

การพัฒนาภาวะผู้นำ
โดยการใช้แบบประเมินทางจิตวิทยาและการจัดทำแผนพัฒนาตนเอง
กรณีศึกษาผู้ช่วยผู้จัดการธุรกิจรีสอร์ท



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กร
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2556

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

การพัฒนาภาวะผู้นำโดยการใช้แบบประเมินทางจิตวิทยาและการจัดทำแผนพัฒนา
รายบุคคล กรณีศึกษา ผู้ช่วยผู้จัดการธุรกิจรีสอร์ท

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 3 กันยายน พ.ศ. 2556



.....
สุลิตา น่วมมาก

ผู้วิจัย

.....
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พลิศา รุ่งเรือง

Ph.D. (Human Resource Management)

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....
มลฤดี สระฐานัน

Ph.D. (Human Resource Management)

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
สรยุทธ วัฒนวิสุทธิ

M.B.A.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

.....
รองศาสตราจารย์อรณพ ต้นละมัย, Ph.D.

คณบดี

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

.....
วสันต์ ธรรมานุรักษ์กุล

M.Acc.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องด้วยความกรุณาในการให้คำปรึกษาอันเป็นประโยชน์จากอาจารย์ สรยุทธ วัฒนวิสุทธิอาจารย์ผู้สอนวิชา Development Action Plan ที่ได้ให้ความรู้และเสียสละเวลาในการช่วยเหลือตรวจสอบและชี้แนะข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์ในการทำให้สารนิพนธ์สมบูรณ์เสร็จสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณด้วยความเคารพไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. มลฤดี สระฐาน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์และให้คำแนะนำในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ช่วยประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยได้สามารถทำให้สารนิพนธ์ในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดา มารดา เพื่อนร่วมสถาบันทุกท่านที่เป็นกำลังใจช่วยเหลือรวมทั้งให้คำแนะนำในการทำสารนิพนธ์สำเร็จตามวัตถุประสงค์

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คณะกรรมการจัดการมหบัณฑิต สาขาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กร มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ได้สนับสนุนการทำสารนิพนธ์มา ณ โอกาสนี้

สุลิตา น่วมมาก

การพัฒนาภาวะผู้นำโดยการใช้แบบประเมินทางจิตวิทยาและการจัดทำแผนพัฒนาตนเอง :
กรณีศึกษาผู้ช่วยผู้จัดการธุรกิจรีสอร์ท

LEADERSHIP DEVELOPMENT THROUGH PSYCHOMETRIC ASSESSMENT AND
DEVELOPMENT ACTION PLAN (DAP) : CASE STUDY OF ASSISTANT MANAGER

สุลิตา น่วมมาก 5550295

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : มลฤดี สระภู่น, Ph.D. (Human Resource Management),
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พลิศารุ่งเรือง, Ph.D. (Human Resource Management), สรยุทธ วัฒนวิสุทธิ,
M.B.A., วสันต์ ธรรมานุกรักษ์กุล, M.Acc.

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและคุณลักษณะการทำงานใน
ภาวะการเป็นผู้นำโดยใช้เครื่องมือ The Work Behavior Inventory (WBI) และแบบประเมิน
จากหัวหน้า เพื่อใช้ในการพัฒนาภาวะผู้นำโดยจัดทำแผนพัฒนาตนเอง Development Action
Plan (DAP) โดยใช้ข้อมูลในการวิจัยจากทัศนบุคลิกภาพในรูปของลักษณะนิสัยที่สะท้อนให้
เห็นถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลที่ปรากฏให้เห็นภายนอก โดยการใช้ข้อมูลจากแผนพัฒนา
บุคลากรรายบุคคล Individual Development Plan: IDPs ซึ่งเป็นแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ที่
มีการจัดทำร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อกำหนดวิธีการพัฒนา
ศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชาให้สอดคล้องและเหมาะสมกับความต้องการขององค์กร เพื่อเป็น
ประโยชน์ในด้านการรับทราบถึงข้อเด่นและข้อด้อยของผู้ทำการประเมิน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการ
ปรับปรุงและการพัฒนาในส่วนตัวผู้ประเมินเองส่งผลทำให้เกิดเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาใน
ภาวะผู้นำต่อไปเพื่อเป็นประโยชน์และแนวทางสำหรับผู้สนใจศึกษาค้นคว้าต่อไป

คำสำคัญ : Psychometric Assessment / Development Action Plan / The Work Behavior
Inventory / Feedback From Direct Boss / Personality

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูปภาพ	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและที่มา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตการวิจัย	2
วิธีการดำเนินการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ	6
2.1.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ	6
2.1.2 บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบหลักประกอบ (Big Five Model of Personality)	8
2.1.3 ทฤษฎีบุคลิกภาพทั่วไปต่างจากทฤษฎีบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ	10
2.2 แนวทางการประยุกต์ใช้ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	12
2.2.1 ด้านการพัฒนาตนเอง	12
2.2.2 ด้านการพัฒนาองค์กร	13
บทที่ 3 ระเบียบการวิจัย	15
3.1 เครื่องมือ The Work Behavior Inventory (WBI)	15
3.2 คุณลักษณะเด่นที่สำคัญของ The Work Behavior Inventory (WBI)	16
3.3 ประสิทธิภาพของการทำแบบทดสอบ The Work Behavior Inventory (WBI)	17
3.3.1 Work Behavior Inventory Scales	18
3.4 เครื่องมือจากการประเมินของหัวหน้า (Feedback From Direct Boss)	19

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 4	ผลวิจัย	20
	4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินโดยใช้เครื่องมือ Work Behavior Inventory (WBI)	20
	4.2 จุดเด่นของผู้ทำการประเมิน	25
	4.3 ข้อดีที่ควรพัฒนา	26
	4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินของหัวหน้า (Feedback From Direct Boss)	27
บทที่ 5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	30
	5.1 สรุปผลการวิจัย	30
	5.2 อภิปรายผล	31
	5.3 ข้อเสนอแนะ	34
	บรรณานุกรม ภาษาไทย	35
	บรรณานุกรม ภาษาอังกฤษ	37
	ประวัติผู้วิจัย	38

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

1 มาตรการวัด Work Behavior Inventory Scales (WBI) ใน 11 ด้าน 40 มาตรการ

18



สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	บุคลิกภาพแบบการสมาคม (Extraversion)	20
2	บุคลิกภาพแบบมีความคิดเห็นสอดคล้อง (Agreeableness)	21
3	บุคลิกภาพแบบมีการเปิดรับประสบการณ์ใหม่ (Openness To Experience)	22
4	บุคลิกภาพแบบมีความรอบคอบ ตระหนักรู้ (Conscientiousness)	23
5	บุคลิกภาพแบบมีความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability)	24





ภาพที่	สารบัญญภาพ	หน้า
1	บุคลิกภาพแบบการสมาคม (Extraversion)	20
2	บุคลิกภาพแบบมีความคิดเห็นสอดคล้อง (Agreeableness)	21
3	บุคลิกภาพแบบมีการเปิดรับประสบการณ์ใหม่ (Openness To Experience)	22
4	บุคลิกภาพแบบมีความรอบคอบ ตระหนักรู้ (Conscientiousness)	23
5	บุคลิกภาพแบบมีความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability)	24

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มา

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ขยายตัวตามการท่องเที่ยวและความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และจากการเปิดเสรีทางด้านบริการมีผลทำให้การแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในปัจจุบันมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงมากขึ้นเนื่องจากบริษัทที่ดำเนินการดำเนินธุรกิจโรงแรมต่างประเทศเข้ามาดำเนินการธุรกิจได้อย่างเสรี และมีบทบาทในการกำหนดมาตรฐาน และการพัฒนาการบริการที่เป็นสากลมากขึ้น ประกอบกับปัจจัยนอกเหนือการควบคุมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจต่างๆ เป็นอย่างมาก ทำให้ธุรกิจโรงแรมที่ดำเนินการโดยชาวไทยต้องปรับกลยุทธ์การบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้ทันสมัยเป็นมาตรฐานสากล สามารถแข่งขันกับบริษัทต่างชาติได้อำเภอชะอำถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดเพชรบุรีซึ่งหาดชะอำยังเป็นสถานที่ตากอากาศที่มีชื่อเสียงด้านชายหาดที่สวยงามอากาศบริสุทธิ์เย็นสบายนอกจากนั้นยังมีสถานที่ท่องเที่ยวกระจายอยู่ทั่วอำเภอ ซึ่งกล่าวได้ว่าในแต่ละปีจะมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลการท่องเที่ยวและช่วงวันหยุดติดต่อกันหลายวัน ทำให้มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาพักผ่อนตากอากาศกันมาก เพราะปัจจุบันการคมนาคมมีความสะดวกมากขึ้น และทำให้ธุรกิจโรงแรมหรือรีสอร์ทขนาด 2-3 ดาวเริ่มเข้ามามีบทบาทเพื่อเพิ่มทางเลือกให้แก่นักท่องเที่ยวอาจเป็นเพราะพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เริ่มเปลี่ยนไปด้วยปัจจัยในเรื่องของสถานะเศรษฐกิจ ที่เป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวต้องเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรม โดยหันมาใช้โรงแรมที่ให้ประสิทธิภาพ ความปลอดภัยไปพร้อมกับคุ้มค่างับความประหยัดเพิ่มมากขึ้น ซึ่งโรงแรมในระดับ 2-3 ดาวจึงเป็นทางเลือกหนึ่งของนักท่องเที่ยว

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาการพัฒนาภาวะผู้นำโดยการใช้แบบทดสอบทางจิตวิทยาและการจัดทำแผนพัฒนาตนเองในกรณีศึกษาผู้ช่วยผู้จัดการธุรกิจรีสอร์ท ซึ่งเป็นธุรกิจรีสอร์ทขนาดเล็กมีการบริหารจัดการภายในครอบครัว เริ่มก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ 2525 ตั้งอยู่ที่ชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ณ ปัจจุบันได้เปิดให้บริการมาเป็นเวลา 31ปี โดยเริ่มแรกได้สร้างเป็นบ้านพักต่างอากาศจำนวน 10หลัง และได้รับเริ่มขยายสร้างในส่วนของโรงแรมเพิ่มเติมในปี 2528 ต่อมาได้ขยายเนื้อที่

เพื่อสร้างในส่วนรีสอร์ทและบ้านสุทวิไอพี ในปี2538 และในส่วนของห้องพักรีวิวไอพีได้เริ่มสร้างเมื่อปี2554 ซึ่งทางรีสอร์ทได้ทำการปรับปรุงพัฒนาห้องพักรีวิวเวลาเพื่อให้ทันต่อการแข่งขันในยุคปัจจุบัน โดยทั้งหมดมีจำนวนห้องพัก 62 ห้อง โดยแบ่งเป็น4ส่วน ในส่วนแรกเป็นโรงแรม 24 ห้อง ส่วนที่สองเป็นรีสอร์ท 21 ห้อง ส่วนที่สามเป็นบ้านสุทวิไอพี 10 ห้อง ส่วนที่สี่เป็นห้องพักรีวิวไอพี จำนวน 7 ห้อง มีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 21 คน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและคุณลักษณะในการทำงานในภาวะการเป็นผู้นำโดยใช้เครื่องมือ The Work Behavior Inventory (WBI)และแบบประเมินจากหัวหน้า
2. เพื่อพัฒนาภาวะผู้นำโดยการจัดทำแผนพัฒนาตนเอง Development Action Plan (DAP)
3. เพื่อเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้งานจากผลการศึกษาสำหรับการพัฒนาบทบาทภาวะผู้นำในการดำเนินธุรกิจ

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ต้องการศึกษาค้นคว้าในเรื่องการพัฒนาภาวะผู้นำโดยการใช้แบบทดสอบทางจิตวิทยาและการจัดทำแผนพัฒนาตนเอง ในกรณีศึกษาผู้ช่วยผู้จัดการธุรกิจรีสอร์ท โดยใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพและแผนพัฒนารายบุคคล Development Action Plan (DAP) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบการคิดในการทำวิจัย พร้อมทั้งการใช้เครื่องมือ 2 แบบมาใช้ร่วมในการประเมินคือ แบบประเมินจากหัวหน้า (Feedback From Direct Boss) และ Psychometric Assessment Associates International (AAI) ที่มีชื่อว่า The Work Behavior Inventory (WBI) มาใช้ในการแบ่งแยกคุณลักษณะหรือพฤติกรรมในการทำงานของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของอาชีพและนำพาองค์กรไปสู่ความเจริญก้าวหน้าทางด้านธุรกิจอย่างรวดเร็ว

จากเครื่องมือทั้ง 2 แบบที่กล่าวมานั้นมีความแตกต่างกันเนื่องจากแบบประเมินจากหัวหน้า (Feedback From Direct Boss) เป็นการประเมินจากความรู้สึกและการสังเกตพฤติกรรมของผู้ถูกประเมินที่แสดงออกในการทำงานร่วมกัน แต่การใช้เครื่องมือ The Work Behavior Inventory (WBI) เป็นการประเมินจากจิตใต้สำนึกของผู้ถูกประเมิน ทำให้เกิดความแตกต่างกัน ซึ่งเป็นเรื่องที่น่าสนใจศึกษาความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำโดยการใช้แบบทดสอบทางจิตวิทยาเพื่อนำไปสู่แผนการพัฒนาตนเอง และเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลจากทฤษฎีบุคลิกภาพในรูปของลักษณะนิสัยที่จะสะท้อนให้เห็นถึงบุคลิกภาพของบุคคลในแต่ละด้าน โดยสามารถสังเกตลักษณะนิสัยได้จากพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นภายนอก (Overt behavior) สามารถจัดเป็นกลุ่มตามแนวคิดที่สอดคล้องกันได้ 3 กลุ่ม คือ 1.ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (The Psychoanalytic Approach) มุ่งเน้นเกี่ยวกับจิตใต้สำนึกที่มีผลต่อการกระทำพฤติกรรม 2. ทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning Approach) เป็นทฤษฎีที่เน้นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากการเรียนรู้ 3.ทฤษฎีลักษณะนิสัย (The Trait Approach) เป็นแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะนิสัยโดยเฉพาะที่สามารถนำมาอธิบายได้ว่า บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพเช่นนี้ เป็นคนที่มีลักษณะนิสัยประเภทใด

