

การพัฒนาภาวะผู้นำ

โดยการใช้แบบประเมินทางจิตวิทยาและการจัดทำแผนพัฒนาตนเอง
: กรณีศึกษานักวิเคราะห์ที่ดินเชื้อราย่อยของธนาคารเอกชนในกรุงเทพฯ



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2556

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

การพัฒนาภาวะผู้นำโดยการใช้แบบประเมินทางจิตวิทยาและการจัดทำแผนพัฒนา
รายบุคคล กรณีศึกษา นักวิเคราะห์สินเชื่อย่อย ธนาคารเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 3 กันยายน พ.ศ.2556



.....
วิศิษฐ์ศรีภาวะกุล
ผู้วิจัย

.....
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พลิศำ รุ่งเรือง
Ph.D. (Human Resource Management)
ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....
มลฤดี สระภู่น
Ph.D.(Human Resource Management)
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
สรยุทธ วัฒนวิสุทธิ
M.B.A.
กรรมการสอบสารนิพนธ์

.....
รองศาสตราจารย์อรณพ ต้นละมัย, Ph.D.
คณบดี
วิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล

.....
วสันต์ ธรรมานุรักษ์กุล
M.Acc.
กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาภาวะผู้นำโดยใช้แบบประเมินทางจิตวิทยา และจัดทำแผนพัฒนาตนเอง:กรณีศึกษานักวิเคราะห์สินเชื่อรายย่อยของธนาคารเอกชน ในกรุงเทพมหานครสำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์ของบุคคลหลายท่านซึ่งไม่อาจนำมากล่าวได้ทั้งหมด ซึ่งผู้วิจัยใคร่ขอบคุณอาจารย์สรยุทธ วัฒนวิสุทธิ อาจารย์ผู้สอนที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำ ตรวจทาน และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ทุกขั้นตอน เพื่อให้การเขียนสารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ที่สุด

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณ และขอบใจ ครอบครัวและเพื่อนๆของผู้วิจัย ที่คอยให้กำลังใจ และถามไถ่ความเป็นไปของสารนิพนธ์อยู่เสมอ ทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจที่จะทำสารนิพนธ์จนสำเร็จได้

วิศิษฐ์ศรี ภาวะกุล



สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| กิตติกรรมประกาศ | ข |
| บทคัดย่อ | ค |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม | 4 |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย | 11 |
| 3.1 ประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง | 11 |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา | 11 |
| 3.3 แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) | 16 |
| 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล | 16 |
| บทที่ 4 ผลการประเมิน | 17 |
| 4.1 ข้อมูลโดยรวมจากการวิเคราะห์ผลการประเมินทางจิตวิทยา | 17 |
| 4.2 ความคิดเห็นจากผู้ประเมิน | 25 |
| 4.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหัวหน้างาน | 26 |
| บทที่ 5 ผลเพื่อนำมาใช้งาน | 28 |
| 5.1 แผนพัฒนาตนเองและเป้าหมาย | 28 |
| 5.2 แผนพัฒนารายบุคคล | 30 |
| 5.3 ข้อคิดเห็นที่ได้จากการทำแผนพัฒนารายบุคคล | 34 |
| บรรณานุกรม | 36 |
| ประวัติผู้วิจัย | 39 |

การพัฒนาภาวะผู้นำโดยการใช้แบบประเมินทางจิตวิทยาและการจัดทำแผนพัฒนาตนเอง:กรณีศึกษา

นักวิเคราะห์สินเชื่อรายย่อยของธนาคารเอกชนในกรุงเทพมหานคร

LEADERSHIP DEVELOPMENT THROUGH PSYCHOMETRIC ASSESSMENT AND

DEVELOPMENT ACTION PLAN (DAP): A CASE OF ANALYSTS CREDIT OF PRIVATE BANKS

IN BANGKOK

วิศิษฐ์ศรี ภาวะกุล5550130

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : มลฤดี สระฐาน, Ph.D. (Human Resource Management), ผู้ช่วยศาสตราจารย์พลิศำ รุ่งเรือง, Ph.D. (Human Resource Management), สรยุทธ วัฒนวิสุทธิ, M.B.A., วสันต์ ชรรฆานุรักษ์กุล, M.Acc.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนาภาวะผู้นำโดยการใช้แบบประเมินทางจิตวิทยาและการจัดทำแผนพัฒนาตนเอง: กรณีศึกษานักวิเคราะห์สินเชื่อรายย่อยของธนาคารเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยทำแบบประเมินทางจิตวิทยา (Psychometric Assessment) ที่ใช้เป็นเครื่องมือชีวิตในครั้งนี้ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญเครื่องมือหนึ่งในการบ่งชี้คุณลักษณะของบุคคล การศึกษาในครั้งนี้โดยที่ใช้แบบประเมินทางจิตวิทยา (Psychometric Assessment) ที่มีหลากหลายวัตถุประสงค์ในการนำไปใช้การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ การคัดเลือกบุคลากร (Selection of personnel) การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual development and training) และการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ (Career development and progression)

ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่าการทำงานเพื่อพัฒนาศักยภาพหรือการทำงานสิ่งใดๆเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายมักต้องมีปัญหาอุปสรรคในการทำงาน ซึ่งการดำรงอยู่ในอาชีพหรือตำแหน่งที่ตนคาดหวัง จำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณลักษณะอย่างต่อเนื่องทำงานเพื่อจะได้สามารถพัฒนาไปยังเป้าหมายการทำงานในอนาคตต่อไปได้เป็นอย่างดี ดังนั้นการทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้ผู้ทำวิจัยได้ยกกรณีศึกษาการพัฒนาตนเองของบุคคลหนึ่ง ที่มีเป้าหมายการเติบโตไปในตำแหน่งงาน ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล

คำสำคัญ : ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five Theory) และ The Work Behavior Inventory (WBI)

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานใด ๆ จุดมุ่งหมายสูงสุด คือ ต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ปัจจัยพื้นฐานของการบริหาร ได้แก่ คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ และวิธีการจัดการ ซึ่งในปัจจัยพื้นฐานเหล่านี้ คน หรือ บุคคล นับว่ามีความสำคัญเป็นอันดับสูงสุด และหากพิจารณากระบวนการบริหารในหน่วยงาน หรือองค์กรทั่วไป ก็ถือว่าการบริหารงานบุคคล เป็นหัวใจของการบริหารเพราะความสำเร็จหรือความล้มเหลวของหน่วยงานหรือองค์กรขึ้นอยู่กับคน หากแต่คนในหน่วยงาน หรือองค์กรนั้น ไม่มีความรู้ ความสามารถ หรือมีความรู้ความสามารถไม่ตรงกับงานที่ได้รับมอบหมาย หรือขาดขวัญกำลังใจที่จะร่วมมือปฏิบัติงานในหน้าที่ หน่วยงาน หรือองค์กรนั้น จะ ไม่สามารถดำเนินการกิจ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการสร้างสรรค์ผลงานและพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมือเพื่อเชื่อมโยงไปยังลักษณะงานที่เหมาะสม ไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาตนเองเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ต้องการและมีความสอดคล้องกับความต้องการในอนาคตขององค์กร มีคุณลักษณะที่แตกต่างของผู้นำเหล่านี้ ล้วนมีผลกับรูปแบบและบรรยากาศการทำงาน ยิ่งไปกว่านั้น อาจส่งผลต่อผลงานที่แตกต่างกันอีกด้วย

1.2 หลักการและเหตุผล

การทำแบบประเมินทางจิตวิทยา (Psychometric Assessment) ครั้งนี้ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญเครื่องมือหนึ่งในการบ่งชี้คุณลักษณะของบุคคล ได้เป็นอย่างดี หากแต่แบบประเมินทางจิตวิทยานี้มีอยู่ด้วยกันมากมาย แบบทดสอบที่ดีไม่ใช่เพียงกลุ่มของคำถามแต่จะต้องมีเนื้อหาที่ตรงประเด็นและวัดผลได้ ดังนั้นการเลือกใช้จึงจำเป็นต้องมีแนวทางในการพิจารณา เพื่อผลลัพธ์ที่น่าเชื่อถือ ที่เที่ยงตรงและถูกต้อง

1.3 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

การทดสอบทางจิตวิทยา (Psychometric Assessment) มีหลากหลายวัตถุประสงค์ในการนำไปใช้ หนึ่งในวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้งานที่พบมากที่สุด คือ

1.3.1 การคัดเลือกบุคลากร (Selection of personnel)

คัดเลือกบุคลากรที่มีความเหมาะสมและดีที่สุดให้แก่องค์กร สามารถทำให้องค์กรเรียนรู้การพัฒนาบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งด้านการทำงานและประสิทธิภาพด้านการพัฒนาทัศนคติและจิตใจ

1.3.2 การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual development and training)

การทำแบบทดสอบทางจิตวิทยาเพื่อใช้ในการพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กร และเป็นแผนที่ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะของบุคคล ให้มีสมรรถนะเหมาะสมกับการปฏิบัติงานในตำแหน่งตามแนวทางการก้าวหน้าใน

1.3.3 การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ (Career development and progression)

แบบทดสอบทางจิตวิทยาช่วยค้นหาศักยภาพความชอบหรือความถนัดทางด้านอาชีพ ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญในการวางแผนการทำงานที่จะประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพได้ จะต้องมีการพัฒนาตนเองโดยแบบทดสอบด้านจิตวิทยาจะทำให้รู้ว่าบุคลิกภาพแบบไหนเหมาะกับอาชีพใด ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสในการก้าวไปสู่ความสำเร็จแล้ว ยังเป็นการพัฒนาตนเองให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์กับทั้งพนักงานและองค์กร ถ้าต้องการความก้าวหน้าทางอาชีพอย่างที่มีหวังไว้ ควรมีแบบแผนการพัฒนาด้านอาชีพที่ดี และมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอน กระบวนการพัฒนา รวมถึงวิธีการในการในการพัฒนาการฝึกทักษะในอาชีพเพื่อเข้าสู่อาชีพอย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การทำงานเพื่อพัฒนาศักยภาพหรือการทำงานสิ่งใดๆ เพื่อจะให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมาย มักต้องมีปัญหาอุปสรรคในการทำงาน ซึ่งการดำรงอยู่ในอาชีพหรือตำแหน่งที่ตนคาดหวัง จำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณลักษณะอย่างต่อเนื่องทำงานเพื่อจะได้สามารถพัฒนาไปยังเป้าหมายการทำงานในอนาคตต่อไปได้เป็นอย่างดี ดังนั้นการทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้ผู้ทำวิจัยได้ยก

กรณีศึกษาการพัฒนาตนเองของบุคคลหนึ่ง ที่มีเป้าหมายการเติบโตไปในตำแหน่งงาน ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลขอบเขตของการศึกษา

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ดังนี้

1.5.1 ผู้วิจัยมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เครื่องมือในการพิจารณาสรรหาและคัดเลือกบุคลากรของหน่วยงานให้ตรงกับ คุณสมบัติของตำแหน่งงานนั้น ๆ และสามารถเลือกใช้แบบประเมินทางจิตวิทยาได้อย่างถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ในการนำไปใช้

1.5.2 ผู้วิจัยได้เรียนรู้แนวทางการวิเคราะห์แบบประเมินทางจิตวิทยาด้วย Work Inventory Behavior (WBI) ทราบถึงระดับสมรรถนะของตนเอง (ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ) ว่าอยู่ในระดับใด มีจุดแข็งจุดอ่อนในเรื่องใดบ้าง และจะต้องพัฒนาสมรรถนะในเรื่องใดบ้าง

1.5.3 ผู้วิจัยตระหนักและเห็นความสำคัญของการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคลถึงเส้นทางความเจริญเติบโตก้าวหน้าในสายวิชาชีพ (Career Development) รวมถึงสามารถเขียนแผนพัฒนารายบุคคล (Development action plan) ได้อย่างถูกต้องเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาศักยภาพอีกทั้งทราบถึงแนวทางการพัฒนาแผนพัฒนารายบุคคลให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างชัดเจน

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

ในการจัดทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยทฤษฎีหลักการและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ดังต่อไปนี้

2.1 ทฤษฎีอุปนิสัยของบุคลิกภาพ (Trait Theory of Personality)

