้ทำแบบทดสอบได้จัดอยู่ในอันดับที่มีประสิทธิภาพ ปานกลาง โดยกล่าวได้ว่า ผู้ได้รับการประเมินอาจจะเรียนรู้แนวคิดใหม่ๆ ในการแก้ปัญหาต่างๆ ได้ดีกว่าคนส่วนใหญ่ และมีแนวโน้มว่าจะปฏิบัติได้ตัวอย่างมีประสิทธิภาพเหมือนผู้บริหารหรือผู้เป็นมืออาชีพ ดังนั้นผู้ได้รับการประเมินมีแนวโน้มจะ

- เสร็จงานที่ได้รับมอบหมายและทำโครงการต่างได้เสร็จสมบูรณ์เหมือนผู้จัดการส่วนใหญ่
 - มีแนวโน้มและข้อสรุปที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับการเป็นผู้บริหารมืออาชีพ
- อาชีพ

4.3.2 Verbal Reasoning ผู้ทำการทดสอบได้คะแนน 79% หากเมื่อเทียบกับผู้บริหารหรือผู้เป็นมืออาชีพส่วนใหญ่ ผู้ทำการทดสอบจะสามารถให้ข้อสรุปในการวิเคราะห์และประเมินบทความตามข้อมูลที่ได้มาคือ สูง ดังนั้นผู้ทำการทดสอบมีแนวโน้มว่าจะ

- ระบุแนวคิดหรือแยกแยะสาเหตุด้วยเหตุผลได้อย่างมีประสิทธิภาพเหมือนผู้บริหารส่วนใหญ่
- วิเคราะห์และประเมินความหมายที่แฝงอยู่ในเนื้อหาของบทความได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.3.3 Numerical Reasoning ผู้ทำแบบทดสอบได้คะแนน 31% หากเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารหรือผู้เป็นมืออาชีพส่วนใหญ่ ผู้ทำแบบทดสอบสามารถให้ข้อสรุปในการวิเคราะห์และประเมินบทความตามข้อมูลที่ได้มาคือ ปานกลาง ดังนั้นผู้ทำแบบทดสอบมีแนวโน้มว่าจะ

- วิเคราะห์ข้อมูลเชิงตัวเลขได้อย่างมีประสิทธิภาพเหมือนผู้บริหารส่วนใหญ่
- ประเมินผลข้อมูลตัวเลขในตาราง กราฟ หรือแผนภูมิต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพเหมือนผู้บริหารส่วนใหญ่

4.3.4 Abstract Reasoning ผู้ทำแบบทดสอบได้คะแนน 65% หากเมื่อเปรียบเทียบกับผู้บริหารหรือผู้เป็นมืออาชีพส่วนใหญ่ ผู้ทำแบบทดสอบสามารถให้ข้อสรุปในการวิเคราะห์และประเมินบทความตามข้อมูลที่ได้มาคือ ปานกลาง ดังนั้นผู้ทำแบบทดสอบมีแนวโน้มว่า

- จัดสรร โครงสร้างและรูปแบบในสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคยมาก่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- วิเคราะห์และแก้ปัญหาเชิงนามธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพพอสมควร

บทที่ 5 ผลเพื่อนำไปใช้

ในการนำผลลัพธ์ที่ได้ไปใช้ในการวางแผนพัฒนาตนเองให้ได้ผลดี ผู้รับการประเมินจำเป็นต้องมีการกำหนดเป้าหมายความในเรื่องที่จะพัฒนาให้ชัดเจน ร่วมกับการได้รับความร่วมมือที่ดีจากผู้บังคับบัญชาในการทำการประเมินให้ก่อน จึงจะส่งผลให้การเขียนแผนพัฒนาตนเอง มีความเหมาะสม สามารถเป็นไปได้จริง ในกรอบเวลาที่เหมาะสม และก่อให้เกิดการพัฒนาภาวะผู้นำอย่างมีนัยสำคัญ เนื้อหาในบทนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป้าหมายการพัฒนาและความเข้าใจตนเองของผู้รับการประเมิน

