

DC
14/53

V 91056



การศึกษาวิเคราะห์บุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ
กรณีศึกษา : ธนาคารดีบีเอส ไทยธนุ จำกัด (มหาชน)
A STUDY PERSONALITIES OF SERVICE STAFF :
A CASE STUDY OF DBS THAI DANU BANK

วิทยานิพนธ์
ของ

นายศุภณัฐ หาญเลิศประเสริฐ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา
ปีการศึกษา 2544

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ISBN : 974-373-109-1

รับ เดือน ปี..... 23 S.A. 2552
ลิขสิทธิ์เป็นของสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา


ลงทะเบียน..... ตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา

เลขเรียกหนังสือ 24 ปีการศึกษา 2544

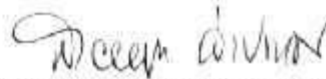
332.120683
ศ6867
2544

วิทยานิพนธ์	การศึกษาวิเคราะห์บุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ	
	กรณีศึกษา ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน)	
โดย	นายศุภณัฐ หาญเลิศประเสริฐ	
สาขาวิชา	สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา	
อาจารย์ที่ปรึกษา	รศ.ดร.นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์	
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ผศ.ดร.จันทร์วิภา ดิลกสัมพันธ์	
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ดร.พัชรวิวัลย์	เกตุดำกันจันทร์

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา อนุมัติให้วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

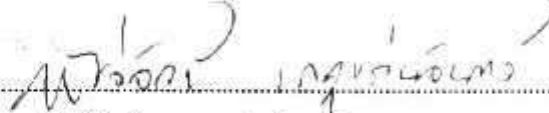

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
 (รองศาสตราจารย์ นันทา วิฑูฒิตักดิ์)
 วันที่ 30 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2544

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

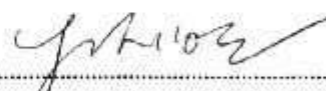

ประธานกรรมการ
 (ศาสตราจารย์ ดร. สายหยุด จำปาทอง)


อาจารย์ที่ปรึกษา
 (รองศาสตราจารย์ ดร. นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์)


อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จันทร์วิภา ดิลกสัมพันธ์)


อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
 (ดร. พัชรวิวัลย์ เกตุดำกันจันทร์)


กรรมการ
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพิศวง ธรรมพันทา)


กรรมการและเลขานุการ
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นุปลา แซ่มประเสริฐ)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

กิตติกรรมประกาศ

นานาทัศนะและความหลากหลายทางสังคมเป็นบ่อเกิดแห่งความรู้ เปรียบเสมือนกับโครงสร้างของสังคม ย่อมเกิดจากการหล่อหลอมและการรวมตัวกันขึ้นเป็นสังคม ซึ่งสิ่งหนึ่งและสิ่งแรกที่ยากกล่าวขอบคุณคือ สังคมศาสตร์ ความเป็นสังคมศาสตร์ทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ และกระบวนการในการดำเนินการวิจัย ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้สำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ได้ด้วยดีนั้น ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์จากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ รศ.ดร.นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์ ผศ.ดร.จันทร์วิภา ติลกสัมพันธ์ และดร.พัชรีวิสัย เกตุแก่นจันทร์ ที่ได้ให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย ทำให้งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่งอีกทั้งขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ที่เป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ด้วยความเคารพอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาทุกๆ ท่าน ที่ประสิทธิประสาทวิชาและหล่อหลอมความเป็นนักพัฒนาให้เกิดขึ้นในจิตใจ ซึ่งจากวันแรกที่เข้าศึกษาจบจนกระทั่งวันสุดท้ายที่สำเร็จเป็นความรู้สึกประทับใจและความภาคภูมิใจครั้งหนึ่งของชีวิต ซึ่งการพัฒนาต้องเริ่มต้นพัฒนาที่ตัวเราเองก่อน

ขอขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ทุกๆ ท่าน ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการช่วยดำเนินการตอบแบบทดสอบและส่งกลับคืนอย่างรวดเร็วจนทำให้งานวิจัยแล้วเสร็จ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณที่ๆ เพื่อนๆ ฝ่ายตรวจสอบ ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) คุณทัศนีย์ วงศาโรจน์ คุณพรรณสิริ พงษ์แสงสน และคุณพัลลภ อังการกุล ที่เป็นกำลังใจให้ตลอดมาตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษาจบจนกระทั่งวันสุดท้ายที่สำเร็จ ขอขอบคุณเพื่อนๆ สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา รุ่นที่ 1 ที่กรุณาให้คำปรึกษาและข้อแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย ขอขอบคุณ คุณกัลยาณี บุญส่ง และคุณภาวดี ศรีมุกดา ตลอดจนผู้ที่มีได้กล่าวถึงที่เป็นกำลังใจให้วิทยานิพนธ์ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

กิตติกรรมประกาศ

นานาทัศนะและความหลากหลายทางสังคมเป็นบ่อเกิดแห่งความรู้ เปรียบเสมือนกับโครงสร้างของสังคม ย่อมเกิดจากการหล่อหลอมและการรวมตัวกันขึ้นเป็นสังคม ซึ่งสิ่งหนึ่งและสิ่งแรกที่ยากกล่าวขอบคุณคือ สังคมศาสตร์ ความเป็นสังคมศาสตร์ทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ และกระบวนการในการดำเนินการวิจัย ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้สำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ได้ด้วยดีนั้น ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์จากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ รศ.ดร.นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์ ผศ.ดร.จันทร์วิภา ดิลกสัมพันธ์ และดร.พัชรวิทย์ เกตุแก่นจันทร์ ที่ได้ให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย ทำให้งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่งอีกทั้งขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ที่เป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ด้วยความเคารพอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาทุกๆ ท่าน ที่ประสิทธิประสาทวิชาและหล่อหลอมความเป็นนักพัฒนาให้เกิดขึ้นในจิตใจ ซึ่งจากวันแรกที่เข้าศึกษาจบจนกระทั่งวันสุดท้ายที่สำเร็จเป็นความรู้สึกประทับใจและความภาคภูมิใจครั้งหนึ่งของชีวิต ซึ่งการพัฒนาต้องเริ่มต้นพัฒนาที่ตัวเราเองก่อน

ขอขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ทุกๆ ท่าน ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการช่วยดำเนินการตอบแบบทดสอบและส่งกลับคืนอย่างรวดเร็วจนทำให้งานวิจัยแล้วเสร็จ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณที่ๆ เพื่อนๆ ฝ่ายตรวจสอบ ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) คุณทัศนีย์ วงศาโรจน์ คุณพรรณสิริ พงษ์แสงสน และคุณพัลลภ อังการกุล ที่เป็นกำลังใจให้ตลอดมาตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษาจบจนกระทั่งวันสุดท้ายที่สำเร็จ ขอขอบคุณเพื่อนๆ สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา รุ่นที่ 1 ที่กรุณาให้คำปรึกษาและข้อแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย ขอขอบคุณ คุณกัลยาณี บุญส่ง และคุณภาวดี ศรีมุกดา ตลอดจนผู้ที่มีได้กล่าวถึงที่เป็นกำลังใจให้วิทยานิพนธ์ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่และสมาชิก "หาญเลิศประเสริฐ" ทุก ๆ คน ที่เอื้ออาทร และเป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยตลอดมา

ขอขอบคุณความขยันหมั่นเพียรและความมานะอดสาหะและกำลังใจจากทุก ๆ ส่วนของร่างกาย ที่จะมีพลังแห่งการเรียนรู้ตลอดจนการรอคอยวันแห่งความสำเร็จ

สุดท้ายหากวิทยานิพนธ์เล่มนี้มีคุณค่าและอำนวยประโยชน์ต่อผู้ดำเนินการศึกษาค้นคว้า ผู้วิจัย ขอมอบคุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แด่บุพการี ครู คณาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณ ทุก ๆ ท่าน ด้วยความเคารพอย่างสูง

ศุภณัฐ หาญเลิศประเสริฐ

การศึกษาวิเคราะห์บุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ
กรณีศึกษา : ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน)

บทคัดย่อ

ของ

นายคุณันฐ หาญเลิศประเสริฐ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรวิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา
ปีการศึกษา 2544

ศุภณัฐ หาญเลิศประเสริฐ. (2544) การศึกษาวิเคราะห์บุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ
กรณีศึกษา ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) วิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต.
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

คณะกรรมการควบคุม รศ.ดร.นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์

ผศ.ดร.จันทรีวิภา ดิลกสัมพันธ์

ดร.พัชรวิสัย เกตุแก่นจันทร์

การศึกษาวิเคราะห์บุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ กรณีศึกษาธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการที่มีความแตกต่างกันในตัวแปรด้านเพศ สถานะภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน และฝ่ายงาน/สาขาที่สังกัด เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย โดยใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF (Form A) ซึ่งแปลและเรียบเรียงโดย ดร.พัชรวิสัย เกตุแก่นจันทร์ ซึ่งดำเนินการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกออกเป็นพนักงานให้บริการที่สังกัดฝ่ายงานในสำนักงานใหญ่ 8 ฝ่ายงาน จำนวน 93 คน พนักงานที่สังกัดสาขาจำนวน 177 คน จำแนกตามลักษณะงาน คือ ตำแหน่งงาน CRO จำนวน 55 คน และ ตำแหน่งงาน CSA จำนวน 112 คน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าสถิติ T-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และหากมีความแตกต่างรายคู่จะดำเนินการทดสอบทางสถิติโดยใช้ (Newman Kurls Method) และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ ในการประมวลผล

ผลการศึกษามีสาระสำคัญดังนี้

การศึกษาวิเคราะห์บุคลิกภาพของพนักงานให้บริการธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) นั้น พบว่าพนักงานให้บริการของธนาคารส่วนใหญ่ มีคะแนนองค์ประกอบบุคลิกภาพ 14 องค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลางซึ่งอยู่ในเกณฑ์ปกติ ส่วนอีก 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านความมั่นคงทางด้านอารมณ์ (C) และองค์ประกอบด้านการจินตนาการ (M) นั้นมีความเบี่ยงเบนค่อนข้างมาก

การศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการที่มีความแตกต่างกันในตัวแปรด้านต่าง ๆ นั้น ผลการศึกษาปรากฏผลดังนี้ คือ

ตัวแปรด้านเพศ, สถานะภาพสมรส, อายุ และฝ่ายงาน/สาขาที่สังกัดพบว่าตัวแปรดังกล่าวข้างต้นมีองค์ประกอบบุคลิกภาพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตัวแปรด้านระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาต่างกันจะส่งผลต่อบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโท มีบุคลิกภาพด้านการเข้าสังคม (A) การเงินธนาคาร (M) และความวิตกกังวล (O) สูงกว่าพนักงานในกลุ่มการศึกษากลุ่มอื่นๆ

ตัวแปรด้านตำแหน่งงาน พบว่าตำแหน่งงานต่างกันจะส่งผลต่อบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานตำแหน่งงาน Associate II มีบุคลิกภาพด้านความระแวง (L) สูงกว่าพนักงานตำแหน่งงานอื่นๆ ส่วนองค์ประกอบบุคลิกภาพด้านการเงินธนาคาร (M) พนักงานตำแหน่ง Associate I มีองค์ประกอบด้านการเงินธนาคารสูงกว่าพนักงานในตำแหน่งงานอื่นๆ และองค์ประกอบด้านความอิสระเสรี (Q1) พนักงานตำแหน่ง Bank Executive I มีองค์ประกอบด้านความอิสระเสรีสูงกว่าพนักงานตำแหน่งงานอื่นๆ

ตัวแปรด้านรายได้ พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่างกันจะส่งผลต่อบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานให้บริการที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีบุคลิกภาพด้านการเงินธนาคาร (M) สูงกว่าพนักงานในกลุ่มรายได้อื่นๆ และพนักงานที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไปมีบุคลิกภาพด้านความวิตกกังวล (O) และการพึ่งตนเอง (Q2) สูงกว่าพนักงานในกลุ่มรายได้อื่นๆ

ตัวแปรด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันจะส่งผลต่อบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 15 ปีขึ้นไปมีบุคลิกภาพด้านมโนธรรม (G) และความระแวง (L) สูงกว่าพนักงานกลุ่มประสบการณ์อื่นๆ

การวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะสำหรับธนาคารซึ่งธนาคารสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในกระบวนการสรรหาและคัดเลือกพนักงานให้บริการของธนาคารทีบีเอส ไทยทู จำกัด (มหาชน) และธนาคารอื่นๆ

A STUDY PERSONALITIES OF SERVICE STAFF :
A CASE STUDY OF DBS THAI DANU BANK

AN ABSTRACT
BY
MR. SUPPANUT HARNLERTPRASERT

Presented in partial fulfillment of the requirements
For the Master of Arts (Social Sciences for Development)
At Rajabhat Institute Bansomdej Chao Praya
2001

Suppanut Hamlerprasert. (2001). A Study Personalities of Service Staff : A Case Study of DBS Thai Danu Bank plc.

Advisor committee :

Maj. Prof. Dr.Nongluksana	Thepsawasdi
Ass. Prof. Dr.Chanvipa	Dilokssamabandh
Ass. Dr. Patchareewan	Ketukaenchan

Text of abstract

The purpose of this study personalities of service staff at DBS Thai Danu Bank plc. Aims to study the personalities of service staff it also study various variables of sex, status, age, education, rank position, income, work experience and working places. Questionnaire is used as a tool to collect the data the 16 PF test in which was translated and edited by Dr.Patchareewan Ketukaenchan was used in this study analysis. The random samplings of service staff at DBS Thai Danu Bank were staff at head office 8 departments (total of 93 staffs), staff at branches (total of 177 staffs including 55 customer relationship officers, CEO and 112 customer service assistants, CSA).The statistical procedures used in this study were percentage (%), arithmetic mean (\bar{x}), standard deviation (SD.), t-test, ANOVA Newman Kurls Method was used when there was a present of pairing difference.

The major findings of study showed that two of the 16 PF were significantly deviated from the standard level (Mean = 4.75). These two factors were stability in emotion (C) and imagination (M). There was no significant difference between different in sex, status, age, working place and service staff's personalities at 0.05 level. The service staff's capability of development was aggravated by the bank's training. There was significant difference between education and service staff's personalities at 0.05 level. Staffs with master degree had higher intersocial (A), imagination (M), and worry (O) than staffs with bachelor and lower degree. There was significant difference between rank and service staff's personalities at 0.05 level. Associate II staffs had higher anxiety (I) than other levels. Where as Associate I staffs had higher imagination (m) than other levels. For bank executive I staffs had higher freedom (Q1) higher than other levels. There was significant difference between income and service staff's personalities at 0.05 level. Service staff with income level of 15,001 - 20,000 baht had higher imagination (M) than other groups.

Moreover, service staff with income level higher than 20,001 baht had higher worry (O) and self-reliance (Q2) than other groups. Lastly, the length of work experience had significant influenced to service staff's personalities at 0.05 level. service staff with 15 years of work experience had moral (G) and anxiety (I) higher than other groups.

This study recommendation that the result of its findings can be utilized in the staff collection process of the DBS Bank and other banks.