การศึกษาอุปนิสัยเป็นกรอบทฤษฎีหลักของการศึกษาบุคลิกภาพ โดยทฤษฎีอุปนิสัย (Trait Theory) นี้ระบุว่า ลักษณะเฉพาะของบุคคลมีการผสมผสานของอารมณ์ต่างๆ เข้าด้วยกัน ทั้งนี้ด้วยการพิจารณาว่า จะบรรยายบุคลิกภาพของผู้ใกล้ชิดกับเราว่าอย่างไรบ้าง มีโอกาสเป็นไปได้ที่เราจะต้องจัดทำรายการแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลเอาไว้เป็นดัชนี อย่างเช่น ไม่ชอบสมาคม เมตตา และสงบนิ่ง นอกจากนี้อุปนิสัยยังสามารถพิจารณาเป็นแนวความคิดเกี่ยวกับลักษณะความมั่นคงสัมพันธ์ (Stable Characteristic) ที่เป็นเหตุให้บุคคลแต่ละคนแสดงพฤติกรรมที่เป็นแบบฉบับของตนแตกต่างออกไปจากทฤษฎีบุคลิกภาพอื่นๆ อย่างเช่น ทฤษฎีจิตวิทยาวิเคราะห์ หรือทฤษฎีมนุษยวิทยา (Psychoanalytic or Humanistic Theories) ที่วิธีการศึกษาอุปนิสัยเน้นไปที่ความแตกต่างระหว่างบุคคล การประสมและปฏิสัมพันธ์กันของลักษณะต่างๆ เพื่อก่อรูปบุคลิกภาพอันเป็นลักษณะสำคัญของบุคคลแต่ละคน ดังนั้น ทฤษฎีอุปนิสัยเน้นการระบุจำแนก และการตรวจวัดบุคลิกลักษณะเฉพาะของบุคคล

ทฤษฎีบุคลิกภาพตามปัจจัยห้าประการ (The Five-Factor Theory of Personality)

นักวิจัยด้านลักษณะบุคลิกภาพได้นำเสนอ ห้ามิติพื้นฐานสำหรับอธิบายลักษณะบุคลิกภาพ (Big Five Dimensions of Personality) ซึ่งเป็นลำดับเหตุการณ์ที่มีการนำมาอธิบายอย่างต่อเนื่องกันมากกว่า 50 ปี เริ่มต้นด้วยงานวิจัยของฟิสก์ (D. W. Fiske, 1949) และต่อมา ก็ได้นำมาขยายความโดยนักวิจัยคนอื่นๆ ได้แก่ นอร์แมน (Norman, 1967) สมิธ (Smith, 1967) โกลด์เบิร์ก (Goldberg, 1981) และแมคแครกกับคอสต้า (McCrae & Costa, 1987) ทฤษฎีของทั้งคัตเทลล์และไอย์เซงก์ มีลักษณะเป็นอัตวิสัยของการวิจัย นักทฤษฎีบางคนเชื่อและยืนยันว่า คัตเทลล์ให้ความสำคัญอย่างมากต่อลักษณะบุคลิกภาพ ขณะที่ไอย์เซงก์ก็เน้นบ้างแต่ไม่มากเท่า ทำให้เกิดทฤษฎีลักษณะบุคลิกภาพใหม่ที่หลาย

คนอ้างอิงภายใต้ชื่อว่า “ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าแบบ” (Big Five Theory) ซึ่งแบบจำลองแสดงลักษณะบุคลิกภาพห้าแบบนี้ ได้นำเสนอลักษณะหลัก 5 แบบที่ปฏิสัมพันธ์กับรูปแบบของลักษณะบุคลิกภาพของมนุษย์

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548) กล่าวว่าลักษณะบุคลิกภาพ (Personal Traits) เป็นบุคลิกภาพที่มีลักษณะค่อนข้างถาวรที่อธิบายถึงพฤติกรรมเฉพาะอย่างของบุคคล จากการวิจัยพฤติกรรมองค์การโดยใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพที่มีมาตรฐาน (Standardized personality tests) เพื่อพิจารณาถึงลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลในเชิงบวกและเชิงลบ จึงทำให้ได้มิติของบุคลิกภาพ 5 ประการ (Big five personality dimensions) ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ผู้จัดทำได้ใช้เครื่องมือที่ชื่อว่า “ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าแบบ” (Big Five Theory) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนเครื่องมือให้สอดคล้องกับแบบทดสอบ WBI แม้จะขาดเหตุผลที่เด่นชัดในการสนับสนุน แต่องค์ประกอบ 5 ประการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ WBI กลับมีการวิจัยสนับสนุนอย่างมากมาย องค์ประกอบ 5 ประการ ถูกเรียกว่า Big Five (1992 อ้างถึงในกรัณท์กรัฑ์ เต็มวิทย์ขจร, 2553: 45) ประกอบด้วย

2.1.1 การเข้าสังคม (Extraversion, Sometimes Called Surgency) เป็นลักษณะกว้างๆ ของคนที่ชอบพูดมาก ทรงพลัง และก้าวร้าว บุคคลที่มีอุปนิสัยแบบนี้มักจะมิอะไรตื่นเต้นตลอดเวลา (Excitability) ชอบเข้าสังคม (Sociability) ชอบพูดและพูดได้ทุกเรื่อง (Talkativeness) ชอบเปิดเผย รุก (Assertiveness) และชอบแสดงออกทางอารมณ์ (Emotional Expressiveness) (Anonymous, n.d. อ้างถึงในกรัณท์กรัฑ์ เต็มวิทย์ขจร, 2553: 48)

2.1.2 ความเป็นมิตร (ยอมรับกันและกัน/Agreeableness) ลักษณะบุคลิกภาพแบบนี้จะเป็นคนที่มีความไวเนื้อเชื่อใจ (Trust) มีหลักปฏิบัติที่เห็นแก่ผู้อื่นอยู่เสมอ (Altruism) มีความกรุณา (Kindness) มีความเมตตา (Affection) และมีพฤติกรรมชอบสังคม (Prosocial Behaviors) (Anonymous, n.d. อ้างถึงในกรัณท์กรัฑ์ เต็มวิทย์ขจร, 2553: 49)

2.1.3 ความรู้สึกผิดชอบชั่วดี (Conscientiousness) ลักษณะพื้นฐานของบุคคลที่จัดอยู่ในมิตินี้ คือ เป็นผู้ที่มีการคิดไตร่ตรองสูง (Thoughtfulness) เป็นคนที่มีลักษณะเจ้ากี้เจ้าการ รอบคอบ และเจ้าแผนการ มีการควบคุมสิ่งกระตุ้นดี (Good Impulse Control) และมีพฤติกรรมที่มุ่งสู่เป้าหมายเป็นสำคัญ (Goal-Directed Behaviors) บุคคลที่มีความรู้สึกผิดชอบชั่วดีนี้มักจะถูกจัดการและเตรียมจิตใจในรายละเอียดต่างๆ มาเป็นอย่างดี (Anonymous, n.d. อ้างถึงในกรัณท์กรัฑ์ เต็มวิทย์ขจร, 2553: 50)

2.1.4 ความเอนเอียงของอารมณ์ (Neuroticism, Sometimes Reversed and Called Emotional Stability) เป็นความสามารถของบุคคลในการรองรับแรงกดดัน ความคุมอารมณ์ บุคลิกที่สำคัญ คือ สุขุม สงบ มั่นคง เชื่อมั่นในตนเองบุคคลที่มีอุปนิสัยแบบนี้จะเป็นผู้มีอารมณ์ไม่มั่นคง (Emotional Instability) มีความกังวลอยู่เสมอ (Anxiety) มีอารมณ์ขุ่นหมองเสมอ (Moodiness) ง่ายต่อความโกรธ (Irritability) และซึมเศร้า (Sadness) (Anonymous, n.d. อ้างถึงในกรัณท์กรัษ์ เต็มวิทย์ขจร, 2553: 51)

2.1.5 ความจริงใจตรงไปตรงมา (Openness to Experience, Sometimes Called Intellect or Intellect/Imagination) เป็นบุคลิกที่เปิดรับความแปลกใหม่ อยากรู้อยากเห็น มีความคิดสร้างสรรค์ ในกลุ่มตรงกันข้ามจะเป็นกลุ่มที่มีแบบแผน วางตัวอยู่ในกรอบเดิมในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง Big Five กับคุณลักษณะงาน ในด้านความนิยม ความชำนาญในการเรียนรู้ และข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ระดับรายได้ พบว่าบุคลิกแบบ Conscientiousness ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ ใฝ่หาความสำเร็จ มีความระมัดระวัง มีความสามารถในการวางแผน ทำงานหนักอย่างสม่ำเสมอ ใฝ่ฝันความสำเร็จ จะมีคุณลักษณะงานที่สูงกว่าอาชีพอื่น ๆ ในขณะที่เดียวกัน ก็จะมีความสามารถในการเรียนรู้งานได้ดีกว่า ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการทุ่มเทให้กับงาน อันสนับสนุนให้ได้คุณลักษณะงานที่สูงกว่า (Anonymous, n.d. อ้างถึงในกรัณท์กรัษ์ เต็มวิทย์ขจร, 2553: 52)

ระบบวิธีการศึกษาอุปนิสัยเป็นกรอบทฤษฎีหลักของการศึกษาบุคลิกภาพ โดยทฤษฎีอุปนิสัย (Trait Theory) นี้ระบุว่า ลักษณะเฉพาะของบุคคลมีการผสมผสานของอารมณ์ต่างๆ เข้าด้วยกัน ทั้งนี้ด้วยการพิจารณาว่า เราจะบรรยายบุคลิกภาพของเพื่อผู้ใกล้ชิดกับเราว่าอย่างไรบ้าง มีโอกาสเป็นไปได้ที่เราจะต้องจัดทำรายการแสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลเอาไว้เป็นดัชนี อย่างเช่น ไม่ชอบสมาคม เมตตา และสงบนิ่ง นอกจากนี้อุปนิสัยยังสามารถพิจารณาเป็นแนวความคิดเกี่ยวกับลักษณะความมั่นคงสัมพันธ์ (Stable Characteristic) ที่เป็นเหตุให้บุคคลแต่ละคนแสดงพฤติกรรมที่เป็นแบบฉบับของตน

แตกต่างออกไปจากทฤษฎีบุคลิกภาพอื่นๆ อย่างเช่น ทฤษฎีจิตวิทยาวิเคราะห์ หรือทฤษฎีมานุษยวิทยา (Psychoanalytic or Humanistic Theories) ที่วิธีการศึกษาอุปนิสัยเน้นไปที่ความแตกต่างระหว่างบุคคล การประสมและปฏิสัมพันธ์กันของลักษณะต่างๆ เพื่อก่อรูปบุคลิกภาพอันเป็นลักษณะสำคัญของบุคคลแต่ละคน ดังนั้น ทฤษฎีอุปนิสัยเน้นการระบุ/จำแนก และการตรวจวัดบุคลิกลักษณะเฉพาะของบุคคล

ทฤษฎีอุปนิสัยของกอร์ดอน ออลพอร์ต (Gordon Allport's Trait Theory)

ปี ค.ศ.1936 กอร์ดอน วิลลาร์ด ออลพอร์ต (Gordon Willard Allport) นักจิตวิทยา ค้นพบว่า ในพจนานุกรมภาษาอังกฤษเล่มหนึ่งเดียวนั้น มีคำบรรยายเกี่ยวกับอุปนิสัยมากกว่า 4,000 คำเลยทีเดียว ทั้งนี้เขาได้แบ่งประเภทของอุปนิสัยออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

อุปนิสัยที่สำคัญหรืออุปนิสัยเด่น (Cardinal or Eminent Traits) อุปนิสัยแบบนี้มีความโดดเด่นในมนุษย์ทุกคน บ่อยครั้งยังเป็นตัวบ่งชี้ว่าคุณคนจะเป็นที่รู้จักของคนอื่นภายใต้อุปนิสัยเฉพาะต่างๆ เหล่านี้ จนอาจถูกกล่าวขานหรือเรียกสมญานามตามคุณลักษณะแบบนี้ๆ ออลพอร์ตเสนอว่า อุปนิสัยที่สำคัญนี้ใช้ว่าจะค้นหาจากบุคคลได้ง่ายๆ แต่เหล่านี้ก็จะพัฒนาในระยะต่อมาสำหรับชีวิตของมนุษย์แต่ละคน ใน <http://www.novabizz.com/NovaAce/Personality/> อธิบายอุปนิสัยแบบนี้ว่า จะมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมเกือบทุกด้านของบุคคล เป็นลักษณะเด่นที่แสดงออกชัดเจนเหนือพฤติกรรมอื่นๆ ที่ไม่สามารถปิดบังซ่อนเร้นได้ เป็นอุปนิสัยที่กำหนดอารมณ์ ความรู้สึก และชี้นำวิถีทางชีวิต ควบคุมแรงจูงใจต่างๆ เพื่อให้บุคคลเกิดพลังในการแสดงพฤติกรรมทั้งหมดของบุคคล เช่น สมเด็จพระนเรศวรมหาราชทรงมีความกล้าหาญ เป็นอุปนิสัยที่โดดเด่นที่มีอยู่ในพระองค์ จนเป็นที่ประจักษ์โดยทั่วไป เป็นต้น อุปนิสัยสำคัญนี้ อาจไม่ปรากฏกับทุก ๆ คนก็ได้ แต่ถ้าผู้ใดมีอุปนิสัยสำคัญเพียงลักษณะเดียวที่ควบคุมพฤติกรรมของบุคคลนั้น ก็จะกลายเป็นบุคลิกภาพอ้างอิง (Reference Personality) ที่มักจะใช้เรียกผู้อื่นที่มีลักษณะเหมือนเขา เช่น เรามักจะอ้างอิงคนที่มีความตระหนี่ถี่เหนียว ว่าเหมือนกับไซโลค หรือผู้ชายที่เจ้าชู้ว่าเป็นขุนแผน เป็นต้น