ส่วนที่ 2 แผนการพัฒนาตนเอง

5.1 การวางแผนเป้าหมายและมุมมองของผู้รับการประเมินเพื่อการพัฒนาตนเอง

การศึกษาวิจัยเรื่อง"การพัฒนภาวะผู้นำโดยการแบบประเมินทางจิตวิทยาและการจัดทำแผนพัฒนาตนเอง : กรณีศึกษาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต่างประเทศแห่งหนึ่งนั้น จัดทำโดยการศึกษารวบรวมข้อมูล จัดทำแบบประเมินทดสอบทางจิตวิทยา และนำมาวิเคราะห์ผลที่ได้ร่วมกันกับผู้ได้รับการประเมินและผู้บังคับบัญชาถึงภาวะผู้นำและเป้าหมายของผู้รับการประเมินจนเกิดเป็นแผนพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ได้รับการประเมินได้ทราบถึงบุคลิกลักษณะที่แท้จริงของตัวผู้ได้รับการประเมินเอง และนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงแก้ไข พัฒนาตนเอง เป็นการเพิ่มศักยภาพที่ตนเองมีให้มากยิ่งขึ้น และในท้ายที่สุดจะสามารถทำตามเป้าหมายที่ผู้ได้รับการประเมินวางแผนเอาไว้

5.1.1 เป้าหมายในการพัฒนาตนเอง

เป้าหมายในการพัฒนาศักยภาพ ของผู้รับการประเมินคือ ผู้รับการประเมินสามารถพัฒนาทักษะต่างๆของตนเองมาทำการคิด วิเคราะห์ เพื่อใช้ในการแก้ปัญหา โดยการใช้ประโยชน์จากข้อมูลแท้จริงที่ตัวผู้ทำการประเมินเป็นอยู่ นำข้อมูลที่เป็นประโยชน์ มาเป็นพื้นฐานในแก้คิดหนทางที่เหมาะสมที่ควรในการปัญหา รวมไปถึงการที่จะสามารถคิดวิเคราะห์สำหรับในครั้งต่อไป

ซึ่งเป็นการพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำ ให้มีความสามารถรอบด้าน ทั้งด้านการบริหาร คนและทรัพยากร อย่างเป็นจริง

โดยผู้รับการประเมินมีเป้าหมายในอนาคตดังนี้

1.ภายใน 1 ปี ต้องการเรียนต่อปริญญาเอกในด้านจิตวิทยา เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ที่จะนำไปใช้ทั้งในงานและอนาคต

2.ภายใน 3-5ปี ต้องการที่จะนำความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ทั้งจากการเรียนและการทำงานไปต่อยอดให้ได้ ไม่ว่าจะเป็นเชิงพาณิชย์หรือเพื่อตอบแทนสังคม

5.1.2 จุดเด่นของผู้รับการประเมิน

Emotional Awareness; เป็นคนที่รู้จักอารมณ์ตัวเองได้ดี รู้ถึงสาเหตุและวิธีแนวทางที่จะควบคุมให้อยู่ในกรอบของความน่าจะเป็น หรืออีกนัยหนึ่งคือการนึกคิดถึงผลลัพธ์ที่จะก่อให้เกิดสิ่งที่ดีๆว่าควรจะมีความรู้สึกแบบไหนให้เหมาะที่สุดกับสถานการณ์

Energy; เป็นคนที่มีพลังในการทำงานมาก ทุ่มเทและคาดหวังในภาระหน้าที่รับผิดชอบสามารถละทิ้งทุกอย่างได้เพื่อการจะทำให้งานบรรลุได้ทันเวลาตามกำหนด

Achievement; ผู้ได้รับการประเมินนั้นเป็นคนทำงานชนิดที่อยากให้งานออกมาดีได้รับการยอมรับ โดยยินดีที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมหาสิ่งใหม่ๆที่จะมาช่วยพัฒนาให้งานที่รับผิดชอบออกมาดีกว่าเดิม มีการวางแผนเอาไว้ล่วงหน้า รู้ตนเองว่าต้องการอะไรและพยายามที่จะทำได้ดังหวัง

5.1.3 จุดด้อยของผู้รับการประเมิน

Cooperation; ในด้านความร่วมมือในการทำงานกับบุคคลอื่น ผู้ได้รับการประเมินนั้นสามารถทำได้แต่ไม่ได้อยู่ในระดับที่ดีนัก เพราะตามจริงแล้วนั้น ชอบที่จะทำด้วยตนเองมากกว่า

Diplomacy; เป็นคนทำงานที่ไม่ค่อยจะมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นคนที่ค่อนข้างชอบความเป็นส่วนตัว ชอบมีพื้นที่ของตัวเอง มีปราคาการตั้งเอาไว้ค่อนข้างสูงในด้านการเปิดรับคนอื่นขาดทักษะในด้านการเปิดใจ