ข้อมูลจากแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล Individual Development Plan: IDPs ซึ่งเป็นแผนปฏิบัติการ (Action Plan) เป็นแผนที่มีการจัดทำร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อกำหนดวิธีการพัฒนาศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชาให้สอดคล้องและเหมาะสมกับความต้องการขององค์กร อีกทั้งยังเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ

2.การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์จากแบบการประเมินที่ได้ผลจากการใช้เครื่องมือ The Work Behavior Inventory (WBI) และแบบประเมินจากหัวหน้า (Feedback From Direct Boss) มาใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ผล ซึ่งก่อนที่จะทำการวิเคราะห์ต้องตรวจสอบความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของข้อมูลก่อนเสมอทุกครั้ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากการศึกษาพฤติกรรมและคุณลักษณะในการทำงานในภาวะผู้นำเพื่อนำไปสู่แผนการพัฒนิตนเอง มีประโยชน์ดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงข้อเด่นและข้อด้อยของผู้ทำการประเมิน เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นทั้งในส่วนตัวผู้ประเมินเองและในองค์กร
2. สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในกรณีศึกษาผู้ช่วยผู้จัดการธุรกิจริสอร์ท ในการจัดทำแผนพัฒนิตนเองเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาภาวะผู้นำต่อไป
3. นำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงบุคลิกภาพ
4. เพื่อเป็นประโยชน์และแนวทางสำหรับผู้ทีสนใจศึกษาค้นคว้าต่อไป





บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

สำหรับการศึกษาค้นคว้าวิจัยในเรื่องการพัฒนาภาวะผู้นำโดยใช้แบบทดสอบทางจิตวิทยาและการจัดทำแผนพัฒนาตนเอง ในกรณีศึกษาผู้ช่วยผู้จัดการธุรกิจรีสอร์ท ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ จึงได้รวบรวมเนื้อหาสรุปเพื่อให้ได้กรอบแนวคิดใช้เป็นแนวทางในการกำหนดในการวิจัยโดยนำเสนอเนื้อหาตามลำดับดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

1.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

1.2 บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบหลักประกอบด้วย(Big Five Model of Personality)

1.3 ทฤษฎีบุคลิกภาพทั่วไปต่างจากทฤษฎีบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบอย่างไร

2. แนวทางการประยุกต์ใช้ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

2.1 ด้านการพัฒนาตัวเอง

2.2 ด้านการพัฒนาองค์กร

แนวคิดและหลักทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพมีทฤษฎีที่แตกต่างกันทางด้านแนวความคิด ทั้งนี้สามารถจัดเป็นกลุ่มที่สอดคล้องกันได้ทั้ง 3 ด้าน (Matlin, 1992 อ้างถึงในสวัสดิ์ ประทุมราช, 2546: 373)

แนวคิดด้านทฤษฎีนี้ได้ถูกคิดค้นโดยนักจิตวิทยาที่มีความสามารถเฉพาะด้านและได้จำแนกออกมาเป็น 3 ด้านที่เกี่ยวข้องกันในด้านบุคลิกภาพทั้งนี้เพื่อให้ครอบคลุมถึงลักษณะพฤติกรรมของตัวบุคคลจากสถานการณ์ที่แตกต่างกัน โดยอาศัยหลักทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (The Psychoanalytic Approach) ซึ่งถูกคิดค้นโดย ซิกมันด์ ฟรอยด์ มาใช้ในการอธิบายในด้านจิตใจเป็นหลัก รวมถึงจิตใต้สำนึกจากในวัยเด็กกว่ามีการรับรู้และมีประสบการณ์ในด้านใดมาบ้างรวมถึงการเลี้ยงดู ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวบ่งบอกถึงลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกอยู่ในปัจจุบัน โดยไม่รู้ตัวและเกิดจากการจดจำ การปฏิบัติจนเป็นนิสัย เป็นต้น นอกจากนี้มีทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning Approach) ถูกคิดค้นโดย บี เอฟ สกินเนอร์ และเบนจามิน ซึ่งเขามองว่าพฤติกรรมสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าหากมีการเรียนรู้ใหม่ๆเกิดขึ้นไม่ว่าจะมีผู้สอนหรือไม่มีก็ตามหรืออาจเกิดจากการเลียนแบบสิ่งที่พบเห็นแล้วทำให้เกิดการจดจำ ซึ่งนำมาสู่การเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมตามหลักทฤษฎีและลักษณะนิสัย (The Trait Approach) ของนักจิตวิทยาคนสำคัญ กอร์ดอน เอ็ม แอลพอร์ต และเรมอนด์ บี แคทเทิล ที่อธิบายถึงลักษณะนิสัยที่สะท้อนให้เห็นถึงบุคลิกภาพของบุคคลในแต่ละด้านที่แสดงออกมาในลักษณะนิสัยส่วนบุคคล เช่น มีนิสัยเสียสละไม่มีความเห็นแก่ตัว เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ หรือเป็นคนที่เก็บตัวไม่ชอบการเข้าสมาคมกับผู้อื่น เป็นต้น ทำให้มีการแบ่งประเภทลักษณะบุคลิกภาพออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- 1.ด้านอารมณ์และการแสดงออก (Temporary states, moods and activities)
2. ด้านลักษณะภายนอกที่บุคคลอื่นเห็น (Social evaluations)
3. ด้านลักษณะของความมั่นคง การมีสติ (Stable Traits)
- 4.ด้านการเปรียบเทียบและการสันนิษฐาน (Metaphorical, physical and doubtful terms)

จากทฤษฎีที่กล่าวมานี้สามารถนำมาเชื่อมโยงกันเพื่อเป็นการระบุตัวตนที่แท้จริงของบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้ โดยการแสดงตามลักษณะบุคลิกภาพหรืออุปนิสัยส่วนบุคคลที่ชัดเจนออกมาได้ตามหลักทฤษฎีลักษณะนิสัยของ แอลพอร์ต (1961 อ้างถึงในศรีเรือน แก้วกังวาล, 2550:376) ที่กล่าวไว้ว่าไม่มีใครที่จะมีนิสัยเหมือนกันไปหมดทุกอย่างถึงแม้จะมีรูปร่างเหมือนกันก็ตาม เช่น คู่แฝด ถึงแม้จะมีรูปร่างภายนอกที่เหมือนกันทุกประการแต่สิ่งที่ต่างกันโดยสิ้นเชิงคือลักษณะนิสัยที่สามารถบ่งบอกถึงตัวบุคคลได้ โดยแบ่งเป็น 3 ประเภทคือ ลักษณะนิสัยที่เด่นชัด (Cardinal Trait) ไม่สามารถปกปิดผู้อื่นได้ว่ารู้สึกเช่นไร ซึ่งจะมีลักษณะที่ตรงข้ามกับนิสัยย่อย (Secondary Trait) คือ การแสดงออกเป็นครั้งคราวไม่โดดเด่น นอกจากนี้ยังมีลักษณะนิสัยร่วม (Central Trait) คือ ผู้อื่นสามารถสังเกตได้จะเป็นลักษณะนิสัยที่มักประพฤติปฏิบัติประจำวันทั่วไป ทำให้แนวคิดของแอลพอร์ตสรุปได้ว่า (ชมภูนุช สุขเจริญ, 2555:12) ภายใต้อารมณ์และจิตใจของบุคคลหนึ่งนั้นจะมีลักษณะนิสัยหรือโครงสร้างของบุคลิกภาพที่แตกต่างกันออกไปเพื่อเป็นการกระตุ้นให้มีการแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างชัดเจนและผู้อื่นรับรู้ได้ในลักษณะพิเศษเฉพาะตัว ซึ่งแนวคิดนี้ได้สอดคล้องกับแนวคิดของแคทเทลล์ที่กล่าวว่าถ้าเรารู้จักนิสัยหลักๆของใครคนหนึ่งแล้ว เราจะสามารถทำความเข้าใจหรือทำนายลักษณะนิสัยของบุคคลนั้นได้อย่างแม่นยำ เนื่องจากบุคคลจะมีลักษณะนิสัยเฉพาะตัวที่สามารถแสดงให้เห็นถึงเอกลักษณ์ของตัวตนที่แท้จริงได้แต่แคทเทลล์มีความเห็นที่ต่างกับ แอลพอร์ต ที่ว่าในแนวความคิดเขานั้นมีความเชื่อว่า ในการศึกษา ลักษณะนิสัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใดอาจดูได้จาก การแสดงออกทางร่างกาย และกระบวนการทางความคิดของระบบประสาท เช่น อาการตื่นตื้นอย่างหนัก พุดจาไม่รู้เรื่อง เป็นต้น ซึ่งต่างจากแนวคิดของแคทเทลล์มีความเชื่อที่ว่าลักษณะนิสัยต้องมาจากการวัดพฤติกรรมที่มาจากภายนอกที่บุคคลอื่นสามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน (Overt behavior) ซึ่งเป็นแนวทางที่ทำให้เราเข้าใจในลักษณะบุคลิกภาพทั้งที่เกิดจากภายนอกและภายในของบุคคลอื่นได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้แคทเทลล์ได้สรุปข้อมูลจากการค้นคว้าที่สามารถอธิบายลักษณะโครงสร้างของบุคลิกตามกลุ่มลักษณะที่อยู่ภายในตัวตนที่แท้จริงหรือด้านจิตใจ โดยสังเกตจากพฤติกรรมที่แสดงออกเป็นลักษณะนิสัยที่มีทั้งด้านดีและด้านไม่ดีที่ซ่อนอยู่ภายในตัวตน โดยจะมีทั้งหมด 16 ลักษณะซึ่งได้มาจากทางพันธุกรรม 3 ส่วน และจากปัจจัยภายนอก 2 ใน 3 ส่วน แต่หลักทฤษฎีของแคทเทลล์ยังไม่เป็นที่นิยมทำกันแพร่หลายเนื่องจากมีความซับซ้อนต้องอาศัยความชำนาญค่อนข้างมากทำให้เป็นทฤษฎีที่ไม่ค่อยถูกนำมาใช้ แต่หากมองว่าการนำมาใช้เพื่อศึกษาในเชิงการปฏิบัติเพื่อทำการทดสอบหรือให้เห็นและเข้าใจในตัวเองมากยิ่งขึ้นเหมาะแก่การนำมาใช้ในการพิจารณาเข้าทำงาน ซึ่งทำให้เห็นถึงศักยภาพของตัวบุคคลที่มีการพัฒนาการเรียนรู้เกิดขึ้นโดย

ธรรมชาติ อาศัยสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งปลูกฝังเพิ่มเติมเข้ามาทำให้มีบุคลิกที่หลากหลายรูปแบบที่ต่างกันออกไปแล้วแต่สภาวะแวดล้อมที่อาศัยอยู่ทำให้เกิดการกระทำที่สะท้อนออกในด้านจริยธรรม ความเพียรพยายามในการฝ่าฟันต่ออุปสรรค การดำเนินชีวิตทั่วไป ซึ่งที่กล่าวมานี้ทุกคนย่อมที่จะพัฒนาหรือทำให้ตัวเองดีขึ้นกว่าเดิมจากสิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันตามหลักทฤษฎีของโรเจอร์และมาสโลว์ที่ได้กล่าวไว้เช่นเดียวกัน

บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบหลักประกอบด้วย (Big Five Model of Personality) ดังนี้

บุคลิกภาพที่พบในตัวแต่ละบุคคล อาจเหมือนกันหรือแตกต่างกันกับผู้อื่นก็เป็นที่ได้แต่จะมีจุดที่เป็นลักษณะเฉพาะที่ไม่เหมือนใครหรือผู้อื่นไม่สามารถเลียนแบบได้ โดยนักจิตวิทยาสามารถทำการจำแนกคุณลักษณะของบุคลิกภาพ (Big Five Model of Personality) ทั้ง 5 ด้านดังต่อไปนี้

1. ด้านความหวั่นไหว (Neuroticism) ความหวั่นไหวเป็นสภาวะที่แสดงออกทางด้านจิตใจทำให้เกิดอารมณ์ที่มีทั้งด้านดีและไม่ดีภายในคนหนึ่งคน ถ้าแสดงอาการหวั่นไหวออกมามากก็ทำให้เกิดอารมณ์วิตกกังวล หวาดระแวง หรือเก็บตัว เจอเรื่องกระทบกระเทือนจิตใจไม่ได้มาก ทำให้ทักษะด้านความคิดลดน้อยลง ไม่เป็นตัวของตัวเองเท่าที่ควร หากมีการแสดงอารมณ์ที่หวั่นไหวค่อนข้างน้อยจะทำให้บุคคลนั้นมีอารมณ์ที่สันโดษ ใช้ชีวิตที่สงบ ใจดีมั่นคง คิดทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม มองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ที่ผ่อนคลาย (Anonymous, n.d. อ้างถึงในกรัณท์รักษ์ เต็มวิทย์จร, 2553: 51)

2. ด้านความอ่อนน้อม (Agreeableness) บุคลิกภาพของคนในกลุ่มนี้จะมิลักษณะที่แสดงออกในเรื่องความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ชอบทำให้ผู้อื่นมีความสุข ระมัดระวังเรื่องคำพูดหรือการกระทำเพื่อไม่ให้กระทบถึงผู้อื่นและทำให้รู้สึกไม่สบายใจหรือวิตกกังวล ชอบเข้าไปช่วยเหลือผู้อื่น มีน้ำใจเอื้อเฟื้อกับทุกคน โดยสามารถจำแนกแบ่งลักษณะความอ่อนน้อมได้เช่นการมีกิริยาที่อ่อนน้อมถ่อมตนไม่แสดงออกมาเพื่อให้เหนือกว่าผู้อื่น การพูดจาด้วยคำที่ไพเราะไม่ทำร้ายจิตใจผู้อื่นไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม หากบุคคลใดที่แสดงความอ่อนโยนได้น้อยมากนั้นหมายถึงบุคคลนั้นค่อนข้างเป็นคนที่ไม่ยอมคน คือมันต้องมีเหตุผลมาหักล้างได้เท่านั้น แต่ถ้าหากมีมากไปก็จะทำให้มีอารมณ์ที่อ่อนไหวง่าย รู้สึกสะเทือนอารมณ์ได้ง่าย ส่วนเรื่องการแสดงออกถึงความสุภาพอ่อนโยนนั้นหากแสดงออกมาน้อยก็ทำให้ผู้อื่นมองได้ว่าเป็นคนที่ชอบเอาชนะผู้อื่น แต่ถ้าแสดงออกมาน้อยก็ทำให้เป็นคนที่เจียมตัว ไม่ชอบการแข่งขันกับผู้อื่น