อุปนิสัยร่วม (Central Traits) เป็นลักษณะทั่วไปที่ก่อตัวขึ้นเป็นพื้นฐานลักษณะบุคลิกภาพ แต่ว่าอุปนิสัยร่วมเหล่านี้ จะไม่ใช่ลักษณะเด่นแบบเดียวกับอุปนิสัยที่สำคัญ หากแต่จะเป็นลักษณะหลักของบุคคลที่จะใช้อธิบายบุคคลแต่ละคน อุปนิสัยเหล่านี้ได้แก่ ความฉลาดหลักแหลม ความซื่อสัตย์สุจริต การประหม่า/ขี้อาย และความวิตกกังวล อธิบายอุปนิสัยแบบนี้ว่า เป็นกลุ่มของอุปนิสัยของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล เป็นอุปนิสัยที่สังเกตได้ง่าย เช่นเดียวกัน เป็นสิ่งที่มั่นคงอยู่ในบุคลิกภาพ แต่อาจแสดงออกมาเพียงเล็กน้อย แต่ก็เป็คุณลักษณะที่มีความสำคัญในการควบคุมพฤติกรรมของบุคคล เช่น ความทะเยอทะยาน การแข่งขัน ความซื่อสัตย์ การตรงต่อเวลา และความเมตตากรุณา ลักษณะเหล่านี้จะควบคุมพฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์ต่างๆ อย่างไรก็ตาม เป็นการจะเข้าใจอุปนิสัยนี้ต้องสังเกตมาก เพราะบางอย่างไม่สามารถสังเกตอย่างตรงไปตรงมาจากท่วงท่ากิริยาและการแสดงออกภายนอกได้ ดังนั้น จึงควรคำนึงถึงความถี่ และความเข้มของพฤติกรรมนั้น ในสถานการณ์ต่างๆ อย่างหลากหลาย

อุปนิสัยทุติยะหรืออุปนิสัยเชิงทัศนคติ (Secondary Traits) เป็นอุปนิสัยที่บางครั้งสัมพันธ์กับทัศนคติหรือความชอบพึงพอใจ และบ่อยครั้งที่ปรากฏอยู่ในสถานการณ์ที่แน่นอนหรือภายใต้บรรยากาศพิเศษ อย่างเช่นบางกรณีอาจทำให้เกิดข้อวิตกกังวลเมื่อมีการพูดคุยอยู่กับคนบางกลุ่ม หรือหุนหันพลันแล่นขณะรอสายโทรศัพท์นานๆ อธิบายอุปนิสัยแบบนี้ว่า เป็นคุณลักษณะที่อยู่บริเวณรอบนอก (Peripheral) ที่ผลักดันให้บุคคลแสดงออกโดยทั่วไป เป็นลักษณะที่มีอยู่มากในตัวบุคคล ได้แก่ ความสนใจ และปฏิกริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ เช่น เมื่อบุคคลชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เขาก็มักจะแสดงความคิดเห็นที่ดีที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ทำให้เขาเกิดความชอบ และสนใจ หรือเป็นเจตคติ ซึ่งบางครั้งเรียกอุปนิสัยชนิดนี้ว่า เป็นอุปนิสัยเชิงเจตคติ (Attitudinal Traits)

แบบสอบถามปัจจัยบุคลิกภาพสิบหกประการของคัตเทลล์ (Cattell's Sixteen Personality Factor Questionnaire) เรย์มอนด์ เบอ์นาร์ด์ คัตเทลล์ (Raymond Bernard Cattell) นักทฤษฎีบุคลิกภาพ ได้ทำการลดจำนวนลักษณะบุคลิกภาพจากรายการทั้งหมด 4,000 รายการของออแลพอร์ท เหลือเพียง 171 รายการเท่านั้น โดยรายการส่วนใหญ่ที่ถูกตัดออกไปนั้น พิจารณาแล้วเป็นบุคลิกภาพที่ไม่เป็นปรกติ พร้อมนี้ยังได้รวมเอาบุคลิกภาพที่คล้ายกันเข้าด้วยกัน คัตเทลล์ก็ได้จัดกลุ่มอย่างหยาบๆ ให้กับบุคคลให้อยู่ภายใน 171 ลักษณะนี้ จากนั้นจึงใช้วิธีการทางสถิติที่รู้จักกันดีคือ การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อระบุถึงความสัมพันธ์อันใกล้ชิดของลักษณะบุคลิกภาพ พร้อมกับลดรายการที่เหลือลักษณะบุคลิกภาพหลักๆ 16 ลักษณะเท่านั้น ตามเหตุผลของคัตเทลล์นี้ ถือได้ว่ารายการทั้งสิบหกลักษณะนี้ เป็นฐานแสดงลักษณะบุคลิกภาพของมนุษย์ทั้งหมด นอกจากนี้คัตเทลล์ยังได้พัฒนาเครื่องมือสำหรับประเมินบุคลิกภาพที่นิยมใช้กันอย่างกว้างขวาง เรียกว่า แบบสอบถามปัจจัยบุคลิกภาพสิบหกประการ (16PF: Sixteen Personality Factor Questionnaire)

มิติบุคลิกภาพทั้งสามของไอย์เซงก์ (Eysenck's Three Dimensions of Personality)

ฮานส์ เจอร์เกน ไอย์เซงก์ (Hans Jurgen Eysenck) นักจิตวิทยาอังกฤษ ได้พัฒนาแบบจำลองแสดงลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล (Model of Personality) ขึ้นมาตามหลักการทั่วไป 3 ประการ คือ

1. ความสนใจอย่างยิ่งต่อประสบการณ์ภายในของตนเอง/ความสนใจอย่างยิ่งต่อบุคคลและสิ่งแวดล้อมภายนอก (Introversion/Extroversion) ความสนใจแต่ภายในตัวเองเกี่ยวพันอย่างตรงไปตรงมากับความตั้งใจและใส่ใจอยู่กับแต่ประสบการณ์ภายในของบุคคลหนึ่งๆ ขณะที่ความสนใจต่อสภาพแวดล้อมภายนอกนั้น จะมีความสัมพันธ์กับการมุ่งเน้นไปที่สิ่งที่เกิดขึ้นและเป็นไปของบุคคลอื่น และสภาพแวดล้อมภายนอกอื่นๆ ดังนั้น บุคคลที่มีลักษณะสนใจภายในตัวเองสูง

มากๆ จะเป็นคนเงิบขริมและเก็บเนื้อเก็บตัว ขณะที่บุคคลที่มุ่งสนใจสภาพแวดล้อมภายนอกสูงนั้น จะชอบออกสังคมและเข้ากับคนอื่นได้ง่าย

2. ความเอนเอียงของอารมณ์/ความมั่นคงของอารมณ์ (Neuroticism/Emotional Stability) มิตินี้ตามทฤษฎีอุปนิสัยของไอซ์เชงก์ เป็นความสัมพันธ์กันของความรู้สึกหงุดหงิดกับการสงบสติอารมณ์ โดยที่ความเอนเอียงของอารมณ์จะหมายถึงแนวโน้มของแต่ละบุคคลจะกลายเป็นคนที่กักตักลุ่ม อารมณ์เสีย หรือเอาแต่อารมณ์ตัวเองเป็นที่ตั้ง ขณะที่ความมั่นคงของอารมณ์ หมายถึงแนวโน้มที่บุคคลจะมีอารมณ์คงที่แน่นอน และมั่นคง

3. ภาวะโรคจิต (Psychoticism) ภายหลังเมื่อได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับบุคคลที่ต้องทนทุกข์ทรมานอยู่กับอาการป่วยทางจิตแล้ว ไอซ์เชงก์จึงได้เพิ่มมิติลักษณะบุคลิกภาพเข้าไปในทฤษฎีของเขาอีกอย่างหนึ่ง ซึ่งเขาเรียกว่าเป็นภาวะโรคจิต ทั้งนี้บุคคลใดที่มีอุปนิสัยแบบนี้สูง ก็เป็นความยุ่งยากที่จะจินตนาการให้เห็นถึงความเป็นจริงใดๆ ได้ เพราะบุคคลเหล่านี้อาจจะต่อต้านสังคม ทำตัวเป็นปรปักษ์กับทุกอย่าง ทำตัวไม่น่าสงสาร และอารมณ์แปรปรวนตลอดเวลา ทฤษฎีบุคลิกภาพตามปัจจัยห้าประการ (The Five-Factor Theory of Personality)

2.2 ความแตกต่างของทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับทฤษฎีบุคลิกภาพอื่นๆ

ในปัจจุบันมีการใช้แบบประเมินที่เป็นที่เชื่อถือได้และเป็นที่ยอมรับในทางจิตวิทยาหลายแบบ ไม่ว่าจะเป็น EPPS หรือ MMPI, MBIR, DISC หรือ BIG FIVE MODEL ซึ่งแต่ละมีรายละเอียดและข้อเสียดังนี้

EPPS หรือ MMPI เป็นแบบประเมินที่วัดความปกติ-ไม่ปกติทางอารมณ์ จิตใจและบุคลิกภาพของมนุษย์ (จิราภา เต็งไตรรัตน์, 2542: 331) มีข้อเสียคือ มีจำนวนข้อมาก ต้องใช้เวลาทำนาน มี choice ให้เลือกแค่ 2 ข้อ หรือ ให้ตอบว่า จริง ไม่จริง ตอบไม่ได้เท่านั้น

MBIR (สุเทพ, 2555: 28) เป็นแบบประเมินบุคลิกภาพที่พัฒนาขึ้นโดย Katharine C. Briggs และ Briggs Myers จากแนวคิดของ Carl Jung เกี่ยวกับการจัดประเภทของบุคลิกภาพ (Jung's personality typology) แบบประเมิน ดังกล่าวประกอบด้วยคำถาม 100 ข้อ ที่ใช้วัดบุคลิกภาพ โดยให้บุคคลตอบคำถามว่า ตนรู้สึกหรือปฏิบัติอย่างไรในแต่ละสถานการณ์ของแต่ละคำถามเหล่านั้น จากคำตอบที่ได้นำมาจัดกลุ่มใหม่ว่าตรงกับบุคลิกภาพแบบใด โดยใช้ตัวแปร 4 ตัว คือ Thinking (การคิด) Feeling (ความรู้สึก) Intuitive (การหยั่งรู้) และ Sensation (การสัมผัสได้) มา

ผสมผสานแบบ แมทริกซ์โดยใช้การคิดกับความรู้สึกเป็นแกนตั้ง และใช้การหยั่งรู้กับการสัมผัสได้ เป็นแกนนอนเกิดเป็นบุคลิกภาพหลัก 4 แบบและนำตัวแปรอีก 8 ตัวมาจัดเป็นชุดทำให้เกิดบุคลิกภาพขึ้น 16 ลักษณะ

DISC พัฒนามาจากทฤษฎีการวิเคราะห์พฤติกรรมมนุษย์ตามแนวคิดของ “คาร์ล จุง” (Carl Jung) จากนั้นนักจิตวิทยาสังคมชาวฟินแลนด์ชื่อ ดร. วิลเลียม มาร์สตัน เริ่มเขียนเกี่ยวกับ DISC ในปี 1924 โดยได้แบ่งรูปแบบพฤติกรรมมนุษย์ออกเป็น 4 รูปแบบตามวิธีการคิด ได้แก่ D (Dominant) I (Influential) S (Steady) และ C (Conscientious) การจัดกลุ่มแบบนี้ ใช้เพียงพารามิเตอร์สองมิติคือ ใช้การคิดหรือใช้ความรู้สึกเป็นแกนตั้ง และใช้สัญชาตญาณหรือข้อมูลเป็นแกน