สารบัญ

หน้า

กิตติกรรมประกาศ.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ช
สารบัญเรื่อง.....	ณ
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญแผนภาพ.....	ท
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	3
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.6 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	5
1.7 นิยามศัพท์.....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ.....	8
2.2 การสร้างบุคลิกภาพ.....	20
2.3 การวัดบุคลิกภาพ.....	21
2.4 การให้บริการ.....	25
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	35
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง.....	36
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
3.4 การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การวิเคราะห์บุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ โดยวิเคราะห์องค์ประกอบบุคลิกภาพในแต่ละด้าน.....	50
4.2 การศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการในตัวแปรแต่ละด้าน	
เพศกับคุณลักษณะบุคลิกภาพในแต่ละองค์ประกอบ.....	54
สถานะภาพสมรสกับคุณลักษณะบุคลิกภาพในแต่ละองค์ประกอบ.....	55
อายุกับคุณลักษณะบุคลิกภาพในแต่ละองค์ประกอบ.....	56
ระดับการศึกษากับคุณลักษณะบุคลิกภาพในแต่ละองค์ประกอบ.....	59
ตำแหน่งงานกับคุณลักษณะบุคลิกภาพในแต่ละองค์ประกอบ.....	63
รายได้กับคุณลักษณะบุคลิกภาพในแต่ละองค์ประกอบ.....	68
ประสบการณ์ในการทำงานกับคุณลักษณะบุคลิกภาพในแต่ละองค์ประกอบ.....	74
ฝ่ายงานที่สังกัดสำนักงานใหญ่และสาขากับคุณลักษณะบุคลิกภาพ.....	78
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	81
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	84
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	88
บรรณานุกรม.....	89
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก.....	93
ภาคผนวก ข.....	107
ภาคผนวก ค.....	121
ประวัติผู้วิจัย.....	130

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	แสดงลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	47
ตารางที่ 2	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในองค์ประกอบบุคลิกภาพ ของพนักงานให้บริการ ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน).....	50
ตารางที่ 3	แสดงความแตกต่างด้านเพศกับบุคลิกภาพในแต่ละองค์ประกอบ.....	54
ตารางที่ 4	แสดงความแตกต่างด้านสถานะภาพสมรสกับคุณลักษณะบุคลิกภาพ ในแต่ละองค์ประกอบ.....	55
ตารางที่ 5	แสดงความแตกต่างด้านอายุกับบุคลิกภาพในแต่ละองค์ประกอบ.....	56
ตารางที่ 6	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแต่ละองค์ประกอบของบุคลิกภาพ ของพนักงานให้บริการ กรณีศึกษาธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ.....	57
ตารางที่ 7	แสดงความแตกต่างด้านระดับการศึกษาของคุณลักษณะบุคลิกภาพ ในแต่ละองค์ประกอบ.....	59
ตารางที่ 8	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแต่ละองค์ประกอบของบุคลิกภาพ ของพนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา.....	60
ตารางที่ 9	แสดงการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยบุคลิกภาพเป็นรายคู่ ขององค์ประกอบ (A,M,O) ของพนักงานให้บริการ ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา.....	62
ตารางที่ 10	แสดงความแตกต่างด้านตำแหน่งงานกับบุคลิกภาพในแต่ละองค์ประกอบ.....	63
ตารางที่ 11	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแต่ละองค์ประกอบของบุคลิกภาพ ของพนักงานให้บริการ ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	64
ตารางที่ 12	แสดงการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยบุคลิกภาพเป็นรายคู่ ขององค์ประกอบ (L,M,Q1) ของพนักงานให้บริการธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 13 แสดงความแตกต่างด้านรายได้กับคุณลักษณะบุคลิกภาพในแต่ละองค์ประกอบ.....	68
ตารางที่ 14 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแต่ละองค์ประกอบของบุคลิกภาพ ของพนักงานให้บริการ ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้.....	69
ตารางที่ 15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยบุคลิกภาพเป็นรายคู่ ขององค์ประกอบ (M,O,Q2)ของพนักงานให้บริการ ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้.....	72
ตารางที่ 16 แสดงความแตกต่างด้านประสบการณ์ในการทำงานกับคุณลักษณะบุคลิกภาพ ในแต่ละองค์ประกอบ.....	74
ตารางที่ 17 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแต่ละองค์ประกอบของบุคลิกภาพ ของพนักงานให้บริการ ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน.....	75
ตารางที่ 18 แสดงการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยบุคลิกภาพเป็นรายคู่ ขององค์ประกอบ (G,L)ของพนักงานให้บริการ ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน.....	77
ตารางที่ 19 แสดงความแตกต่างด้านฝ่ายงานที่สังกัดสำนักงานใหญ่และสาขากับคุณลักษณะ บุคลิกภาพในแต่ละองค์ประกอบ.....	78
ตารางที่ 20 แสดงความแตกต่างด้านสาขาและตำแหน่งงานสาขากับคุณลักษณะ บุคลิกภาพในแต่ละองค์ประกอบ.....	80
ตารางที่ 21 จำนวนพนักงานให้บริการในกลุ่มสาขาของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน)..	94
ตารางที่ 22 แสดงจำนวนพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าสังกัดฝ่ายงานในสำนักงานใหญ่ ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน).....	96
ตารางที่ 23 การคำนวณการสุ่มตัวอย่างประชากรที่สังกัดฝ่ายงานในสำนักงานใหญ่และสาขา.....	98
ตารางที่ 24 การคำนวณการสุ่มตัวอย่างประชากรที่สังกัดสาขา.....	98
ตารางที่ 25 การสุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาขาของตำแหน่งงาน CRO และ CSA.....	99
ตารางที่ 26 การสุ่มจำนวนตัวอย่างแยกตามฝ่ายงานที่สังกัดฝ่ายงานในสำนักงานใหญ่.....	101
ตารางที่ 27 แสดงสัญลักษณ์ขององค์ประกอบบุคลิกภาพ.....	102
ตารางที่ 28 รายละเอียดของแบบทดสอบที่ดำเนินการแจกให้กับกลุ่มตัวอย่าง.....	103

สารบัญแผนภาพ

หน้า

แผนภาพที่ 1	ภาพแสดงการจัดแบ่งสาขา/ฝ่ายงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน).....	93
แผนภาพที่ 2	กราฟแสดงการเปรียบเทียบระหว่างจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	97

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับปัจจุบัน (ฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540-2544) สะท้อนให้เห็นถึงกระแสของการพัฒนาในครั้งอดีต และจากการพัฒนาโดยมุ่งเน้นเศรษฐกิจนำ แต่ไม่ได้คำนึงถึงมิติของการพัฒนาทางด้านจิตใจ ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงทั้งทางด้านโครงสร้าง หน้าที่ และระบบความสัมพันธ์ต่างๆ ภายในสังคม ดังคำกล่าวที่ว่า “เศรษฐกิจดี สังคมมีปัญหา พัฒนาไม่ยั่งยืน” จากคำกล่าวนี้ ย่อมชี้ให้เห็นถึงผลที่ได้รับจากการพัฒนาได้อย่างชัดเจน ซึ่งแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับปัจจุบัน มุ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อมุ่งพัฒนาให้ “คนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา” และมีมุมมองในการเสริมสร้างศักยภาพของคนให้ได้รับการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ ทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา พร้อมรับกับการพัฒนาประเทศ

ทรัพยากร “มนุษย์” เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญที่สุดในกระบวนการบริหารจัดการ เพราะมนุษย์เป็นกลไกหนึ่งที่มีพลังสร้างสรรค์ สามารถเรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพของตนเองได้ “มนุษย์แม้จะเป็นสัตว์ ก็ต่างจากสัตว์ตรงที่มีสมองที่เป็นโครงสร้างที่วิจิตรที่สุดในจักรวาล โครงสร้างสมองอันวิจิตรนี้ ทำให้มนุษย์มีศักยภาพในการเรียนรู้สูงมากหรือสูงสุด” (ประเวศ วะสี, 2541 : 61) องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ต่างก็ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ โดยพยายามมุ่งมั่นพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของตนให้มีความรู้ ความสามารถทัดเทียมกับองค์กรอื่นๆ องค์กรและสถาบันต่างๆ จึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของ “คน” คือ นอกจากจะต้องมีคนให้เพียงพอกับจำนวนงาน แล้วคนเหล่านั้นจำเป็นต้องเป็นบุคคลที่มีความพร้อมด้วยคุณสมบัติหลายด้านภายในตัวของเขาเหล่านั้น ตั้งแต่รูปร่าง ลักษณะท่าทาง ทักษะ ทิศนคติ ความสนใจ ความต้องการ อุปนิสัย สติปัญญา ความสามารถ และยังรวมถึงพฤติกรรมทั้งหมดที่แสดงออกอย่างเปิดเผยและที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใน ซึ่งอาจเรียกรวมได้ว่าเป็นบุคลิกภาพของคนนั่นเอง (ถวัลย์ เนียมทรัพย์, 2536 : 1) เฉกเช่นเดียวกับระบบงานธนาคารที่มุ่งมั่นพัฒนาบุคลากรของธนาคารให้มีศักยภาพ และมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานให้บริการเพื่อเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ของธนาคารแก่กลุ่มลูกค้าและบุคคลทั่วไปภายนอกธนาคาร

บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อการเลือกประกอบอาชีพ บุคคลมีความแตกต่างกันในด้านความรู้ความสามารถและความเข้าใจในลักษณะต่างๆ จึงถือได้ว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญในการเลือกประกอบอาชีพซึ่งมีความแตกต่างกันตามความเหมาะสมของบุคคล (อภิญา ศรีขาว, 2540 : 2) ซึ่งฮอลแลนด์ (Holland, 1966 : 22) ได้กล่าวไว้ว่า บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อการเลือกอาชีพ และบุคคลจะประกอบอาชีพที่เหมาะสมกับบุคลิกภาพของตน และในความแตกต่างด้านบุคลิกภาพนั่นเอง ทำให้มนุษย์ได้รับการขัดเกลาทางสังคม (Socialization) การปลูกฝัง กล่อมเกลา และสร้างสรรค์ให้มีจิตลักษณะ หรือ ลักษณะทางจิต บุคลิกภาพ ตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสม ซึ่งแตกต่างกันออกไปตามสภาวะการณ์แห่งการอบรมเลี้ยงดูของแต่ละครอบครัว แต่ถึงแม้ว่าวัฒนธรรมจะมีอิทธิพลในการพัฒนาบุคลิกภาพบางประการของบุคคลในวัฒนธรรมเดียวกันให้มีความคล้ายๆ กันแต่ก็ไม่สามารถคาดคะเนบุคลิกภาพของบุคคลได้อย่างชัดเจน บุคลิกภาพเฉพาะตัวที่แตกต่างจากคนอื่น ๆ จึงส่งผลทำให้มนุษย์มีความรู้สึกนึกคิดที่แตกต่างจากคนอื่น ๆ หรือมีแบบฉบับเฉพาะตัว

องค์กรภาคธุรกิจและสถาบันการเงินนั้นถือว่า “บุคลากรเป็นกลไกหรือหัวใจหลักขององค์กร” ฉะนั้นในกระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรขององค์กรต่างๆ จึงให้ความสำคัญกับกระบวนการดังกล่าว ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรการเงิน องค์กรหนึ่งที่มีความมุ่งมั่นและพยายามส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ เพื่อก้าวสู่ความเป็น World Class Thai Bank ในอนาคต โดยธนาคารได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างความเป็น World Class Thai Bank ใน 3 ประเด็นหลัก คือ ลูกค้ำ เครื่องหมายการค้า และพนักงาน ในความเป็น World Class นั้นเอง มาตรฐานในกระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรจึงมีความสำคัญ ซึ่งหลักเกณฑ์ในการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน มักจะมีการกำหนดคุณสมบัติและเกณฑ์ในการคัดเลือกพนักงานเพื่อให้ได้มาซึ่งคุณสมบัติที่ทางธนาคารต้องการ (Job Specification) โดยอยู่บนพื้นฐานแห่งหลักการ คือ จัดคนให้มีความเหมาะสมกับงาน (Put the Right Man into the Right Job)

การสรรหาและการคัดเลือกบุคคลที่จะเข้ามาทำงานในหน่วยงานหรือในองค์กรต่างๆ นับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งนี้เนื่องจากการสรรหาที่ดีย่อมทำให้ได้คนดี มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้น (ชานาญ แอ่อวม, 2534 : 2) และหากการสรรหาเป็นไปอย่างไม่รอบคอบและไม่รัดกุมเพียงพอ ก็จะเป็นหนทางที่อาจนำมาซึ่งความเสียหายมาสู่ระบบการทำงานและการบริหารงานขององค์กรได้ นอกจากนั้นยังเป็นการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการสรรหาคนใหม่อีกด้วย (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2528 : 573-575) ดังนั้นกระบวนการในการสรรหาและคัดเลือกจึงเป็นกระบวนการหนึ่งที่มีความสำคัญมากที่สุดในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจะทำให้ได้มาซึ่งทรัพยากรบุคคลขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กร

ก่อนปรับในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจในปี 2540 ธนาคารพาณิชย์หลายๆ แห่ง ถูกยุบ และ ถูกรวมกิจการ ฉะนั้นธนาคารที่จะอยู่รอดได้ในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจนี้นั้น ต้องมีความแข็งแกร่ง และสามารถแข่งขันกันได้ในด้านการให้บริการที่ดีมีประสิทธิภาพเพื่อจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการธนาคารของตน ซึ่งจากมูลเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิเคราะห์บุคลิกภาพของพนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสรรหาและคัดเลือกพนักงานของธนาคารว่าควรมีคุณลักษณะบุคลิกภาพแบบไหน อย่างไร โดยใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF (The Sixteen Personality Factors Questionnaire Form A) ของเรย์มอนด์ บี แคทเทล (Raymond B. Cattell) ซึ่งแบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF สามารถอธิบายถึงคุณลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานที่ธนาคารพึงประสงค์ได้ โดยแบบทดสอบดังกล่าวนี้มีคุณสมบัติพิเศษในด้านโครงสร้างและเนื้อหาที่ครอบคลุมองค์ประกอบของบุคลิกภาพในทุกๆ ด้าน ซึ่งเมื่อครั้งอดีตแบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF ถูกนำมาใช้ในกระบวนการวิเคราะห์คุณสมบัติพิเศษของหน่วยปฏิบัติการพิเศษ 191 กรมตำรวจ และต่อมาแบบทดสอบดังกล่าวก็ถูกพัฒนาและนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายในหลายๆ วงการทั้งในสาขาวิชาพฤติกรรมและสังคมศาสตร์ ซึ่งธนาคารสามารถนำผลที่ได้รับจากการวิจัยมาพัฒนารูปแบบของการให้บริการของพนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ให้มีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และเสริมสร้างบุคลิกภาพของพนักงานให้มีบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ของธนาคาร อีกทั้งผู้วิจัยเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีความปรารถนาให้องค์กรได้รับประโยชน์จากงานวิจัย ดังกล่าว เพื่อธนาคารจะได้แข่งขัน และก้าวเข้าสู่การเป็นหนึ่งในธนาคารที่ดีที่สุด ดังกล่าว “บริการประทับใจ เป็นมิตรประทับใจ” พร้อมรับกับการเป็นธนาคารชั้นนำของระบบธนาคารพาณิชย์ไทย (World Class Thai Bank)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการที่มีความแตกต่างกันในตัวแปรด้าน เพศ สถานะภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน และฝ่ายงาน/สาขาที่สังกัด

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานให้บริการที่มีเพศต่างกันจะมีคุณลักษณะบุคลิกภาพแต่ละองค์ประกอบแตกต่างกัน
2. พนักงานให้บริการที่มีสถานะภาพสมรสต่างกันจะมีคุณลักษณะบุคลิกภาพแต่ละองค์ประกอบแตกต่างกัน

3. พนักงานให้บริการที่มีอายุต่างกันจะมีคุณลักษณะบุคลิกภาพแต่ละองค์ประกอบแตกต่างกัน

4. พนักงานให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีคุณลักษณะบุคลิกภาพแต่ละองค์ประกอบแตกต่างกัน

5. พนักงานให้บริการที่มีตำแหน่งงานต่างกันจะมีคุณลักษณะบุคลิกภาพแต่ละองค์ประกอบแตกต่างกัน

6. พนักงานให้บริการที่มีรายได้ต่างกันจะมีคุณลักษณะบุคลิกภาพแต่ละองค์ประกอบแตกต่างกัน

7. พนักงานให้บริการที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันจะมีคุณลักษณะบุคลิกภาพแต่ละองค์ประกอบแตกต่างกัน

8. พนักงานให้บริการที่สังกัดฝ่ายงานในสำนักงานใหญ่และสาขาจะมีคุณลักษณะบุคลิกภาพแต่ละองค์ประกอบแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อเสริมสร้างและพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการให้มีบุคลิกภาพที่ดียิ่งขึ้น

2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาใช้เป็นแนวทางในการสรรหาและคัดเลือกพนักงานให้บริการของธนาคาร

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาวิเคราะห์บุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ กรณีศึกษาธนาคาร ดีบีเอสไทยท努 จำกัด (มหาชน)” นั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเฉพาะกลุ่มพนักงานที่สังกัดฝ่ายงานในสำนักงานใหญ่ซึ่งทำหน้าที่ในการให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าของธนาคารจำนวน 8 ฝ่ายงาน และพนักงานที่สังกัดสาขาทั่วประเทศ จำนวน 61 สาขา โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่เดือนพฤษภาคม-มิถุนายน 2544 รวมระยะเวลา 2 เดือน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้
ตัวแปรอิสระ ซึ่งได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. สถานะภาพสมรส
3. อายุ
4. ระดับการศึกษา
5. ตำแหน่งงาน
6. รายได้
7. ประสบการณ์ในการทำงาน
8. ฝ่ายงาน/สาขาที่สังกัด

ตัวแปรตาม ได้แก่ บุคลิกภาพของพนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ซึ่งจำแนกองค์ประกอบของคุณลักษณะบุคลิกภาพออกเป็น 16 องค์ประกอบ

นิยามศัพท์

1. บุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ หมายถึง ลักษณะของพนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ที่แสดงออกทางการกระทำและความคิดเห็นทั้งที่เปิดเผยหรือซ่อนเร้นอยู่ภายในที่เป็นผลมาจากพันธุกรรม การเรียนรู้ สภาพแวดล้อม ซึ่งสามารถวัดได้ด้วยแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพ 16 PF ของ เรย์มอนด์ บี แคทเทิล ซึ่งจำแนกคุณลักษณะบุคลิกภาพออกเป็น 16 องค์ประกอบ ดังนี้

- | | |
|-----------------|-------------------------|
| 1. องค์ประกอบ A | คือ การเข้าสังคม |
| 2. องค์ประกอบ B | คือ สติปัญญา |
| 3. องค์ประกอบ C | คือ ความมั่นคงทางอารมณ์ |
| 4. องค์ประกอบ E | คือ การกล้าแสดงออก |
| 5. องค์ประกอบ F | คือ ความร่าเริง |
| 6. องค์ประกอบ G | คือ มโนธรรม |
| 7. องค์ประกอบ H | คือ การกล้าเผชิญ |
| 8. องค์ประกอบ I | คือ จิตใจอ่อนโยน |

- | | |
|-------------------|-----------------------------------|
| 9. องค์ประกอบ L | คือ ความระแวง |
| 10. องค์ประกอบ M | คือ การจินตนาการ |
| 11. องค์ประกอบ N | คือ การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น |
| 12. องค์ประกอบ O | คือ ความวิตกกังวล |
| 13. องค์ประกอบ Q1 | คือ ความอิสระเสรี |
| 14. องค์ประกอบ Q2 | คือ การพึ่งตนเอง |
| 15. องค์ประกอบ Q3 | คือ การควบคุมอารมณ์ |
| 16. องค์ประกอบ Q4 | คือ ความเครียด |