3. ด้านการเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) บุคลิกของคนประเภทนี้มีลักษณะที่อยากรู้อยากเห็นอยากลองสิ่งใหม่ๆ ชอบความท้าทายในชีวิต มีความต้องการที่จะเปิดรับประสบการณ์อยู่ตลอดเวลาโดยทั้งหมดที่เกิดขึ้นมานี้เนื่องจากสภาวะทางด้านความรู้สึกด้านอารมณ์ (Sensitive) และมีความคิดสร้างสรรค์อยู่ตลอดเวลา หากบุคคลที่ไม่อยากเปิดรับประสบการณ์นี้ก็จะแสดงออกในลักษณะที่ไม่ชอบทำการเปลี่ยนแปลงตัวเอง ชอบอยู่ในสิ่งแวดล้อมแบบเดิม เข้ากับผู้อื่นได้ยาก เก็บตัว (Anonymous, n.d. อ้างถึงในกรัณท์รักษ์ เต็มวิทย์ ขจร, 2553: 52)

4. ด้านการแสดงตัว (Extraversion) บุคลิกภาพของกลุ่มคนในประเภทนี้ชอบนำเสนอตัวเองเป็นหลักเพื่อให้มีบทบาทความสำคัญ และเต็มใจที่จะเข้าไปช่วยเหลือผู้อื่น มีความกระตือรือร้น เข้ากับคนอื่นได้ง่าย มีสังคมเนื่องจากเป็นบุคคลที่ชอบทำกิจกรรมอยู่ตลอดเวลา โดยสามารถแบ่งลักษณะของบุคลิกภาพแบบแสดงตัวออกมาได้ เช่น การแสดงตัวแบบให้ความอบอุ่นแก่ผู้อื่น (Warm) คือ การให้ความสำคัญกับผู้อื่น เอาใจใส่ทุกรายละเอียด หากบุคคลใดที่มีการแสดงตัวมากก็จะทำให้เป็นคนที่สามารถเข้ากับคนอื่นได้ง่าย มีเพื่อนฝูงเยอะ แต่ถ้าแสดงออกมาน้อยก็จะทำให้เป็นคนที่ยึดตัว ชอบอยู่คนเดียว มีโลกส่วนตัวสูง นอกจากนี้ยังมีการแสดงตัวในลักษณะด้านอารมณ์ (Positive Emotion) จะมี 2 ด้านคือ อารมณ์ด้านบวกและอารมณ์ในด้านลบซึ่งในบุคคลหนึ่งสามารถแสดงออกมาทั้งสองอย่างได้ตามแต่สถานการณ์หากบุคคลใดที่แสดงออกมาน้อยก็สามารถทำให้รู้ได้ว่าบุคคลนั้นเป็นคนที่ไม่สดชื่น แจ่มใจ หน้าตาเศร้าหมอง ไม่ร่าเริง แต่หากใครแสดงออกมามากก็ทำให้เป็นคนที่มีมองโลกในแง่ดี มีความสุขในการใช้ชีวิต คิดสิ่งที่ดี พุดจาไพเราะ ทำให้มีการแสดงตัวแบบเปิดเผย (Assertiveness) คือแสดงออกในสถานการณ์ที่นำคนอื่นได้ ทุกคนรับรู้ถึงความคิดแสดงออกอย่างชัดเจน ไม่มีการปกปิดความคิด พร้อมทั้งจะเป็นผู้นำในสถานการณ์ต่างๆ ถ้าหากบุคคลใดแสดงตัวคนที่เปิดเผยก็หมายถึงการแสดงความพร้อมที่จะเป็นคนคิด หรือนำผู้อื่น แต่ถ้าหากไม่มีการแสดงตัวเลย ก็อาจหมายถึงเป็นคนที่ยึดตัวเองไว้ ไม่ชอบการสมาคมกับผู้อื่น ชอบที่จะเป็นผู้ตามมากกว่า

5. ด้านความมีสติ (Conscientiousness) บุคลิกภาพในด้านการมีสติไม่สามารถแสดงออกมาในทุกสถานการณ์หรือตามโอกาสแต่สามารถพบเห็นไม่เหมือนกันทุกคนได้ เพราะทุกคนไม่อาจที่จะมีการควบคุมสติหรือพยายามแสดงให้ตัวเองมีสติได้ภายใต้สถานการณ์ที่คับขันหรือเหตุสุดวิสัย ดังนั้นบุคลิกภาพที่แสดงออกมา ณ ช่วงเวลานั้นย่อมที่จะต่างกัน สิ่งที่สามารถช่วยให้ควบคุมได้ดียิ่งขึ้นคือการวางแผนการล่วงหน้าและรู้ทันความรู้สึกนึกคิดของตัวเองให้มากยิ่งขึ้นเพื่อเป็นสิ่งที่ช่วยให้เกิดการควบคุมทางด้านพฤติกรรมของเราได้ หากบุคคลใดที่มีความรอบคอบ (Deliberation) ที่มากก็จะส่งผลทำให้แสดงบุคลิกภาพที่มีการคิดก่อนที่จะลงมือ

ปฏิบัติตามขั้นตอนก่อนเสมอ แต่ถ้าหากมีความรอบคอบน้อยก็ทำให้เป็นคนที่ทำงานไม่รอบคอบ งานไม่ถูกต้องครบถ้วนแต่จะเกิดจากการถูกกระตุ้นด้วยเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดหรือเกิดจากการตัดสินใจโดยไม่ได้รับการไตร่ตรองมาก่อนทำให้สถานการณ์แย่กว่าที่เป็นอยู่ สำหรับแนวทางแก้ไขคือการวางแผนงานล่วงหน้าเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด ลดความประหมา ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติจริงและเป็นการหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นการนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ (Anonymous, n.d. อ้างถึงในกรัณทรักษ์ เต็มวิทย์จร, 2553: 50)

ทฤษฎีบุคลิกภาพทั่วไปต่างจากทฤษฎีบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบอย่างไร

ในทฤษฎีที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับลักษณะบุคลิกภาพและการแสดงออกทางด้านอารมณ์นั้นมีอยู่หลายทฤษฎีและเป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลายและมีการนำไปใช้สำหรับการทำแบบประเมินหรือการทดสอบที่เหมาะสมตามลักษณะงาน โดยแต่ละทฤษฎีก็มีทั้งข้อดีและข้อเสียที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งสามารถสรุปให้เห็นดังต่อไปนี้

ทฤษฎี Big Five Model ผู้คิดค้นคือ Costa and McCrae ได้ทำการศึกษาในปี 1985 เพื่อใช้สำหรับทำการประเมินตนเองเพื่อให้รู้จักบุคลิกภาพและพฤติกรรมของตนเองให้มากยิ่งขึ้นกว่าเดิมซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ทั้งหมด 5 ด้าน โดยจะใช้แบบสอบถามที่มีชื่อว่า NEO PIR Facet Scales มาใช้ในการทดสอบซึ่งสามารถจำแนกได้ในเรื่องของความรับผิดชอบ (Conscientiousness) การเปิดรับสิ่งใหม่ๆและการปรับตัว (Openness to Experience) การเข้าสังคมเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย (Extroversion) การติดต่อประสานงาน (Agreeableness) สุดท้ายคือเรื่องอารมณ์สามารถทนต่อแรงกดดันจากสถานการณ์ต่างๆ (Emotional Stability) ซึ่งผลที่ได้สามารถนำไปงานในด้านการสอนบุคคลอื่น (Coach) เพื่อพัฒนาทักษะผู้อื่นให้มีศักยภาพที่ดีขึ้นและเป็นการเพิ่มความรู้อันเพื่อรักษาคณะให้อยู่คู่กับองค์กรต่อไป นอกจากนี้สามารถนำมาใช้ในการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานเพื่อให้เห็นถึงคุณลักษณะว่าเหมาะสมกับองค์กรหรือไม่ ในเรื่องงานและสังคม วัฒนธรรมขององค์กรถ้าหากมีการใช้แนวคิดของทฤษฎี Big Five Model สามารถทำให้เลือกคนได้ถูกกับงานและเหมาะสมกับองค์กร

ทฤษฎี MBIR (สุเทพ, 2555: 28) เป็นการจัดประเภทของบุคลิกภาพ (Jung's personality typology) ที่มีแนวคิดมาจาก Katharine C. Briggs และ Briggs Myers ที่วัดลักษณะบุคลิกภาพถึงความถนัดของตัวบุคคลโดยใช้คำถามจำนวน 100 ข้อโดยใช้ตัวแปร 4 ตัวคือ การสัมผัส (Sensation) ความรู้สึก (Feeling) การหยั่งรู้ (Intuitive) และการคิด (Thinking) โดยถามเกี่ยวกับความรู้สึกที่มีเหตุการณ์จำลองสถานการณ์มาให้เพื่อทำการวัดจิตใจสำนึกที่มีอยู่ในตัวบุคคลนั้นว่ามีบุคลิกภาพ

แบบใด แล้วนำมาประมวลผลเพื่อให้ได้บุคลิกภาพ 16 ลักษณะ ทั้งนี้ก็เพื่อให้รู้จักตัวเองมากยิ่งขึ้น รับรู้ถึงข้อดีของตนเองและทำการปรับปรุงแก้ไขและยอมรับการช่วยเหลือหรือคำชี้แนะจากผู้อื่น นอกจากนี้ยังสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาตนเอง องค์กรในด้านการพัฒนาภาวะผู้นำ รวมทั้ง ทางด้านการศึกษา การให้คำแนะนำเป็นต้น

ทฤษฎี DISC ถูกคิดค้นโดย“คาร์ล จุง” (Carl Jung) ที่อาศัยการวิเคราะห์จากพฤติกรรม ของมนุษย์และถูกสร้างขึ้นในปี 1924 โดย ดร. วิลเลียม มาร์สตัน W.M. Marston ซึ่งพัฒนาต่อมา จากแนวคิดของ“คาร์ล จุง” (Carl Jung) โดยใช้การคิดและใช้สัญชาตญาณในการกำหนดพฤติกรรม เป็นหลักและแบ่งออกเป็น 4 ด้านคือ

1. การควบคุมอำนาจ การแสดงสิทธิ์ (Dominant)
2. การสื่อสารทางสังคม (Influential)
3. การมีความอดทนต่อสิ่งที่ยากลำบาก (Steady)
4. การวางแผนการจัดการทุกด้าน (Conscientious)

ทั้งนี้เพื่อทำการพิจารณาลักษณะเด่นทั้ง 4 ด้านของผู้ทำการประเมิน เมื่อผลที่ได้จากการ ทำประเมินสามารถแสดงถึงพฤติกรรมหรือความคิดของผู้ทำการประเมินนั้นได้ เช่น สามารถ ปรับเปลี่ยนทัศนคติต่อตนเองและผู้อื่นได้ การมีแนวทางที่จะสร้างสัมพันธภาพร่วมกับผู้อื่น โดยผล การประเมินสามารถนำไปปรับใช้ในการพัฒนาตนเอง การสื่อสารภายในองค์กรในเรื่องวัฒนธรรม การประสานงานระหว่างหน่วยงาน รวมถึงการยกระดับทักษะให้กับบุคคลอื่นสามารถทำได้โดย การให้คำปรึกษาเพื่อรักษาคณเ่งให้อยู่กับองค์กรแบบยั่งยืน

แนวทางการประยุกต์ใช้ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

ด้านการพัฒนาตัวเอง

การพัฒนาด้านบุคลิกภาพต้องเริ่มจากตัวเราเองเป็นหลักเนื่องจากพฤติกรรมของแต่ละคนมีความแตกต่างกัน เช่น รูปร่างหน้าตา ผิวพรรณ อุปนิสัย ความชอบที่ต่างกัน การนำทฤษฎีเข้ามาทำการวิเคราะห์หรือการพัฒนาก็เป็นอีกแนวทางหนึ่งเท่านั้นแต่ไม่ได้หมายความว่าประสบความสำเร็จครบร้อยเปอร์เซ็นต์ เนื่องจากถ้าหากมีผลการประเมินที่ไม่ถูกต้องทำให้การแก้ปัญหาไม่ถูกจุด ดังนั้นตนเองจะต้องเข้าใจตัวตนของตนเองก่อนแล้วนำเอาทฤษฎีมาช่วยโดยการนำทฤษฎีตัวตน (Self Theory) ของ คาร์ล โรเจอร์ (สวัสดี ประทุมราช, 2546: 402) เพื่อช่วยให้สามารถมองตนเองอย่างถูกต้องแท้จริง เมื่อ ได้ผลลัพธ์แล้วก็สามารถนำข้อดีที่ได้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และทำการแก้ไขข้อด้อยให้สำเร็จอย่างรวดเร็วและมีปัญหาให้น้อยที่สุด มีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

1. คนที่ตนมองเห็น (Self Concept) หมายถึงการรวบรวมข้อมูลหรือสิ่งที่อยู่รอบตัวเราเพื่อทำการ จดบันทึกของข้อมูลไว้ ยกตัวอย่าง เช่น เราเคยมองเห็นว่าตนเองมีลักษณะนิสัย สิ่งที่แสดงออกเป็นเช่นไรมาก่อน โดยยังไม่ต้องทำการปรับเปลี่ยนภายในตอนนั้นแต่เพียงให้เก็บข้อมูลที่แท้จริงให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ เริ่มจากรูปร่างหน้าตาภายนอก ลักษณะนิสัย เช่น คุยเก่ง เป็นมิตรกับทุกคน รวมถึงลักษณะนิสัยการเข้าสังคมที่ทำงาน กลุ่มเพื่อน แต่เนื่องจากอาจมีลักษณะที่ไม่ชัดเจนคือ เช่น ปกติขี้อาย พูดน้อย แต่พอเข้ากลุ่มเพื่อนแล้ว พูดเก่ง กล้าแสดงออก เป็นต้น ดังนั้นจึงต้องเก็บข้อมูลในเบื้องต้นให้ละเอียดถี่ถ้วน