Influence; การพยายามชักจูงหรือพูดให้คนทำตามมีค่อนข้างต่ำ ขาดความสามารถในการที่จะชักจูงคนให้เชื่อฟังตัวเอง ให้ทำตามอย่างที่พูดออกมา

5.1.4 ประโยชน์ในการนำแบบประเมินการพัฒนาภาวะผู้นำไปใช้

ประโยชน์ในการนำแบบประเมินการพัฒนาภาวะผู้นำไปใช้

จากเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ 2 ประการคือ ประการแรกศึกษาต่อต้านของจิตวิทยา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในด้านนี้ให้มากขึ้น และ ประการที่สอง การนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาต่อไปใช้ในหน้าที่การงานในอนาคต เป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ซึ่งล้วนแล้วแต่ต้องได้รับการพัฒนาความสามารถในหลายๆ ด้าน ไม่เพียงแต่ใช้ความสามารถที่เป็นข้อเด่นเพียงอย่างเดียวในการวางแผนพัฒนาเพื่อให้ไปสู่เป้าหมาย สำหรับประการแรกในการศึกษาต่อในระดับชั้นที่สูงขึ้น ผู้ได้รับการประเมินจะไม่สามารถใช้จุดเด่นที่ตนมีอยู่ บรรลุเป้าหมายได้ โดยปราศจากการพัฒนาจุดด้อยของตนเอง ในการศึกษาต่อระดับชั้นที่สูงขึ้น ผู้รับการประเมินจักต้องพัฒนาจุดด้อยของตนในเรื่องของมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อคนรอบข้าง เพื่อที่จะได้ศึกษาร่วมกับเพื่อนร่วมชั้นได้อย่างมีความสุข และจักต้องพัฒนาในด้านการเปิดใจยอมรับ รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมชั้นหรือเพื่อนร่วมงาน เพื่องานที่ได้จะมีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพสูงสุด สำหรับประการที่สอง คือการนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาต่อไปใช้ในหน้าที่การงานในอนาคต สำหรับเป้าหมายนี้ การจะกระทำใดให้ประสบผลสำเร็จดังเป้าหมายที่วางไว้ จะต้องอาศัยจุดเด่นที่มีอยู่ ร่วมกับการพัฒนาจุดด้อยที่เป็นอยู่อย่างมาก เนื่องจากการนำจุดด้อยของผู้รับการประเมินไปใช้กับการงานอาชีพ นั้นหมายถึงว่า ผู้รับการประเมินจะต้องพบปะผู้คนหรือกลุ่มคนมากมาย ไม่ว่าจะเป็นบุคคลในองค์กร หรือบุคคลที่อยู่นอกองค์กร ในการพบปะบุคคลหรือควบคุมคนในการทำงานจึงจำเป็นต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จะต้องทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้ดี และพูดชักจูงหรือพูดให้คนคล้อยตามได้ หากผู้รับการประเมินสามารถพัฒนาจุดด้อยของตนเองให้มีความทัดเทียมเท่ากับจุดเด่นแล้ว ในการบรรลุเป้าหมายสองประการที่วางไว้ จะประสบความสำเร็จตามที่ผู้รับการประเมินตั้งเป้าหมายไว้

ดังนั้นเป้าหมายของผู้รับการประเมินที่วางไว้ จะประสบผลสำเร็จไม่ได้ หากปราศจากการพัฒนาจุดด้อยของตน เพื่อที่จะสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ต่อคนรอบข้าง สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น สามารถเข้าใจเห็นใจและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และสามารถพูดคุ้ยหรือชักจูงให้บุคคลรอบข้างคล้อยตามได้ หากผู้รับการประเมินสามารถพัฒนาทักษะเหล่านี้ได้แล้ว ในการไปถึงเป้าหมายที่วางไว้ของผู้ประเมิน ก็จะทำให้ได้ง่ายขึ้น