2. สถานะภาพสมรส หมายถึง สถานะภาพของพนักงานให้บริการตามลักษณะทางพฤตินัย ดังนี้ คือ

- 2.1 สถานะภาพโสด
- 2.2 สถานะภาพคู่
- 2.3 สถานะภาพแยก-หย่าร้าง

3. อายุ หมายถึง อายุตามปฏิทินของพนักงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน)

- 3.1 อายุ 20-30 ปี
- 3.2 อายุ 31-40 ปี
- 3.3 อายุ 41 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของพนักงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งออกได้ดังนี้ คือ

- 4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 4.2 ปริญญาตรี
- 4.3 ตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป

5. ตำแหน่งงาน หมายถึง ระดับชั้นของพนักงานที่ได้รับการแต่งตั้งจากธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งออกได้ดังนี้ คือ

- 5.1 Bank Assistance
- 5.2 Bank Executive I
- 5.3 Bank Executive II
- 5.4 Associate I
- 5.5 Associate II
- 5.6 Vice President

6. รายได้ หมายถึง จำนวนเงินได้ภายในระยะเวลา 1 เดือน ที่เกิดจากการปฏิบัติงานร่วมกับธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งออกเป็นช่วงๆ ดังนี้ คือ

- 6.1 5,000-10,000 บาท
- 6.2 10,001-15,000 บาท
- 6.3 15,001-20,000 บาท
- 6.4 20,001 บาทขึ้นไป

7. ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง จำนวนปีรวมที่ร่วมทำงานกับธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งออกได้ดังนี้ คือ

- 7.1 1-5 ปี
- 7.2 6-10 ปี
- 7.3 11-15 ปี
- 7.4 มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ (Theories of Personality)
 - 1.1 ความหมายของบุคลิกภาพ
 - 1.2 ธรรมชาติของบุคลิกภาพตามแนวคิดของเรย์มอนด์ บี แคทเทล
 - 1.3 พัฒนาการของบุคลิกภาพ
 - 1.4 องค์ประกอบของบุคลิกภาพ
 - 1.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ
 - 1.6 ความสำคัญของบุคลิกภาพ
2. การสร้างบุคลิกภาพ
3. การวัดบุคลิกภาพ
 - 3.1 จุดมุ่งหมายของการวัดบุคลิกภาพ
 - 3.2 วิธีการวัดบุคลิกภาพ
 - 3.3 ประโยชน์ของแบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF
4. การให้บริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยบุคลิกภาพโดยใช้แบบทดสอบ 16 PF ในประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยบุคลิกภาพโดยใช้แบบทดสอบ 16 PF ในต่างประเทศ

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ (Theories of Personality) ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัย จะกล่าวถึงเฉพาะทฤษฎีของเรย์มอนด์ บี แคทเทล ดังนี้ คือ ทฤษฎีบุคลิกภาพของแคทเทล (Cattell's Factor Theory)

ทฤษฎีของเรย์มอนด์ บี แคทเทล (1950 : 320) ได้ให้คำจำกัดความ บุคลิกภาพ หมายถึง การยอมรับคำทำนายถึงสิ่งที่บุคคลจะกระทำในสถานการณ์หนึ่งๆ จุดประสงค์ของการค้นคว้าทางจิตวิทยาในเรื่องบุคลิกภาพ คือ การตั้งกฎเพื่อดูการกระทำที่แตกต่างกันในสังคมและในสิ่งแวดล้อมของมนุษย์ บุคลิกภาพเป็นพฤติกรรมทั้งหมดของบุคคลแต่ละคน หมายถึง ผลรวมของพฤติกรรมภายในและพฤติกรรมภายนอก

พฤติกรรมของบุคคลแต่ละคนจะมีความแตกต่างกัน ซึ่งจากทฤษฎีของเรย์มอนด์ บี แคทเทล นั้น ในความแตกต่างของบุคลิกภาพส่วนบุคคล ส่งผลทำให้การแสดงพฤติกรรมแตกต่างกันไปตามสภาวะการณ์แห่งการอบรมเลี้ยงดู และสภาวะแวดล้อม

1.1 ความหมายของบุคลิกภาพ

ไอแซกส์ (1947,p.25) ได้ให้คำนิยามของบุคลิกภาพ หมายถึง การกระทำทั้งหมดของอินทรีย์ที่ได้รับจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม

ม.ล.ดุษฎี ชุมสาย (2508 : 348) ได้ให้ความหมาย บุคลิกภาพว่า หมายถึง กระบวนการรวมหน่วยประกอบขึ้นด้วยรูปร่าง ลักษณะและพฤติกรรมที่เป็นเครื่องสื่อนิสัยของคนๆ หนึ่งและซึ่งทำให้คนอื่นกำหนดคุณค่าของคนนั้นๆ ด้วยอารมณ์ และไม่ใช้ด้วยพุทธิปัญญา หรือ เซาว์น

แคทเทล (1975 : 2-3) ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่าเป็นสิ่งช่วยในการทำนายว่าบุคคลจะทำอะไรในสถานการณ์ที่กำหนด ซึ่งบุคลิกภาพเป็นเรื่องของพฤติกรรมทั้งหมดของบุคคลทั้งที่เปิดเผยและซ่อนเร้นอยู่ใน

เดโซ สวานานท์ (2518 : 207) บุคลิกภาพ หมายถึง ผลรวมของนิสัยต่างๆ ที่มีอยู่ในตัวของบุคคล

เชิดศักดิ์ โฆวาลินธุ์ (2520 : 3) ได้ให้ความหมายของคำว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะ (Traits) ที่รวมกันเป็นแบบฉบับเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล และเป็นสิ่งที่้าให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลซึ่งพิจารณาได้จากรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลนั้นที่แสดงออกหรือตอบสนอง (Interaction) ต่อสิ่งแวดล้อม

บ็องอร์ ภูวภิรมย์ขวัญ (2524 : 41) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพ หมายถึงทุกสิ่งทุกอย่าง อันได้แก่ ลักษณะท่าที การแสดงออก รูปร่างหน้าตา ความรู้สึก ฯลฯ และพฤติกรรมต่างๆ ที่แสดงออกต้องมีความคงตัวสำหรับเป็นพฤติกรรมเฉพาะของบุคคลนั้นๆ อาจเปลี่ยนแปลงได้บ้างแต่ต้องใช้เวลาพอสมควร

พจนานุกรมศัพท์ทางสังคมวิทยา ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2524 : 260) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพ หมายถึง ผลรวมของความคิด ท่าที นิสัย ซึ่งสร้างสมจากมูลฐานองค์ประกอบทางจิตและทางกายภาพของบุคคลอันถ่ายทอดมาทางชีววิทยาส่วนหนึ่งและจากแบบอย่างวัฒนธรรมที่ถ่ายทอดมาทางสังคมอีกส่วนหนึ่ง กักรวมถึงการปรับตัว เหตุจูงใจ ความปรารถนาและความมุ่งประสงค์ของบุคคลนั้นให้เข้ากับความต้องการและนิสัยแห่งสภาพแวดล้อมทั้งทางสังคม และที่ไม่เกี่ยวกับสังคม

พยอม อิงคตานุวัฒน์ (2525 : 277) ให้ความหมายของ “บุคลิกภาพ” ว่าเป็นการผสมผสานของร่างกาย อารมณ์ สังคม และศีลธรรมประจำใจ ทำให้พฤติกรรมที่แสดงออกมาเป็นลักษณะเฉพาะของคนนั้น ๆ

สมิธ ซาราสัน และซาราสัน (1982 : 412) ได้ให้คำนิยามของคำว่า บุคลิกภาพ หมายถึง การรับรู้พฤติกรรมรวมทั้งหมดของบุคคลใดบุคคลหนึ่งทั้งในสิ่งที่มองเห็นได้ เช่น ลักษณะของพฤติกรรมและสิ่งที่มองไม่เห็น เช่น ความคิด ความสนใจ ซึ่งจะทำให้บุคคลอื่นสามารถเข้าใจ และแยกแยะความแตกต่างระหว่างบุคคลอื่น ๆ ได้

กิลฟอร์ด (อ้างอิงในคำานวน สงวนพันธุ์, 2541 : 5-6) ได้กล่าวไว้ว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะ Traits ที่รวมกันเป็นแบบฉบับเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลซึ่งมีความแตกต่างกัน ซึ่งจะทราบได้อย่างชัดเจนโดยการเปรียบเทียบจากการนำเอาเฉพาะลักษณะนิสัยของแต่ละบุคคลที่เป็นลักษณะประจำตัวของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งจะแบ่งตามลักษณะต่างๆ ได้ออกเป็น 7 ลักษณะ คือ

1. ด้านความสนใจ (Interests) เป็นความปรารถนาของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมต่างๆ เช่น การได้วาที การทำงานด้วยมือ เป็นต้น
2. ด้านความต้องการ (Needs) เป็นความปรารถนาที่มีอยู่ชั่วชีวิตของมนุษย์ เช่น ความต้องการยกย่อง นับถือ ความต้องการความสะดวกสบาย ความต้องการที่จะเป็นเจ้าของทรัพย์สิน เป็นต้น
3. ด้านเจตคติ (Attitudes) เป็นความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อบุคคลหรือวัตถุสิ่งของและความคิดเห็นต่างๆ เช่น เจตคติต่อผู้นำ เจตคติต่อการเรียนการสอนของครู เป็นต้น
4. ด้านความถนัดตามธรรมชาติ (Aptitudes) เป็นเรื่องของความสามารถของบุคคลที่จะทำหรือปฏิบัติงานต่างๆ ได้เป็นอย่างดีกว่าบุคคลอื่น ๆ เช่น การวาดภาพ การซ่อมเครื่องจักร การประดิษฐ์สิ่งต่างๆ เป็นต้น
5. ด้านสภาพทางอารมณ์ (Temperament) โดยทั่วไปเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่แสดงออก เช่น ความร่าเริงแจ่มใส ความโกรธ ความสนุกสนาน ตื่นเต้น เป็นต้น

6. ด้านสรีระวิทยา (Physiology) เป็นเรื่องของการทำงานของระบบอวัยวะต่างๆ ของร่างกาย เช่น การหายใจ การย่อยอาหาร กระบวนการจำ และการลืมของสมอง เป็นต้น

7. ด้านรูปร่างภายนอก (Morphology) เป็นเรื่องของโครงสร้างหรือรูปร่างของร่างกาย เช่น ความสูง น้ำหนัก สีผิว เป็นต้น

บุคลิกภาพในความหมายของผู้วิจัย คือ คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลซึ่งถูกหล่อหลอมโดยกระบวนการ Socialization ทั้งทางด้านพันธุกรรมและสภาพแวดล้อมของการอบรมเลี้ยงดู ซึ่งจากปัจจัยดังกล่าวข้างต้นทำให้คนแต่ละคนมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันทั้งทางด้าน ร่างกาย อารมณ์ สังคมและสติปัญญาซึ่งบุคลิกภาพภายนอก เช่น รูปร่าง หน้าตา อากัปกิริยาต่างๆ ส่วนบุคลิกภาพภายใน เช่น สติปัญญา ความเฉลียวฉลาด และด้วยความแตกต่างด้านบุคลิกภาพนั่นเองเป็นสิ่งบ่งบอกได้ถึงความถนัดในการเลือกประกอบอาชีพของแต่ละบุคคล

1.2 ธรรมชาติของบุคลิกภาพตามแนวคิดของเรย์มอนด์ บี แคทเทล

แคทเทล กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่ช่วยให้เราทำนายได้ว่าบุคคลจะทำอะไรในสถานการณ์ที่กำหนดให้จุดมุ่งหมายของการวิจัยในเรื่องบุคลิกภาพ คือ การสร้างกฎว่าบุคคลที่แตกต่างกันจะทำอะไรในสถานการณ์ทางสังคม และสิ่งแวดล้อมทั่วไปแตกต่างกันบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องทั้งพฤติกรรมที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในและพฤติกรรมที่เปิดเผยมการศึกษาบุคลิกภาพจะครอบคลุมถึงพฤติกรรมทั้งหมดไม่ได้แยกเป็นส่วน ซึ่ง แคทเทล กล่าวว่า บุคลิกภาพที่เป็นลักษณะนิสัยแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ลักษณะนิสัยพื้นผิว เป็นลักษณะที่สังเกตได้ชัดเจนและมีลักษณะร่วมกัน
2. ลักษณะนิสัยต้นตอ เป็นลักษณะที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใน เป็นตัวกำหนด

ลักษณะนิสัยพื้นผิว

แคทเทล มีมุมมองว่า บุคลิกภาพเป็นโครงสร้างของลักษณะนิสัยที่มีความ ซับซ้อน และมีความแตกต่างกัน ลักษณะนิสัยเป็นมโนภาพสำคัญของแคทเทล ซึ่งเขาเห็นว่าเป็นความสัมพันธ์กับตัวแปรทางจิตวิทยาอื่นๆ จำนวนมาก ลักษณะนิสัยเป็นโครงสร้างทางจิต ซึ่งเป็นตัวอธิบายและแสดงถึงความคงที่ของพฤติกรรม ลักษณะนิสัยนี้แบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะนิสัยพื้นผิว (Surface Traits) และลักษณะนิสัยต้นตอ (Source Traits) ความแตกต่าง คือ ถ้าเป็นกลุ่มตัวแปรที่สังเกตเห็นได้ชัดเจนและมีลักษณะร่วมกัน เรียกว่า ลักษณะนิสัยพื้นผิว ส่วนลักษณะนิสัยต้นตอจะแทนตัวแปรที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในอันเป็นตัวกำหนดลักษณะนิสัยพื้นผิวทั้งหลาย

แคทเทลให้ความสำคัญกับลักษณะนิสัยต้นตอมากกว่าลักษณะนิสัยพื้นผิวเพราะถือว่าเป็นโครงสร้างที่มีอิทธิพลอย่างแท้จริงต่อบุคลิกภาพและจะช่วยให้การวินิจฉัยปัญหาทางด้านบุคลิกภาพต่างๆ ซึ่งลักษณะนิสัยพื้นผิวเกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะนิสัยต้นตอต่างๆ และมีความ

คงที่น้อยกว่าลักษณะนิสัยต้นตอ ลักษณะนิสัยใดก็ตาม 1 อย่าง เป็นผลมาจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม หรือการผสมผสานกันของทั้งสองอย่าง

ถ้าแบ่งลักษณะนิสัยตามรูปแบบที่แสดงออก สามารถแบ่งออกเป็น 3 แบบ คือ

1. ลักษณะนิสัยด้านพลัง (Dynamic Traits) เป็นลักษณะนิสัยที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย
2. ลักษณะนิสัยด้านความสามารถ (Ability Traits) เป็นลักษณะนิสัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำให้บรรลุเป้าหมายของแต่ละบุคคล
3. ลักษณะนิสัยด้านอารมณ์ (Temperament Traits) เป็นลักษณะนิสัยที่เกี่ยวกับรูปแบบของการตอบสนอง เช่น ความเร็ว พลัง หรือการโต้ตอบทางอารมณ์

แคทเทิล ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลบุคลิกภาพลักษณะนิสัยด้านความสามารถ และอารมณ์ด้วย 3 วิธีใหญ่ๆ กล่าวคือ

1. บันทึกประวัติ (Life Record) เป็นการเก็บรวบรวมบันทึกหลักฐานที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลในสังคม เช่น บันทึกของทางโรงเรียน และทางกฎหมายในทางปฏิบัติบางครั้ง แคทเทิลก็ให้บุคคลที่คุ้นเคยกับผู้ที่แคทเทิลศึกษา เป็นผู้ให้ข้อมูลแทน
2. การประเมินตนเองจากแบบสอบถาม (Self-Rating Questionnaire) หรือ Q-data เป็นข้อมูลที่ได้จากบุคคลนั้นโดยตรง ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่ช่วยอธิบายหรือแสดงให้เห็นถึงสิ่งต่างๆ ที่ซ่อนอยู่ในจิตใจเพิ่มเติมจาก L-data
3. การทดสอบ (Objective Test) หรือ T-data ซึ่งขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละบุคคลว่าควรจะใช้แบบสอบถามทางจิตวิทยาแบบใดหรือใช้เครื่องมือใดบ้าง

แคทเทิล ใช้วิธีการดังกล่าววิเคราะห์องค์ประกอบลักษณะนิสัยของบุคลิกภาพโดยการจัดกลุ่ม Cluster Analysis ลักษณะนิสัยที่มีเป็นจำนวนมากจนได้เป็นกลุ่มลักษณะนิสัยพื้นผิวจำนวน 35 กลุ่ม แล้วใช้วิธี L-data และ Q-data วิเคราะห์องค์ประกอบจนเหลือองค์ประกอบของบุคลิกภาพ 16 องค์ประกอบโดยให้สัญลักษณ์และคำนิยามใหม่ แล้วนำมาสร้างเป็นแบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF (The Sixteen Personality Factors Test) ซึ่งครอบคลุมลักษณะนิสัยทั้ง 3 ด้าน คือ ลักษณะนิสัยด้านความสามารถ ด้านอารมณ์ และด้านพลัง