2. คนตามที่เป็นจริง (Real Self) คือ ตัวตนที่เป็นอยู่ในปัจจุบันที่ผู้อื่นสามารถรับรู้ได้ และมีการแสดงออกอย่างชัดเจนตรงตามข้อมูลที่ได้ทำการบันทึกไว้จากกระบวนการแรกในขั้นต้น หากแต่มีข้อเสียตรงที่ผู้ทำการพัฒนาไม่ยอมรับในข้อด้อยของตนเองทำให้การพัฒนาอาจมีวัตถุประสงค์ที่ผิดพลาดออกไปจากเดิม เนื่องจากเป็นสิ่งที่ยากที่ตนเองจะเข้าใจและยอมรับในส่วนด้อยของตนเอง ดังนั้นควรที่จะหาบุคคลที่สามารถไว้ใจได้เป็นผู้ให้คำแนะนำและชี้จุดด้อยของผู้ทำการพัฒนา หรือคนรอบข้างที่สนิท แต่มีข้อเสียคือความเกรงใจไม่ยากให้คนใกล้ชิดเป็นกังวลหรือเสียใจทำให้ไม่กล้าพูดความจริง ซึ่งต้องอ้างอิงทฤษฎีเข้ามาช่วยสนับสนุนโดยการนำ Psychometric Assessment มาช่วยยืนยันเพื่อทำให้ผู้พัฒนา รู้ถึงตัวตนที่แท้จริงมากยิ่งขึ้น พร้อมแบบประเมินจากคนใกล้ชิดเพื่อให้ได้ข้อมูล และเสียงสะท้อน (Feedback) เป็นการชี้ชัดอีกที

3. คนตามอุดมคติ (Ideal Self) คือการอยากเป็นตัวตนตามที่คุณพัฒนา ต้องการอยากจะเป็น มีความคาดหวังเอาไว้ เช่น อยากจะเป็นสตรีหมายเลขหนึ่งของประเทศ อยากเป็นคนดี คนเก่ง เป็นต้น ซึ่งในแต่ละบุคคลก็มีความอยากที่แตกต่างกันออกไปแล้วแต่ละบุคลิกของ

แต่ละคน ซึ่งจะมีข้อมูลอยู่ภายในใจแล้วทุกคน ซึ่งก็อาจจะมีไม่ทุกคน เนื่องจากเคยลองทำมาแล้วแต่ไม่ประสบความสำเร็จเลยไม่สนใจที่จะพัฒนาต่อ ยกตัวอย่าง เช่น อยากรวยน้ำแกง แต่เมื่อทุ่มเทไปแล้วก็ยังจมน้ำอยู่เลยยกเลิกความตั้งใจ เนื่องจากทุกคนไม่สามารถฝืนกับความรู้สึกของตนเองได้ถ้าหากไม่มีแรงมากระตุ้นหรือผลักดัน

จากแผนการพัฒนาตนเองที่กล่าวมาข้างต้นนั้นสามารถยกตัวอย่างเพิ่มเติมเพื่อให้เห็นภาพกระจ่างขึ้น โดยเป็นการพัฒนาตนเองของนายคำ ซึ่งมีลักษณะที่ตนเองมองตนเองได้ว่าเป็นคนที่ไม่ชอบคุยกับคนอื่น รักความสันโดษ ชอบอยู่คนเดียว แต่หากมองตามความเป็นจริงแล้วนายคำอยากที่จะเข้าสังคมอยู่แต่ติดตรงที่เคยอยู่คนเดียวเลย ไม่มีเพื่อนพยายามหาเพื่อนอยู่ตลอดเวลา ซึ่งตนตามอุดมคติที่นายคำอยากจะเป็นคนที่สามารถพูดชักจูงคนอื่นให้มาสนใจตนเองมากยิ่งขึ้นและอยากมีสังคม ดังนั้นนายคำควรที่จะปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพตนเองให้มีความกล้าที่จะพูดและแสดงออกมาให้ผู้อื่นได้รับรู้มากขึ้นกว่าเดิมและพยายามสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นเพื่อให้เกิดความสนิทสนมกัน

ดังนั้นเป้าหมายสำคัญสำหรับการพัฒนาบุคลิกภาพคือ “ตัวตนที่แท้จริง” ทำให้การแสดงออกตามลักษณะที่เป็นตัวตนของเราจริงๆ เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด หากบุคคลใดที่ยอมรับในตัวตนที่แท้จริงของตนเองได้ จะทำให้มีความสุขในทุกๆ ด้านและสามารถเปิดรับสิ่งใหม่ ๆ ได้ตลอดเวลาและได้รับการยอมรับจากผู้อื่น (Ford,1991 อ้างถึงใน สวัสดิ์ ประทุมราช, 2546: 407)

ด้านการพัฒนาองค์กร

การที่พนักงานมีพฤติกรรมที่แสดงออกมาหรือแสดงอุปนิสัยออกมานั้นเป็นอีกการรับรู้หนึ่งที่ผู้บริหารต้องให้ความสนใจเพื่อหาสาเหตุและทำการส่งเสริมในการพัฒนาเรื่องของการรับรู้ถึงขีดความสามารถของตนเองในการทำงานที่มากขึ้นด้วย หากพนักงานและองค์กรทราบพนักงานแต่ละคนในองค์กรมีบุคลิกภาพในด้านใด ก็จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นสามารถใช้คนได้ถูกกับงาน และพนักงานก็มีความสุขในการทำงาน

ดังนั้นการนำแนวคิดของทฤษฎีบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบมาปรับใช้ในองค์กรสามารถนำมาใช้ ในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การสรรหาบุคลากร (Selection) ขั้นตอนในการคัดเลือก (Recruitment) การเลื่อนตำแหน่ง (Promoting) ขั้นตอนการฝึกอบรม (Training) การเสริมสร้างและการพัฒนาสายอาชีพ (Career Path) และสามารถวางแผนความสำเร็จของงานได้อย่างชัดเจนตั้งแต่เริ่มต้นเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในภายหลังจากที่มีการรับเข้ามาแล้ว แต่หากว่าองค์กรไม่ได้มีการพัฒนามาตั้งแต่เริ่มแรกมาแล้วนั้น สามารถที่จะทำการพัฒนาโดยใช้เครื่องมือจากการประเมินผลด้านพฤติกรรมของพนักงาน เช่นการทำ 360 องศา ซึ่งผลที่ได้สามารถทำให้ทราบว่าพนักงานมีบุคลิกภาพโดยรวมจากที่ผู้อื่นรับรู้ถึงการแสดงออกว่าเป็นอย่างไร มีพฤติกรรมในการทำงานและการปฏิบัติงาน มีผลเสียต่องานที่ทำอยู่หรือไม่ เช่น เป็นผู้อื่นมองว่าเป็นคนขี้เกียจเนื่องจากไม่ทำงานในช่วงที่ผู้อื่นทำแต่ก็มีงานส่งทันตามกำหนดเวลา เป็นต้น (Ghosh, Bhattachaherjee and Chau, 2004 อ้างถึงในพิริยา เชาวลิทวงศ์, 2554: 17) การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) เป็นการที่บุคคลพิจารณาตัดสินความสามารถของตนเอง ในการที่จะจัดการและปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จลุล่วงตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ (Bandura, 1986: 391 อ้างถึงในพิริยา เชาวลิทวงศ์, 2554: 17)



บทที่ 3

ระเบียบวิจัย

ในการทำวิจัยการพัฒนาภาวะผู้นำโดยการใช้แบบทดสอบทางจิตวิทยาและการจัดทำแผนพัฒนาตนเองใน กรณีศึกษาผู้ช่วยผู้จัดการธุรกิจรีสอร์ท ได้นำเครื่องมือ 2 แบบมาใช้ในการประเมิน คือ แบบประเมินจากหัวหน้า(Feedback From Direct Boss) และ Psychometric Assessment Associates International (AAI) ที่มีชื่อว่า The Work Behavior Inventory (WBI) มาใช้ในการแบ่งแยกคุณลักษณะหรือพฤติกรรมในการทำงานของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการคัดเลือกบุคคลให้เหมาะสมกับงานและความสามารถ เพื่อทำให้องค์การนั้นมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของอาชีพและนำพาองค์กรไปสู่ความเจริญก้าวหน้าทางด้านธุรกิจอย่างรวดเร็วซึ่งเครื่องมือ The Work Behavior Inventory (WBI) สามารถช่วยเพิ่มความชัดเจนในการทำการตัดสินใจเพื่อคัดเลือกและประเมินผลพฤติกรรมของบุคคลให้ตรงกับความต้องการของงาน และสามารถนำไปใช้ช่วยส่งเสริมสนับสนุนหรือแก้ปัญหาที่มีความเกี่ยวข้องในเรื่องการคัดเลือกพนักงาน การพัฒนาบุคลากร การใช้ศักยภาพและประสิทธิภาพของบุคคลให้เหมาะสม การพัฒนาความสามารถในการเป็นผู้นำและผู้ตาม การทำงานเป็นทีมและประสิทธิภาพของทีมงานรวมทั้งประสิทธิภาพขององค์กร

เครื่องมือ The Work Behavior Inventory (WBI)

มีลักษณะเด่นที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดสรรการทำงาน ดังนี้

1. ลักษณะการใช้งาน WBI ถูกออกแบบมาเป็นพิเศษเพื่อจัดสรรบุคคลให้ตรงกับลักษณะงานและเป็นเครื่องมือที่มีความเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของการทำงานที่มีอยู่ในปัจจุบันทั้งสิ้น
2. มาตราการประเมินค่าตนเอง WBI สามารถแสดงให้เห็นได้ว่าบุคคลผู้นั้นได้ประเมินค่าตนเองสูงเกินไปหรือไม่ ในขณะที่ทำแบบทดสอบ
3. ความกว้างขวางของลักษณะงาน WBI ใช้ได้กับบุคคลทั่วไป รวมถึงคนที่ไม่เคยทำงานมาก่อนไปจนถึงผู้บริหารระดับสูง
4. มาตรฐานของคะแนน WBI ค่าเฉลี่ยจะแสดงในรูปแบบเปอร์เซ็นต์ไทล์เพื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างจริงที่มีการทำงานในหลากหลายอาชีพ

5. ง่ายต่อการใช้งาน ผู้ตอบแบบทดสอบระบุว่าพฤติกรรมใดที่อธิบายถึงความเป็นตัวเองมากที่สุด ใน 5 ตัวเลือก ระยะเวลาในการทำแบบทดสอบโดยเฉลี่ยประมาณ 30-45 นาที เป็น การดี (ไม่จำกัดเวลา)

คุณลักษณะเด่นที่สำคัญของ The Work Behavior Inventory (WBI)

ผลจากการศึกษาและทำการวิจัยในหลากหลายองค์กรต่างทั้งในประเทศและ ต่างประเทศพบว่า WBI สามารถแสดงให้เห็นถึงคุณลักษณะดังนี้

1. Reliability - WBI มีคะแนนของความน่าเชื่อถือสูงกว่าแบบทดสอบบุคลิกภาพอื่น ๆ ที่มีอยู่ในท้องตลาด (WBI ความน่าเชื่อถือ .85 ในขณะที่แบบทดสอบอื่นอยู่ที่ .75)

2. Validity - WBI มีเหตุผลที่ดีเป็นมาตรวัดที่สามารถประเมินผลถึงบุคลิกภาพของ บุคคลทั่วไปในการทำงานได้ตามสภาพความเป็นจริงได้อย่างแม่นยำ

3. ความสัมพันธ์กับ Big Five – เครื่องวัดของ WBI ถูกจัดเป็นกลุ่มตามหลักฐานที่มี เหตุผลจากการศึกษาวิจัยในเรื่องของปัจจัยทางบุคลิกภาพ Big Five แบบทดสอบบุคลิกภาพที่มี ประสิทธิภาพจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงกันของ Big Five นี้ มิฉะนั้นแล้วแบบทดสอบ นั้นก็จะไม่สามารถที่จะประเมินผลหรือทำนายบุคลิกภาพของบุคคลได้อย่างถูกต้องตาม วัตถุประสงค์

4. นิยามของพฤติกรรมความสามารถโดยนักวิจัย – เครื่องวัดของ WBI ซึ่งได้ทำการ ประเมินผลตามความสามารถที่ได้จำกัดความไว้ในหนังสือ *Competence at Work* ของ Spencer & Spencer, 1993 และหนังสือ *Working with Emotional Intelligence* ของ Goleman, 1998

5. สถิติปัญญาทางอารมณ์ – ในรายงานบรรยายสรุปของ WBI จะมีเครื่องวัดคะแนนรวม ในเรื่องของสติปัญญาทางอารมณ์ “*Emotional Intelligence*” ซึ่งหนังสือของ Daniel Goleman (1998) ได้ระบุไว้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างสติปัญญาทางอารมณ์กับความสำเร็จในการทำงานหรือ อาชีพ

ประสิทธิภาพของการทำแบบทดสอบ The Work Behavior Inventory (WBI)

WBI จากการทำวิจัยเราพบว่า สถานะสภาพความเป็นจริงอย่างถูกต้องและแม่นยำของมีประสิทธิภาพในเรื่องต่อไปนี้

1. ระบุลักษณะส่วนบุคคลใดที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคนิคที่เหมาะสมกับงานแต่ไม่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม วัฒนธรรมหรือทีมงานขององค์กร
2. ระบุลักษณะพฤติกรรมของผู้บริหารระดับสูงที่มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมที่จะเป็นผู้นำในองค์กรขนาดใหญ่ได้
3. ระบุลักษณะส่วนบุคคลใดที่สามารถปรับเปลี่ยนจากบทบาทการทำงานที่เป็นลูกน้อง ไปสู่บทบาทผู้จัดการหรือผู้นำได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ระบุชี้ว่าบุคคลใดที่จะมีประสิทธิภาพในด้านความคิดหรือการขายสินค้า
5. วิจัยถึง “จุดบอด” และ “ศักยภาพที่ควรระวัง” ที่อาจจะเป็นอุปสรรคต่อการไปให้ถึงจุดสูงสุดในอาชีพการงานของบุคคลนั้น ๆ
6. มุ่งเน้นความสนใจต่อการพัฒนาอาชีพและพยายามที่จะให้คำแนะนำปรึกษาต่อพฤติกรรมที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลว

Work Behavior Inventory Scales (WBI) มี 40 มาตรการวัดที่หลากหลายซึ่งมีความ

เกี่ยวข้องกับสถานะในการทำงานดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 มาตรการวัด Work Behavior Inventory Scales (WBI) ใน 11 ด้าน 40 มาตรา

<p>การเอาใจใส่ต่อ (Extraversion)</p> <p>1.การชอบสมาคม (Sociability)</p> <p>2.การเป็นผู้นำ (Leadership)</p> <p>3.การจูงใจ (Influence)</p> <p>4.พลังใจในการทำงาน (Energy)</p>	<p>คุณสมบัติใหญ่ห้าประการ (Big Five Personality Factors)</p> <p>23.การเปิดเผยต่อสังคม (Extraversion)</p> <p>24.การสนับสนุนด้านความคิด (Agreeableness)</p> <p>25.การเปิดรับประสบการณ์ใหม่ (Openness to Experience)</p> <p>26.ความมีสามัญสำนึก (Conscientiousness)</p> <p>27.เสถียรภาพทางอารมณ์ (Emotional Stability)</p>
<p>การสนับสนุนด้านความคิด (Agreeableness)</p> <p>5.ความร่วมมือ (Cooperation)</p> <p>6.ความห่วงใยผู้อื่น (Concern for Others)</p> <p>7.ความชำนาญการทูต (Diplomacy)</p>	<p>ลักษณะของผู้นำ (Leadership Styles)</p> <p>28.การออกคำสั่ง (Directive)</p> <p>29.การผ่อนปรน (Laissez-Faire)</p>
<p>การเปิดรับประสบการณ์ใหม่ (Openness to Experience)</p> <p>8.การปรับตัว (Adaptability)</p> <p>9.การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Innovation)</p> <p>10.ความคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking)</p> <p>11.ความเป็นอิสระ (Independence)</p>	<p>ลักษณะของนักขาย และผู้มีอำนาจชักจูง (Influencing & Selling Styles)</p> <p>30.คล่องแคล่ว (Dynamic)</p> <p>31.วิเคราะห์/จำแนก (Analytical)</p> <p>32.ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal)</p>
<p>การมีสามัญสำนึก (Conscientiousness)</p> <p>12.การกำหนดเป้าหมาย (Achievement Orientation)</p> <p>13.การคิดริเริ่ม (Initiative)</p> <p>14.การยืนกราน (Persistence)</p> <p>15.ความรอบคอบ (Attention to Detail)</p> <p>16.ความน่าเชื่อถือ (Dependability)</p> <p>17.การปฏิบัติตามกฎ (Rule Following)</p>	<p>สิ่งชี้วัดความสำเร็จในอาชีพ (Occupational Success Indicators)</p> <p>33.ประสิทธิภาพในการบริการลูกค้า (Customer Service Effectiveness)</p> <p>34.ประสิทธิภาพในการขาย (Sales Effectiveness)</p> <p>35.ประสิทธิภาพในการเป็นผู้นำ (Leadership Effectiveness)</p> <p>36.ประสิทธิภาพในการเป็นเจ้าของธุรกิจ (Entrepreneurial Effectiveness)</p> <p>37.Emotional Intelligence</p>

ตารางที่ 1 มาตรฐานวัด Work Behavior Inventory Scales (WBI) ใน 11 ด้าน 40 มาตรฐาน (ต่อ)

<p>เสถียรภาพทางอารมณ์ (Emotional Stability)</p> <p>18.การควบคุมตนเอง (Self Control)</p> <p>19.การอดกลั้น (Stress Tolerance)</p> <p>20.การมั่นใจในตัวเอง (Self Confidence)</p> <p>21.การตระหนักรู้ต่ออารมณ์ตนเอง (Emotional Self-Awareness)</p>	<p>ความเที่ยงตรงในการตอบแบบทดสอบ (Response Fidelity)</p> <p>38.ความเที่ยงตรงในการประเมินตนเอง (Self-Perception)</p> <p>39.ความเที่ยงตรงในการนำเสนอตนเอง (Self-Presentation)</p> <p>40.ความไม่สอดคล้องกันของการตอบแบบทดสอบ (Response Inconsistency)</p>
<p>Behavioral Growth Potential</p> <p>22.Behavioral Growth Potential</p>	

เครื่องมือจากการประเมินของหัวหน้า (Feedback From Direct Boss)

เครื่องมือที่ได้จากการประเมินในส่วนของหัวหน้า (Feedback From Direct Boss) มาจากการใช้ BIG 5 Personality ทั้งหมด 5 ส่วนประกอบด้วย 1.Extraversion 2.Agreeableness 3.Openness to Experience 4.Conscientiousness 5.Emotional Stability และใช้ Personality WBI Competency ทั้งหมด 21ตัว จาก 5ส่วนใน BIG 5 Personality ทำให้ผลการประเมินจากหัวหน้าสามารถทำให้ผู้ทำการประเมินได้ทราบถึงทัศนคติของผู้บังคับบัญชาในส่วนของข้อดีและข้อด้อย เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความใกล้ชิดทำให้สามารถบอกถึงพฤติกรรมที่ผู้ทำการประเมินแสดงออกมาได้อย่างชัดเจนทำให้ทราบในส่วนที่มีความคิดเห็นตรงกัน และต่างกันทั้ง2ฝ่าย ทั้งนี้จากผลการประเมินของผู้ทำการประเมินจากการใช้เครื่องมือ Work Behavior Inventory (WBI) และผลจากการประเมินของหัวหน้า มีส่วนที่เหมือนกันในเรื่องจุดเด่นคือเรื่องของการตรงต่อเวลาซึ่งเกี่ยวกับการวางใจ (Dependability) เรื่องการรักษากฎระเบียบ (Rule Following) และเรื่องความเอาใจใส่ดูแลเป็นห่วงคนรอบข้าง (Concern for other) และส่วนที่เห็นต่างกันในเรื่องจุดเด่นคือเรื่องของการพูดจา มีอัธยาศัยดี (Sociability) นอกจากนี้ในส่วนของข้อด้อยที่เห็นเหมือนกันมีในเรื่องการคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) ความมั่นใจในตัวเอง (Self Confidence) และเรื่องของอารมณ์ (Emotional) และข้อด้อยที่เห็นต่างกันมีในเรื่องการเชื่อใจผู้อื่นง่ายเกินไป ซึ่งทั้งหมดนี้ก็เป็นผลมาจากการใช้เครื่องมือทั้ง2อย่างเข้ามาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งจะช่วยในการนำไปจัดทำแผนพัฒนาตนเองต่อไป



บทที่ 4

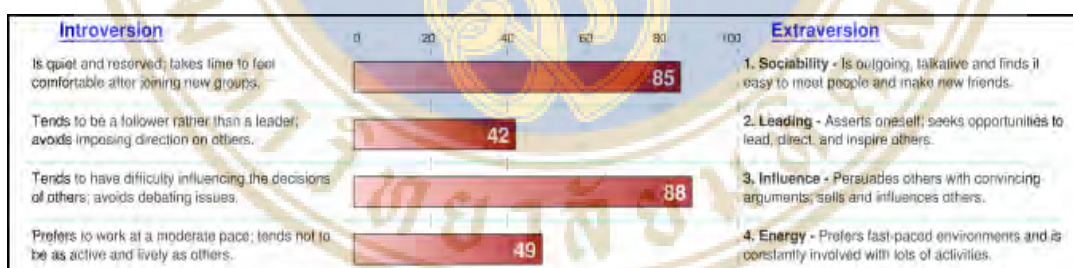
ผลวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ข้อมูลจากการประเมินโดยใช้เครื่องมือ Work Behavior Inventory (WBI) และการใช้ข้อมูลจากการประเมินของหัวหน้า(Feedback From Direct Boss) มาใช้เป็นผลวิจัยเพื่อวิเคราะห์แนวโน้มด้านพฤติกรรมของผู้ถูกประเมินเพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินโดยใช้เครื่องมือ Work Behavior Inventory (WBI)

สำหรับภาพรวมของการประเมิน Work Behavior Inventory (WBI) ของผู้ทำการประเมินจะเห็นได้ว่ามีบุคลิกลักษณะที่เป็นคนค่อนข้างถ่อมตัว เป็นคนที่ตั้งใจทำงานมาก แต่มีอารมณ์ที่แปรปรวนมาก ซึ่งมีการแสดงออกทางอารมณ์ที่ค่อนข้างชัดเจนมาก และไม่สามารถที่จะควบคุมอารมณ์ของตนเองได้และปรับตัวไม่เก่ง ซึ่งจะมีผลการวิเคราะห์ใน Big 5 Factors ดังนี้

1.การสมาคม : Extraversion



ภาพที่ 1 : บุคลิกภาพแบบการสมาคม (Extraversion)

จากผลการประเมินจะเห็นได้ว่ามีคะแนนในส่วนของ

- ความเป็นกันเอง (Sociability) และ อิทธิพลโน้มน้าว(Influence)

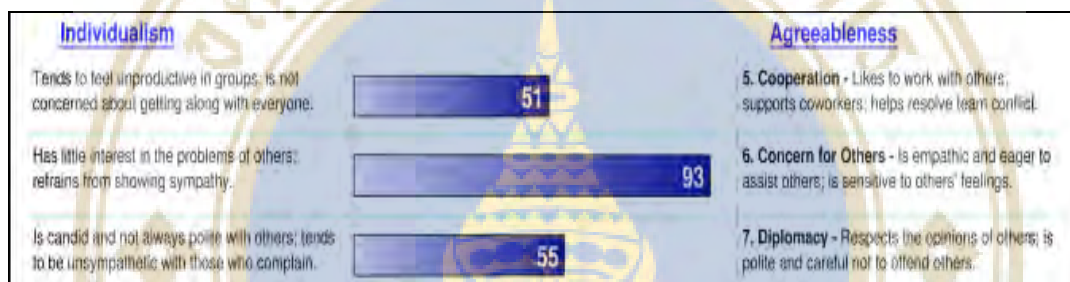
ค่อนข้างสูง แสดงให้เห็นว่าเป็นคนที่มีอิทธิพลดี มีความสนใจที่อยากจะเข้าไปสร้างความสัมพันธ์เข้ากับสังคมและผู้อื่นได้ง่าย ไม่มีความรู้สึกเงินอายที่จะพูดคุย สามารถที่จะชักชวนผู้อื่นพูดคุยโน้มน้าว

น้ำใจให้มาสนใจตัวเราได้ง่าย ซึ่งข้อดีในส่วนนี้ก็จะทำให้มีเพื่อน คนรู้จักเยอะ ข้อด้อยคือไม่สามารถที่จะอยู่คนเดียวได้ จี๋เหงา

- พลังการทำงาน (Energy) จะมีคะแนนที่ปานกลาง อาจมองได้ว่าการทำงานเป็นแบบสบายๆ ไม่ชอบการทำอะไรที่รีบเร่งแต่ก็ไม่ช้าจนเกินไป ข้อดีคือ เราสบายใจในการทำงาน งานมีประสิทธิภาพ ส่วนข้อด้อยคือ งานอาจจะไม่เสร็จหรือเสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด

- ความเป็นผู้นำ (Leading) มีคะแนนน้อยที่สุด แต่ก็ไม่ได้น้อยจนเกินไป ซึ่งแสดงให้เห็นว่าไม่ชอบการที่จะเป็นผู้นำ แต่ถ้าจะให้ก็เป็นผู้นำก็สามารถที่จะทำได้ในบางสถานการณ์ แต่ค่อนข้างที่จะชอบเป็นผู้ตามมากกว่า

2.ความคิดเห็นสอดคล้อง : Agreeableness



ภาพที่ 2 : บุคลิกภาพแบบมีความคิดเห็นสอดคล้อง (Agreeableness)

จากผลการประเมินจะเห็นได้ว่ามีคะแนนในส่วนของ

- ความห่วงใยต่อผู้อื่น (Concern for other) ที่สูงมาก แสดงให้เห็นว่าเป็นคนที่มีความห่วงใย ใส่ใจกับผู้อื่นมากพยายามที่จะเข้าไปช่วยเหลือ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าช่วยเหลือทุกอย่างหากเป็นเรื่องที่ไม่ถูกต้องผิดจรรยาบรรณหรือผิดกฎหมายก็จะไม่ส่งเสริมหรือช่วยเหลือ ถึงแม้ว่าจะสนิทสนมกันก็ตาม

- การทูต (Diplomacy) ก็อยู่ในระดับที่ปานกลาง คือ การแสดงออกในการพูดกับผู้อื่นอาจจะไม่ได้สุภาพมากแต่ก็ไม่ได้พูดจាក้าวร้าว มีเหตุผลและยอมรับฟังความคิดของผู้อื่น

- ความร่วมมือ (Cooperation) ก็อยู่ในระดับกลางคือ สามารถทำงานคนเดียวหรือทำร่วมกับผู้อื่นได้

3. การเปิดรับประสบการณ์ใหม่ : Openness To Experience

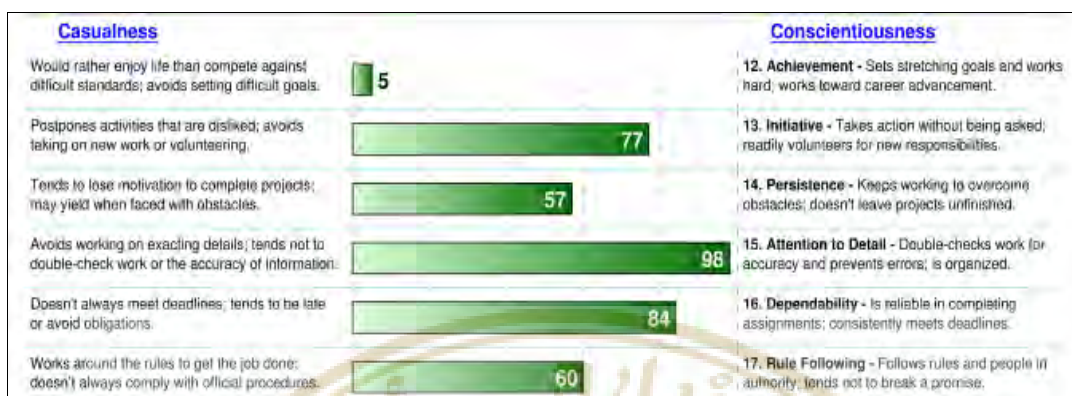


ภาพที่ 3 : บุคลิกภาพแบบมีการเปิดรับประสบการณ์ใหม่ (Openness To Experience)