5.2 แผนการพัฒนาตนเองของผู้รับการประเมินและความก้าวหน้า ฉบับที่ 1

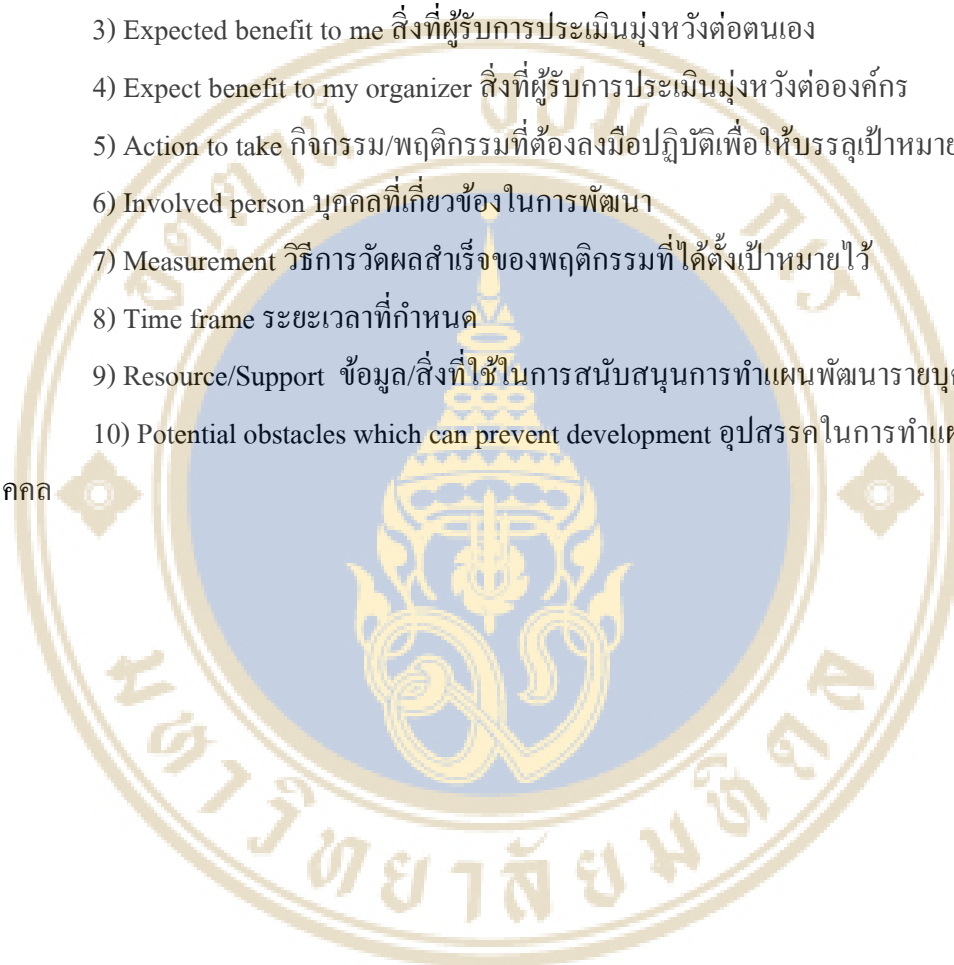
Attachment 1 Development Action Plan (DAP)						
<p style="text-align: center;">Name: Mr. X Position: Flight Attendant Direct Supervisor: Miss Angel (Senior Flight Attendant)</p>						
<p>In the section below, first list the competency to be developed. Then identify the action to be taken, the resources needed, who is involved, and the time frame for implementing this effort. Development activities may include activities from this coaching, training courses, or reading material such as journals or self-help books.</p>						
Development Objective:	Expected benefit to me	Expected benefit to my organization	Action to Take: (Specific activities, stretch assignments, books, or courses.)	Involved person	Measurement	Time Frame
ข้าพเจ้าต้องการเพิ่มทักษะความสามารถในการรู้จักตัวเองและโน้มน้าวผู้อื่นได้ด้วยการอาศัยจากพลังเหตุผลและความระมัดระวังตนเอง โดยเน้นด้านการรู้จักการปรับตัวให้เข้ากับสภาพการทำงานแบบเป็นทีมให้ดีขึ้น	ทำให้สามารถนำไปใช้ได้ในการพูดนำเสนอ โน้มน้าวผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขยายส่งเสริมให้ข้าพเจ้ามีความมั่นใจใจให้กับทักษะของตนเอง ทำให้ตนเองรู้สึกปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้มากขึ้น	ทำให้ผลของงานออกมาในรูปแบบที่ดีจากการทำงานของตนเองเข้ามามีส่วนได้แก่ปฏิบัติตาม และการพัฒนาทักษะของตนเองด้วยตัวเราเองเองที่มีส่วนช่วยให้อุปสรรคในการทำงานองค์กรมีการปรึกษาหารือกัน มีภาวะoperationalที่ดี พัฒนาการสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานจากการปรับตัวอย่างข้าพเจ้า	1. เข้าร่วมการฝึกอบรมการพูด Presentation & Influencing Skill และเพิ่มทักษะด้านการเรียนรู้ self learning เพื่อลดความกังวลทางใจเพื่อนำไปใช้ในการทำรายงานกลุ่มในขณะกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท 2. ศึกษาพัฒนาตนเองเพิ่มเติมในทักษะของการเป็นผู้นำและการทำงานเป็นทีม โดยการนำผลงานในโครงการใหม่ๆ และทำงานร่วมกับผู้อื่นโดยยึดถือหลักการ Mentoring Skill 3 ครั้ง/เดือน 3. ศึกษาการนำเสนองานและการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นทีมให้ได้จากการทำงานร่วมกับทีมเพื่อนำมาช่วย 4. ศึกษาทักษะในการนำเสนอการพูดสปรายงานตัวในรูปแบบการนำเสนอเป็น Powerpoint ต่อหน้าเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า 5. เข้าร่วมกิจกรรมของตนเองโดยมีการแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม มีการแสดงออกถึงการมีส่วนร่วม และมีการให้ข้อเสนอแนะ ในทุกครั้งที่มีการประชุมเกิดขึ้น 6. ศึกษาตนเองเพื่อเพิ่มทักษะในการนำเสนอทั้งใจและเข้าใจผู้อื่นให้มีความพอดี ไม่มากไปไม่น้อยไป โดยการเข้าวัด ทำบุญ ให้อาหาร ปอวยพร ไม่ขอร้อง ไม่ขอร้อง เพื่อเอื้ออำนวยให้ผู้อื่นได้มีความสุขเป็นผู้นำให้ทีมมากขึ้น	ตนเอง, สมาชิกในทีม	เข้าฝึกอบรมเสริมสร้างและเขียนมอบริญญาด้าน 2557 Coaching+Mentoring ให้ความรู้ 3 ครั้ง/เดือน และเก็บ Feedback จากผู้เกี่ยวข้อง นำเสนอโครงการต่อเพื่อนร่วมงาน 2 ครั้ง/เดือน รับ Feedback จากผู้เกี่ยวข้อง พูดสปรายงาน 1 ครั้ง/เดือน รับฟัง Feedback จากผู้ที่เกี่ยวข้อง Feedback จากผู้ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติตามได้มีโอกาสได้ผล 3 ครั้งเป็นอย่างน้อย รับฟังความคิดเห็นจากคนในทีมในเรื่องดังกล่าว	ภายในเดือนเมษายน 2557 เดือนพฤศจิกายน 2556 -เดือนเมษายน 2557 เดือนพฤศจิกายน 2556 -เดือนเมษายน 2557 เดือนพฤศจิกายน 2556 -เดือนเมษายน 2557 เดือนพฤศจิกายน 2556 -เดือนเมษายน 2557 ตั้งแต่บัดนี้ -เดือนเมษายน 2557
<p>Who is involved: Time Frame:</p> <p style="text-align: center;">ตนเอง, หัวหน้า, สมาชิกในทีม</p> <p>Potential obstacles which can prevent development: ด้วยการที่การปฏิบัติงานมีความหลากหลายในทีมงานทำให้การปฏิบัติงานมีความเครียดสูง เพราะจำเป็นต้องมีส่วนร่วมในงานอยู่ตลอดเวลา และทุกครั้งที่มีการนำเสนอานก็จะไม่ได้รับความเชื่อมั่นเสมอไป จึงจำเป็นต้องใช้เวลาฝึกฝนทักษะเหล่านี้ในเวลาที่ว่างเพื่อลดความเครียดลงได้มากขึ้นในครั้งต่อไป</p> <p style="text-align: right;">Resources/Support: ผู้บังคับบัญชาในสายงานโดยตรงและผู้ให้คำแนะนำตลอดการพัฒนา และเป็นผู้ใช้ Feedback โดยจะเป็นผู้สนับสนุนการพัฒนาโครงการในสิ่งที่คิดแต่ต้องมีการพัฒนาทั้งหมด</p>						