ลักษณะนิสัยด้านพลัง (Dynamic Traits) ประกอบด้วย

1. ทศนคติ (Attitude) เป็นตัวแสดงตัวแปรด้านพลัง ทศนคติเฉพาะสถานการณ์หนึ่งสำหรับบุคคลหนึ่ง คือ การมีความสนใจอย่างแท้จริง และเอาใจใส่อย่างมากกับสิ่งนั้น
2. หน่วยวัดพลัง (Ergs) เป็นลักษณะนิสัยต้นตอด้านพลังที่เป็นผลมาจากพันธุกรรม โดยแคทเทิลนิยามไว้ว่า “หน่วยวัดพลังเป็นธรรมชาติของจิตใจและร่างกายที่มีมาแต่กำเนิดเป็นกระบวนการที่แสดงปฏิกิริยา ความสนใจ การรับรู้ ต่อสิ่งหนึ่งอย่างแท้จริงมากกว่าอย่างอื่น การแสดง

อารมณ์ต่อสิ่งนั้น และการกำหนดแนวทางเฉพาะเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งจะรวมถึงการคิดหาแนวทางสำรองถ้าวิธีการแรกไม่สำเร็จ สรุปหน่วยวัดพลังแบ่งได้เป็น 4 ส่วน คือ

- 2.1 การตอบสนองการรับรู้ (Perceptual Response)
- 2.2 การตอบสนองทางอารมณ์ (Emotional Response)
- 2.3 การกระทำที่นำไปสู่เป้าหมาย (Instrumental Act Leading to the Goal)
- 2.4 เป้าหมายที่ทำให้พอใจ (The Goal Satisfaction Itself)

3. ความรู้สึกทางใจ (Sentiments) เป็นลักษณะนิสัยต้นตอด้านพลังที่เป็นผลมาจากสิ่งแวดล้อม เป็นสิ่งที่คู่กับหน่วยวัดพลังแต่ต่างกันว่าความรู้สึกทางใจเป็นผลมาจากประสบการณ์หรือองค์ประกอบของวัฒนธรรมทางสังคมไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด ความรู้สึกทางใจเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลแสดงความสนใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างแน่วแน่และแสดงความรู้สึก หรือปฏิกิริยาในแบบที่ชัดเจนออกมาซึ่งเกิดขึ้นจากการรวบรวมทัศนคติที่มีต่อสถาบันทางสังคมหรือต่อบุคคลที่เคยประสบมาในชีวิต ความรู้สึกทางใจที่พบในการวิจัยของแคทเทิลและคณะ ได้แก่ การประกอบอาชีพ กีฬาและเกม ความสนใจทางเครื่องจักรกล ศาสนา พ่อแม่ คู่สมรส และตนเอง ซึ่งความรู้สึกทางใจเกี่ยวกับตนเองนี้เป็นตัวที่มีบทบาทสำคัญในทฤษฎีของแคทเทิล เพราะทัศนคติเกือบทั้งหมดจะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกทางใจเกี่ยวกับตนเองในระดับที่ไม่มากนักน้อย ซึ่งตัวของเขาเองเป็นตัวควบคุมพฤติกรรมของบุคคลให้มีความมั่นคงและมีบูรณาการ ในทางทฤษฎีจิตวิเคราะห์ก็คือ Ego และ Super Ego

ในการศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพแคทเทิลและคณะได้สร้างรายการสำรวจบุคลิกภาพเป็นจำนวนมาก และฉบับที่ตามเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่ครอบคลุมมากที่สุด คือ (The Sixteen Factor Test) ซึ่งแคทเทิล ได้จัดบุคลิกภาพของบุคคลออกเป็น องค์ประกอบลักษณะนิสัย 16 ด้าน ได้แก่

- | | |
|------------------|-----------------------------------|
| 1. องค์ประกอบ A | คือ การเข้าสังคม |
| 2. องค์ประกอบ B | คือ สติปัญญา |
| 3. องค์ประกอบ C | คือ ความมั่นคงทางอารมณ์ |
| 4. องค์ประกอบ E | คือ การกล้าแสดงออก |
| 5. องค์ประกอบ F | คือ ความร่าเริง |
| 6. องค์ประกอบ G | คือ มโนธรรม |
| 7. องค์ประกอบ H | คือ การกล้าเผชิญ |
| 8. องค์ประกอบ I | คือ จิตใจอ่อนโยน |
| 9. องค์ประกอบ L | คือ ความระแวง |
| 10. องค์ประกอบ M | คือ การจินตนาการ |
| 11. องค์ประกอบ N | คือ การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น |
| 12. องค์ประกอบ O | คือ ความวิตกกังวล |

13. องค์ประกอบ Q1 คือ ความอิสระเสรี
 14. องค์ประกอบ Q2 คือ การพึ่งตนเอง
 15. องค์ประกอบ Q3 คือ การควบคุมอารมณ์
 16. องค์ประกอบ Q4 คือ ความเครียด

ในแต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายคะแนนสูง (+) และคะแนนต่ำ (-) ได้ดังนี้ คือ

1.1 องค์ประกอบ A คือ การเข้าสังคม หมายถึง ลักษณะนิสัยชอบเข้าสังคม

ปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้เร็ว มีไมตรีจิต มีความเมตตา กรุณา ซื่อสัตย์ และให้ความร่วมมือกับผู้อื่นได้ดี

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (A+) คือ มีลักษณะนิสัยชอบเข้าสังคม ปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้เร็ว มีไมตรีจิต มีความอบอุ่น เป็นกันเอง ให้ความร่วมมือกับผู้อื่น มีความเมตตา กรุณา ซื่อสัตย์ และปรับตัวได้ดี

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (A-) คือ มีลักษณะนิสัยลำรวม ชอบทำอะไรคนเดียวไม่สนใจใคร เอาแต่ใจตนเอง ชอบวิพากวิจารณ์ เฉยเมย ชอบปลีกตัว ปรับตัวยาก ชอบขัดขวางและมีพฤติกรรมเย็นชาต่อผู้อื่น

1.2 องค์ประกอบ B คือ สติปัญญา หมายถึง ความเฉลียวฉลาด รอบคอบ มีวิจารณญาณ ในการแก้ไขปัญหาและมีความบากบั่น

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (B+) คือ ผู้ที่ฉลาด มีสติรอบคอบ มีวิจารณญาณในการแก้ไขปัญหา และมีความบากบั่น

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (B-) คือ ผู้ที่มีสติปัญญาด้อย ความคิดไม่ทันสมัย ไม่ทันต่อ เหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในสังคมและไม่มีความบากบั่น

1.3 องค์ประกอบ C คือ ความมั่นคง ทางอารมณ์ หมายถึง มีวุฒิภาวะทางอารมณ์มั่นคง ไม่หวั่นไหว ยอมรับสภาพความเป็นจริงและควบคุมตนเองได้

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (C+) คือ ผู้ที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์มั่นคง เยือกเย็นไม่หวั่นไหว ยอมรับสภาพความเป็นจริง

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (C-) คือ ผู้ที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ต่ำ อารมณ์ไม่มั่นคง ขาดความอดทน วิตกกังวล เปลี่ยนแปลงง่ายและหงุดหงิด

1.4 องค์ประกอบ E คือ การกล้าแสดงออก หมายถึง ความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าแสดงออก ชอบการแข่งขัน กล้าทำ ชอบทำตามใจตนเอง ก้าวร้าวและชอบใช้อิทธิพลเหนือคนอื่น

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (E+) คือ ผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง ชอบมีอิทธิพล มีอำนาจเหนือผู้อื่น ชอบการแข่งขัน ชอบทำตามใจตนเอง ก้าวร้าว กล้าทำ และกล้าแสดงออก

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (E-) คือ ผู้ที่มีลักษณะนิสัยอ่อนน้อมโอนอ่อนผ่อนตามผู้อื่นสภาพสงบเสถียร เที่ยงระมัดระวังตนเอง และไม่กล้าแสดงออก

1.5 องค์ประกอบ F คือ ร่าเริง หมายถึง มีลักษณะนิสัยร่าเริง ชอบทำตัวตามสบาย เปิดเผย สนุกสนานและมองโลกในแง่ดี

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (F+) คือ ผู้ที่มีลักษณะนิสัยร่าเริง ชอบทำตัวตามสบาย ขำพูด แจ่มใส เปิดเผย ว่องไว สนุกสนาน และมองโลกในแง่ดี

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (F-) คือ ผู้ที่มีลักษณะนิสัยจริงจัง ระมัดระวัง เที่ยงขรึม ไม่ขำพูด ครุ่นคิด และจริงจังต่อชีวิต

1.6 องค์ประกอบ G คือ มโนธรรม หมายถึง ความรับผิดชอบ มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ อุดหนุน รอบคอบ มีความรอบคอบ อุดหนุน และสามารถรักษาความลับได้

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (G+) คือ ผู้ที่มีมโนธรรม มีความรับผิดชอบ มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ อุดหนุน รอบคอบ มีจรรยาบรรณ และสามารถรักษาความลับได้

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (G-) คือ ผู้ที่ไม่ทำตามกฎเกณฑ์ ไม่มีความแน่นอน เฉื่อยชา ไม่มีความพยายามและละเอียดต่อหน้าที่

1.7 องค์ประกอบ H คือ การกล้าเผชิญ หมายถึง ชอบผจญภัย กล้าเสี่ยง ชอบอยู่เป็นกลุ่มเป็นมิตรกับผู้อื่น คล่องแคล่ว มีความคิดสร้างสรรค์ ชอบการเปลี่ยนแปลง และปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (H+) คือ ผู้ที่มีลักษณะกล้าเสี่ยง ชอบผจญภัย ชอบพบปะผู้อื่น เป็นมิตรกับผู้อื่น ชอบอยู่เป็นกลุ่ม คล่องแคล่ว มีความคิดสร้างสรรค์ ชอบการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (H-) คือ ผู้ที่มีลักษณะขี้อาย ไม่กล้า หลีกเสี่ยง การเผชิญหน้ากับเพศตรงข้าม ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง และไม่ชอบติดต่อกับผู้อื่น

1.8 องค์ประกอบ I คือ จิตใจอ่อนโยน หมายถึง มีจิตใจอ่อนโยน อ่อนไหวง่าย ไม่มีความอดทน ชอบพึ่งพาผู้อื่นและขาดวุฒิภาวะทางอารมณ์

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (I+) คือ ผู้ที่มีลักษณะจิตใจอ่อนโยน อ่อนไหวง่าย ไม่อดทน ชอบพึ่งพาและขาดวุฒิภาวะทางอารมณ์

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (I-) คือ ผู้ที่มีจิตใจกล้าแข็ง เชื่อมั่นในตนเองมีความรับผิดชอบ และมองชีวิตในด้านความเป็นจริง

1.9 องค์ประกอบ L คือ ความระแวง หมายถึง ไม่ไวใจผู้อื่น ไม่เชื่อใครง่าย มีความระมัดระวัง ถือความคิดของตนเองเป็นใหญ่ ช่างสังเกต ชอบสงสัยและอิจฉา

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (L+) คือ ผู้ที่มีลักษณะไม่ไวใจผู้อื่น ระมัดระวัง ไม่เชื่อใครง่าย มีความระมัดระวังถือความคิดเห็นของตนเองเป็นสำคัญ ช่างสงสัย และอิจฉาผู้อื่น

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (L-) คือ ผู้ที่มีลักษณะไว้วางใจผู้อื่น ยอมรับผู้อื่นเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย และปรับตัวง่ายและไม่อิจฉาผู้อื่น

1.10 องค์ประกอบ M คือ การจินตนาการ หมายถึง การชอบจินตนาการ มีความคิดสร้างสรรค์ การแสดงออกไม่มีระเบียบไม่สนใจกฎเกณฑ์หรือขนบธรรมเนียมประเพณี

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (M+) คือ ผู้ที่มีลักษณะการแสดงออกไม่มีระเบียบ ไม่สนใจต่อกฎเกณฑ์หรือขนบธรรมเนียมประเพณี ชอบจินตนาการ มีความคิดสร้างสรรค์

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (M-) คือ ผู้ที่มีลักษณะเป็นนักปฏิบัติ อยู่ในกฎเกณฑ์หรือขนบธรรมเนียมประเพณีและกระทำแต่ในสิ่งที่เป็นอย่างจริง

1.11 องค์ประกอบ N คือ การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น หมายถึง มีลักษณะนิสัยเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น รู้ทันต่อเหตุการณ์และสามารถปรับตัวได้

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (N+) คือ ผู้ที่มีลักษณะเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์และปรับตัวได้ดี

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (N-) คือ ผู้ที่มีลักษณะไม่ทันโลก ไม่ทันเหตุการณ์ ไม่ทันคน ไม่ทันสมัย ตรงไปตรงมา และไม่มีเล่ห์เหลี่ยม

1.12 องค์ประกอบ O คือ ความรู้สึกวิตกกังวล หมายถึง มีลักษณะนิสัยตกใจง่าย ตื่นเต้น หวาดกลัว วิตกกังวล มีความห่อเหี่ยวและมีความรู้สึกไม่ปลอดภัย

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (O+) คือ ผู้ที่มีลักษณะหวาดกลัว ตื่นเต้น วิตกกังวล ใจง่าย มีความรู้สึกไม่ปลอดภัย และห่อเหี่ยว

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (O-) คือ ผู้ที่มีลักษณะประสาทมั่นคง เชื่อมั่นในตนเอง จิตใจกล้าหาญ ปราศจากความกลัวหรือความคิดวิตกกังวล

1.13 องค์ประกอบ Q1 คือ ความอิสระเสรี หมายถึง มีลักษณะนิสัยชอบค้นคว้า ทดลอง ชอบการเปลี่ยนแปลง ชอบใช้สติปัญญา เป็นนักทดลองและชอบวิเคราะห์ วิจารณ์ และเป็นนักปฏิรูป

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (Q1+) คือ ผู้ที่มีลักษณะเป็นนักทดลอง ชอบทดลอง ชอบวิเคราะห์วิจารณ์ ชอบการเปลี่ยนแปลง สนใจการใช้สติปัญญาและเป็นนักปฏิรูป

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (Q1-) คือ ผู้ที่มีลักษณะเป็นนักอนุรักษ์ เคร่งครัดต่อความเชื่อ ขนบธรรมเนียมประเพณี ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ไม่สนใจการคิด การวิเคราะห์

1.14 องค์ประกอบ Q2 คือ การพึ่งตนเอง หมายถึง มีลักษณะเป็นตัวของตัวเอง เชื่อมั่นตนเอง ตัดสินใจเองได้ มีลักษณะพึ่งตนเอง

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (Q2+) คือ ผู้ที่มีลักษณะเป็นตัวของตัวเอง เชื่อในความสามารถของตนเอง ตัดสินใจเองได้มีลักษณะพึ่งตนเอง

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (Q2-) คือ ผู้ที่มีลักษณะพึ่งกลุ่ม ชอบทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นผู้ตามที่ดี และเคารพในความคิดเห็นของผู้อื่น

1.15 องค์ประกอบ Q3 คือ การควบคุมอารมณ์ หมายถึง มีลักษณะสามารถควบคุมตนเองได้ รู้จักกาลเทศะ มีวินัย เอาใจใส่ตนเองและสังคม

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (Q3+) คือ ผู้ที่มีลักษณะควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ รู้กาลเทศะมีวินัย เอาใจใส่ตนเองและสังคม

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (Q3-) คือ ผู้ที่มีลักษณะควบคุมตนเองไม่ค่อยได้ ไม่มีระเบียบวินัยในตนเอง ไม่ชอบปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสังคมและทำตามความต้องการของตนเอง

1.16 องค์ประกอบ Q4 คือ ความเครียด หมายถึง มีลักษณะเครียด ตกใจง่าย หงุดหงิด ใจร้อน มีความขัดแย้งอยู่ในใจและมีปัญหาในการตัดสินใจ

ผู้ที่ได้คะแนนสูง (Q4+) คือ ผู้ที่มีลักษณะเครียด มีความขัดแย้งในใจ ตื่นเต้น ตกใจง่าย หงุดหงิด ใจร้อน มีปัญหาในเรื่องการตัดสินใจ

ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ (Q4-) คือ ผู้ที่มีลักษณะชอบทำตามสบาย ไม่เคร่งครัด ไม่วิตกกังวล ใจเย็น ไม่คับข้องใจ ผ่อนคลาย และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้

1.3 พัฒนาการของบุคลิกภาพ

แคทเทล (Cattell, 1950: 618-619) แบ่งชั้นพัฒนาการ ออกเป็น 5 ชั้น คือ

1. ระยะแรกเกิด - 5 ขวบ เป็นช่วงระยะที่มีความสำคัญในการพัฒนาบุคลิกภาพ เพราะเป็นช่วงระยะที่หล่อหลอมบุคลิกภาพของบุคคล การอบรมเลี้ยงดูที่เด็กได้รับในช่วงนี้จะมีผลต่อบุคลิกภาพในอนาคต

2. ระยะ 6-13 ปี เป็นระยะที่เปลี่ยนแปลงความสนใจ ความรักที่มีต่อพ่อแม่ ไปสู่กลุ่มเพื่อน ระยะนี้จะเป็นระยะพัฒนาการที่ทำให้ตนเองนั้นมีความเข้มแข็ง

3. วัยรุ่น 14-24 ปี เป็นระยะเวลาที่เป็นวัยที่มีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย เป็นอย่างมากทั้งเพศชายและเพศหญิงจะไม่มี ความมั่นคงทางอารมณ์ มีความใส่ใจในเรื่องเพศ เริ่มมีการปรับตัวอันทำให้เกิดความขัดแย้งในใจขึ้น ซึ่งความขัดแย้งมักเกิดจากความต้องการอิสระจากพ่อแม่ ต้องการยืนบนขาของตนเอง ต้องการความสนใจจากเพื่อนต่างเพศ หากข้ามพ้นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในตนเอง

4. วัยรุ่นภาวะ 25-55 ปี (Maturity) เป็นระยะที่มีการเปลี่ยนแปลงทางบุคลิกภาพน้อยลง ความเสื่อมทางด้านร่างกายเริ่มมีมากขึ้น รู้จักการปรับตัวเมื่อพบว่าความฝันกับความเป็นจริงมีความแตกต่างกัน

5. วัยชรา 56 ปีขึ้นไป (Old Age) เป็นระยะที่มีความเสื่อมอย่างรวดเร็วในพลังทางร่างกาย ซึ่งแคทเทิล กล่าวว่า ลักษณะนิสัยของคนที่อยู่ในวัยชรา คือ มีความกังวลในเรื่องเงินทอง กังวลในเรื่องของสุขภาพ รู้สึกโดดเดี่ยว อ้างว้าง ความสนใจเริ่มแคบลง สูญเสียความทรงจำ ยึดมั่นในความคิดของตนเอง ชอบพูดคุยถึงเรื่องอดีต หยุ่มหยุิม ขาดความมั่นคงทางจิตใจ มีความวิตกกังวล มีความสนใจในเรื่องเพศมากขึ้นแต่มีกิจกรรมลดลงโดยเฉพาะในเพศชายจะกลายเป็นคนง่าย ๆ ขาดระเบียบ ยึดมั่นถือมั่น ไม่มีความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงและการให้ความสัมพันธ์กับสังคมจะเริ่มลดน้อยลง

1.4 องค์ประกอบของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพของบุคคลเป็นผลมาจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม ตั้งแต่แรกเกิดจนกระทั่งถึงปัจจุบันโดยมีพัฒนาการมาเป็นระยะ ๆ จนกลายเป็นลักษณะรวมทั้งแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในรูปแบบต่างๆ ในความคิดของนักจิตวิทยาแต่ละคนก็ยังแบ่งองค์ประกอบของบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน แต่ก็พอสรุปได้ดังนี้

1. ลักษณะทางร่างกายและอารมณ์ (Physical and Temperament) ซึ่งได้แก่ ขนาดของรูปร่าง หน้าตา ท่าทาง รวมทั้งลักษณะทางอารมณ์ เช่น ความมั่นคงทางจิตใจ สุขุมรอบคอบหรือหุนหันพลันแล่น เป็นต้น ลักษณะเหล่านี้ย่อมส่งผลต่อบุคลิกภาพของตนและมีผลต่อบุคคลอื่น ๆ ด้วย

2. เชาวน์ปัญญาและความสามารถอื่นๆ (Intellectual and other Abilities) เชาวน์ปัญญาและความสามารถอื่นๆ เป็นสิ่งที่ถ่ายทอดมาทางพันธุกรรมและเสริมสร้างด้วยสิ่งแวดล้อมหากบุคคลใดมาจากครอบครัวระดับใด มีพัฒนาการอย่างไรก็จะส่งผลต่อบุคลิกภาพที่ปรากฏออกมาสอดคล้องกับระดับนั้นๆ

3. ค่านิยมและความสนใจ (Values and Interest) ถือเป็นองค์ประกอบทางบุคลิกภาพด้วย เพราะบุคลิกภาพจะเป็นส่วนที่สะท้อนให้เห็นถึงความสนใจและค่านิยมที่บุคคลยึดถือ

4. เจตคติทางสังคม (Social Attitude) หากบุคคลมีเจตคติต่อสังคมเช่นใด บุคลิกภาพของบุคคลนั้นก็บังข้อออกมาให้ปรากฏ เช่น พวกที่มีเจตคติทางสังคมแบบ Dogmatism จะเป็นพวกที่เชื่อว่าความคิดของตนถูกต้องเสมอ พวกที่มีเจตคติทางสังคมแบบ Authoritarianism จะเป็น

คนที่ชอบใช้อ่านาจนังคับไม่เชื่อใครง่าย ๆ หรือ พวก Equalitarianism จะเป็นพวกที่เชื่อในเรื่องความเสมอภาคเท่าเทียมกัน เป็นต้น

5. แรงจูงใจ (Motivation) บุคลิกภาพของบุคคลที่แสดงออกมาส่วนหนึ่ง เป็นผลมาจากแรงจูงใจ เช่น การที่หญิงสาวบางคนยอมถ่ายภาพที่ขัดต่อศีลธรรมหรือวัฒนธรรมอันดีงามของคนไทย ก็ย่อมเกิดมาจากแรงจูงใจอย่างใดอย่างหนึ่ง อาจเกิดจากความอยากรู้ อยากเด่น อยากดัง เป็นต้น

6. ลักษณะการแสดงออก (Expressive and Stylistic Traits) รูปแบบของการแสดงออก ซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ทางสังคม ทำให้บุคคลกำหนดเป็นบุคลิกภาพของตนออกมา เช่น เป็นคนที่ชอบสังคมนหรือเก็บตัว เป็นคนสุภาพเรียบร้อย หรือ เป็นคนก้าวร้าว เป็นคนที่มีหลักการเหตุผล หรือ เป็นคนอย่างไรก็ได้ เป็นต้น

7. แนวโน้มของความผิดปกติทางจิต (Pathological Trends) องค์ประกอบทางด้านนี้อาจจะมีมาแต่กำเนิด หรือ มามีเหตุภายหลัง ซึ่งจะมีผลต่อบุคลิกภาพของบุคคลให้เบี่ยงเบนไปจากเกณฑ์ปกติของคนทั่วไป

1.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ

กาญจนา คำสุวรรณ (2524 : 192-193) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ มี 2 ปัจจัยใหญ่ กล่าวคือ

1. พันธุกรรม ได้แก่ รูปร่าง หน้าตา ท่าทาง ผิวพรรณ ความสมบูรณ์หรือความพิการของร่างกาย
2. สิ่งแวดล้อม ได้แก่ สภาพดินฟ้า อากาศ สถานการณ์ สภาพแวดล้อม บุคคลที่ใกล้ชิด ตลอดจนประสบการณ์ที่บุคคลในสังคมเดียวกันได้รับ เช่น ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม ความเชื่อ ทัศนคติ คำสั่งสอน การอบรมเลี้ยงดู เป็นต้น

เกี่ยวกับประสบการณ์ที่เกิดจากการเรียนรู้ทางสังคมนั้น กาญจนา คำสุวรรณ (2524 : 194-195) ได้แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ประสบการณ์ร่วมทางวัฒนธรรม เป็นประสบการณ์ที่บุคคลได้รับเหมือนกัน หรือแตกต่างกันมีผลให้บุคคลมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน ตามความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยม ประเพณี และคำสอนทางสังคม
2. ประสบการณ์เฉพาะตัวเป็นอิทธิพลที่ได้รับจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่ผู้ปกครองที่แตกต่างกันมีผลให้บุคคลแต่ละคนได้รับการหล่อหลอมบุคลิกภาพไม่เหมือนกัน ซึ่งผู้ที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูที่เหมาะสมได้รับความรักความเอาใจใส่ดูแล ให้กำลังใจ ก็จะพัฒนาบุคลิกภาพไปในทิศทางที่เหมาะสม มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีเหตุผล และมองโลกในแง่ดี ในขณะที่ผู้ที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบปล่อยปละละเลยหรือเข้มงวด จะมีบุคลิกภาพไปในทิศทางตรงกันข้ามมีความก้าวร้าว ไม่ไว้วางใจคน หวาดระแวง และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสังคม

1.6 ความสำคัญของบุคลิกภาพ

นิภา นิรยาณ (2530 : 151-153) กล่าวว่า บุคลิกภาพมีความสำคัญต่อบุคคลและการมีบุคลิกภาพที่ดี ประกอบด้วยคุณลักษณะ ดังนี้

1. ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจสภาพความเป็นจริงอย่างถูกต้อง โดยไม่บิดเบือนความจริง
2. การแสดงอารมณ์ในลักษณะและขอบเขตที่เหมาะสม การมีอารมณ์ที่ไม่ดีเยี่ยมเป็นผลร้ายต่อตนเองและบุคคลรอบข้าง
3. ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม เพราะตลอดชีวิตของคนเราต้องมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น เพื่อสวัสดิภาพอันดีของมวลมนุษย์
4. ความสามารถในการทำงานที่อำนวยความสะดวกประโยชน์ ทั้งนี้เพื่อให้ได้มาซึ่งการยกย่องนับถือจากผู้อื่น จะทำให้เรารู้สึกว่าตนเองมีประโยชน์ต่อสังคมหรือช่วยเหลือสังคมได้
5. ความสามารถในการพัฒนาตน สามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ในทุกสถานการณ์

จะเห็นได้ว่าบุคลิกภาพนั้นมีความสำคัญและเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่ว ๆ ไปว่าเป็นส่วนที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในอาชีพและเป็นที่รัก ศรัทธาของคนรอบข้าง สามารถแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องและเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้พบเห็น

2. การสร้างบุคลิกภาพ

จุฑา บุรีภักดี (2533 :196-197) กล่าวว่า การสร้างบุคลิกภาพก็เพื่อต้องการให้ตนเองมีบุคลิกภาพที่ดี เหมาะสม ทั้งรูปร่างหน้าตา ท่าทาง มีความมั่นใจสบายใจในการแสดงตน การร่วมกิจกรรมกับผู้อื่น บุคคลจึงควรมีบุคลิกลักษณะดังนี้

1. การมองด้วยสายตา จะต้องมองด้วยความรัก เมตตา ศรัทธา มองด้วยอาการสุภาพเรียบร้อย
2. การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ขวนมอม เหมาะสมแก่กาลเทศะ การพูด ถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ
3. ควรพูดดี พูดให้เป็นประโยชน์ พูดน่าฟัง ขณะใจคน พูดด้วยน้ำเสียงอ่อนหวานไพเราะ จะทำให้เราเข้ากับคนได้ทุกเพศทุกวัย และทุกระดับชั้น
4. การเดิน การเดินที่สง่า สวยงาม สุภาพ มีท่าที่สำรวม การเดินควรมีท่าสง่า ฝ่าเผย
5. การแสดงท่าทาง ควรระมัดระวังท่าทาง กิริยามารยาท จะต้องนำดูเหมาะสมในทุกโอกาสและสถานการณ์
6. ทักษะในการทำงาน จะต้องเป็นผู้มีท่าทางและความชำนาญ คล่องแคล่ว ว่องไว มีลักษณะดี และมีความรับผิดชอบ
7. สุขภาพ จะต้องเป็นผู้มีสุขภาพดี ร่างกายแข็งแรง ควรบำรุงรักษาสุขภาพให้สมบูรณ์อยู่เสมอ

3. การวัดบุคลิกภาพ

3.1 จุดมุ่งหมายของการวัดบุคลิกภาพ

โคส์มูนส์ (1967 : 252) ได้แบ่งจุดมุ่งหมายในการวัดบุคลิกภาพ ไว้ 4 ประการ คือ

1. เพื่อวินิจฉัยโรค เป็นการวัดเพื่อจัดประเภทของบุคลิกภาพออกตามลักษณะของโรคจิตแบบต่าง ๆ
2. เพื่อการแนะแนว และจิตบำบัด เป็นการประเมินบุคลิกภาพของบุคคลก่อนและหลังและระหว่างที่กำลังรักษาโรค เพื่อจะปรับปรุงบุคลิกภาพที่มีปัญหาหรือพัฒนาบุคลิกภาพให้มีการปรับตัวให้ดีขึ้น
3. เพื่อการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน เป็นการวัดเพื่อเลือกสรรบุคคลให้ทำงานที่มีความเหมาะสมกับตนเองให้มากที่สุดเป็นการจัดคนให้ตรงกับงาน เพื่อให้ได้งานที่ดีที่สุด
4. เป็นการวิจัยทางบุคลิกภาพ เป็นการวัดบุคลิกภาพก่อนและหลังการทดลอง เพื่อเป็นการประเมินผลของการฝึกหรือการทดลองว่าได้ผลอย่างไรและใช้ในการสำรวจลักษณะของบุคคลตลอดจนเป็นการประเมินเครื่องมือในการเก็บข้อมูลว่าดีมากน้อยเพียงใด

3.2 วิธีการวัดบุคลิกภาพ

การวัดบุคลิกภาพนั้น ม.ล.ตุ้ย ชุมสาย ได้กล่าวไว้ว่ามีอยู่ 5 วิธี

(อ้างอิงใน ทศพร มณีศรีชา, 250-251)

1. วิธีการสังเกต การสังเกตเป็นรากฐานของวิทยาศาสตร์ทุกแขนงตั้งแต่ประสบการณ์อันซับซ้อน ตัวอย่างเช่น พฤติกรรมของคนเป็นสิ่งที่สังเกต พิจารณาให้ได้เรื่องราวอย่างละเอียดถี่ถ้วนได้ยาก เราต้องเลือกสังเกตเพียงปฏิกริยาอันใดอันหนึ่งเป็นคราว ๆ ไป
2. การประมาณค่า โดยการเลือกลักษณะบุคลิกภาพเป็นเครื่องเช็ดชู่ให้บุคลิกภาพเด่นสะดุดตา เช่น ความสงบเสงี่ยม แล้วให้หลาย ๆ คนช่วยกันประมาณค่าว่าบุคลิกภาพของผู้ถูกประมาณค่านั้นว่าตกอยู่ในขั้นไหน คือ มีความสงบเสงี่ยมมากน้อยเพียงใด
3. การวิเคราะห์ตัวเอง คือ การประมาณค่าตัวเอง แบบวิเคราะห์ตัวเองจะเป็นคำถามแบบปรนัย จะมีประโยชน์ในการเลือกประกอบอาชีพให้เหมาะสมกับบุคลิกภาพของตนเอง
4. การสัมภาษณ์มีหลักการคล้าย ๆ กับการวิเคราะห์ตัวเอง ต่างกันที่ผู้สัมภาษณ์มาตั้งคำถามให้เราติดตามเพื่อการวิเคราะห์ตัวเอง ผู้สัมภาษณ์เป็นผู้จัดบันทึกและประมาณค่าบุคลิกภาพ

วิธีการทดสอบ การทดสอบประกอบด้วยข้อความต่างๆ หลายสิบข้อที่ผู้ทำการทดสอบตั้งขึ้นโดยถือเอาปกติวิสัยของคนทั่วไปเป็นมาตรฐานซึ่งบางข้อก็เป็นคำถามเกี่ยวกับความกลัว ความวิตกกังวล ความนิยมในลัทธิการเมืองหรือเศรษฐกิจ ความสนใจในสิ่งต่างๆ หรือปฏิกิริยาที่ตนทำเสมอเมื่อตกอยู่ในสภาพนั้นๆ เป็นต้นผู้ถูกทดสอบต้องร่วมมือร่วมใจกับผู้ทดสอบในการตอบคำถามต่างๆ เพื่อให้การสอบได้ผลตามวัตถุประสงค์

แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF (ฟอร์ม A) เป็นแบบทดสอบบุคลิกภาพที่มีโครงสร้างแน่นอน และมีผู้นิยมนำไปใช้อย่างกว้างขวางเพราะมีลักษณะเด่น (กุลธิดา รังคจิตประภัสร์, 2535 : 3-4) ดังนี้

1. แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF เป็นแบบทดสอบที่ให้ความสนใจศึกษาบุคลิกภาพในลักษณะที่ค่อนข้างละเอียด ครอบคลุมแทบทุกด้านขององค์ประกอบบุคลิกภาพ
2. วิธีการใช้สะดวกและไม่ยุ่งยากเพราะตัวแบบแต่ละฉบับมีคำชี้แจงเกี่ยวกับวิธีการตอบพิมพ์ไว้เรียบร้อยในหน้าแรกของแบบทดสอบและมีกระดาษคำตอบแยกไว้ต่างหาก
3. การตรวจให้คะแนนก็สามารถทำได้โดยใช้และไม่ใช้เครื่องจักรตรวจ
4. สามารถทำการทดสอบเป็นรายกลุ่มและรายบุคคลได้
5. ลักษณะเด่นชัดที่ถือว่าเป็นหัวใจของแบบทดสอบนี้คือ มีคุณค่าในการมีมาตรฐานการจับเท็จ หรือการเดา (Random Answering Scale) การตอบเพื่อให้ตนเองมีบุคลิกภาพเป็นที่พึงประสงค์กว่าความเป็นจริง (Fake Good Scale) และการตอบเพื่อให้ตนเองมีบุคลิกภาพไม่เป็นที่พึงประสงค์กว่าความเป็นจริง (Fake Bad Scale) ว่ามีในปริมาณมากน้อยเพียงใด
6. การแสดงผล สามารถแสดงออกมาเป็นภาพตัดขวาง (Profile) ทำให้มองเห็นภาพได้ชัดเจนว่ามีลักษณะบุคลิกภาพอย่างไร
7. สามารถใช้ได้กับคนปกติ ผู้ที่มีปัญหาทางด้านบุคลิกภาพและผู้ป่วยโรคประสาท
8. เป็นที่นิยมใช้ในวงการบุคลิกภาพ วงการศึกษา วงการธุรกิจ และวงการวิจัยดังนี้
 - ทางด้านคลินิก ได้นำมาใช้ประกอบการประเมินลักษณะบุคลิกภาพร่วมกับแบบทดสอบทางจิตวิทยาชนิดอื่นๆ
 - ทางด้านการศึกษา ได้นำมาใช้ประกอบการแนะแนวการศึกษาและการคัดเลือกเข้าศึกษาต่อ
 - ทางด้านการวิจัย ได้นำมาใช้ประกอบการวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
 - ทางด้านฝ่ายบุคคล ได้นำมาใช้ประกอบการคัดเลือกบุคคลให้เหมาะสมกับงานและตำแหน่งหน้าที่ทั้งของหน่วยงานราชการและเอกชน

9. แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF มีทั้งหมด 5 ฟอรม์ คือ ฟอรม์ A, B, C, D และ E แต่ละฟอรม์มีความเหมาะสมในการนำไปใช้ในสถานการณ์และระดับการศึกษาของผู้รับการทดสอบที่แตกต่างกัน ฟอรม์ A และ B เหมาะสำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายและนักศึกษา ฟอรม์ C และ D เหมาะสำหรับกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำและมีเวลาจำกัด ฟอรม์ E เหมาะสำหรับกลุ่มที่มีปัญหาเรื่องการอ่าน

3.3 ประโยชน์ของแบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF

แบบทดสอบ 16 PF เป็นแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพที่นิยมใช้กันทั้งทางด้านสถาบันการศึกษา และสถานประกอบการต่างๆ มากมาย ซึ่งประโยชน์ของแบบทดสอบ 16 PF (กชกร ภัททวงศ์, 2542 : 34-35) มีดังนี้ คือ

1. ใช้ในการให้คำปรึกษา (Counseling) เนื่องจากแบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF สามารถบอกถึงลักษณะบุคลิกภาพพื้นฐาน 16 ด้าน มีการใช้ข้อคำถามบางข้อเพื่อตรวจสอบการตอบเพื่อให้ตนเองมีบุคลิกภาพที่พึงประสงค์มากกว่าความเป็นจริง (Fake Good) การตอบเพื่อให้ตนเองมีบุคลิกภาพที่ไม่พึงประสงค์ มากกว่าความเป็นจริง (Fake Bad) รวมถึงการตอบเดาสุ่ม (Random) และยังสามารถใช้ข้อมูลที่ได้จากแบบทดสอบร่วมกับข้อมูลที่ได้จากแบบทดสอบอื่นๆ ทำให้ผู้ให้คำปรึกษาเข้าใจในตัวผู้มารับคำปรึกษาได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้นและมีประโยชน์ต่อผู้มารับคำปรึกษาในการรู้จักและเข้าใจตนเองได้ดียิ่งขึ้นเช่นกัน นอกจากนี้ยังสามารถนำคะแนนที่ได้จากเกณฑ์ปกติ (Norm) ซึ่งจะทำให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาทราบว่าผู้มารับคำปรึกษามีบุคลิกลักษณะด้านใดที่แตกต่างไปจากกลุ่มอื่นจะเป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อการปรับตัวต่อไปโดยหน่วยงานที่นำแบบทดสอบนี้ไปใช้ในการให้คำปรึกษา ได้แก่ โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพระยา กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น

2. ใช้ในการคัดเลือก (Selection) แบบทดสอบ 16 PF สามารถนำไปใช้ในวงการต่างๆ หลายวงการตามความเหมาะสม โดยสามารถสรุปเป็น 2 วงการใหญ่ๆ อันได้แก่

2.1 วงการศึกษา โดยใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF ในการคัดเลือกนักเรียน นิสิต นักศึกษา เข้าศึกษาในสถาบันการศึกษา เนื่องจากผู้ที่มีความสามารถในการสอบคัดเลือกเป็นจำนวนมากประสบปัญหาในการเรียน อันเนื่องมาจากความสามารถในการปรับตัว ความรู้ ความสนใจ ทักษะ และลักษณะบุคลิกภาพเฉพาะตัว การใช้แบบทดสอบ 16 PF สามารถประเมินลักษณะบุคลิกภาพในด้านต่างๆ รวมถึงความสามารถทางปัญญาซึ่งจะทำให้สถานการศึกษาสามารถคัดเลือกบุคลากรเข้าศึกษาตามเกณฑ์ของแต่ละสถาบันการศึกษากำหนด โดยเป็นเกณฑ์หรือลักษณะบุคลิกภาพที่แต่ละแห่งให้ความสำคัญ สถาบันการศึกษาที่นำแบบทดสอบนี้ไปใช้ได้แก่ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นต้น

2.2 วงการคัดเลือกอาชีพ การใช้แบบทดสอบ 16 PF เพื่อใช้ประกอบการคัดเลือกบุคลากรในอาชีพต่างๆ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการประกอบอาชีพต่างๆ ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถรวมถึงบุคลิกภาพที่แตกต่างกันออกไป หน่วยงานต่างๆ เมื่อประสงค์จะรับบุคลากรเข้ามาทำงานในหน่วยงานจะต้องพิจารณาและกำหนดว่าลักษณะงานแต่ละประเภทต้องการบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพอย่างไร แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้จากแบบทดสอบ 16 PF มาทำการวิเคราะห์และประเมินผลว่า บุคคลนั้นมีลักษณะบุคลิกภาพตรงตามความต้องการของงานและหน่วยงานหรือไม่ ซึ่งแบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF นั้น ถือว่าเป็นแบบทดสอบที่มีประสิทธิภาพพอสมควร เพราะผู้สมัครงานมักจะพยายามตอบคำถามเพื่อให้ตนเองเป็นที่พึงประสงค์ของหน่วยงาน ซึ่งแบบทดสอบ 16 PF สามารถตรวจสอบการตอบเพื่อให้ตนเองมีลักษณะบุคลิกภาพที่พึงประสงค์กว่าความเป็นจริงได้ การนำข้อมูลที่ได้จากแบบทดสอบ จะทำให้หน่วยงานได้บุคลากรที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานและลักษณะงาน หน่วยงานที่นำแบบทดสอบนี้ไปใช้ ได้แก่ ธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น

3. ใช้ในการแนะแนว (Guidance) แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF สามารถนำไปใช้ในการแนะแนว ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น

3.1 การแนะแนวการศึกษา ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามสามารถนำมาใช้ในการแนะแนวการศึกษาเพื่อวางแผนการศึกษาให้เหมาะสมกับบุคลิกภาพของนักเรียน นักศึกษา ซึ่งผู้แนะแนวและนักเรียน นักศึกษา ควรจะมีการอภิปรายถึงคะแนนจากการทำแบบทดสอบด้วย เพื่อให้ นักเรียนได้วางแผนการเรียนด้วยตนเอง โดยผู้แนะแนวจะต้องดูความสามารถทางปัญญา ความสนใจ ความชอบของนักเรียน

3.2 การแนะแนวอาชีพจากเกณฑ์ปกติของคะแนนแบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF แสดงให้เห็นว่ากลุ่มคนในแต่ละสาขาอาชีพ มีลักษณะบุคลิกภาพที่เป็นลักษณะเฉพาะของอาชีพนั้นๆ แตกต่างกันออกไป ซึ่งเป็นแนวโน้มทางบุคลิกภาพของบุคคลในสาขาอาชีพนั้น การใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF สามารถใช้เป็นแนวทางในการชี้แนะได้ว่า ลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลผู้นั้นเหมาะสมกับอาชีพหรือไม่ และลักษณะบุคลิกภาพดังกล่าวมีความเหมาะสมกับอาชีพใด

4. การให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 1988 : 477) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

สมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา (อ้างอิงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2539 : 45) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่าการบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการให้แก่ลูกค้า เช่น โรงพยาบาล โรงเรียน โรงแรม ตามความหมายดังกล่าว ทำให้สามารถอธิบายลักษณะงานของการบริการออกเป็น 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ตัวอย่าง เช่น คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่าตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้รวดเร็วขึ้น

1.1 สถานที่ (Place) ต้องการสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้เกิดกับผู้มาใช้บริการ เช่น โรงพยาบาลต้องใหญ่โตโอโถง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งให้เพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่โดยรวมทั้งให้เสียงดนตรีประกอบด้วย

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี มีหน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ก็คือชื่อตราสินค้า เครื่องหมายตราสินค้า หรือ เครื่องหมายสินค้าที่ใช้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกต้องควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการอย่างชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในขณะเดียวกันทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

การให้บริการเพื่อแก้ปัญหาข้อจำกัดด้านเวลา แก้ไขโดยกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการเดี่ยว หรือใช้เครื่องมือ การรักษาคอนไซของจิตแพทย์จัดเป็นกลุ่มเล็กแทนการให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล หรือกำหนดเวลาไว้ว่ารักษาคอนไซประมาณ 30 นาทีต่อหนึ่งรายแทน 60 นาที

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนและอย่างไร หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพโดยทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม และธนาคาร ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้าและการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหาแต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

การบริการ (ปราณี กิรติธร, 2543 : 25-28) ตามความหมายของการบริการและลักษณะของการบริการทำให้เกิดแนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ ดังนี้

1. ลักษณะของงานบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ

1.1 งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน กล่าวคือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

1.2 งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้า จึงไม่อาจทำได้นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

1.3 งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้าไม่มีผลิตผล สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

1.4 งานบริการเป็นงานที่ต้องการ การตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

2. องค์ประกอบของงานบริการ งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

2.1 คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี

2.2 การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้ากันได้เป็นอย่างดี

3. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการทั่วไป หรือ คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ กล่าวคือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ซึ่งข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่ต้องการ ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จนั้นจะต้องประกอบด้วย คุณสมบัติสำคัญต่างๆ เหล่านี้ คือ

3.1 ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้

3.2 การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลาที่มีกรดติดต่ออย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นกลางดี

3.3 ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

3.4 การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้บริการ และอยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

3.5 ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้บริการ พนักงานให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

3.6 การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

3.7 ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

3.8 ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

3.9 ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

3.10 การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

4. ประสิทธิภาพในการให้บริการ (Productivity) ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ ธุรกิจให้บริการสามารถทำได้ 6 วิธี กล่าวคือ

4.1 การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือ มีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม

4.2 เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้ มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง

4.3 เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย และสร้างมาตรฐานในการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบฟาสฟู้ด

4.4 การให้บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีดเป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือการใช้เตารีด

4.5 การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการในการรักษาพยาบาลลง

4.6 การให้สิ่งจูงใจสินค้า ให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวัง ไม่ให้เกิดภาพพจน์ ในแง่การลดคุณภาพของบริการรวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

5. การวัดความพึงพอใจในบริการ มิลเล็ต (Millet, 1954 : 379-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในบริการ หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจากองค์ประกอบดังนี้ คือ

5.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาค และเสมอหน้าไม่ว่าผู้ป่วยนั้นจะเป็นใคร

5.2 การให้บริการด้วยความรวดเร็วทันต่อเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และตามความต้องการของผู้ป่วย

5.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์

5.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง จนกว่าผู้ป่วยจะหายขาด

5.5 การให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

สมเด็จพระสังฆราช (2539 : 235-236) ความสำคัญของบุคลิกภาพของผู้ปฏิบัติงานบริการ อาจจำแนกออกได้เป็นข้อ ๆ ดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและมั่นใจในการที่จะต้องตัดสินใจเลือกใช้บริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจและประทับใจในบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการได้มาก
3. ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการติดต่อขอใช้บริการในโอกาสต่อไประหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ
4. ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ อันจะมีผลให้การดำเนินงานให้บริการเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

สมชาย กิจยรรยง (2521: 13-14) ได้กล่าวถึง การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานเพื่อผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งบุคลิกภาพที่เกื้อกูลต่อตนเองและต่อความรู้สึกของผู้อื่นเพื่อสร้างสัมพันธภาพและบริการประกอบด้วย

1. บุคลิกที่ชวนมอง
2. บุคลิกที่ปรับปรุงให้ดูดี
3. บุคลิกที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย
4. บุคลิกที่แสดงถึงความซื่อสัตย์และฉลาด
5. บุคลิกที่มีความพร้อมที่จะเป็นมิตร
6. บุคลิกที่แสดงความพร้อมที่จะเรียนรู้
7. บุคลิกที่แสดงความพร้อมที่จะรับส่ง
8. บุคลิกที่แสดงความสามารถในการพบปะ
9. บุคลิกที่แสดงความพร้อมในการรับสิ่งทำโทษ

คุณสมบัติที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ คือ ความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า และการรู้จักวิธีการติดต่อสื่อสารที่ดี มีมารยาท มีความรับผิดชอบ สามารถรอบรู้ น่าเชื่อถือ ไว้วางใจ และมีสุขภาพจิตที่ดี

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยบุคลิกภาพโดยใช้แบบทดสอบ 16 PF ในประเทศ

ธีรเดช ฉายอรุณ (2534) ศึกษาลักษณะทางบุคลิกภาพของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วัตโดยแบบทดสอบ 16 PF พบว่านิสิตชายมีแนวโน้มที่จะมีบุคลิกภาพ ด้านอารมณ์อ่อนไหว (C-) ด้านสุขุมมีสติ (F-) ด้านจิตใจห้าวหาญ (L+) ด้านจิตใจหาญหาญ (O+) และค่อนข้างที่จะมีบุคลิกภาพด้านฉลาดมีเล่ห์เหลี่ยม (N+) นิสิตหญิงมีแนวโน้มที่จะมีบุคลิกภาพด้านไว้ตัว (A-) ด้านอารมณ์อ่อนไหว (C-) ด้านจิตใจมั่นคง (I-) ด้านจิตใจห้าวหาญ (L+) ด้านจิตใจหาญหาญ (O+) ด้านฉลาดมีเล่ห์เหลี่ยม (N+) ด้านนักทดลอง (Q1+) และค่อนข้างที่จะมีบุคลิกภาพด้านสุขุมมีสติ (F-) และได้เกณฑ์ปกติแบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF ซึ่งมีความแตกต่างจากเกณฑ์ปกติที่ Cattell ได้สร้างขึ้น

สุนันท์ สุนทรรัตนสุข (2534) ศึกษาลักษณะบุคลิกภาพของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายของศูนย์ฝึกวิชาชีพในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ วัตโดยแบบทดสอบ 16 PF พบว่าลักษณะของบุคลิกภาพของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายของศูนย์ฝึกวิชาชีพในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามเกณฑ์ปกติของ Cattell อยู่ในระดับปกติในองค์ประกอบ A, C, G, H, I, L, M, N, O, Q1, Q2, Q3, Q4, และต่ำกว่าเกณฑ์ปกติเล็กน้อยในองค์ประกอบ E, F และพบว่านักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงมีค่าเฉลี่ยของคะแนนบุคลิกภาพในองค์ประกอบ B, G, Q3 สูงกว่าและมีค่าเฉลี่ยของคะแนนบุคลิกภาพในองค์ประกอบ A, F, I, M, O ต่ำกว่า นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเกณฑ์ปกติที่สร้างขึ้นใหม่มีเกณฑ์ปกติต่ำกว่า เกณฑ์ปกติของ Cattell ในองค์ประกอบ E, F

จุฬาทิพ วงษ์สุวรรณ (2535) ศึกษาการสร้างเกณฑ์ปกติของแบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF (ฟอร์ม A) ในประชากรทั่วไป พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันในค่าเฉลี่ยของคะแนนองค์ประกอบบุคลิกภาพ ดังนี้

1. องค์ประกอบบุคลิกภาพ A (ไว้ตัวและชอบสังคม)
2. องค์ประกอบบุคลิกภาพ B (สติปัญญาต่ำ - สติปัญญาสูง)
3. องค์ประกอบบุคลิกภาพ F (สุขุมมีสติและจริงจัง - ทำตนตามสบาย)
4. องค์ประกอบบุคลิกภาพ H (ความอาย ความกล้าหาญและเสียงภัย)
5. องค์ประกอบบุคลิกภาพ I (จิตใจเข้มแข็ง - จิตใจอ่อนโยน)

6. องค์ประกอบบุคลิกภาพ M (ลงมือปฏิบัติ-สร้างจินตนาการ)
7. องค์ประกอบบุคลิกภาพ N (จริงจังและเปิดเผย-มีเล่ห์เหลี่ยม)
8. Fake Bad (การสร้างตอบเพื่อให้ตนเองมีบุคลิกภาพไม่เป็นที่พึงประสงค์)

ณัฐชยา คงมหาฤกษ์ (2536) ศึกษาเรื่องการสร้างเกณฑ์ปกติของแบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF ในนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างขององค์ประกอบบุคลิกภาพ 16 ด้าน ระหว่างนักเรียนชายและนักเรียนหญิงโดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายจำนวนทั้งสิ้น 989 คน เป็นชาย 431 คน และหญิง 558 คน ผลการวิจัย พบว่า

1. องค์ประกอบบุคลิกภาพของเพศชายและเพศหญิง มีความแตกต่างกันจึงต้องสร้างเกณฑ์ปกติ 3 เกณฑ์ ดังนี้ คือ เกณฑ์ปกติสำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายเพศชาย อายุระหว่าง 15-17 ปี ในเขตกรุงเทพมหานคร, เกณฑ์ปกติสำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายเพศหญิงอายุระหว่าง 15-17 ปีในเขตกรุงเทพมหานคร และเกณฑ์ปกติสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายเพศชายและหญิง อายุระหว่าง 15-17 ปี ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย เพศชายมีองค์ประกอบบุคลิกภาพแตกต่างจากนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายเพศหญิง ดังนี้