จากผลการประเมินในส่วนนี้จะเห็นได้ว่ามีคะแนนต่ำมาก

- ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) ในการปรับตัวที่ให้เข้ากับสถานการณ์หรือการปรับตัวกับงานใหม่นั้นทำได้ยาก ชอบการทำงานแบบเดิม มีแบบแผนที่ชัดเจน ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ข้อดีคือ สามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบได้ ข้อด้อยคือ ไม่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้
- นวัตกรรมใหม่ (Innovation) ไม่มีความต้องการที่จะคิดหามุมมองหรือแนวทางใหม่ๆในการทำงาน ซึ่งจะสอดคล้องกับ Adaptability ที่ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง
- การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) คะแนนอยู่ที่ศูนย์แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าในการอธิบายหรือชี้แจงจะไม่ชอบการคิดวิเคราะห์จากตัวเลขหรือการใช้ข้อมูลมาประกอบการอธิบายแต่จะชอบใช้สัญชาตญาณ ตามความรู้สึกหรือสิ่งที่เคยทำมาใช้อธิบายมากกว่า
- ความเป็นอิสระการทำงาน (Independence) ก็อยู่ในระดับที่ต่ำ ซึ่งจะแสดงให้เห็นว่าในการทำงานจะชอบทำตามคำแนะนำ ชอบการซักถามบ่อยครั้ง ไม่สามารถทำงานหรือแก้ปัญหาด้วยตัวเองได้ ดังนั้นจึงไม่เหมาะที่จะทำงานคนเดียว ควรที่จะทำงานเป็นกลุ่ม

4.ความรอบคอบ ตระหนักรู้ : Conscientiousness



ภาพที่ 4 : บุคลิกภาพแบบมีความรอบคอบ ตระหนักรู้ (Conscientiousness)

จากผลการประเมินในส่วนนี้จะเห็นได้ว่า

- การกำหนดเป้าหมายสู่ความสำเร็จ (Achievement) ที่ต่ำมากซึ่งจะแสดงถึงความไม่ชอบกำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย หรือการหาแนวทางที่จะทำให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ และไม่ชอบแข่งขันกับผู้อื่น ชอบการทำงานที่สามารถลุยและ ปรึกษากันได้ ข้อดีคือ เป็นคนที่มีความสุขในการทำงานเพราะไม่ต้องไปแข่งขันกับใคร ไม่เครียดเพราะไม่ต้องกดดันตัวเอง ข้อด้อยคือ ไม่มีการพัฒนาที่ดีขึ้น
- การริเริ่มดำเนินการ (Initiative) อยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างจะสูงแสดงให้เห็นถึงการที่จะรับอาสางานมาทำ โดยที่เต็มใจทำ
- การเพียรพยายาม (Persistence) อยู่ในระดับคะแนนที่ปานกลาง ก็สามารถที่จะทำงานได้เรื่อยๆ ไม่รีบร้อน แต่ทำงานจนสำเร็จและทันตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งถือว่ามี ความเพียรพยายามแต่ไม่มากพอ
- ใส่ใจต่อรายละเอียด (Attention to Details) จากผลการประเมินจะเป็นส่วนที่มีคะแนนมากที่สุด ซึ่งจะแสดงให้เห็นโดยชัดเจนว่าเป็นคนที่ใส่ใจในรายละเอียดมาก ตรวจสอบอย่างละเอียดถี่ถ้วน รู้ลึกที่ทำได้ทำเพราะไม่ยอมให้มีข้อผิดพลาด ซึ่งอาจจะมองได้ว่าเป็น คนที่ยึดมั่น ย้ำทำ มีวิดกกังวลค่อนข้างสูง
- การวางใจ (Dependability) จากคะแนนการประเมินจะเห็นได้ว่ามีคะแนนค่อนข้างสูงซึ่งจะหมายถึงว่าสามารถเป็นที่ไว้วางใจในการรับผิดชอบงานได้ในระดับหนึ่ง

สามารถที่จะทำงาน ได้เสร็จสมบูรณ์ทันตามเวลาที่กำหนดได้ มีความมุ่งมั่นที่จะทำให้งานออกมาดีตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

▪ การปฏิบัติตามกฎ (Rule Following) จากคะแนนที่ค่อนข้างเกินครึ่งมาไม่มาก แสดงให้เห็นถึงความสามารถที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบก็สามารถทำได้ แต่ก็ไม่ได้ปฏิบัติอย่างเต็มที่สม่ำเสมอ ซึ่งอาจจะปฏิบัติเป็นบางครั้งตามสถานการณ์ และอารมณ์

5.ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability)

Emotional Spontaneity	Emotional Stability
Openly expresses emotions; may show frustration or anger if things go wrong. 0	18. Self-Control - Seldom loses temper; controls emotions and doesn't show irritation.
Tends to worry and become stressed; tends to feel anxious about performance. 0	19. Stress Tolerance - Works well in stressful situations; quickly recovers from setbacks.
Tends to feel nervous in difficult situations; has difficulty recovering from criticism. 0	20. Self Confidence - Always remains confident; rarely feels discouraged by own shortcomings.
Pays little attention to own emotional reactions; has swings in emotions that are not understood. 2	21. Emotional Awareness - Is aware of emotions and their causes; productively manages emotions.

ภาพที่ 5 : บุคลิกภาพแบบมีความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability)

จากผลการประเมินในส่วนนี้จะเห็นได้ว่า

- การควบคุมอารมณ์ตนเอง (Self Control)
- ความอดทนต่อความเครียด (Stress Tolerance)
- ความมั่นใจในตัวเอง (Self Confidence)
- การตระหนักถึงอารมณ์ของตนเอง (Emotional Awareness)

จากคะแนนการประเมินในส่วนนี้มีความชัดเจนที่จะระบุได้ว่า มีอารมณ์ที่แปรปรวนมากที่สุดเนื่องจากไม่สามารถที่จะควบคุมการแสดงอาการของตัวเองได้ ซึ่งผู้อื่นสามารถที่จะเห็นได้อย่างชัดเจนทันที และมีความวิตกกังวลไม่สามารถที่จะรับมือกับแรงกดดันได้ ไม่มีความเชื่อมั่นในตัวเอง และไม่รู้สึกรถึงอารมณ์ของตนเองว่ามีผลกระทบกับผู้อื่นอย่างไร

ผลจากการประเมิน WBI มีคะแนนด้าน self-Perception 70 เปอร์เซนต์ และ Self-Presentation 89 เปอร์เซนต์ ซึ่งแสดงว่าผู้ที่ทำการประเมินค่อนข้างที่จะเข้าใจตัวเอง และถ่อมตัวมากในการทำแบบประเมินและผลคะแนน Response Inconsistency ได้ 90 เปอร์เซนต์ แสดงให้เห็นว่าในการทำแบบสอบถามนี้ ผู้ที่ทำการประเมินค่อนข้างที่จะตอบขัดแย้งกับตัวเองอาจจะไม่ใช่ตัวตนที่แท้จริงของผู้ที่ทำการประเมินก็เป็นได้ แต่สำหรับการนำไปใช้ในที่ทำงานนั้นไม่มีผลต่องานที่ทำอยู่ในปัจจุบันของผู้ประเมินมากซึ่งได้ทำธุรกิจภายในครอบครัวถึงแม้ว่าจะมี Achievement , Analytical Thinking, Adaptability ต่ำ แต่เนื่องจากในการทำงานก็มีกฎระเบียบที่ชัดเจนไม่มีการปรับเปลี่ยนจึงทำให้คุ้นเคยกับสถานะการณ์แบบเดิมๆ ส่วนเรื่องของการคิดวิเคราะห์ก็ไม่น่าจำเป็นต้องใช้ตัวเลขหรือทฤษฎีเข้ามาอธิบาย แต่ต้องเสนอให้ลูกค้าได้เห็นของจริงเท่านั้น และในเรื่องของการตั้งเป้าความสำเร็จจะไม่มีการนำมาใช้มากเนื่องจากเราทำงานที่ไม่ต้องการแข่งขันกับผู้อื่น แต่เราจะเน้นการสร้างความประทับใจและการบริการ ความสะอาดเป็นหลักเพื่อเป็นจุดขายของเรา

ซึ่งจากงานของผู้ทำการประเมินจะต้องให้ความสำคัญกับด้าน ความเป็นกันเองกับลูกค้า การพูดที่เป็นกันเอง และเป็นมิตร รวมถึงการมีความห่วงใยความใส่ใจต่อความรู้สึกของลูกค้า และสำคัญที่สุดคือ ใส่ใจต่อรายละเอียดเล็กน้อยเพื่อที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

จุดเด่นของผู้ทำการประเมิน

1. ใส่ใจต่อรายละเอียด (Attention to Details)

ผลจากการประเมินพบว่ามีความจุดแข็งในเรื่องการใส่ใจต่อรายละเอียดสิ่งรอบๆตัว ซึ่งผู้ทำการประเมินสามารถที่จะทำงานที่ละเอียดรอบคอบได้ ชอบความเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีความสุขที่ได้หากไม่ได้ทำจะรู้สึกเป็นกังวลซึ่งจะมีความสอดคล้องกับงานที่ได้ทำอยู่ในปัจจุบันที่ต้องใส่ใจในทุกๆรายละเอียดทุกอย่าง ต้องไม่มีความบกพร่องแต่อย่างใดหรือหากต้องมีการให้ข้อมูลที่ถูกต้องเท่าที่จะทำได้ เช่นเรื่องความสะอาดในห้องพัก อาหารที่ลูกค้าประจำชอบหรือไม่ชอบอะไร ซึ่งนี่ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ต้องใส่ใจดูแล ซึ่งจะต้องเกิดจากข้างในที่รู้สึกอยากจะทำจริงๆหากทำตามหน้าที่อย่างเดียวก็น่าจะมีผิดพลาดได้

2. ความห่วงใยต่อผู้อื่น (Concern for other)

จากจุดแข็งในเรื่องความห่วงใยต่อผู้อื่น การที่จะเสนอตัวเข้าไปช่วยเหลือโดยที่ยังไม่ได้ร้องขอ แต่ด้วยอาชีพที่ต้องดูแลทุกคนที่มาเป็นเหมือนคนสำคัญเรา จึงทำให้ผู้ทำการประเมินสามารถที่จะ

แสดงให้เห็นผู้ที่เราสอบถามหรือลูกค้ารู้สึกว่าเป็นห่วงเขาจริงๆเต็มใจที่จะช่วยไม่ใช่เป็นการเสแสร้งเพื่อเอาใจ ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการประเมิน ซึ่งจากจุดแข็งในข้อนี้ทำให้รหัสอร์ทมีลูกค้าประจำเป็นจำนวนมาก ซึ่งเกิดจากความประทับใจและความจริงใจที่เรามอบให้ ซึ่งโดยพื้นฐานแล้วคนส่วนใหญ่มีแต่ให้เฉพาะกับคนรู้จักหรือสนิทกันเท่านั้น

3.ความเป็นกันเอง (Sociability)

ผลจากการประเมินมีจุดแข็งที่สอดคล้องกับการทำงานของผู้ทำการประเมินเนื่องจากงานที่ทำได้ต้องเข้ากับทุกคนได้ง่ายสามารถที่จะเป็นมิตรได้กับทุกคน มีอัธยาศัยดี ไม่เลือกที่จะคบคนบางประเภท พุดจาเป็นมิตร และจากจุดแข็งในข้อนี้สามารถที่จะทำให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นไม่มีปัญหาในการพูดคุยกับคนแปลกหน้าหรือคนที่เราไม่เคยรู้จักมาก่อน

สรุป จากจุดแข็งที่ได้จากผลการประเมินมีความสอดคล้องกับผู้ทำการประเมิน เนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งของผู้ทำการประเมินได้ใช้ในชีวิตประจำวันและใช้ในการทำงาน

ข้อดีที่ควรพัฒนา

1.การควบคุมอารมณ์ตนเอง (Self Control)

จากข้อดีที่ต้องพัฒนาเป็นอันดับแรกคือการแสดงออกทางอารมณ์ที่แปรปรวนอย่างมาก ซึ่งผู้ทำการประเมินเองไม่สามารถที่จะควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ถ้าหากมีเรื่องมากระทบกับความรู้สึกและจะรู้สึกผิดมากหากมีอารมณ์ที่เป็นปกติแล้ว กลัวคนอื่นจะเสียใจจากการกระทำหรือคำพูดของเราที่แสดงออกไป ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องปรับปรุงหรือแก้ไขให้ดีขึ้น แต่เนื่องจากเรื่องของการควบคุมอารมณ์เป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลา อาจใช้ธรรมมะเข้าช่วยเช่น สวดมนต์ นั่งสมาธิ เพื่อที่จะทำให้จิตใจสงบได้เร็วขึ้น และมองโลกในแง่ดีขึ้น

2.ความอดทนต่อความเครียด (Stress Tolerance)

ผู้ทำการประเมินมีความวิตกกังวลและเป็นคนที่มีเครียดง่ายมากไม่สามารถที่จะรับมือกับสถานการณ์ที่กดดันจากการณ์วิจารณ์ได้ และไม่สามารถที่จะทำงานในภาวะที่กดดันหรือเคร่งเครียด ซึ่งจะมีผลต่อการทำงานทำให้งานที่ออกมาไม่ได้ประสิทธิภาพ ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่ง

ควรที่จะหาแนวทางแก้ไขเพื่อลดความกังวล หรือความเครียด ไม่ให้มีมากเกินไปโดยการทำงาน หรือวางแผนงานล่วงหน้า เพื่อที่จะทำให้ทุกอย่างราบรื่น ไม่ต้องทนกับแรงกดดันที่จะตามมา