การประเมินบุคลิกภาพด้วยวิธีการศึกษาอุปนิสัย (Assessing the Trait Approach to Personality) ขณะที่คนส่วนใหญ่ยอมรับว่า เราสามารถอธิบายเกี่ยวกับประชาชนบนพื้นฐานของลักษณะบุคลิกภาพ นักทฤษฎีกลับยังคงถกเถียงกันในเรื่องของอุปนิสัยที่จะมีส่วนปรุงแต่งบุคลิกภาพของมนุษย์ แม้ว่าทฤษฎีอุปนิสัยมีความเป็นวัตถุประสงค์ซึ่งทฤษฎีลักษณะบุคลิกภาพบางทฤษฎีไม่มี (อย่างเช่นทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของฟรอยด์) แต่ก็ยังคงมีข้อดีอยู่หลายอย่าง ซึ่งบางสิ่งบางอย่างที่ดูจะเป็นจุดวิกฤติเบื้องต้นของทฤษฎีอุปนิสัย ก็คือ การมุ่งเน้นอยู่ที่ความจริง ที่บ่อยครั้งอุปนิสัยเป็นตัวทำนายพฤติกรรมที่ไม่ดีนัก ขณะที่บุคคลแต่ละคนอาจจะให้คะแนนสูงมากในการประเมินอุปนิสัยเฉพาะ เขาหรือเธออาจจะไม่ได้มีความประพฤติไปตามสถานการณ์หลายๆ อย่าง เหล่านั้น ปัญหาอื่นๆ ยังมีให้เห็นอีก คือ ทฤษฎีอุปนิสัยไม่ได้เข้าไปมีส่วนอธิบายว่า ความแตกต่างในด้านบุคลิกลักษณะของบุคคลแต่ละคนพัฒนาหรือเกิดขึ้นมาได้อย่างไร เพราะอะไร

สรุปได้ว่า บุคลิกภาพหมายถึงลักษณะนิสัยทุกสิ่งทุกอย่างที่ประกอบขึ้นเป็นตัวบุคคล ซึ่งความสามารถมองเห็นได้จากภายนอก ได้แก่ รูปร่างหน้าตา กิริยามารยาท การแต่งกาย วิธีการพูด และ ลักษณะภายใน ได้แก่ สติปัญญา ความถนัด ลักษณะอารมณ์ประจำตัว ความรู้สึกนึกคิดที่รวมกันเป็นแบบอย่างเฉพาะของบุคคลจะแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้ ซึ่งทำให้แต่ละคนมีบุคลิกภาพแตกต่างกันออกไป รวมถึงการปรับตัวของบุคคลให้เข้ากับภายนอก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาภาวะผู้นำโดยการใช้แบบประเมินทางจิตวิทยาและการจัดทำแผนพัฒนาตนเอง: กรณีศึกษานักวิเคราะห์สินเชื่อย่อยของธนาคารเอกชนในกรุงเทพฯ” โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงพรรณนาเพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและแบบของบุคลิกภาพ เพื่อการพัฒนารายบุคคล โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 ประชากรหรือบุคคลตัวอย่าง

บุคคลตัวอย่างที่นำมาใช้ ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อย่อยธนาคารเอกชนในกรุงเทพฯ จำนวน 1 ท่าน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 แบบประเมินทางจิตวิทยา (Psychometric Assessment) ชื่อ The Work Behavior Inventory (WBI) การว่าจ้างพนักงานด้วยวิธีการที่ถูกต้อง และจัดหาคนที่มีคุณสมบัติตรงกับลักษณะงานนั้นเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง การคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติไม่เหมาะสมอาจก่อความเสียหายต่อความก้าวหน้าขององค์กร คุณภาพสินค้าหรือบริการ ชื่อเสียง รวมถึงการสูญเสียร้ายแรงที่อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจและองค์กรได้

การแบ่งแยกคุณลักษณะหรือพฤติกรรมในการทำงานของแต่ละบุคคลจึงเป็นหัวใจสำคัญในการคัดเลือกบุคคลให้เหมาะสมกับงานและความสามารถ เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของอาชีพและนำพาองค์กรไปสู่ความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว

ผลจากการค้นคว้าวิจัยลักษณะการทำงานของบุคคลทั่วไป แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมการทำงาน บุคลิกลักษณะ และคุณสมบัติที่เหมาะสมของพนักงาน มีความสำคัญมากกว่า

กระบวนการความรู้ความสามารถ หรือประสิทธิภาพการทำงานที่มากมายของบุคคลคนนั้น อย่างไรก็ตามมองก็มองไม่ค่อยได้ว่า บุคคลที่คัดเลือกมานั้นมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับลักษณะงานในองค์กรอย่างแท้จริง

3.2.2 การนำ WBI ไปประยุกต์ใช้

The Work Behavior Inventory (WBI) คือเครื่องมือประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงานหรือบุคคลทั่วไป เพื่อนำคำอธิบายนั้นมาทำการวิเคราะห์เพื่อประกอบการตัดสินใจคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานหรือเพื่อเลื่อนตำแหน่ง ตามความเหมาะสมของลักษณะงานและสอดคล้องกับความสามารถของบุคคลนั้นๆ

The Work Behavior Inventory (WBI) สามารถเพิ่มความชัดเจนในการตัดสินใจเพื่อคัดเลือกและประเมินผลพฤติกรรมของบุคคลให้ตรงกับความต้องการของงาน และสามารถส่งเสริมสนับสนุนหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับ:

- การคัดเลือกพนักงาน
- การพัฒนาบุคลากร
- การใช้ศักยภาพ และประสิทธิภาพของบุคคลให้เหมาะสม
- การพัฒนาความสามารถในการเป็นผู้นำ และผู้ตาม
- การทำงานเป็นทีม และประสิทธิภาพของทีมงาน
- ประสิทธิภาพขององค์กร

WBI (The Work Behavior Inventory) มีลักษณะเด่น ที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรกรการทำงาน ดังนี้:

- ประเด็นของลักษณะงาน WBI ถูกออกแบบมาเป็นพิเศษเพื่อการจัดสรรบุคคลให้ตรงกับลักษณะงานต่าง ๆ ทุกคำถามเป็นเครื่องวัดที่มีความเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของการทำงานที่มีอยู่ในปัจจุบันทั้งสิ้น
- มาตรการการประเมินค่าตนเอง WBI สามารถแสดงให้เห็นได้ว่าบุคคลผู้นั้นได้ประเมินค่าตนเองสูงเกินไปหรือไม่ ในขณะที่ทำแบบทดสอบ
- ความกว้างขวางของลักษณะงาน WBI ใช้ได้กับบุคคลทั่วไป ทั้งไม่เคยทำงานมาก่อนหรือกลับสู่ตลาดแรงงานอีกครั้ง ไปจนถึงผู้บริหารระดับสูง

- มาตรฐานของคะแนน WBI ค่าเฉลี่ยจะแสดงในรูปเปอร์เซ็นต์ไทล์เปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างจริง ที่มีการทำงานหลากหลายอาชีพด้วยกัน
- ง่ายต่อการทำผู้ตอบแบบทดสอบระบุว่าพฤติกรรมใดที่อธิบายถึงความเป็นตัวเองมากที่สุด ใน 5 ตัวเลือก ระยะเวลาในการทำแบบทดสอบโดยเฉลี่ยประมาณ 30-45 นาที เป็นการดี (ไม่จำกัดเวลา)

3.2.3 คุณลักษณะเด่นที่สำคัญ

จากผลการศึกษาและการวิจัยหลายองค์กรทั้งต่างประเทศและในประเทศ พบว่า WBI สามารถแสดงให้เห็นถึง คุณลักษณะดังต่อไปนี้:

- ความน่าเชื่อถือ (Reliability) WBI มีคะแนนของความน่าเชื่อถือสูงกว่าแบบทดสอบบุคลิกภาพอื่น ๆ ที่มีอยู่ในท้องตลาด (WBI ความน่าเชื่อถือ .85 ในขณะที่แบบทดสอบอื่นอยู่ที่ .75)
- ความเที่ยงตรง (Validity) WBI มีเหตุผลที่ดีเป็นมาตรวัดที่สามารถประเมินผลถึงบุคลิกภาพของบุคคลทั่วไปในการทำงานได้ตามสภาพความเป็นจริงได้อย่างแม่นยำ
- ความสัมพันธ์กับ Big Five เครื่องวัดของ WBI ถูกจัดเป็นกลุ่มตามหลักเกณฑ์ที่ได้จากการศึกษาวิจัยในเรื่องปัจจัยทางบุคลิกภาพของ Big Five แบบทดสอบบุคลิกภาพที่มีประสิทธิภาพต้องแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงกันของ Big Five มิฉะนั้นแล้วแบบทดสอบนั้นจะไม่สามารถประเมินผลหรือทำนายบุคลิกภาพของบุคคลได้อย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์
- นิยามของพฤติกรรมความสามารถโดยนักวิจัยเครื่องวัดของ WBI ได้ทำการประเมินผลตามความสามารถที่ได้ให้คำจำกัดความไว้ในหนังสือ Competence at Work ของ Spencer & Spencer, 1993 และหนังสือ Working with Emotional Intelligence ของ Goleman, 1998
- สถิติปัญญาทางอารมณ์รายงานบรรยายสรุปของ WBI มีเครื่องวัดคะแนนรวมในเรื่องของสติปัญญาทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ซึ่งหนังสือของ Daniel Goleman (1998) ได้ระบุไว้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างสติปัญญาทางอารมณ์กับความสำเร็จในการทำงานหรือการประกอบอาชีพ

3.2.4 ประสิทธิภาพของการทำแบบทดสอบ WBI

จากการวิจัยพบว่า WBI มีความถูกต้องแม่นยำในเรื่องต่อไปนี้

- ระบุลักษณะส่วนบุคคลที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคนิคที่เหมาะสมกับงาน แต่ไม่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม วัฒนธรรมหรือทีมงานขององค์กร
- ระบุลักษณะพฤติกรรมของผู้บริหารระดับสูงที่มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมที่จะเป็นผู้นำในองค์กรขนาดใหญ่
- ระบุลักษณะส่วนบุคคลที่สามารถปรับเปลี่ยนจากบทบาทลูกน้องไปสู่บทบาทผู้จัดการหรือผู้นำได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ระบุว่าบุคคลใดที่มีประสิทธิภาพในด้านความคิดหรือการขายสินค้า
- วินิจฉัยถึง “จุดบอด” และ “ศักยภาพที่ควรระวัง” ที่อาจจะเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุเป้าหมายสูงสุดในอาชีพ หน้าที่ความรับผิดชอบของบุคคลนั้น ๆ
- มุ่งเน้นความสนใจต่อการพัฒนาอาชีพและพยายามให้คำแนะนำพฤติกรรมที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลว

3.2.5 Work Behavior Inventory Scales

WBI มี 40 มาตรฐานที่หลากหลายซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับสถานะการทำงานดังนี้

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)

- การอดกลั้น (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)

ลักษณะของผู้นำ (Leadership Styles)

- การออกคำสั่ง (Directive)

- การปล่อยปละ (Laissez-Faire)

ลักษณะของนักขาย และผู้มีอำนาจชักจูง (Influencing & Selling Styles)

- คล่องแคล่ว (Dynamic)

- วิเคราะห์/จำแนก (Analytical)

- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal)

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)

3.3 ผลจากการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา (Performance Appraisal)

การบริหารงานนอกจากการเลือกสรรบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานแล้วการมอบหมายงานรวมถึงการบริหารจัดการให้แก่บุคลากรต่างๆในองค์กรไม่ว่าจะเป็นบุคคลหรือเป็นทีมถือเป็นภาระหน้าที่ที่สำคัญในเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชาที่ควรคำนึงถึงเพื่อเป็นการสะท้อนให้บุคลากรในองค์กรเห็นพฤติกรรมรวมถึงลักษณะการทำงานว่ามีความเด่นชัดต่อองค์กรมากน้อยเพียงใดทั้งนี้การมอบหมายงานเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาตนเองในด้านต่างๆของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบผู้ที่ได้รับการมอบหมายงานย่อมเกิดความภาคภูมิใจในผลงานที่ตนเองรับผิดชอบมีขวัญและกำลังใจในการทำงานและเมื่อใดโครงการที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบบรรลุผลสำเร็จย่อมแสดงถึงการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์อย่างแท้จริงมากกว่าการดำเนินการเพียงลำพังของผู้บังคับบัญชาซึ่งผู้บังคับบัญชาที่มีการมอบหมายงานแล้วยังได้ดำเนินการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานที่มอบหมายไปแล้วนั้นย่อมแสดงถึงความสามารถในการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและยังเป็นสิ่งสำคัญที่เทียบเท่ากับการมอบหมายงานอีกด้วย

ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอผลการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาของบุคคลตัวอย่าง เพื่อการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคลที่มีมิติที่ครบถ้วนทุกด้าน ทั้งจากเครื่องมือ WBI และจากมุมมองของผู้บังคับบัญชา

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ขอให้ผู้เข้ารับการประเมินทำการประเมินทางจิตวิทยาผ่านระบบออนไลน์โดยให้ชื่อเว็บไซต์และรหัสผ่านเพื่อเข้าทำการประเมินตนเอง หลังจากได้ผลการประเมินแล้วได้ขอให้ผู้เข้ารับการประเมินส่งผลการประเมินการปฏิบัติงานขององค์กรมาแสดง เพื่อนำข้อมูลจากทั้งสองแหล่งนี้มาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคลต่อไป