- | | | |
|---|--------------------|------------------------------|
| 2.1 องค์ประกอบบุคลิกภาพ A : | เก็บตัว | - ชอบสังคม |
| 2.2 องค์ประกอบบุคลิกภาพ B : | สติปัญญาต่ำ | - สติปัญญาสูง |
| 2.3 องค์ประกอบบุคลิกภาพ C : | อารมณ์อ่อนไหว | - อารมณ์มั่นคง |
| 2.4 องค์ประกอบบุคลิกภาพ I : | จิตใจเข้มแข็ง | - จิตใจอ่อนโยน |
| 2.5 องค์ประกอบบุคลิกภาพ M : | ลงมือปฏิบัติ | - สร้างจินตนาการ |
| 2.6 องค์ประกอบบุคลิกภาพ N : | จริงจังและเปิดเผย | - มีเล่ห์เหลี่ยม |
| 2.7 องค์ประกอบบุคลิกภาพ Q3 : | ขาดกฎเกณฑ์และวินัย | - มีศรัทธา
และควบคุมตนเอง |
| 2.8 องค์ประกอบบุคลิกภาพ Q4 : | อารมณ์อ่อนคลาย | - อารมณ์ดีใจเครียด |
| 2.9 การสร้างตอบว่ามีบุคลิกภาพที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ (FG, FB) | | |

จริยา จันตระ (2538) ศึกษาบุคลิกภาพของนักศึกษาแพทย์ศิริราช พบว่านักศึกษาแพทย์ชายมีคะแนนเฉลี่ยแตกต่างจากนักศึกษาแพทย์หญิงเกือบทุกด้านยกเว้นในองค์ประกอบบุคลิกภาพ B, G, O, Q2 และ Q3 นักศึกษาแพทย์ที่สำเร็จการศึกษาจากชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายด้วยวิธีการสอบเทียบมีคะแนนเฉลี่ยแตกต่างจากนักศึกษาแพทย์ที่สำเร็จการศึกษาจากชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายด้วยวิธีการสอบแบบปกติ ในองค์ประกอบ E, Q3 และ Q4 นักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 1- 5 มีลักษณะบุคลิกภาพที่แตกต่างกันในองค์ประกอบบุคลิกภาพ B, C, E, H, I และ O ดังนี้

องค์ประกอบ B	ชั้นปีที่ 5 > 1, 2 และ 3 ; 4 > 1 และ 3
องค์ประกอบ C	ชั้นปีที่ 1, 4 และ 5 > 2 และ 3
องค์ประกอบ E	ชั้นปีที่ 1 และ 3 > 4 ; 5 > 4
องค์ประกอบ H	ชั้นปีที่ 1 > 2
องค์ประกอบ I	ชั้นปีที่ 1 > 4 และ 5 ; 3 > 5
องค์ประกอบ O	ชั้นปีที่ 2 และ 3 > 1, 4 และ 5

นาวาตรีหญิง พรทิพย์ อินทวิเชียร (2539) ศึกษาคุณลักษณะบุคลิกภาพของนักเรียนพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลกองทัพเรือตามที่ประเมินโดยแบบทดสอบ 16 PF φόρม A พบว่านักเรียนพยาบาล ปีการศึกษา 2536 มีลักษณะบุคลิกภาพส่วนใหญ่อยู่ในระดับปกติ และมีลักษณะเด่นที่พบ คือ มีลักษณะชอบการลงมือปฏิบัติจริงมากกว่า การใช้จินตนาการ (M) มีไหวพริบ (N) มีลักษณะสนใจและสงสัยในสิ่งต่างๆ รอบตัว (L) นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง มีลักษณะบุคลิกภาพแตกต่างจากนักศึกษาพยาบาลที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ ในองค์ประกอบ B และฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว และภูมิสำเนา ไม่มีผลต่อลักษณะบุคลิกภาพของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลกองทัพเรือ

5.2 งานวิจัยบุคลิกภาพโดยใช้แบบทดสอบ 16 PF ในต่างประเทศ

สตาร์ท (Start, 1968 : 14-20) ศึกษาถึงบุคลิกภาพของครู โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นครูใหญ่ และครูช่วยสอนจำนวน 34 คน ในโรงเรียนมัธยมศึกษาแห่งหนึ่งในประเทศอังกฤษ โดยให้ครูใหญ่ประเมินความสามารถในการสอนของครูช่วยสอน 9 ด้าน และใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF ซึ่งผลปรากฏว่าครูช่วยสอนมีเส้นกราฟความแตกต่างจากครูใหญ่มาก ครูช่วยสอนที่ได้รับการประเมินค่าสูงจะมีองค์ประกอบบุคลิกภาพการเข้าสังคมสูง ความเชื่อมั่นในตนเอง ใจคอหนักแน่น มีความคิดทันสมัย ซึ่งสตาร์ท กล่าวว่า เป็นลักษณะที่แสดงถึงแนวโน้มที่จะไม่ยอมขึ้นอยู่กับครูใหญ่

เฮนจัม (Henjum, 1969 : 143-149) ศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพของนักศึกษา โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาที่เรียนวิชาครูของมหาวิทยาลัยมินิโซตา จำนวน 78 คน ที่สอนอยู่ในโรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐบาล 45 แห่ง โดยใช้แบบทดสอบ 16 PF (ฟอร์ม A และ B) ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะบุคลิกภาพของนักศึกษาวิชาครูมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของนักเรียน โดยนักศึกษาวิชาครูที่สอนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมีองค์ประกอบบุคลิกภาพด้านการมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีการแสดงออกด้านสัมพันธภาพที่ดี และสามารถควบคุมตนเองได้ สำหรับนักศึกษาที่เรียนวิชาครูที่สอนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจะมีองค์ประกอบบุคลิกภาพด้านสติปัญญาสูงและมีความกระตือรือร้น

แคทเทล (อ้างในณัฐชา คงมหาฤกษ์, 2536 : 53) ศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพของนักเรียนฝึกหัดครู 2 กลุ่ม คือ กลุ่มหนึ่งได้รับการประเมินค่าสูง อีกกลุ่มหนึ่งได้รับการประเมินค่าต่ำ โดยใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF ผลปรากฏว่า กลุ่มที่ได้รับการประเมินค่าสูงมีบุคลิกภาพในด้านมโนธรรม มีซูเปอร์อีโก้เข้มแข็ง (G) และด้านการควบคุมตนเองควบคุมอารมณ์ได้ (Q3) สูง ส่วนกลุ่มที่ได้รับการประเมินค่าต่ำ มีองค์ประกอบบุคลิกภาพด้านความเครียด ตรงไปตรงมา อ่อนไหวไม่มั่นคง

เบอร์เกอร์ และ คาบาคอฟ (อ้างในสุชีลา ยันตพงศ์พิพัฒน์, 2541 : 61) ศึกษาโดยใช้แบบทดสอบ 16 PF ศึกษาเฉพาะบุคลิกภาพด้านการแยกตัว มีอยู่ในแบบทดสอบโดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นอาสาสมัคร จากกรมตำรวจเยอรมัน อายุเฉลี่ย 17.6 ถึง 53 ปี แล้วทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ ในองค์ประกอบ Q1 และ Q3 พบว่า ผลการศึกษานั้นเป็นไปตามหลักการสร้างของแคทเทล โดยมีข้อคำถามที่วิเคราะห์แล้ว อยู่ในองค์ประกอบทั้ง 4 นั้น 2 ใน 3 ของแต่ละองค์ประกอบ แต่ในส่วนที่แตกต่างกันนั้นมีผลมาจากความแตกต่างของเชื้อชาติและเพศ

ลูเนนเบอร์ก (อ้างในฉัตรฤดี สุกปลั่ง, 2543 : 42) ศึกษาเรื่องการทำนายผลการปฏิบัติงานของครูใหญ่จากผลการทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นครูใหญ่โรงเรียนชั้นประถมศึกษาและมัธยมศึกษาจำนวน 79 คน การประเมินผลการปฏิบัติงานมีเกณฑ์ 4 ด้าน คือ การให้คะแนนโดยผู้บังคับบัญชา การเปรียบเทียบรายชื่อบุคคลโดยผู้บังคับบัญชา การให้คะแนนโดยให้ผู้ร่วมงานเสนอชื่อ และการให้คะแนนโดยครูในโรงเรียน ผลจากการใช้วิธีการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน พบว่าองค์ประกอบแบบรักษาสีธาตุน (E) ช่างฝัน (M) พึ่งตนเอง (Q2) และชอบสังคม (A) สามารถใช้ทำนายผลการปฏิบัติงานของครูใหญ่ได้ นอกจากนั้นยังพบว่าระดับการศึกษา (ปริญญาโทหรือปริญญาเอก) ยังเป็นตัวทำนายได้อีกด้วย

จากการรวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวม
ชิ้นนั้น เป็นเอกสารและผลงานทางวิชาการที่แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของบุคลิกภาพ เพราะ
การมีบุคลิกภาพที่ดีนั้นเป็นการส่งเสริมและเสริมสร้างความก้าวหน้าและความมั่นคงในการ
ประกอบอาชีพ ซึ่งในองค์กรต่างๆ ล้วนให้ความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานด้านบริการ
นั้น บุคลิกภาพนับเป็นเครื่องบ่งบอกถึง ความเชื่อมั่น ศรัทธา และความไว้วางใจที่ลูกค้ามอบ
ให้ และมักให้ความสำคัญ ซึ่งปัจจุบันองค์กรต่างๆ ล้วนให้ความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง
กระบวนการในการสรรหาและคัดเลือกพนักงานให้บริการนั้น ธนาคารและสถาบันการเงินมักให้
ความสำคัญกับบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการมิได้ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้บริการที่ดีมีคุณภาพแก่
ลูกค้าของธนาคาร ฉะนั้นธนาคารและสถาบันการเงินต่างๆ จึงมุ่งเสริมสร้างการมีบุคลิกภาพที่ดี
ให้แก่พนักงานของธนาคาร และจากมูลเหตุของปัจจัยดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจและเลือก
ที่จะศึกษาวิเคราะห์ถึงบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ กรณีศึกษาธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด
(มหาชน) A Study of Service Staff's Personalities (Case Study : DBS Thai Danu Bank)

กรอบแนวคิดในการทำวิจัย (Conceptual Framework)

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตามได้ดังนี้

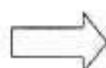
ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล

- ◊ เพศ
- ◊ สถานะภาพสมรส
- ◊ อายุ
- ◊ ระดับการศึกษา
- ◊ ตำแหน่งงาน
- ◊ รายได้
- ◊ ประสบการณ์ในการทำงาน

สังกัด

- ◊ ฝ่ายงานในสำนักงานใหญ่
- ◊ สาขา



ตัวแปรตาม

บุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ

- ◊ องค์ประกอบ A การเข้าถึง
- ◊ องค์ประกอบ B สติปัญญา
- ◊ องค์ประกอบ C ความมั่นคงทางอารมณ์
- ◊ องค์ประกอบ E การกล้าแสดงออก
- ◊ องค์ประกอบ F ความรวดเร็ว
- ◊ องค์ประกอบ G มโนธรรม
- ◊ องค์ประกอบ H การกล้าเผชิญ
- ◊ องค์ประกอบ I จิตใจอ่อนโยน
- ◊ องค์ประกอบ L ความระแวดระวัง
- ◊ องค์ประกอบ M การจินตนาการ
- ◊ องค์ประกอบ N การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น
- ◊ องค์ประกอบ O ความวิตกกังวล
- ◊ องค์ประกอบ Q1 ความอิสระเสรี
- ◊ องค์ประกอบ Q2 การพึ่งตนเอง
- ◊ องค์ประกอบ Q3 การควบคุมอารมณ์
- ◊ องค์ประกอบ Q4 ความเครียด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาวิเคราะห์บุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ กรณีศึกษาธนาคาร ดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) นั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนของระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นพนักงานของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ซึ่งทำหน้าที่ในการให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคาร โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ

1.1 พนักงานที่สังกัดฝ่ายงานในสำนักงานใหญ่ที่มีหน้าที่ในการให้บริการแก่ลูกค้า แบ่งออกเป็น 8 ฝ่ายงาน มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 264 คน ซึ่งประกอบด้วยฝ่ายงานดังนี้ คือ

1.1.1 ฝ่ายนิติกรรมและประเมินราคาหลักทรัพย์ ทำหน้าที่จัดทำเอกสารสัญญาหลักฐานแห่งหนี้แก่ลูกค้าสินเชื่อของสำนักงานใหญ่และสาขาจดทะเบียนและยกเลิกการจำหน่ายเงินฝากหลักประกัน จดแจ้งและยกเลิกการจำหน่ายหุ้นและ/หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใดอันเป็นหลักประกันของธนาคาร จดทะเบียนนิติกรรมอสังหาริมทรัพย์และหลักประกันอื่นๆ ของลูกค้าสินเชื่อสำนักงานใหญ่ลูกค้าสาขาในเขตกรุงเทพมหานครและสาขาในต่างจังหวัด (บางกรณี)รวมทั้งสวัสดิการประเภทจัดหาที่อยู่อาศัยของพนักงาน จดทะเบียนนิติกรรมอสังหาริมทรัพย์และอื่นๆอันเป็นทรัพย์สินของธนาคาร ให้คำปรึกษากฎหมายแก่ส่วนงานต่างๆของธนาคารและสาขารวมทั้งของลูกค้าในกรณีที่ร้องขอ ศึกษากฎหมายทุกด้านรวมถึงติดตามและรวบรวมกรณีศึกษาที่เป็นปัญหาและมีหน้าที่ในการสำรวจและประเมินราคาหลักทรัพย์ที่นำมาเป็นหลักประกัน รับรองการประเมินราคาให้แก่แต่ละสาขาและส่วนงานต่างๆ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์สินเชื่อของธนาคาร

1.1.2 ฝ่ายการธนาคารต่างประเทศ ทำหน้าที่ให้บริการด้านธุรกิจต่างประเทศ เช่น การโอนเงินระหว่างประเทศ การเรียกเก็บเช็คเงินตราต่างประเทศ การควบคุมธนบัตรเงินตราต่างประเทศและเช็คเดินทางระหว่างประเทศ การส่งสินค้าเข้าและการส่งสินค้าออกรวมทั้งปฏิบัติการด้านสินเชื่อเพื่อการนำเข้าและส่งออกเป็นตัวกลางติดต่อกับธนาคารตัวแทนในต่างประเทศ ทำรายงานการซื้อขายเงินตราต่างประเทศต่อธนาคารแห่งประเทศไทย และควบคุมดูแลการติดต่อสื่อสารด้าน TELEX และ SWIFT ของธนาคาร

1.1.3 ฝ่ายหลักทรัพย์บริการ ทำหน้าที่ในการติดต่อและบริการลูกค้าในการทำธุรกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับหลักทรัพย์ที่ลูกค้าตกลงใจทำ ซึ่งได้แก่ การดูแลตั้งแต่เริ่มเป็นลูกค้าของธนาคาร การเปิดบัญชีเงินฝากประเภทต่างๆ การยืนยันรายการชำระหลักทรัพย์ การรายงานผลการยืนยันรายการและการจัดทำข้อมูลข่าวสารของตลาดหลักทรัพย์ให้กับลูกค้าของธนาคาร

1.1.4 ฝ่ายปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ทำหน้าที่ประสานงานร่วมกับฝ่ายสินเชื่อพาณิชย์กรรม เพื่อจัดทำฐานข้อมูลของลูกค้าพร้อมทั้งประเมินศักยภาพและสถานะทางการเงินของธนาคาร ประเมินสถานะทางการเงินของกลุ่มลูกค้า ตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของเอกสารสัญญาและหลักประกัน ประสานงานกับฝ่ายกฎหมายในด้านข้อมูลเพื่อเตรียมความพร้อมในกรณีที่จะต้องฟ้องร้องหรือดำเนินคดีทางกฎหมาย ติดต่อกับสถาบันการเงินอื่นในกรณีที่มิใช่หนี้ร่วมรายอื่นอีกทั้งดำเนินการกำหนดกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับลูกค้าในกรณีปรับปรุงโครงสร้างหนี้และเตรียมความพร้อมทางด้านเอกสารและข้อมูล เพื่อขอเสนออนุมัติในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

1.1.5 ฝ่ายติดตามหนี้รายย่อย ทำหน้าที่เร่งรัดและติดตามหนี้ของฝ่ายสินเชื่อรายย่อยให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่ตกลงไว้กับธนาคาร โดยการทวงถามหนี้ค้างชำระตั้งแต่ 1-6 เดือน พร้อมทั้งงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

1.1.6 Treasury & Markets Group ทำหน้าที่ให้บริการด้านการซื้อขายเงินตราต่างประเทศและตราสารทางการเงิน การดูแลฐานะดุลสุทธิ การบริหารสภาพคล่องของเงินตราต่างประเทศและเงินบาท ควบคุมดูแลสินทรัพย์สภาพคล่องให้เพียงพอตามกฎหมายและเหมาะสมกับสถานะการณ์ของตลาด

1.1.7 Sales & Service Management ทำหน้าที่ในการดูแลธุรกิจสาขาของธนาคาร ซึ่งแบ่งออกเป็นสาขาในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล และสาขาในต่างจังหวัด การขายผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร

1.1.8 Marketing & Segment Management ดูแลงานด้านการโปรโมชันผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ของธนาคารและให้การสนับสนุนผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ของธนาคารในการทำสื่อโฆษณาเพื่อการประชาสัมพันธ์ การจัดแคมเปญใหม่ๆ หรือการคัดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ให้แก่ธนาคาร

1.2 พนักงานสาขา ซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการแก่ลูกค้ามีจำนวนรวมทั้งสิ้น 475 คน แบ่งตามลักษณะของการให้บริการออกเป็น 2 ตำแหน่งงาน ได้แก่ CRO (Customer Relationship Officer) จำนวน 156 คน และ CSA (Customer Service Assistant) จำนวน 319 คน โดยแบ่งตามโครงสร้างตำแหน่งงานของสาขาออกเป็น 2 ส่วน คือ

1.2.1 ตำแหน่ง CRO (Customer Relationship Officer) ลักษณะงาน คือ เป็นจุดขายที่สำคัญของสาขาที่จะช่วยขยายธุรกิจและเพิ่มรายได้ให้แก่สาขา ลักษณะงานที่ทำ คือ ให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ชักชวน ให้คำแนะนำ เสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ จนลูกค้าพึงพอใจและเปิดใช้บริการกับธนาคาร เน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ บริการได้ครบวงจร ณ จุดเดียว One Stop Service

หน้าที่และความรับผิดชอบ

- ให้บริการข้อมูลทั่วไปแก่ลูกค้า ชักชวนเพื่อให้มาเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร

- รับเปิดบัญชีเงินฝากใหม่ และดูแลรักษาบัญชีเงินฝากของลูกค้า

- บันทึกข้อมูลในระบบ CIF (Customer Information File) รวมทั้งรับแก้ไข

ข้อมูลเมื่อลูกค้าแจ้ง เช่น เปลี่ยนที่อยู่

- จำหน่ายเช็คในประเทศ เช็คสั่งจ่าย เช็คของขวัญ ดราฟท์

- ขายบัตรอิเล็กทรอนิกส์, บัตร ATM.