รูปภาพ 5.1 แผนการพัฒนาตนเองของผู้รับการประเมิน ฉบับที่ 1 (แนวนอน)

จากรายละเอียดแผนพัฒนารายบุคคลที่ผู้รับการประเมินได้ทำการวางแผนพัฒนาตนเองภายในระยะเวลา 4 เดือนนั้น ผู้รับการประเมินได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงศักยภาพในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมือในการทำงาน ทั้งกับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน โดยมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

- 1) Competency สมรรถนะ
- 2) Development Objective เป้าหมาย/สิ่งที่มุ่งหวังจากการพัฒนาตนเองในครั้งนี้
- 3) Expected benefit to me สิ่ง que ผู้รับการประเมินมุ่งหวังต่อตนเอง
- 4) Expect benefit to my organizer สิ่ง que ผู้รับการประเมินมุ่งหวังต่อองค์กร
- 5) Action to take กิจกรรม/พฤติกรรมที่ต้องลงมือปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
- 6) Involved person บุคคลที่เกี่ยวข้องในการพัฒนา
- 7) Measurement วิธีการวัดผลสำเร็จของพฤติกรรมที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้
- 8) Time frame ระยะเวลาที่กำหนด
- 9) Resource/Support ข้อมูล/สิ่งที่ใช้ในการสนับสนุนการทำแผนพัฒนารายบุคคล
- 10) Potential obstacles which can prevent development อุปสรรคในการทำแผนพัฒนา