บทที่ 4

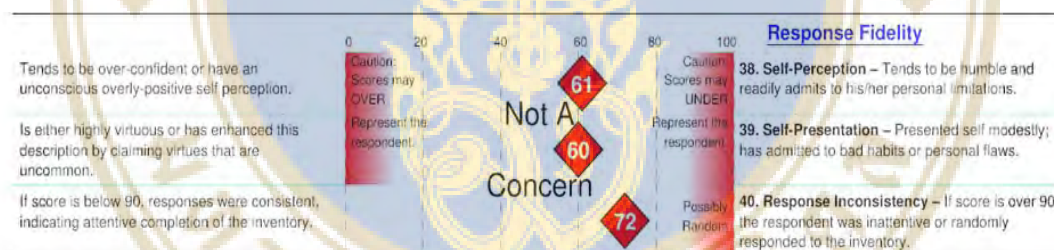
ผลการวิจัย WBI

จากการทำแบบทดสอบ Psychometric assessment แล้วนั้น ได้ทำการวิเคราะห์กราฟ ข้อมูลโดยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์เป็นดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลโดยรวมจากการวิเคราะห์ผลการประเมินทางจิตวิทยา

Overview WBI Result

จากผลการวิเคราะห์ WBI จากกราฟที่แสดงผลตัวเลขบ่งบอกว่าผู้ทำผลการประเมินนี้มีแนวโน้มมีลักษณะว่าตนเองยังไม่ค่อยมีการถ่อมตัวเท่าไรนักยังมีความมั่นใจในตนเองระดับหนึ่งดังรายละเอียดต่อไปนี้

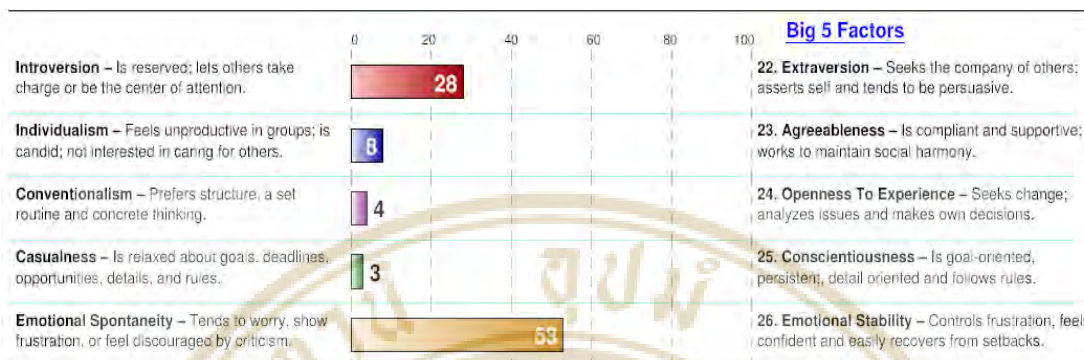


ผลแสดงตัวเลข 61 คะแนน (Self-Perception) เป็นตัวเลขที่บ่งบอกว่าค่อนข้างถ่อมตัวแต่ไม่มากเพราะบางที่ยังมีความมั่นใจในตนเองที่จะกล้าคิดกล้าตัดสินใจด้วยตนเองเชื่อมั่นในความคิดของตนเองชอบที่แก้ปัญหาด้วยตัวเองมากกว่าที่จะเชื่อคนอื่น

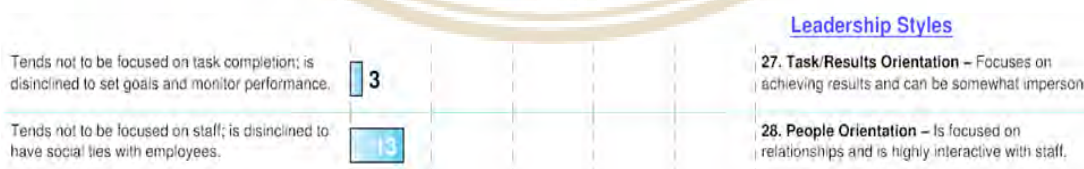
ผลแสดงตัวเลข 60 คะแนน (Self-Presentation) เป็นตัวเลขที่บ่งบอกว่าเป็นคนที่มีความรู้สึกให้ผู้อื่นรู้ได้ทันทีอย่างไรแสดงออกให้คนอื่นสามารถรับรู้ได้ว่ามีความรู้สึกดีใจเสียใจ โกรธเศร้า เป็นต้น

ผลแสดงตัวเลข 72 คะแนน (Response Inconsistency) เป็นตัวเลขที่บ่งบอกว่าตัวเลขนี้ค่อนข้างมีความชัดเจนและมีความน่าเชื่อถือค่อนข้างเป็นลักษณะของผู้ทำผลการประเมิน

จากผลการวิเคราะห์ WBI จากกราฟที่แสดงผล Big 5 Factors

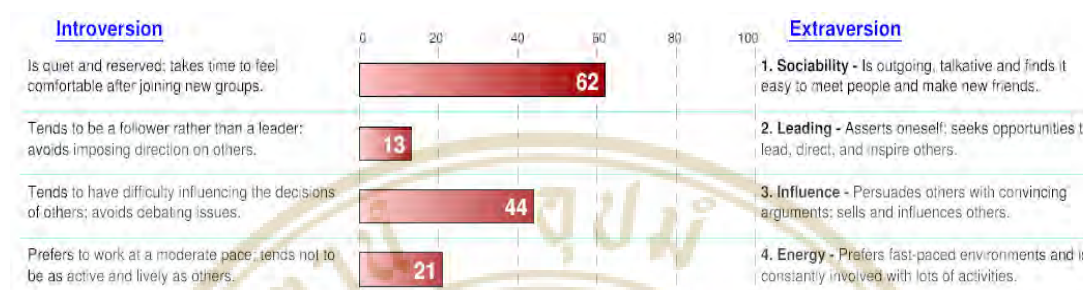


จากผลคะแนนสรุปพฤติกรรมข้างต้นบ่งบอกได้ว่าผู้ทำผลการประเมินเป็นคนค่อนข้างเปิดเผยชอบเข้าสังคมพบปะผู้คนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีแต่ยังไม่พร้อมที่จะนำผู้อื่นแต่มีสามารถจูงใจผู้อื่นให้เชื่อได้ไม่ชอบการแข่งขันกับผู้อื่นมีเชื่อมั่นในความคิดของตนเองเชื่อว่าการทำงานเป็นทีมทุกคนมีหน้าที่ที่เท่าเทียมกันยังไม่ค่อยมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นเท่าที่ควรแต่ยังมีความสุขมีอัธยาศัยดีในการเชิงการพูดมีความรับผิดชอบในงานของตนเองไม่ค่อยชอบในการเปลี่ยนแปลงชอบทำอะไรตามความคิดของตนเองชอบทำงานที่อิสระไม่มีข้อผูกมัดเป็นคนที่ไม่ค่อยอดทนต่ออุปสรรคไม่มีความละเอียดรอบคอบและไม่ค่อยปฏิบัติตามขั้นตอนมีความมั่นคงในอารมณ์ระดับหนึ่งมั่นใจในตนเองไม่ค่อยมีความมั่นคงทางอารมณ์สูงมากนักสามารถควบคุมตนเองได้ในบางสถานการณ์ที่มีแรงกดดันจากผลสรุปข้างต้นถือว่าเป็นLeadership ที่มุ่งคนไม่ได้เน้นความสำเร็จของการทำงาน



ไม่ค่อยเน้นความสำเร็จของงาน มุ่งเน้นที่คนมากกว่า

จากผลคะแนนข้างต้น จะชี้แจงรายละเอียดเพื่อให้เข้าใจลักษณะพฤติกรรม เพื่อให้ได้เห็นผลที่ชัดเจนขึ้นดังนี้



WBI: การสมาคมพบปะสร้างเพื่อนใหม่ๆมีความเด่นชัด อาจเป็นเพราะบทบาทหน้าที่ที่ต้องมีมนุษยที่ดี มีการเจรจาพูดโน้มน้าวให้เกิดชักจูงผู้อื่นได้ดี ให้เกิดการคล้อยตาม ทำงานเรื่อยๆไม่มีความกระตือรือร้น หรือว่าเร่งรีบเท่าที่ควร และยังไม่พร้อมที่จะเป็นผู้นำคนอื่น



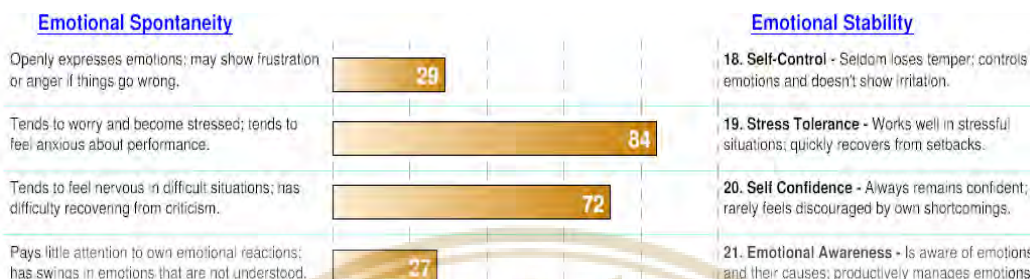
WBI: การทำงานเป็นทีม ไม่ใช่ชอบทำงานคนเดียว แต่มีความคิดที่ว่า การทำงานเป็นทีม ทุกคนในทีมมีความสามารถที่เท่าเทียมกัน มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นบ้างในบางครั้ง แต่ไม่ถึงกับใส่ใจและให้ความสำคัญกับคนอื่น และในเวลาเดียวกันเป็นคนที่มีอัธยาศัยการพูดเจรจาที่ทำให้น่าคบถือ

| Conventionalism | | Openness To Experience | |
|---|----|--|--|
| Prefers structure, predictability and routine; avoids ambiguity and constant change. | 3 | 8. Adaptability - Seeks out variety, readily adapts to ambiguity, change or new situations. | |
| Prefers traditional approaches; tends not to use imagination very much. | 15 | 9. Innovation - Has an active imagination; combines unrelated things in unusual ways. | |
| Prefers concrete thinking to abstractions; is not interested in analysis and logic. | 4 | 10. Analytical Thinking - Is logical and identifies patterns and solutions that may not be obvious. | |
| Refrains from working independently; seeks guidance; dislikes making independent decisions. | 27 | 11. Independence - Is self-reliant and willing to make difficult decisions independently. | |

WBI: การเปิดรับประสบการณ์ใหม่ไม่ชอบปรับตัวกับสิ่งแวดล้อมใหม่ๆชอบอะไรที่มีแบบแผนเดิมๆไม่ชอบอะไรที่มีความพลิกแพลงไม่ค่อยมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ไม่ชอบการคิดวิเคราะห์ที่มีความยุ่งยากซับซ้อนชอบวิเคราะห์สิ่งที่มีผลได้มากกว่าการทำงานยังต้องได้รับคำแนะนำและรับฟังคำสั่งจากผู้อื่นยังไม่สามารถแก้ปัญหาด้วยตนเองได้

| Casualness | | Conscientiousness | |
|--|----|--|--|
| Would rather enjoy life than compete against difficult standards; avoids setting difficult goals. | 1 | 12. Achievement - Sets stretching goals and works hard; works toward career advancement. | |
| Postpones activities that are disliked; avoids taking on new work or volunteering. | 3 | 13. Initiative - Takes action without being asked; readily volunteers for new responsibilities. | |
| Tends to lose motivation to complete projects; may yield when faced with obstacles. | 15 | 14. Persistence - Keeps working to overcome obstacles; doesn't leave projects unfinished. | |
| Avoids working on exacting details; tends not to double-check work or the accuracy of information. | 5 | 15. Attention to Detail - Double-checks work for accuracy and prevents errors; is organized. | |
| Doesn't always meet deadlines; tends to be late or avoid obligations. | 7 | 16. Dependability - Is reliable in completing assignments; consistently meets deadlines. | |
| Works around the rules to get the job done; doesn't always comply with official procedures. | 23 | 17. Rule Following - Follows rules and people in authority; tends not to break a promise. | |