3. การตระหนักถึงอารมณ์ของตนเอง (Emotional Awareness)

ในด้านการตระหนักถึงอารมณ์ของตนเองนั้นผู้ทำการประเมินไม่สามารถที่จะรู้อารมณ์ของตนเอง ได้ว่าความรู้สึกที่เราแสดงออกไปให้ผู้อื่นรับรู้เป็นอย่างไร และไม่เข้าใจในความรู้สึกของตนเองว่า ที่แสดงออกไปนั้นคือเราไม่พอใจแต่คนอื่นอาจจะไม่สามารถรับรู้ได้ ซึ่งบางครั้งอาจจะแสดงออก ทางสีหน้าที่เฉยๆแต่มีความรู้สึกของความไม่พอใจ ซึ่งจะสอดคล้องกับผลการประเมิน จากจุดด้อย ในข้อนี้ผู้ทำการประเมินควรที่จะเร่งปรับปรุง โดยการนั่งสมาธิ หรือปฏิบัติธรรม เพื่อให้รู้ทันกับ ความรู้สึกของตนเองให้มากขึ้น และจะทำให้มีสติ ความรู้สึกนึกคิดได้ดียิ่งขึ้น

สรุป สิ่งที่เป็นข้อด้อยและควรปรับปรุงแก้ไขสำหรับผู้ทำการประเมิน จะเน้นในเรื่อง การพัฒนาในด้านอารมณ์เป็นหลัก เพื่อที่จะทำให้มีความมั่นคงทางอารมณ์ที่ดีขึ้นและรู้ตัวได้มาก ยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีกับตัวเราเองและคนรอบข้าง ให้เป็นคนใจเย็น รับรู้ทั้งภายนอกและภายในของ ความรู้สึกตัวเอง โดยวิธีแก้ไขก็สามารถที่จะทำได้เอง เช่น ฟังเพลง สวดมนต์ หายใจเข้าออกลึกเมื่อ เริ่มรู้ตัวว่าไม่พอใจ

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินของหัวหน้า (Feedback From Direct Boss)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ทำการประเมินจากการใช้เครื่องมือ Work Behavior Inventory (WBI) ทำให้เห็นว่าผู้ถูกประเมินมีจุดเด่นในเรื่อง การพูดการเจรจา มีอัธยาศัยที่ดี (Sociability) สามารถเข้ากับผู้อื่นได้อย่างไม่เหนียวอายมีการพูดจาโน้มน้าวให้ผู้อื่นสามารถสนใจใน สิ่งที่เราสื่อสารได้ ทำให้เป็นเรื่องดีสำหรับการประกอบธุรกิจด้านการบริการ หรือด้านการทำมา ค้าขาย ซึ่งในทีนี้ก็จะเป็นคนที่เป็นห่วงเป็นใยใส่ใจความรู้สึกของผู้อื่นค่อนข้างมาก (Concern for other) ทำให้เป็นคนที่ยากดูแลผู้อื่น มีเมตตาและชอบช่วยเหลือผู้อื่นถึงแม้จะยังไม่ได้รับรองก็ตาม แต่ก็ไม่ได้ที่จะเห็นใจในทุกๆเรื่อง ถ้าหากว่าเป็นเรื่องที่ไม่ถูกต้องก็จะไม่ยอมให้การช่วยเหลือถึงแม้ จะมีความเห็นใจอยากจะช่วยอยู่ก็ตาม เช่นเรื่องที่บุคคลอื่นเดือดร้อน แต่ผิดระเบียบก็จะไม่ให้ความ ช่วยเหลืออะไรทั้งสิ้น ซึ่งสอดคล้องกับผู้ทำการประเมิน เป็นคนที่รักษากฎเกณฑ์ กฎระเบียบสูง (Rule Following) จึงไม่ชอบทำอะไรที่มันขัดกับตัวเอง จึงเป็นสาเหตุที่จะช่วยเหลือผู้อื่นในเฉพาะ เรื่องที่ถูกต้องเท่านั้น ส่วนเรื่องการทำงานได้ตรงตามเวลา (Energy) เนื่องมาจากเป็นคนที่ยึดตามกฎ หรือข้อบังคับอยู่แล้วเมื่อมีทั้ง2ตัวนี้เป็นจุดเด่นทำให้ไม่มีปัญหาเรื่องเวลา ทำงานเสร็จตรงตามเวลา ที่กำหนด และมีจุดด้อยในเรื่องของ การคิดนวัตกรรมใหม่ (Innovation) เนื่องจากผู้ทำการประเมิน

ไม่ชอบการคิดที่นอกกรอบ คิดทำสิ่งใหม่ๆ เนื่องมาจากผู้ทำการประเมินยังยึดติดอยู่กับกฎเกณฑ์แบบเดิมๆ ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลงทำให้ไม่อยากจะคิดหรืออยากเปลี่ยนไปจากเดิมทำให้ผู้ทำการประเมินจึงมีจุดค้อยในส่วนนี้ซึ่งจะสอดคล้องกับเรื่องที่ว่าผู้ทำการประเมินไม่ชอบทำการคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) ส่งผลทำให้การทำงานไม่มีความก้าวหน้าตามที่ตั้งใจไว้ เนื่องจากการไม่มีการคิดที่จะวางแผนงาน หรือคิดที่จะเปลี่ยนแปลงให้นอกเหนือจากสิ่งที่เป็นอยู่ แต่หากมีการมอบหมายงานมาเพื่อให้ทำการปรับปรุงหรือพัฒนาที่พร้อมที่จะทำ และก็ได้สำเร็จ แต่จะไม่ชอบเป็นผู้ที่จะเริ่มลงมือทำก่อน และนอกจากนี้ผู้ทำการประเมินยังมีจุดค้อยในเรื่องอารมณ์ตนเอง (Emotional) ทั้งในเรื่องการควบคุมอารมณ์ตนเอง (Self Control) ความอดทนต่อความเครียด (Stress Tolerance) ความมั่นใจในตัวเอง (Self Confidence) การตระหนักถึงอารมณ์ของตนเอง (Emotional Awareness) ซึ่งทั้ง 4 ตัวนี้จะมีผลเกี่ยวเนื่องกันหมดและเป็นตัวที่มีผลกระทบกับทุกเรื่องดังนั้นก็ทำให้ผู้ทำการประเมินมีจุดค้อยในเรื่องอารมณ์ของตนเองนอกจากนี้ยังมีผลการวิเคราะห์ที่แสดงให้เห็นถึงความเหมือนและความต่างกันทั้งในเรื่องข้อเด่นและข้อค้อย ดังนี้

ข้อเด่นที่มีความเห็นตรงกันกับหัวหน้า

มีอยู่ 3 ข้อคือ เรื่องของการตรงต่อเวลาซึ่งจะเกี่ยวกับ การวางใจ (Dependability) ในทุกๆ เรื่องที่มีการมอบหมายงานให้ทำซึ่งงานจะเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด หรือเวลานัดหมายทำให้ทุกครั้งจะไม่มีการมาผิดเวลา นอกจากนี้มีเหตุระจําเป็น เหตุสุดวิสัยเท่านั้น ซึ่งประกอบกับเรื่องการรักษากฎระเบียบ (Rule Following) ทำให้เป็นคนที่ยึดถือในเรื่องที่ได้รับมอบหมายมาอย่างเต็มสุดความสามารถของตัวเอง ทำให้หัวหน้ามองว่าผู้ทำการประเมินเป็นคนที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตัวเองเป็นอย่างดี และมีความใส่ใจดูแลเป็นห่วงคนรอบข้างเป็นอย่างดี ซึ่งจะสอดคล้องกับผลการประเมินโดยใช้เครื่องมือ Work Behavior Inventory (WBI) ในเรื่องของ (Concern for other) ซึ่งเป็นข้อดีที่ทำให้คนรอบข้างมีความสุข สบายใจ

ข้อเด่นที่มีความเห็นต่างกับหัวหน้า

สิ่งที่หัวหน้ามองเห็นแตกต่างจากตัวผู้ทำการประเมินในเรื่องของจุดเด่นจะเป็นเรื่องของการพูดเจรจา มีอักษาศักดิ์ (Sociability) อาจเนื่องมาจากถ้าหากอยู่กับหัวหน้าท่านจะเป็นคนจัดการทุกเรื่อง ทำให้มองว่าผู้ทำการประเมินอาจจะยังไม่มีจุดเด่นในด้านนี้เพียงพอ แต่หากเป็นเรื่องงานก็สามารถที่จะปฏิบัติได้เช่นในเรื่องการต้อนรับและการดูแลลูกค้า มีอักษาศักดิ์ต่อลูกค้า และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งหัวหน้ามองว่าตัวผู้ทำการประเมินมีจุดเด่นในเรื่องอื่นมากกว่าจึงทำให้เรื่องของการพูดเจรจา มีอักษาศักดิ์ (Sociability) ยังไม่ใช่จุดเด่นสำหรับผู้ทำการประเมิน

ข้อดีที่มีความเห็นตรงกันกับหัวหน้า

เนื่องจากสิ่งที่หัวหน้ามองเห็นเหมือนผู้ทำการประเมินคือ เรื่องของอารมณ์ (Emotional) ที่มักแสดงออกมาโดยที่ไม่ตั้งใจหรือไม่รู้ตัวหากมีสิ่งที่มีกระทบ ทำให้แสดงออกไปอย่างรวดเร็ว เป็นคนที่แข็งไม่ยอมคนอื่นซึ่งทั้งหมดนี้เกิดจากการที่ผู้ทำการประเมินไม่รู้อารมณ์ของตนเอง และทำให้เป็นคนอารมณ์อ่อนไหวง่ายเมื่อหากรู้ตัวเองแล้ว ซึ่งเกิดจากการที่มี (Concern for other) ที่สูงมาก นอกจากนี้ทางหัวหน้ามองว่าผู้ทำการประเมินยังมีจุดค้อยในเรื่อง การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) และความมั่นใจในตัวเอง (Self Confidence) ซึ่งทำให้หัวหน้ารู้สึกว่าผู้ทำการประเมินเป็นคนที่ไม่มองการณ์ไกลในอนาคต รวมถึงเรื่องของการไม่ชอบลงรายละเอียดของงาน หรือทำในสิ่งที่ยากและไม่เคยทำมาก่อน แต่จะมองว่าชอบทำในสิ่งที่ตนเองถนัดมากกว่า ซึ่งจะสอดคล้องกับผลการประเมินของการกำหนดเป้าหมายสู่ความสำเร็จ (Achievement) ที่ต่ำมาก ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ทำการประเมินเป็นอยู่ในปัจจุบัน คืออยากทำในสิ่งที่ตัวเองถนัด และอยากทำมากกว่า

ข้อดีที่มีความเห็นต่างกับหัวหน้า

สิ่งที่หัวหน้ามองเห็นแตกต่างจากผู้ทำการประเมินเรื่องของจุดค้อยคือ การเชื่อใจผู้อื่น ง่ายเกินไป เนื่องจากมี (Concern for others) ที่ค่อนข้างสูงทำให้หัวหน้ามองว่าเป็นคนที่เห็นคนอื่นเดือดร้อนหรือต้องการความช่วยเหลือก็อยากที่จะเข้าไปช่วยทันที ซึ่งท่านอาจมองว่าจะโดนผู้อื่นหลอกได้ง่าย แต่สำหรับตัวผู้ทำการประเมินได้มองว่าถึงแม้จะต้องความช่วยเหลือในทุกครั้ง แต่ผู้ทำการประเมินก็ไม่ได้เชื่อหรือช่วยเหลือทุกคนเสมอไป หากจะช่วยเหลือก็ต้องมองถึงสาเหตุก่อนทุกครั้งเสมอ และจะช่วยเหลือในสิ่งที่ถูกต้องเท่านั้นซึ่งก็ไม่ได้ช่วยเหลือในทุกๆเรื่องตามที่ผู้จัดการเป็นกังวล ทำให้ในส่วนนี้จึงมีมุมมองที่ต่างกัน

ดังนั้นเมื่อนำผลจากการประเมินจากหัวหน้าและผลการประเมินจากเครื่องมือ Work Behavior Inventory (WBI) มาวิเคราะห์ทำให้เห็นการแสดงผลที่มีความสอดคล้องกันในส่วนข้อเด่นและข้อค้อยของผู้ทำการประเมิน จึงสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการจัดทำแผนพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ผู้วิจัยได้ทำการสรุปผลการศึกษาวิจัย อภิปรายผล พร้อมทั้งนำเสนอ ข้อเสนอแนะ ในหัวข้อเรื่อง “ การพัฒนาภาวะผู้นำโดยใช้แบบทดสอบทางจิตวิทยาและการ จัดทำแผนพัฒนาตนเอง กรณีศึกษาผู้ช่วยผู้จัดการธุรกิจรีสอร์ท ” เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการ ทำงานและการพัฒนาตนเองเพื่อที่จะนำไปสู่เป้าหมายดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

แบบประเมินที่ใช้ในการศึกษานั้นมาจากกรอบแนวคิดของการพัฒนาภาวะผู้นำผ่าน ปัจจัยที่เป็นส่วนประกอบของภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ที่ได้จากวรรณกรรม จากนั้นนำผลที่ได้จาก แบบประเมินมาวิเคราะห์ผลเพื่อให้ได้แนวทางสำหรับการนำไปสู่แผนเพื่อพัฒนาตนเอง Development Action Plan (DAP) โดยสามารถสรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ผลจากรายงาน Work Behavior Inventory (WBI) สามารถสรุปข้อเด่น และข้อด้อยของผู้ทำการประเมินได้อย่างชัดเจนร้อยละ 90%
2. การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล Development Action Plan (DAP) โดยใช้ข้อมูลจาก การวิเคราะห์ภาพรวมใน Big 5 Personality และผลจาก Work Behavior Inventory (WBI)

อภิปรายผล

การวิเคราะห์ผลจากรายงาน Work Behavior Inventory (WBI) สามารถสรุปข้อเด่นและข้อด้อยของผู้ทำการประเมินได้อย่างชัดเจนร้อยละ 90%