รายบุคคล



5.3 แผนการพัฒนาคณะของตนเองของผู้รับการประเมินและความก้าวหน้า ฉบับที่ 2

Attachment 2

Development Action Plan (DAP)					
Name: Mr. X					
Position: Flight Attendant					
Direct Supervisor: Miss Angel (Senior Flight Attendant)					
<p>In the section below, first list the competency to be developed. Then identify the action to be taken, the resources needed, who is involved, and the time frame for implementing this effort. Development activities may include activities from this coaching, training courses, or reading material such as journals or self-help books.</p>					
Development Objective:	Expected benefit to me	Expected benefit to my organization	Action to Take: (Specific activities, stretch assignments, books, or courses.)	Involved person	Time Frame
<p>ทำให้ตนเองรับหน้าที่และความรับผิดชอบในส่วนการดำเนินงานร่วมกับทีมได้ เข้ากับสังคมที่ค่อนข้างต่างต่างทางวัฒนธรรมได้ ทำงานร่วมกับทีมเป็นทีมได้ มีความสามารถด้านภาษาที่ดี ทำงานร่วมกับทีมได้ดี ฝึกฝนภาษาอังกฤษให้ดีขึ้น</p>	<p>ทำให้ตนเองรับหน้าที่และความรับผิดชอบในส่วนการดำเนินงานร่วมกับทีมได้ เข้ากับสังคมที่ค่อนข้างต่างต่างทางวัฒนธรรมได้ ทำงานร่วมกับทีมเป็นทีมได้ มีความสามารถด้านภาษาที่ดี ทำงานร่วมกับทีมได้ดี ฝึกฝนภาษาอังกฤษให้ดีขึ้น</p>	<p>ช่วยสร้างและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กร เพราะลักษณะงานที่ค่อนข้างซับซ้อนและต้องมีการสื่อสารกับลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญ การทำงานในองค์กรที่มีลักษณะเช่นนี้จำเป็นต้องมีความสามารถด้านภาษาที่ดี และต้องมีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าให้ได้ดี</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Increasing effectiveness as a Team Member โดยการทำความเข้าใจกับสมาชิกในทีมคนอื่น เช่นการทำงานร่วมกันในโครงการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า การสื่อสารกับลูกค้า การทำงานร่วมกับทีม การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม 2. Improving Communication with Team Members ในงานประจำวัน โดยจะเน้นไปที่การสื่อสารกับลูกค้าและทีมคนอื่น ๆ เช่น การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม 3. Be accountable คือการรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเองได้ ในการทำงานร่วมกันเป็นทีม การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม 4. Get feedback รู้จักฟัง รู้จักแยกแยะให้ถูกต้อง ต้องพยายามหาโอกาสไปขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานที่มีความสามารถมากกว่าตน 	<p>ตนเอง, หัวหน้า, สมาชิกในทีม</p>	<p>15 สิงหาคม 2557</p>
<p>ปรับปรุงการทำงานร่วมกับทีมได้ เข้ากับสังคมที่ค่อนข้างต่างต่างทางวัฒนธรรมได้ ทำงานร่วมกับทีมเป็นทีมได้ มีความสามารถด้านภาษาที่ดี ทำงานร่วมกับทีมได้ดี ฝึกฝนภาษาอังกฤษให้ดีขึ้น</p>	<p>ทำให้ตนเองรับหน้าที่และความรับผิดชอบในส่วนการดำเนินงานร่วมกับทีมได้ เข้ากับสังคมที่ค่อนข้างต่างต่างทางวัฒนธรรมได้ ทำงานร่วมกับทีมเป็นทีมได้ มีความสามารถด้านภาษาที่ดี ทำงานร่วมกับทีมได้ดี ฝึกฝนภาษาอังกฤษให้ดีขึ้น</p>	<p>ช่วยสร้างและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กร เพราะลักษณะงานที่ค่อนข้างซับซ้อนและต้องมีการสื่อสารกับลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญ การทำงานในองค์กรที่มีลักษณะเช่นนี้จำเป็นต้องมีความสามารถด้านภาษาที่ดี และต้องมีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าให้ได้ดี</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Increasing effectiveness as a Team Member โดยการทำความเข้าใจกับสมาชิกในทีมคนอื่น เช่นการทำงานร่วมกันในโครงการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า การสื่อสารกับลูกค้า การทำงานร่วมกับทีม การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม 2. Improving Communication with Team Members ในงานประจำวัน โดยจะเน้นไปที่การสื่อสารกับลูกค้าและทีมคนอื่น ๆ เช่น การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม 3. Be accountable คือการรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเองได้ ในการทำงานร่วมกันเป็นทีม การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม 4. Get feedback รู้จักฟัง รู้จักแยกแยะให้ถูกต้อง ต้องพยายามหาโอกาสไปขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานที่มีความสามารถมากกว่าตน 	<p>ตนเอง, หัวหน้า, สมาชิกในทีม</p>	<p>15 สิงหาคม 2557</p>
<p>ปรับปรุงการทำงานร่วมกับทีมได้ เข้ากับสังคมที่ค่อนข้างต่างต่างทางวัฒนธรรมได้ ทำงานร่วมกับทีมเป็นทีมได้ มีความสามารถด้านภาษาที่ดี ทำงานร่วมกับทีมได้ดี ฝึกฝนภาษาอังกฤษให้ดีขึ้น</p>	<p>ทำให้ตนเองรับหน้าที่และความรับผิดชอบในส่วนการดำเนินงานร่วมกับทีมได้ เข้ากับสังคมที่ค่อนข้างต่างต่างทางวัฒนธรรมได้ ทำงานร่วมกับทีมเป็นทีมได้ มีความสามารถด้านภาษาที่ดี ทำงานร่วมกับทีมได้ดี ฝึกฝนภาษาอังกฤษให้ดีขึ้น</p>	<p>ช่วยสร้างและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กร เพราะลักษณะงานที่ค่อนข้างซับซ้อนและต้องมีการสื่อสารกับลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญ การทำงานในองค์กรที่มีลักษณะเช่นนี้จำเป็นต้องมีความสามารถด้านภาษาที่ดี และต้องมีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าให้ได้ดี</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Increasing effectiveness as a Team Member โดยการทำความเข้าใจกับสมาชิกในทีมคนอื่น เช่นการทำงานร่วมกันในโครงการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า การสื่อสารกับลูกค้า การทำงานร่วมกับทีม การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม 2. Improving Communication with Team Members ในงานประจำวัน โดยจะเน้นไปที่การสื่อสารกับลูกค้าและทีมคนอื่น ๆ เช่น การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม 3. Be accountable คือการรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเองได้ ในการทำงานร่วมกันเป็นทีม การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม การทำงานร่วมกับทีม 4. Get feedback รู้จักฟัง รู้จักแยกแยะให้ถูกต้อง ต้องพยายามหาโอกาสไปขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานที่มีความสามารถมากกว่าตน 	<p>ตนเอง, หัวหน้า, สมาชิกในทีม</p>	<p>15 สิงหาคม 2557</p>
<p>Who is involved:</p> <p>ตนเอง, หัวหน้า, สมาชิกในทีม</p> <p>Potential obstacles which can prevent development: สามารถทำงานร่วมกับทีมได้เพราะได้ฝึกฝนภาษาอังกฤษให้ดีขึ้น</p>					

รูปภาพ 5.2 แผนการพัฒนาคณะของตนเองของผู้รับการประเมิน ฉบับที่ 2 (แนวนอน)

จากแผนพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าของแผนพัฒนาตนเองฉบับที่ 1 ผู้รับการประเมินได้แสดงให้เห็นว่า สามารถพัฒนาตนเองอยู่ในระดับที่สูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้นเพื่อเพิ่มศักยภาพของผู้ถูกประเมินให้เต็มความสามารถ จึงเสนอให้ทำการเขียนแผนพัฒนาตนเองฉบับที่ 2 โดยผู้รับการประเมินให้ความสำคัญกับการปรับปรุงศักยภาพในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในด้านการให้ความร่วมมือ ทั้งกับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และบุคคลอื่นๆที่เกี่ยวข้อง โดยมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

- 1 Competency สมรรถนะ
- 2 Development Objective เป้าหมาย / สิ่งที่มีหวังจากการพัฒนาตนเองในครั้งนี้
- 3 Expected benefit to me สิ่ง que ผู้รับการประเมินมีหวังต่อตนเอง
- 4 Expect benefit to my organizer สิ่ง que ผู้รับการประเมินมีหวังต่อองค์กร
- 5 Action to take กิจกรรม/พฤติกรรมที่ ต้องลงมือปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
- 6 Involved person บุคคลที่เกี่ยวข้องในการพัฒนา
- 7 Measurement วิธีการวัดผลสำเร็จของพฤติกรรมที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้
- 8 Time frame ระยะเวลาที่กำหนด
- 9 Resource/Support ข้อมูล / สิ่งที่ใช้ในการสนับสนุนการทำแผนพัฒนารายบุคคล
- 10 Potential obstacles which can prevent development อุปสรรคในการทำแผนพัฒนารายบุคคล

รายบุคคล

บรรณานุกรม

- กรัณท์กรัณท์ เต็มวิทย์ขจร. (2553). คุณลักษณะความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลบรรจุกภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ), สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิราภา เต็งไตรรัตน์. (2542). จิตวิทยาทั่วไป. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชญากา ฤดีสุนันท์และคณะ. (2557). รายงานการศึกษาค้นคว้าเรื่องการทดสอบทางจิตวิทยา. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
- ชมพูนุช สุขเจริญ. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เชิดศักดิ์ โฉมาสินธุ์. (2520). การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- นทีรัช เกียรติชัยพร. (2552). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพตามแนวคิดห้าองค์ประกอบของคอสตาและแมคเคอร์ เซาว่านอารมณ์ตามแนวคิดของโกลแมนกับการรับรู้ประสิทธิภาพที่ทีมงาน กรณีศึกษา:พนักงานการประปาส่วนภูมิภาค. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นนทชา ศรีวิไล. (2556). คุณลักษณะที่ดีของแบบทดสอบทางจิตวิทยา. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
- บดินทร์ หาญบุญทรง. (2555). ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ), สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- บัณฑิตวิทยาลัย.มหาวิทยาลัยมหิดล. (2541). ข้อกำหนดวิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประไพพรรณ ศรีปาน. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พริยา เชาวลิตวงศ์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานฝ่ายช่างสายการบินแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิจิตพานิ เจริญขวัญ. (2536). การทดสอบทางจิตวิทยา. กรุงเทพฯ : แสงจันทร์การพิมพ์.
- ศิริมา ตันชาติลา. (2555). บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้ความเสี่ยงตามแบบแผนความเชื่อด้านสุขภาพและพฤติกรรมการจับไข้ปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสาร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2551). ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ (รู้เขา-รู้เรา). (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน.
- สวัสดิ์ ประทุมราช. (2546). จิตวิทยาทั่วไป. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: อรุณสภา.
- Alport, G. W. (1961). *Pattern and Growth in personality*. New York: Holt, Rinehart and Winner.
- Judge, T. A. and Bono, J. E. (2000). Five-Factor Model of Personality and Transformational Leadership, *Journal of Applied Psychology*, 2000, Vol, 85, No. 5, 751-765
- Judge, T. A. and Heller, D. & Mount, M. K. (2002). Five Factor Model of Personality and Job Satisfaction : A Meta-Analysis, *Journal of Applied Psychology*: 530-536
- Judge, T. A., Higgins, Chad, A. (1999). The Big Five Personality Traits, General Mental Ability, and Career Success across the Life Span. University of Iowa: *Personnel Psychology*, Vol.52, Issue 3)
- Mount, M. K., & Barrick, M. R. (1994). Validity of observer ratings of the big five personality factors, *Jornal of Applied Psychology*, April, 272.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Rai, S. (2012). Five Factor Model of Personality & Role Stress. New Delhi: The Indian Journal of Industrial Relation, Vol. 48 No.2, 341-350