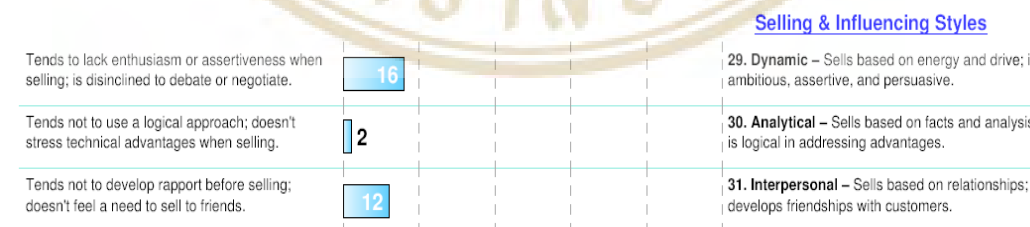
WBI: ความรอบคอบตระหนักรู้เป็นคนที่ไม่ชอบทำของยากชอบทำอะไรที่มีแบบฟอร์มชอบทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อที่จะได้ทำงานสำเร็จมีInitiative ที่ต่ำชอบรอการมอบหมายงานมากกว่าที่จะสมัครใจทำด้วยตนเองไม่ชอบรับอาสาที่จะเริ่มทำงานทำงานอยู่แต่ในขอบเขตของตนเองไม่ค่อยใส่ใจในรายละเอียดเนื้อหาของงานที่ทำทำไปเพื่อให้แ่งงานออกมาสำเร็จโดยไม่คำนึงถึงความเรียบร้อยของงานแต่ยังมีการทำงานที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อยู่บ้าง



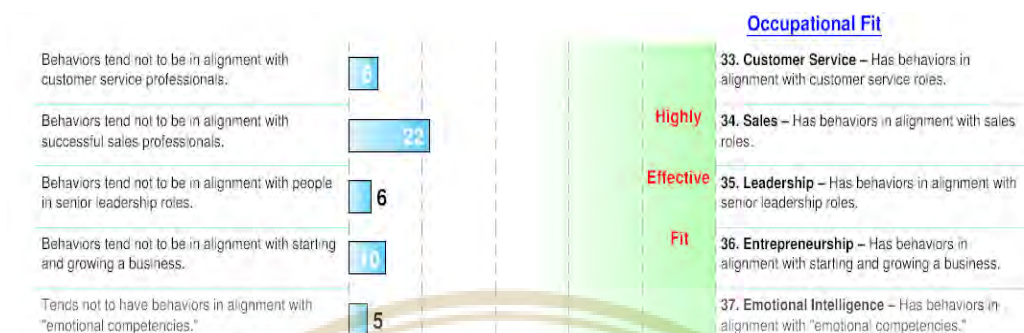
WBI: ความมั่นคงทางอารมณ์ส่วนสุดท้ายนี้เป็นส่วนที่ค่อนข้างเป็นจุดเด่น ในทางด้านอารมณ์ สามารถรับมือต่อสถานการณ์ที่ยุ่งยากได้ ไม่หือต่อคำวิพากวิจารณ์ของผู้ที่จะทำให้เกิดอารมณ์ได้ มีความมั่นใจในตนเอง ไม่ค่อยวิตกกังกับสถานการณ์ที่เคร่งเครียด แต่บางสถานการณ์ ก็ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ก็ยังจะแสดงความรู้สึกให้ผู้อื่นรู้ได้ทันที



ไม่ค่อยเน้นความสำเร็จของงาน มุ่งเน้นที่คนมากกว่า



พูดชักจูงโน้มน้าวคนอื่นได้ มนุษย์สัมพันธ์ดี



งานที่ทำอยู่ปัจจุบัน ถือว่ามีทักษะที่ค่อนข้างดี สามารถชักจูงมีทักษะในเชิงการพูดที่ดี หากจะพูดถึงผลของการวิเคราะห์ Psychometric assessment เกี่ยวกับด้านการทำงานในตำแหน่ง นักวิเคราะห์สินเชื่อธนาคาร เอกชนซึ่งจะต้องทำหน้าที่ให้บริการลูกค้า ให้ข้อมูลแนะนำเกี่ยวกับ อัตราดอกเบี้ยของธนาคาร และโน้มน้าวชักจูงให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจเลือกใช้บริการกับทาง ธนาคาร ให้บริการลูกค้าอย่างเต็มที่ที่สามารถรองรับแรงกดดันจากลูกค้าและคู่แข่งได้ ซึ่งการทำงาน ส่วนมากจะเป็นการกำหนดเป้าหมายของยอดขายเป็นทีม และรายบุคคล ถ้าทำสำเร็จตามเป้าหมายจะ ได้รับค่าตอบแทนที่เป็น (Intensive) ทำให้การทำงานบางครั้งก็มีแรงกดดันอยู่บ้าง แต่ก็ต้องผ่าน สถานการณ์เหล่านั้น ไปให้ได้ เพื่อให้เกิดสำเร็จในการทำงาน

➤ Strengths to leverage

ผลของการวิเคราะห์ Psychometric assessment เกี่ยวกับด้านการทำงานในตำแหน่ง Direct Sales Agentsแล้ว ผู้ทำการประเมินมีความคิดเห็นดังต่อไปนี้

- Sociability ซึ่งมีความเด่นชัดค่อนข้างมากที่จะพบปะและสร้างสายสัมพันธ์กับผู้อื่น จากเนื้องานที่ทำในปัจจุบัน จะต้องพบกับลูกค้าซึ่งมีความหลากหลายต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดี เรื่องนี้นับว่าเป็นสิ่งสำคัญกับบทบาทหน้าที่ตำแหน่งงานที่ทำอยู่

- Influence ซึ่งผลคะแนนที่ออกมาค่อนข้างไปในทิศทางที่ดี การเกลี้ยกล่อม พูดชักจูงโน้มน้าวค่อนข้างเป็นจุดที่สำคัญต่อการทำงานที่เป็นตัวแทนขาย ต้องมีการพูดที่น่าเชื่อถือ มีอิทธิพลที่จะให้ลูกค้าให้ความไว้วางใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับทางองค์กรที่เราปฏิบัติหน้าที่อยู่

- Stress Toleranceผลคะแนนที่ออกมาค่อนข้างเด่นชัดในการที่อดทนต่อความเครียด และทนแรงกดดันต่างๆ ได้ดี สามารถรับมือต่อสถานการณ์ที่ยุ่งยากได้ดี ซึ่งเป็นจุดแข็งที่สอดคล้อง

กับงานที่ทำในปัจจุบันเป็นอย่างมาก การทำงานที่ให้บริการกับลูกค้า ถือว่าต้องรองรับอารมณ์ของลูกค้า และสามารถแก้สถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นได้

- Self Confidence ผลคะแนนที่ออกมาค่อนข้างสูง ข้อนี้ถือเป็นข้อที่มีความสำคัญสุด ในการที่จะรับรู้ เข้าใจถึงความรู้สึกของตนเองได้ดี ในการทำงานที่ได้รับบทบาทหน้าที่ในการขาย นั้น ค่อนข้างเป็นงานที่มีความกดดันและท้าทาย ต้องทำตามเป้าที่กำหนด ต้องรองรับความกดดันต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหัวหน้างานที่คอยถามถึงยอดที่ขาย ไหนจะลูกค้าที่ต้องการสิ่งนั้นๆที่มีความแตกต่างกัน รวมถึงการรับมือกับอารมณ์ของลูกค้าแต่ละรายอีกด้วย ซึ่งหากไม่มีจุดแข็งในเรื่องของความมั่นใจในอารมณ์นั้น อาจทำให้การทำงานมีปัญหาและไม่ราบรื่นได้

โดยผลคะแนนของจุดเด่นที่ออกมา นั้น ค่อนข้างเป็นผลการประเมินที่ค่อนข้างมีความชัดเจนและ บ่งบอกถึงความสามารถในการทำหน้าที่ในตำแหน่งงานปัจจุบันได้ตรง ส่วนที่ต้องพัฒนายังมี จะดูในขั้นตอนต่อไป

➤ Area for Development

ผลของการวิเคราะห์ Psychometric assessment เกี่ยวกับด้านการทำงานในตำแหน่ง Direct Sales Agents แล้ว ผู้ทำผลการประเมินมีความคิดเห็นดังต่อไปนี้

Energy การที่ชอบทำงานแบบเรื่อยๆต้องปรับปรุงและพัฒนา เนื่องจากปัจจุบันแต่ ละธนาคารมีเทคนิคการขายที่พัฒนามากขึ้นและหลากหลาย ถ้าเราทำงานแบบมีความกระตือรือร้น มีความเร่รรีบและมีความสามารถที่หลากหลายในการทำงานในเวลาเดียวกัน จะทำให้เราเป็นที่ ต้องการเพราะการทำงานมีศักยภาพที่มากขึ้นและมีประสิทธิภาพ

Cooperation การพัฒนาด้านการทำงานเป็นทีม ซึ่งบ่งบอกได้ชัดเจนของการทำงานที่เป็นพนักงานขาย ต้องมีกลุ่มเพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายเพื่อที่จะง่ายต่อการประสานงาน หากที่จะทำงานคนเดียว จึงเห็นเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องพัฒนา เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ตรงกัน

ในส่วนของการพัฒนา การเปิดรับประสบการณ์ใหม่ ต้องมีการพัฒนาทั้งหมดเพราะ คะแนนค่อนข้างต่ำ การที่ทำงานที่ต้องพบปะผู้คน หรือที่เรียกว่าลูกค้า นั้น เราต้องทำงานที่มีความสร้างสรรค์ สามารถที่จะแก้ไขสถานการณ์ได้ทันที ต้องมีความคิดที่แปลกพลิกผันบ้าง เพราะต้องมีการทำงานที่แข่งขันกับอีกหลายธนาคาร การทำงานที่เกี่ยวกับตัวเลขเป็นงานที่ค่อนข้างมีความ

ละเอียดต้องรอบรอบ ต้องมีการคิดวิเคราะห์ ปัญหาให้ชัดเจน เพื่อให้การทำงานปัจจุบันของเราดูมีประสิทธิภาพ

เรื่องของความรอบคอบ ตระหนักถึงนั้น ถ้าเราพัฒนาตนเอง โดยเริ่มจากการกำหนดเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน เช่นปัจจุบัน คิดแล้วว่าขายเท่าที่ได้ แต่ต่อไปนี่ต้องเริ่มที่จะพัฒนาทำอะไรที่มีการวางแผน เพื่อให้ได้ผลที่บรรลุ ต้องอย่ารอเวลาที่จะถึงเวลาส่งยอดขาย ถ้าสามารถทำได้ก็ต้องเริ่มทำเลย ไม่ต้องรอให้หัวหน้างานมาสั่งการ การทำงานลักษณะนี้ต้องมีความละเอียดเพิ่มมากขึ้น มีการตรวจทาน เพื่อไม่ให้เกิดการเสียลูกค้า เพราะเรื่องดอกเบี้ยตัวเลขเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน เพื่อให้งานออกมาสำเร็จและไม่ต้องทำการแก้ไข สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ต้องนำมาพัฒนาเพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงานในปัจจุบันของผู้ทำผลการประเมินนี้

จากแบบทดสอบผู้ถูกประเมินเห็นด้วยในผลของจุดแข็งที่ออกมา ด้วยผู้ถูกประเมินรับรู้ว่าตนเองมีทักษะและคุณลักษณะใด การทำงานมีประสิทธิภาพบรรลุวัตถุประสงค์ของงานตามที่องค์กรกำหนด และการทำงานในองค์กรนั้นไม่ใช่การทำธุรกิจส่วนตัวที่สามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง การทำงานร่วมกับบุคคลอื่นนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ต้องร่วมมือกัน เห็นชอบร่วมกัน มีการเจรจาสื่อสารไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยทักษะการทำงานมีความสัมพันธ์กับงานผู้จัดการฝ่ายบุคคลดังนี้

Sociability: ซึ่งมีความเด่นชัดค่อนข้างมากที่จะพบปะและสร้างสายสัมพันธ์กับผู้อื่น จากเนื้องานที่ทำในปัจจุบันจะต้องพบกับลูกค้าซึ่งมีความหลากหลายต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีโดยการที่ไม่ขาดการติดต่อสื่อสารแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารที่อัปเดตตลอดเวลาเป็นต้นเรื่องนี้นับว่าเป็นสิ่งสำคัญกับบทบาทหน้าที่การทำงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่ต้องเชื่อมความสัมพันธ์ทั้งบุคคลในองค์กรและนอกองค์กร

Influence: เป็นในทิศทางที่ดีการเกลี้ยกล่อมพุดชกุง โน้มน้ำหนักค่อนข้างเป็นจุดที่สำคัญต่อการทำงานกับคนกลุ่มมากคือต้องมีการพุดที่น่าเชื่อถือเช่น บริษัทมีการประกาศนโยบายใหม่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องเป็นตัวแทนในการแจ้งและชี้แจงเหตุผลให้กับพนักงานเข้าใจและนำไปปฏิบัติไปในทางเดียวกัน ทั้งนี้ทั้งนั้นต้องได้รับความร่วมมือกันในฝ่ายทรัพยากรบุคคลก่อน เพราะเป็นเสมือนตัวแทนของบริษัทที่จะมีอิทธิพลให้พนักงานในองค์กรให้ความไว้วางใจกับทางทีมงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