เนื่องจากผลการศึกษาโดยใช้เครื่องมือ Work Behavior Inventory (WBI) เป็นเครื่องมือที่สามารถระบุและแปลผลการประเมินที่ผู้ประเมินแสดงพฤติกรรมหรือบุคลิกภาพออกมาอย่างชัดเจนร้อยละ 90% เนื่องจากอีก 10% ผลการประเมินอาจจะไม่ใช่ตัวผู้ประเมิน 100% ซึ่งสามารถดูได้จากผลคะแนน Response Inconsistency หากมีคะแนน 90 %ขึ้นไปแสดงว่าแบบประเมินนี้อาจไม่ใช่ตัวตนที่แท้จริงของผู้ประเมิน ดังนั้นเมื่อได้รับผลการประเมินมาต้องถามผู้ทำการประเมินว่าใช่ตัวตนที่แท้จริงหรือไม่ ซึ่งผลการประเมินสามารถแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ในแต่ละส่วนจะมี Personality Work Behavior Inventory competency จำกัดอยู่ทำให้สามารถบ่งบอกลักษณะของผู้ทำการประเมิน เมื่อนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ก็จะเห็นช่วงคะแนนที่ต่ำกว่า 50% และมากกว่า 50% ซึ่งทั้ง 2 ค่าจากผลคะแนนจะแปลผลที่ตรงข้ามกัน ทำให้สามารถระบุหรือแยกลักษณะพฤติกรรมเฉพาะตัวบุคคลได้และสามารถประมวลผลในเรื่องข้อเด่นและข้อด้อยของผู้ทำการประเมิน นอกจากนี้สามารถนำผลจาก Work Behavior Inventory (WBI) มาเทียบกับ Big 5 Factors, Leadership Styles, Selling & Influencing Styles, Behavioral Growth Potential และ Occupational Fit เพื่อให้ได้ผลประเมินที่ละเอียดเฉพาะเจาะจงในแต่ละเรื่องมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้สามารถนำผลประเมินจากหัวหน้ามาวิเคราะห์ร่วมกับผลประเมินจาก Work Behavior Inventory (WBI) เพื่อระบุข้อเด่นและข้อด้อยที่มีความเห็นตรงกันกับหัวหน้าหรือมีความเห็นที่ต่างกัน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ทำการประเมินได้ทราบบุคลิกภาพหรือพฤติกรรมที่แสดงออกในการทำงาน ซึ่งหัวหน้าจะมีความใกล้ชิดและสามารถให้ผลการประเมินที่แท้จริงได้ ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ทำการประเมินที่สามารถนำผลจากการวิเคราะห์ไปประยุกต์หรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เป็นข้อด้อยให้เป็นข้อเด่น ถึงแม้จะไม่สามารถปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็วแต่ก็สามารถทำซ้ำๆ บ่อยครั้งจนเกิดการเปลี่ยนแปลงในที่สุด

การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล Development Action Plan (DAP) โดยใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์ภาพรวมใน Big 5 Personality และผลจาก Work Behavior Inventory (WBI)

ศึกษาการพัฒนาภาวะผู้นำโดยการใช้แบบทดสอบทางจิตวิทยาและการจัดทำแผนพัฒนาตนเอง Development Action Plan (DAP) โดยใช้แบบประเมินที่สามารถอธิบายผล ในด้านการแสดงพฤติกรรมและบุคลิกภาพของผู้ทำการประเมินจากการใช้เครื่องมือ Work Behavior Inventory (WBI) ซึ่งจะเป็นส่วนย่อยของ Big 5 Personality ที่ประกอบไปด้วย 5 ส่วนหลักๆ ที่สามารถบ่งบอกลักษณะของผู้ทำการประเมินได้ ซึ่งเป็นที่มาของการจัดทำแผนพัฒนาตนเอง Development Action Plan (DAP) โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. เลือกข้อเด่นหรือข้อด้อยที่ผู้ทำการประเมินต้องการพัฒนา (Competency) หรือต้องการปรับปรุงแก้ไข
2. ระบุวัตถุประสงค์ที่ต้องการพัฒนาเพื่อปรับเปลี่ยนการแสดงพฤติกรรม และบุคลิกภาพของผู้ทำการประเมิน (Development Objective)
3. ตั้งเป้าหมายว่าหากมีการพัฒนาแล้วมีผลดีต่อผู้ทำการประเมินอย่างไร และในด้านใดบ้าง (Expected benefit to me)
4. ตั้งเป้าหมายว่าหากมีการพัฒนาแล้วมีผลดีต่อองค์กรผู้ทำประเมินอย่างไร และสามารถนำไปปฏิบัติใช้ได้จริงหรือไม่ (Expected benefit to my organization)
5. กำหนดกิจกรรมที่ช่วยในการพัฒนาหรือเสริมสร้างในด้านการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและบุคลิกภาพตนเอง (Action to Take)
6. ระบุผู้ที่เกี่ยวข้อง (Involved person)
7. กำหนดตัววัดกิจกรรม (Measurement)
8. ระบุระยะเวลาที่ทำการพัฒนา (Time Frame)

จากขั้นตอนที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยมีความประสงค์ต้องการใช้กรณีศึกษาเพื่ออธิบายให้เห็นภาพอย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยใช้ผลประเมินของนางสาว บุญรักษา ยั่งยืน (นามสมมุติ) ที่ต้องการพัฒนาตนเองในเรื่องการรับรู้ในด้านอารมณ์ของตนเอง (Emotional Awareness) โดยกำหนดเป็นตัว Competency ของตนเอง จากนั้นทำการระบุวัตถุประสงค์ที่ต้องการพัฒนาเพื่อต้องการควบคุมอารมณ์ของตนเองและต้องการยับยั้งอารมณ์ขณะหนึ่งขณะใดเมื่อมีสิ่งรอบข้างมากระทบได้อย่างทันที หลังจากที่ผู้ประเมินได้กำหนดวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาขึ้นมาแล้วส่งผลทำให้ผู้ทำการประเมินคาดหวังสิ่งที่จะได้รับคือเมื่อมีการควบคุมอารมณ์ของตนเองได้แล้วก็จะทำให้มี

สติมากยิ่งขึ้นทำให้รับรู้ถึงสิ่งที่มากระทบในขณะนั้น มีความรอบคอบใจเย็นลงอย่างรวดเร็วและทำให้มีสุขภาพจิตที่ดีขึ้น นอกจากนี้ยังส่งผลต่อองค์กรคือเมื่อมีสติและรับรู้ถึงอารมณ์ของตนเองได้แล้วก็ทำให้การที่จะอยู่ร่วมกับคนอื่นในหน่วยงานได้อย่างมีความสุขมากขึ้น ทำให้ลดการแสดงอารมณ์ที่กระทบกับความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้สามารถช่วยให้เข้ากับผู้อื่นได้ดี เมื่อมีสติก็ทำให้มีสมาธิในการทำงานส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อที่ให้ได้ผลตามที่คาดหวังไว้ผู้ทำการประเมินต้องจัดหากิจกรรมที่สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้ทำการประเมินต้องการพัฒนาตนเองในเรื่องการรับรู้ในด้านอารมณ์ของตนเอง (Emotional Awareness) ซึ่งได้เน้นกิจกรรมที่เป็น การฝึกอารมณ์ของตนเอง ได้แก่

1. ฝึกการรู้ทันอารมณ์และพฤติกรรมของตนเองเช่น อาการมือสั่น เหงื่อออกเมื่ออยู่ในสภาวะกดดันหรือโกรธ เพื่อตระหนักถึงอารมณ์ของตนเองที่แสดงออกมา
2. เข้าคอร์สเล่นโยคะตลอดระยะเวลาที่ทำการประเมินเพื่อฝึกสมาธิ และการผ่อนคลายด้านอารมณ์เพื่อตระหนักถึงการควบคุมอารมณ์ การผ่อนคลาย
3. อ่านหนังสือธรรมะเรื่องกรรมบันดาลชีวิตให้เป็นไป ผู้แต่งคือหลวงพ่ोजรัญ ปฏิบัติทุกเช้าในเวลา 6.00 น เพื่อตระหนักถึงพฤติกรรมจากการกระทำและมีสติสัมปชัญญะสามารถช่วยให้สงบสติได้เร็วขึ้น
4. สวดมนต์ นั่งสมาธิ เดินจงกรม โดยเริ่มเวลา 22.00น วันละ 1 ชั่วโมง ปฏิบัติทุกคืนก่อนนอน เพื่อรับรู้ถึงสติและอารมณ์ที่สามารถควบคุมได้
5. สอบถามความรู้สึกโดยให้คนสนิทประเมินผลการเปลี่ยนแปลง โดยเลือกผู้ทำการประเมิน 5 ท่านที่สนิทที่สุด โดยไม่ต้องลงชื่อ ทั้งนี้เพื่อติดตามผลการเปลี่ยนแปลงและวัดระดับการพัฒนาของผู้ประเมิน

จากกิจกรรมที่กล่าวมานี้ผู้ประเมินต้องเป็นคนกำหนดหรือควบคุมพฤติกรรมตนเอง เนื่องจากเป็นเรื่องทางด้านอารมณ์ ซึ่งบุคคลอื่นไม่สามารถให้ความช่วยเหลือได้เท่ากับตัวผู้ประเมินลงมือและเต็มใจปฏิบัติเองซึ่งเป็นสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับการพัฒนาในด้านการรับรู้อารมณ์ของตนเอง โดยปฏิบัติตลอดช่วงการประเมินเพื่อให้ได้ผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ ทั้งนี้จะต้องได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าเพื่อให้แผนการพัฒนาสามารถดำเนินได้ต่อไปอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการวิจัยเพื่อให้สอดคล้องกับประโยชน์ในการทำวิจัยการพัฒนาภาวะผู้นำโดยการใช้แบบทดสอบทางจิตวิทยาและการจัดทำแผนพัฒนาตนเองในกรณีศึกษา ผู้ช่วยผู้จัดการธุรกิจ รีสอร์ท โดยการใช้แบบประเมินจากหัวหน้า (Feedback From Direct Boss) และ Psychometric Assessment Associates International (AAI) ที่มีชื่อว่า The Work Behavior Inventory (WBI) มาใช้ทำการประเมิน ทางผู้วิจัยใคร่ขอเสนอข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านการให้ความสำคัญในเรื่องการจัดทำแผนพัฒนาตนเอง Development Action Plan (DAP) หัวหน้าต้องเป็นผู้สนับสนุน ส่งเสริม และมีการติดตามผลตลอดระยะเวลา หากหัวหน้าไม่มีการสนับสนุนแผนพัฒนาที่ไร้ประโยชน์
2. ในการใช้เครื่องมือ The Work Behavior Inventory (WBI) ต้องมีสถานที่หรือห้องสำหรับทำการประเมิน โดยเฉพาะ หากสถานที่ไม่อำนวยความสะดวกการทำประเมินผลการประเมินอาจมีความคาดเคลื่อนส่งผลทำให้ไม่ใช่ตัวตนที่แท้จริงของผู้ทำการประเมิน อีกประการหนึ่งที่ควรระวังคือเรื่องของอารมณ์ก่อนทำการประเมินต้องมั่นใจว่าผู้ทำการประเมินจะต้องมีสมาธิ ไม่มีสิ่งมารบกวนในระหว่างการทำประเมิน
3. ในการจัดทำแผนพัฒนาตนเองต้องใช้เครื่องมืออย่างน้อย 2 แบบเข้ามาช่วย เนื่องจากหากผู้ทำการประเมินไม่เชื่อถือในผลการประเมินที่ออกมา เราควรนำอีกเครื่องมือที่สามารถมาช่วยยืนยันผลการประเมิน โดยใช้แบบประเมินจากหัวหน้าเข้ามาอ้างอิงเพื่อให้ผู้ทำการประเมินเห็นทั้งข้อเด่นและข้อด้อยที่เหมือนและต่างกัน ดังตามที่ผู้วิจัยได้เสนอผลการศึกษามาข้างต้น

บรรณานุกรม ภาษาไทย

- กรัณท์กริช เต็มวิทย์ขจร. (2553). คุณลักษณะความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการบริษัท ผลิตภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศา
สตรบัณฑิต (จิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ), สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิราภา เต็งไตรรัตน์. (2542). จิตวิทยาทั่วไป. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชมพูนุช สุขเจริญ. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับพฤติกรรมการ
จัดการความขัดแย้งของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทนงค์ เกษทรัพย์. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับผลการ
ปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน).
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นทีรัช เกรียงชัยพร. (2552). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพตามแนวคิดห้า
องค์ประกอบของคอสตาและแมคเคอร์ เซาท์อาร์มส์ตามแนวคิดของโกลแมน
กับการรับรู้ประสิทธิภาพทีมงาน กรณีศึกษา: พนักงานการประชาสัมพันธ์ภูมิภาค.
งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บดินทร์ หาญบุญทรง. (2555). ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้การ
สนับสนุนขององค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรข้าราชการ
ในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ), สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บรรณานุกรม ภาษาไทย (ต่อ)

- บัณฑิตวิทยาลัย.มหาวิทยาลัยมหิดล. (2541). ข้อกำหนดวิทยานิพนธ์. กรุงเทพมหานคร:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประไพพรรณ ศรีปาน. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับ
ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงาน
ควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย.สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.สาขา
การจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- พริยา เชาวติดวงศ์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้
ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน:
กรณีศึกษาพนักงานฝ่ายช่างสารการบินแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปะ
ศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัมภ์รดา กันทา. (2554). การศึกษาค้นคว้าอิสระความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับการท
งานเป็นทีม: กรณีศึกษาด้านบุคลากรแม่สาย. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
สำนักวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2551). ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ (รู้เขา-รู้เรา). (พิมพ์ครั้งที่ 15).
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน.

บรรณานุกรม ภาษาอังกฤษ

Charles, Jennings. (2011). Social & Workplace Learning through the 70:20:10 Lens.

Retrieved July 22, 2013, from [http://charles-jennings.blogspot.com/20](http://charles-jennings.blogspot.com/2011/08/social-workplace-learning-through.html)

11/08/social-workplace-learning-through.html

Mount, M. K., & Barrick, M. R. (1994). Validity of observer ratings of the big five personality factors, *Journal 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.