Stress Tolerance: มีความเด่นชัดต่อการที่อดทนต่อความเครียดและทนแรงกดดันต่างๆ ได้ดีสามารถรับมือต่อสถานการณ์ที่ยู่ยากได้ดีเช่นการทำงานร่วมกันกับกลุ่มบุคคลขนาดใหญ่ในองค์กร ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นเสมือนตัวแทนที่รับรู้รับฟังความคิดเห็นของพนักงานในองค์กร ซึ่งเป็นจุดแข็งที่สอดคล้องกับงานที่ทำในปัจจุบันเป็นอย่างมากการทำงานที่ต้องรับฟังพนักงานหรือให้บริการกับลูกค้าต่างองค์กรถือว่าต้องรองรับอารมณ์ของลูกค้าและสามารถแก้สถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้

Self Confidence: ข้อนี้ถือเป็นข้อที่มีความสำคัญสุดในการที่จะรับรู้เข้าใจถึงความรู้สึกของตนเองได้ดีในการทำงานที่ได้รับบทบาทหน้าที่ค่อนข้างเป็นงานที่มีความกดดันและท้าทายต้องทำงานตามที่กำหนดแบบแผนไว้อีกทั้งยังต้องรองรับความกดดันต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการทำงานร่วมกันในทีมของฝ่ายทรัพยากรเองก็ดี พนักงานมีข้อร้องเรียนต่างๆ ไหนจะลูกค้าที่ต้องการสิ่งนั้นนี้ที่มีความแตกต่างกันรวมถึงการรับมือกับอารมณ์ของพนักงานและลูกค้าด้วยซึ่งหากไม่มีจุดแข็งในเรื่องของความมั่นใจในอารมณ์นั้นอาจทำให้การทำงานมีปัญหาและไม่ราบรื่นได้

4.2 Are these 'strengths' the same as understood by your direct boss?

Similar:

Self Confidence: การมั่นใจในตนเอง ผู้บังคับบัญชามองผู้ถูกประเมินว่ามีเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่นมีศักยภาพความพยายามที่จะมุ่งมั่นทำงานได้ดี นำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพและนำไปสู่ความสำเร็จได้ หัวข้อนี้ถือเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ถือว่าผู้บังคับบัญชาได้เห็นถึงพฤติกรรมการแสดงออกระหว่างการทำงาน เพราะลักษณะงานของผู้ทำแบบทดสอบนี้มีบทบาทหน้าที่ในการที่ต้องทำงานร่วมกันกับพนักงานในองค์กรและลูกค้าต่างองค์กร ต้องรองรับความกดดันในสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี ซึ่งในจุดแข็งจุดนี้ตัวถูกประเมินมีความคิดเห็นว่าเป็นจุดแข็งที่ดีเพราะผู้บังคับบัญชาได้ประเมินและมองเห็นศักยภาพการทำงานในจุดนี้ว่าเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่นและให้ความไว้วางใจในการทำงานได้โดยราบรื่น

Different:

Cooperation, Concern for Other, Diplomacy: จุดเด่นที่ทางผู้บังคับบัญชามองเห็นในตัวผู้ถูกประเมินนั้น ส่วนใหญ่มาจากในส่วนของBIG 5 ในเรื่องของความคิดเห็นสอดคล้องการวิเคราะห์ข้อมูล:

Cooperation: ผู้บังคับบัญชามองเห็นในตัวผู้ถูกประเมินว่ามีความสามารถในการทำงานเป็นทีมที่ดี การทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญเพราะลักษณะงานของผู้ถูกประเมินบ่งบอกได้ชัดเจน การทำงานร่วมกับพนักงานในองค์กรต้องทำงานที่ให้การเชื่อเหลือร่วมมือกันเป็นทีม เพื่อสร้างความเข้าใจการสื่อสารที่ตรงกันและร่วมกันทำผลกำไรให้กับองค์กร

Concern for Other: สิ่ง que ผู้บังคับบัญชามองเห็น ของผู้ถูกประเมินในเรื่องของการแสดงออกอย่างตรงไปตรงมา และมีความเห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมงาน เช่น มีการช่วยเหลือเพื่อนในทีมให้เข้าใจถึงบทบาทการทำงานที่ตรงกันกับแผนที่มีการกำหนดไว้ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานเป็นทีมในองค์กร

Diplomacy: การแสดงออกอย่างสุภาพ มีอักษาศัพท์ดีในการพูด ผู้บังคับบัญชามองเห็นได้อย่างชัดเจน เมื่อผู้ถูกประเมินได้ให้ข้อมูลกับพนักงานที่มีข้อร้องเรียนที่มีการสื่อสารที่ไม่เข้าใจกัน และสามารถทำให้พนักงานในองค์กรมีความเข้าใจที่ง่ายและให้ความไว้วางใจที่ทำงานกับองค์กรต่อไป

จุดที่ควรปรับปรุง

ผู้ถูกประเมินมองตนเองว่าทำงานเรื่อยเฉื่อย ไม่เร่งรีบ ต้องปรับปรุงและต้องพัฒนา เนื่องจากปัจจุบันการทำงานต้องแข่งขันกับเวลาถ้าทำงานแบบมีความกระตือรือร้นมีความเร่งรีบและมีความสามารถที่หลากหลายในการทำงานในเวลาเดียวกันจะทำให้เป็นที่ยอมรับของทีมการทำงานในองค์กรเพราะการทำงานจะได้มีศักยภาพที่มากขึ้นและมีประสิทธิภาพ

Cooperation: ผู้ถูกประเมินต้องการพัฒนาด้านการทำงานเป็นทีมซึ่งมีความขัดแย้งกับผลประเมินที่ผู้ประเมินได้ให้กับผู้ทำแบบทดสอบซึ่งผลการประเมินบ่งบอกได้ชัดเจนว่าผู้ถูกประเมินมีความสามารถทางด้านการทำงานเป็นทีมที่ดีอยู่แล้ว

ในส่วนของการพัฒนาการเปิดรับประสบการณ์ใหม่ผู้ถูกประเมินต้องการพัฒนาและรับมือกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงการทำงานที่ต้องพบปะผู้คนหรือที่เรียกว่าพนักงานนั้นทางทีมงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคลนั้นต้องทำงานที่มีความสร้างสรรค์เปิดรับความรู้ใหม่ๆที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการทำงาน สามารถที่จะแก้ไขสถานการณ์ได้ทันที

เรื่องของความรอบคอบตระหนักรู้ที่ผู้ถูกประเมินต้องการพัฒนาตนเอง โดยเริ่มจากการกำหนดเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจนเช่นปัจจุบันคิดว่าต้องพัฒนาการทำงานของพนักงานให้เข้าใจเป้าหมายขององค์กรที่ตรงกัน โดยต้องเริ่มที่จะพัฒนาทำอะไรที่มีการวางแผนเพื่อให้ได้ผลที่บรรลุต้องอย่ารอเวลาถ้าสามารถทำได้ก็ต้องเริ่มทำเลยไม่ต้องรอให้ผู้บริหารสั่งการการทำงาน

ลักษณะนี้ต้องมีความร่วมมือกันในทีมมีการสื่อสารที่ตรงกันเพื่อไม่ให้เกิดการสื่อสารที่ผิดพลาดกับพนักงานในองค์กร

4.3 Are these 'weaknesses' the same as understood by your direct boss?

Similar:

Analytical Thinking: การคิดเชิงวิเคราะห์ที่เน้นผลการประเมินจากผู้บังคับบัญชามีลักษณะที่ตรงกับผู้ถูกประเมิน คือผู้ถูกประเมินยังไม่แม่นยำของการให้ข้อมูลที่ ซึ่งเป็นจุดอ่อนของผู้ถูกประเมิน

Different:

Leadership: ผู้ประเมินมองเห็นว่าการเจรจาพูดโน้มน้าว มีอหิชาศัยการพูดดี และชักจูงผู้อื่นได้ดีให้เกิดการคล้อยตามการทำงานเรื่อยๆของผู้ถูกประเมินที่ไม่มีความกระตือรือร้นหรือว่าเร่งรีบเท่าที่ควรทำให้ยังไม่พร้อมที่จะเป็นผู้นำคนอื่นในขณะนี้

Attention to Detail: ผู้ถูกประเมินไม่ใส่ใจรายละเอียดของแบบฟอร์มที่ต้องส่งงานทุกครั้ง ไม่ตรวจสอบให้เรียบร้อย ทำให้การทำงานมีความล่าช้าเนื่องจากไม่ตรวจสอบความถูกต้อง ทำให้เกิดความผิดพลาดบ่อยครั้ง

Rule Following: ผู้ถูกประเมินมีการข้ามขั้นตอนในการส่งรายละเอียดเอกสารการทำงานให้ต่างแผนก ทำให้เกิดความไม่พอใจกับเพื่อนร่วมงานบางคน ทำให้มีการร้องเรียนกับหัวหน้างานบ้างในบางครั้ง ซึ่งทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีนัก

บทที่ 5

ผลเพื่อนำมาใช้

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาภาวะผู้นำโดยใช้แบบประเมินทางจิตวิทยาและการจัดทำแผนพัฒนาตนเอง: กรณีศึกษานักวิเคราะห์ห์สินเชื่อรายย่อยของธนาคารเอกชนในกรุงเทพฯ” ศึกษาข้อมูลโดยใช้แบบประเมินนำมาวิเคราะห์ถึงภาวะผู้นำและแบบของบุคลิกภาพ จนเกิดเป็นแผนพัฒนารายบุคคล มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อวิเคราะห์ถึงสิ่งที่ควรต้องปรับปรุงและวิธีการในการแก้ไข รวมถึงการค้นหาศักยภาพความชอบหรือความถนัดทางด้านอาชีพ ในการที่จะสามารถสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
2. เพื่อเป็นแผนที่ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะของบุคคล ให้มีสมรรถนะเหมาะสมกับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ตามแนวทางความก้าวหน้าในสายงานอย่างมีศักยภาพ

5.1 แผนพัฒนาตนเองและเป้าหมาย (Development Goals and Insights)

สิ่งที่ผู้ถูกประเมินต้องการพัฒนาศักยภาพการทำงานภายใน 3 ปีข้างหน้าของผู้ถูกประเมินคือการรับตำแหน่งเป็น ผู้จัดการฝ่ายบุคคล (HR Manager) ในบริษัทแนวหน้า ในปัจจุบันผู้ถูกประเมินทำงานในตำแหน่งผู้วิเคราะห์ห์สินเชื่อ ธนาคารเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร หน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบส่วนใหญ่เป็นงานที่ต้องติดต่อประสานกับลูกค้าที่มาทำการขออนุมัติเรื่องสินเชื่อ ไม่ได้ทำงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสายงานทางด้านทรัพยากรบุคคล แต่ทำงานที่เกี่ยวข้องกับทางการขายซึ่งก็ถือว่าเป็นการทำงานที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวบุคคล เปรียบเหมือนเป็นการศึกษาคน จึงมีความสนใจที่ศึกษาลงลึกถึงวิชาที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาได้จริงในอนาคต ตัวผู้ประเมินเองมีความมั่นใจในทางด้านอารมณ์ที่ดี สามารถเข้ากับบุคคลอื่นๆ ได้ดี รวมไปถึงการสร้างมิตรสัมพันธ์ ซึ่งเป็นสิ่งที่คนที่จะเข้ามาทำงานในองค์กรที่จัดการด้านบุคคลต้องมี ในเรื่องการใช้คำพูดเจรจาต่อรองที่มีความน่าเชื่อถือนั้นหัวหน้างานไม่มีความกังวลในการทำงานสามารถปล่อยให้ทำงานโดยไม่ต้องควบคุม

ซึ่งเป็นตัวบ่งบอกได้ชัดเจนว่าการทำงานในส่วนของงานทรัพยากรบุคคลนั้น จะต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม มีการแบ่งการทำงานที่ต้องร่วมกันปรึกษาหารือเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพบรรลุวัตถุประสงค์ของงานตามที่องค์กรกำหนด และการทำงานในองค์กรนั้นไม่ใช่

การทำธุรกิจส่วนตัวที่สามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง การทำงานร่วมกับบุคคลอื่นนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ต้องร่วมมือกัน เห็นชอบร่วมกัน มีการเจรจาสื่อสารไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนทำให้องค์กรมีศักยภาพและดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยต้องการพัฒนาในด้านต่างๆดังนี้

1. Energy การทำงานที่เร่งรีบ เป็นส่วนประกอบของความก้าวหน้าในอาชีพเนื่องจากปัจจุบันการทำงานต้องแข่งขันกับเวลา ถ้าทำงานแบบมีความกระตือรือร้น มีความเร่งรีบและมีความสามารถที่หลากหลายของการทำงานในเวลาเดียวกัน จะทำให้เป็นที่ยอมรับของทีมการทำงานในองค์กรเพราะการทำงานจะได้มีศักยภาพที่มากขึ้นและมีประสิทธิภาพ

2. Cooperation นับได้ว่าเป็นเรื่องที่สำคัญมากในการทำงานต้องคอยประสานงานกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร การพูดจาสื่อสารให้ถูกต้อง จึงเป็นสิ่งสำคัญ หากเกิดการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน จะทำให้ขาดความน่าเชื่อถือ และอาจส่งผลกระทบต่อองค์กรได้

3. การเปิดรับประสบการณ์ใหม่ ด้วยหน้าที่ที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น จึงควรเป็นคนที่ดีเป็นและรับมือกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง การทำงานที่ต้องพบปะผู้คน หรือที่เรียกว่าพนักงานนั้น ทางทีมงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคลนั้นต้องทำงานที่มีความสร้างสรรค์ สร้างความไว้วางใจให้เกิดกับพนักงาน เพื่อรับฟังปัญหา เปิดรับความรู้ใหม่ๆที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการทำงาน สามารถที่จะแก้ไขสถานการณ์ได้ทันที

4. ความรอบคอบ ตระหนักรู้ โดยเริ่มจากการกำหนดเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน เช่นปัจจุบัน คิดว่าต้องพัฒนาการทำงานของพนักงานเพื่อให้เข้าใจเป้าหมายขององค์กรในทิศทางเดียวกัน โดยต้องเริ่มที่จะพัฒนาทำอะไรที่มีการวางแผน เพื่อให้ได้ผลที่บรรลุ ไม่รอเวลา ถ้าสามารถทำได้ต้องเริ่มทำทันทีไม่ต้องรอให้ผู้บริหารสั่งการ การทำงานลักษณะนี้ต้องมีความร่วมมือกันในทีม มีการสื่อสารที่ตรงกัน เพื่อไม่ให้เกิดการสื่อสารที่ผิดพลาดกับพนักงานในองค์กรและช่วยให้งานมีประสิทธิภาพในองค์กรที่ดียิ่งขึ้น

5.2 แผนพัฒนารายบุคคล (Development Action Plan – DAP)

| Development Action Plan (DAP) | | | | | | |
|--|---------------------------------------|-------------------------------------|--|-----------------|-----------------------------------|------------|
| Name | Wisitsri Pawakul | | | | | |
| Position | Assistance Human Resourcement Manager | | | | | |
| Direct Supervisor | Ake Sophonpong | | | | | |
| <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> | | | | | | |
| Competency: Teamwork & Team Building (Cooperation) | | | | | | |
| 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 |
| เพื่อพัฒนาการทำงานร่วมกันของสมาชิกในทีม แลกเปลี่ยนความรู้ | การมีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน | การสร้างกระบวนการในการประสานงานการ | 1. ทำหน้าที่ประสานงานโดยติดต่อวิทยากรและสถานที่ให้กับหัวหน้างานเพื่อจัดอบรม | แสนดี | การอบรมเกิดขึ้นไปตามวันและเวลาที่ | 9/1/2013 |

| 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 |
|---|--|---|--|---------------------------------------|---|------------|
| และเรียนรู้กันอย่างต่อเนื่อง รวมถึงพัฒนาความรู้ร่วมกับผู้อื่น ในทีมจัดแนวคิด แนวปฏิบัติให้สอดคล้องกัน มีจุดมุ่งหมายในการประสานงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานและที่องค์กร กำหนดเป็นไปในแนวทางเดียวกันให้มีประสิทธิภาพ | เป็นทีม มีความไว้วางใจ มีการสื่อสารที่ชัดเจน ซึ่งจะนำไปสู่การเป็น บุคลากรที่มีประสิทธิผล ทั้งภายนอกและในองค์กร | ทำงานเป็นทีมและ การกำหนด โครงสร้างของ ทีมงานที่ เหมาะสม กับองค์กร เพื่อให้ การทำงานมี ศักยภาพเป็นไปใน ทิศทางเดียวกันและ ทำให้องค์กรมีการ เติบโตก้าวหน้า | หลักสูตรร่วมกับสาขา | | กำหนด | |
| | | | 2. เป็นผู้รับผิดชอบการจัดอบรม พนักงาน ใหม่ ของ แผน ก (Training) ในหัวข้อ "การเจรจา การขาย" | ฝ่ายบุคคล, อุ่นใจ, แสนดี, สมาชิกในทีม | พนักงานใหม่ สามารถเข้าร่วม อบรมครบตาม จำนวน ตามวัน และเวลาที่ กำหนด | 9/30/2013 |

| 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 |
|------------------------|------------------------|-------------------------------------|---|-----------------------------------|--|------------|
| | | | 3. ร่วมกิจกรรม Team Building ที่ จ.กาญจนบุรี เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรและขับเคลื่อนองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน | อุ๋นใจ, แสนดี , สมาชิกในทีม | ได้เรียนรู้การอยู่ร่วมกันและสามารถทำงานร่วมกันต่างแผนกด้วยความราบรื่น | Time Frame |
| | | | 4. จัดกิจกรรมเชิงปฏิบัติการ กิจกรรม ออกบูท "มหกรรมบ้านและคอนโด" 2013 | อุ๋นใจ, แสนดี , สมาชิกในทีม , MKT | มีฐานลูกค้าที่เพิ่มขึ้นให้กับองค์กร และได้ยอดขายที่เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา | 11/1/2013 |

| 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 |
|--|------------------------|-------------------------------------|---|----------------------------|---|------------|
| | | | 5. เป็นตัวกลางสรุปยอดขายของแต่ละทีมในทุกเดือน | อุ๋นใจ, แสนดี, สมาชิกในทีม | สามารถส่งรายงานให้กับหัวหน้างานได้ถูกต้อง ครบถ้วนตรงตามเวลาที่กำหนด | 12/31/2013 |
| Who is involved : | | | Resources/support : | | Time Frame : | |
| อุ๋นใจ, แสนดี, ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, MKT และสมาชิกในทีม | | | 1. การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ในการร่วมกันจัดกิจกรรม ตลอด(ระยะเวลา 4 เดือน) 2. การได้รับอนุมัติงบประมาณจากหัวหน้างานเพื่อจัดกิจกรรม | | 4 เดือน | |
| Potential obstacles which can prevent development: | | | | | | |
| 1. หัวหน้าไม่เห็นความสำคัญและไม่ให้การสนับสนุนการจัดกิจกรรมในแผนก 2. ลักษณะนิสัยของตัวบุคคล เพื่อนร่วมทีมไม่ให้ความร่วมมือ ไม่ใส่ใจในการทำกิจกรรมร่วมกัน 3. พนักงานใหม่ไม่มาเข้ารับการอบรม | | | | | | |

จากรายละเอียดแผนพัฒนารายบุคคลข้างต้นที่ผู้ถูกประเมินได้ทำการวางแผนพัฒนาตนเองภายในระยะเวลา 4 เดือนนั้น ผู้ถูกประเมินได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงศักยภาพในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายบุคคลในทักษะการบริหารจัดการ โดยมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

5.2.1 Competency สมรรถนะ

5.2.2 Development Objective เป้าหมาย/สิ่งที่มุ่งหวังจากการพัฒนาตนเองในครั้งนี้

5.2.3 Expected benefit to me สิ่งที่ผู้ทำแผนพัฒนารายบุคคลมุ่งหวังต่อตนเอง

5.2.4 Expect benefit to my organizer สิ่งที่ผู้ทำแผนพัฒนารายบุคคลมุ่งหวังต่อองค์กร

5.2.5 Action to take กิจกรรม/พฤติกรรมที่ต้องลงมือปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

5.2.6 Involved person บุคคลที่เกี่ยวข้องในการพัฒนา

5.2.7 Measurement วิธีการวัดผลสำเร็จของพฤติกรรมที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้

5.2.8 Time frame ระยะเวลาที่กำหนด

5.2.9 Resource/Support ข้อมูล/สิ่งที่ใช้ในการสนับสนุนการทำแผนพัฒนารายบุคคล

5.2.10 Potential obstacles which can prevent development อุปสรรคในการทำแผนพัฒนารายบุคคล

5.3 ข้อคิดเห็นที่ได้จากการทำแผนพัฒนารายบุคคล

5.3.1 ในด้านอาชีพการทำงาน ในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบุคคลนั้น ควรมีทักษะในการสื่อสารเป็นสำคัญ เพราะเป็นตัวกลางในการถ่ายทอดนโยบาย กฎระเบียบการทำงานจากผู้บริหารสู่พนักงาน เพื่อให้มีการทำงานที่ถูกต้องบรรลุเป้าหมายขององค์กร เมื่อผู้ถูกประเมินสามารถพัฒนาทักษะข้างต้นได้แล้วนั้น จะก่อให้เกิดการเรียนรู้ในการทำงานที่ท้าทายมากขึ้น เพิ่มทักษะในการทำงาน เกิดความรอบคอบ มองการทำงานในแบบภาพใหญ่โดยรวม สามารถวิเคราะห์ปัญหา, สาเหตุได้อย่างถูกต้อง ไม่นำตัวเองไปอยู่ในปัญหา งานมีความผิดพลาดน้อยลงหรือไม่มีเลย ผลของงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถจัดการ บริหารงานต่างๆ ได้ดีหัวหน้าเกิดความไว้วางใจในการมอบหมายงานให้ทำ จึงเกิดผลงาน ส่งผลให้สามารถเปลี่ยนตำแหน่งงานที่ก้าวหน้าขึ้นได้

5.3.2 ในด้านชีวิตส่วนตัว เมื่อได้ทำในสิ่งที่ผู้ถูกประเมินให้ความสนใจ จึงเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความรอบคอบ มีสติในทุกการกระทำ สามารถรับมือกับปัญหาที่เข้ามา

ในชีวิต ทั้งยังนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวัน มีความเข้าใจในผู้อื่น และรู้วิธีการสื่อสารกับผู้อื่นได้
เป็นอย่างดี เมื่อมีการเติบโตในหน้าที่การงานก็จะเกิดความภูมิใจในตนเอง



บรรณานุกรม

- กรัณท์กรัณท์ เต็มวิทย์ขจร. (2553). คุณลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตและการทำงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ), สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิราภา เต็งไตรรัตน์. (2542). จิตวิทยาทั่วไป. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชมพูนุช สุขเจริญ. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทงศ์ เกษทรัพย์. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นทีรีย เกรียงชัยพร. (2552). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพตามแนวคิดห้าองค์ประกอบของคอสตาและแมคเคอร์ เซาว์นอารมณ์ตามแนวคิดของโกลแมนกับการรับรู้ประสิทธิภาพที่มงาน กรณีศึกษา:พนักงานการประปาส่วนภูมิภาค. งานวิจัยส่วนบุคคล ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บดินทร์ หาญบุญทรง. (2555). ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ), สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บัณฑิตวิทยาลัย.มหาวิทยาลัยมหิดล. (2541). ข้อกำหนดวิทยานิพนธ์. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ประไพพรรณ ศรีปาน. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พริษา เชาวลิติกส์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานฝ่ายช่างสารการบินแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัมภ์ดา กันทา. (2554). การศึกษาค้นคว้าอิสระความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับการทำงานเป็นทีม: กรณีศึกษาด้านบุคลากรแม่สาย. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สำนักวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- วีระวัฒน์ ปันนิคามัย. (2540). การประเมินการปฏิบัติงานบุคคลแบบ 360 องศา. วารสารข้าราชการ. ฉบับที่ 4 ปีที่ 42. เดือนกรกฎาคม-สิงหาคม พ.ศ.2540
- ศิริมา ตันฑลีลา. (2555). บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้ความเสี่ยงตามแบบแผนความเชื่อด้านสุขภาพและพฤติกรรมการขับขี่ปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสาร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศรีเรื่อน แก้วก้งวาล. (2551). ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ (รู้เขา-รู้เรา). (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์หม่อมชวบ้าน.
- สวัสดิ์ ประทุมราช. (2546). จิตวิทยาทั่วไป. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: อรุณสภา.
- โสภา ชูพิกุลชัย. (2532). ความรู้เบื้องต้นทางบุคลิกภาพอันมีแนวโน้มต่อการประกอบอาชีพอาชญากรรมในประเทศไทย. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Edwards, M.R. (1996). 360 Degree Feedback: The Powerful New Model for Employee Assessment & Performance Improvement. New York: American Management Association.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Mount, M. K., & Barrick, M. R. (1994). Validity of observer ratings of the big five personality factors, *Jornal of Applied Psychology*, April, 272.

The Big Five Quickstart: An Introduction to the Five Factor Model of Personality for Human Resource Professionals (Online). www.eric.ed.gov. อ้างถึงในชมพูนุช สุขเจริญ. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