- ให้คำแนะนำและรับเปิดใช้บริการใหม่ทุกประเภท เช่น รับชำระค่า

สาธารณูปโภคโดยหักบัญชีเงินฝาก, การโอนเงินบาทเน็ต, การหักบัญชีบริษัทเพื่อจ่ายเงินเดือนให้แก่พนักงานบริษัท ฯลฯ

- รับผิดชอบการถือเงินสดประจำวันตามวงเงินที่กำหนดในระเบียบปฏิบัติงาน

1.2.2 ตำแหน่ง CSA (Customer Service Assistant) ลักษณะงาน คือ เป็นจุดขายของสาขาที่ลูกค้าที่มาติดต่อ ต้องให้การบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง ซึ่งเป็นลักษณะงานให้บริการเกี่ยวกับการรับฝาก-ถอน-โอน-รับชำระทุกรูปแบบ บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ โดยรับผิดชอบการตรวจสอบงานและลงนามอนุมัติในขอบเขตของการทำงานตามระเบียบที่วางไว้

หน้าที่และความรับผิดชอบ

- บริการรับฝาก/ถอนเงินสด หรือ ตราสารหรือโอนเงินให้แก่ลูกค้าบัญชีเงินฝากทุกประเภท
 - รับชำระค่าสาธารณูปโภค และหักบัญชีตามคำสั่งของลูกค้ารับชำระเงินกู้
- รับชำระเบี้ยประกันภัยของหลักทรัพย์ประกัน

กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่มพนักงานที่สังกัดฝ่ายงานในสำนักงานใหญ่ มีจำนวนประชากร 264 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ 93 คน และพนักงานที่สังกัดสาขามีจำนวนประชากร 475 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ 167 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 260 คน (Taro Yamane อ้างอิงในวิเชียร เกตุสิงห์, 2537 : 27)

สูตรในการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{(1+Ne^2)}$$

- เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากร
 c คือ ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมรับให้เกิดได้

การคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของฝ่ายงาน/สาขาที่สังกัดของพนักงานให้บริการซึ่งมีจำนวนประชากรรวม 739 คน และต้องการความเชื่อถือได้ 95 % คำนวณโดยใช้สูตร ดังกล่าวข้างต้น

$$n = \frac{739}{1+739(0.05)^2}$$

จำนวนตัวอย่างที่ต้องการศึกษา = 260 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องการศึกษาวิเคราะห์บุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ กรณีศึกษาธนาคาร ดีบีเอส ไทยทู จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพของเรย์มอนด์ บี แคทเทิล (The Sixteen Factors Test) โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ คือ

ตอนที่ 1

สอบถามในด้านข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับตัวแปรอิสระ ซึ่ง ได้แก่ เพศ, สถานะภาพสมรส, อายุ, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, รายได้, ประสบการณ์ในการทำงาน และฝ่ายงาน/สาขาที่สังกัด

ตอนที่ 2 แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF (Form A)

แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF สร้างขึ้นโดย เรย์มอนด์ บี แคทเทิล ซึ่งแบบทดสอบดังกล่าวสามารถใช้กับบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป ซึ่ง ดร.พัชรีวัลย์ เกตุแก่นจันทร์ อาจารย์ภาควิชาการศึกษาพิเศษ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เป็นผู้แปลและเรียบเรียงและได้ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมกับสภาพสังคมไทย ซึ่งแบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF (Form A) นั้น มีคำถามทั้งหมด 187 ข้อ ในองค์ประกอบทั้ง 16 องค์ประกอบ โดยแบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF นั้นเป็นเครื่องมือในการวัดคุณลักษณะบุคลิกภาพพื้นฐานซึ่งเป็นแบบทดสอบที่มีโครงสร้างชัดเจน (Structure Method) และเป็นแบบทดสอบที่เป็นมาตรฐานสำหรับการวัดบุคลิกภาพ

การตรวจให้คะแนน

แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF เป็นแบบทดสอบที่มีมาตรฐานในการตรวจให้คะแนน กล่าวคือในแต่ละคำตอบจะมีคะแนนซึ่งได้กำหนดไว้ว่าคำถามข้อไหนต้องการวัดบุคลิกภาพด้านใด ตอบข้อใดได้คะแนนเท่าไรซึ่งแต่ละข้อจะมีคะแนน 0, 1, 2 ยกเว้นคำถามในองค์ประกอบ B ที่มีคะแนนเท่ากับ 0, 1 นอกจากนั้นยังมีมาตรวัดที่วัดความตั้งใจของการตอบซึ่ง แคทเทิล ได้สร้างไว้ 3 มาตรวัด คือ

1. การตอบเพื่อให้ตนเองมีบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ (Faking Good) ซึ่งมีจำนวนข้อที่ใช้วัด 14 ข้อ จากจำนวนข้อสอบ 187 ข้อ แต่ละข้อมีคะแนนเท่ากับ 1 โดยถือเกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ ผู้ที่ได้คะแนน Faking Good ตั้งแต่ 6 ขึ้นไปเป็นผู้ที่น่าสงสัยว่าผู้ตอบแสวงงตอบให้ตนเองดี

คะแนน	SCORE +	SCORE -
7	+ 1 คะแนนในองค์ประกอบ Q4	- 1 คะแนนในองค์ประกอบ C
8	+ 1 คะแนนในองค์ประกอบ L, O, Q4	- 1 คะแนนในองค์ประกอบ A, C, G, Q3
9	+ 1 คะแนนในองค์ประกอบ F, I, O, Q4	- 1 คะแนนในองค์ประกอบ A, C, G, Q3
10	+ 1 คะแนนในองค์ประกอบ F, I, O + 2 คะแนนในองค์ประกอบ Q4	- 1 คะแนนในองค์ประกอบ A, G, M, Q3 - 2 คะแนนในองค์ประกอบ C

2. การตอบเพื่อให้ตนเองมีบุคลิกภาพที่ไม่เป็นที่พึงประสงค์ (Faking Bad) มีจำนวนข้อที่ใช้วัด 15 ข้อ แต่ละข้อมีค่าคะแนน เท่ากับ 1 ผู้ตอบที่ได้คะแนนตั้งแต่ 6 ขึ้นไป เป็นที่สงสัยว่าผู้ตอบ แสร้งตอบให้ตนเองไม่ดี

ถ้าได้คะแนนตั้งแต่ 12 ขึ้นไปใน Faking Good หรือ Faking Bad แสดงถึงผู้ตอบ พยายามที่จะแสร้ง (Conscious Attempt to Fact)

คะแนน	SCORE +	SCORE -
7	+ 1 คะแนนในองค์ประกอบ C	
8	+ 1 คะแนนในองค์ประกอบ C	- 1 คะแนนในองค์ประกอบ O, Q4
9	+ 1 คะแนนในองค์ประกอบ C, H, I, Q3	- 1 คะแนนในองค์ประกอบ L, O, Q4
10	+ 2 คะแนนในองค์ประกอบ C + 1 คะแนนในองค์ประกอบ A, H, I, Q3	- 1 คะแนนในองค์ประกอบ L, O, Q4

3. การเดาสุ่ม (Random Answering) มีจำนวนข้อที่ใช้วัด 31 ข้อ ถ้าได้คะแนนดิบตั้งแต่ 5 ขึ้นไปให้สงสัยว่าผู้ตอบเดาสุ่ม แต่ถ้าคะแนนดิบตั้งแต่ 12 ขึ้นไปแสดงว่าผู้ตอบ ตอบเดาสุ่มอย่าง แน่นอน แต่อย่างไรก็ตามอาจจะเป็นไปได้ว่าผู้ตอบไม่เข้าใจคำแนะนำในการตอบแบบทดสอบ

การแปลผล

ผู้ที่ได้คะแนนในช่วงระหว่าง 1-4 หมายถึง ผู้ที่ได้รับคะแนนต่ำ และผู้ที่ได้คะแนนในช่วงระหว่าง 7-10 หมายถึง ผู้ที่ได้คะแนนสูง ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4 ดังนี้

องค์ประกอบ	ลักษณะของบุคลิกภาพที่มีระดับคะแนนต่ำ (1-4)	ลักษณะของบุคลิกภาพที่มีระดับคะแนนสูง(7-10)
A การเข้าสังคม	ชอบสันโดษ	ชอบพบปะผู้คน
B สติปัญญา	ไม่ค่อยเฉลียวฉลาด	เฉลียวฉลาด
C ความมั่นคงทางอารมณ์	อารมณ์ไม่มั่นคง	อารมณ์มั่นคง
E การกล้าแสดงออก	อ่อนน้อมต่อมตนและยอมคล้อยตามผู้อื่น	เป็นผู้นำและกล้าแสดงออก
F ความร่าเริง	เงียบขรึมและเศร้าซึม	ร่าเริงแจ่มใส
G มโนธรรม	ไม่มีคุณธรรม	มีคุณธรรมและมีความซื่อสัตย์
H การกล้าเสี่ยง	ไม่กล้าเสี่ยง	ชอบเสี่ยงภัย
I จิตใจอ่อนไหว	มีความมั่นใจในตนเอง	เห็นอกเห็นใจผู้อื่น
L ความระวาง	ยอมรับสภาพตามเงื่อนไข	ช่างสงสัยและเพ้อฝัน
M การจินตนาการ	เอาจริงเอาจังเป็นงานเป็นการ	ช่างจินตนาการและเพ้อฝัน
N การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น	ไม่เอาใจใส่ต่อผู้อื่นและเฉยเมย	มีความเข้าใจผู้อื่น
O ความวิตกกังวล	มีความวิตกกังวลและหวาดกลัว	มีความรู้สึกปลอดภัย
Q1 ความอิสระ	ยึดมั่นในขนบธรรมเนียมและประเพณีอย่างเคร่งครัด	ยอมรับในการเปลี่ยนแปลง
Q2 การพึ่งตนเอง	ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับ การสนับสนุนของกลุ่ม	มั่นใจในตนเอง พึ่งตนเองมีการปฏิบัติตนตามแบบแผนของตนเอง
Q3 การควบคุมอารมณ์	ไม่มีวินัยและไม่ควบคุมอารมณ์ของตนเอง	มีวินัยในตนเองและควบคุมอารมณ์ของตนเองได้
Q4 ความเครียด	มีความรู้สึกตึงเครียด	มีความรู้สึกผ่อนคลายและใจเย็น

การแปลความหมายของคะแนนมาตรฐานสิบ (Sten Score) โดยทำการแปลผลจากคู่มือการใช้แบบทดสอบ 16 PF (Karson and O' Dell, 1976 : 10) ดังนี้ คือ

1. ผู้ที่ได้คะแนน 5,6 หมายถึง ผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านนั้นปานกลาง(Considered Average) โดยมีองค์ประกอบบุคลิกภาพในองค์ประกอบนั้นเหมือนคนส่วนใหญ่
2. ผู้ที่ได้คะแนน 4,7 หมายถึง ผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านนั้นเบี่ยงเบนไปเล็กน้อย (Slightly Deviate) โดยมีองค์ประกอบบุคลิกภาพในองค์ประกอบนั้นมีแนวโน้มไปทางใดทางหนึ่งเพียงเล็กน้อย
3. ผู้ที่ได้คะแนน 2,3,8,9 หมายถึง ผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านนั้นเบี่ยงเบนไปค่อนข้างมาก (Strongly Deviate) โดยมีองค์ประกอบบุคลิกภาพที่มีแนวโน้มไปทางใดทางหนึ่งค่อนข้างมาก
4. ผู้ที่ได้คะแนน 1,10 หมายถึง เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านนั้นเบี่ยงเบนไปมากที่สุด (Considered Extreme) โดยมีองค์ประกอบบุคลิกภาพที่เป็นไปในทางใดทางหนึ่งของแต่ละข้อมากที่สุด

การแปลผลนั้นแปลผลโดยคะแนนมาตรฐานสิบถ้าต่ำกว่า 4.75 เป็นค่าลบและคะแนนมาตรฐานสิบสูงกว่า 6.00 เป็นค่าบวก ตาม 16 PF (Test Profile) และการพิจารณาความหมายของแต่ละองค์ประกอบ ซึ่งหมายถึง องค์ประกอบทั้งที่เป็น Primary Factors และ Second - Order Factors นั้น ถ้าคะแนนตกอยู่ในใกล้ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพใด บุคคลนั้นมีแนวโน้มที่มีลักษณะแบบนั้น ซึ่งลักษณะพวกนั้นจะเป็นลักษณะนิสัยต้นตอ (Source Traits) ซึ่งมีทั้งหมด 16 ด้าน เช่น ถ้าได้คะแนน A สูง มีแนวโน้มว่าจะเป็นคนชอบสังคม ถ้าได้ A ต่ำ มีแนวโน้มจะเป็นคนเก็บตัว ซึ่งลักษณะพวกนี้จะเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน Primary Factors และในขณะเดียวกัน องค์ประกอบบุคลิกภาพอีกด้านหนึ่งคือ Second - Order Factors จะช่วยให้ทราบว่าบุคคลนั้นมีแนวโน้มจะตอบสนองต่อพฤติกรรมอย่างไร เมื่อเขาเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ ที่มากระตุ้น ดังนั้นในการแปลผลจึงต้องคำนึงถึงองค์ประกอบทั้งสองอย่างนี้รวมกันเพื่อให้สามารถอธิบายบุคลิกภาพโดยรวมของคนๆ นั้นได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้ คือ

1. ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากผู้บริหารของธนาคารที่รับผิดชอบฝ่ายการพนักงานในด้านข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนพนักงานของธนาคารทั้งพนักงานที่สังกัดฝ่ายงานในสำนักงานใหญ่และสาขา
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF ไปให้พนักงานที่สังกัดฝ่ายงานในสำนักงานใหญ่ด้วยตนเอง โดยในการแจกแบบทดสอบนั้นผู้วิจัยจะอธิบายถึงวัตถุประสงค์และวิธีการในการตอบแบบทดสอบอย่างละเอียดและชัดเจนเพื่อผู้ตอบแบบทดสอบจะได้มีความเข้าใจตรงกันและเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาในการตอบแบบทดสอบ ส่วนสาขานั้นผู้วิจัยใช้วิธีการนำส่งเอกสารทางไปรษณีย์โดยผ่านระบบ Clearing ของทางธนาคารโดยผู้วิจัยได้แนบคำชี้แจงในการตอบแบบทดสอบไปพร้อมกับแบบทดสอบนั้นๆ ด้วย
3. ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูล
4. นำแบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF ที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูลมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลโดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้ คือ

1. ตรวจให้คะแนนแบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF (Form A) โดยถ้าปรากฏคะแนน Faking Good หรือ Faking Bad สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดจะต้องทำการปรับแก้คะแนนองค์ประกอบบุคลิกภาพของแต่ละด้านตามหลักเกณฑ์การตรวจให้คะแนนของคู่มือแบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF (Form A) และนำไปแปลผลเป็นคะแนนมาตรฐานสิบ (Sten Score) ตามคู่มือของแบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF

2. นำข้อมูลที่ได้รับมาประมวลผลทางสถิติโดยใช้โปรแกรม SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Science) และคำนวณค่าทางสถิติดังนี้ คือ

2.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ตัวแปรด้าน เพศ, สถานะภาพสมรส, อายุ, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน และฝ่ายงาน/สาขาที่สังกัด โดยนำมาแจกแจงความถี่ และคำนวณโดยใช้ค่าร้อยละ

2.2 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยบุคลิกภาพระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มโดยใช้สถิติ T-test แบบ Independent Samples ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

2.3 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยบุคลิกภาพระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และถ้าพบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะดำเนินการทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้การทดสอบของนิวแมนคูล (Newman Kurls Method)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การศึกษาวิเคราะห์บุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ กรณีศึกษานาคาร์ ดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) นั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 260 คน ซึ่งจำแนกออกเป็นพนักงานที่ให้บริการที่สังกัดฝ่ายงานในสำนักงานใหญ่ 8 ฝ่ายงาน จำนวน 93 คน และพนักงานที่สังกัดสาขาจำนวน 177 คน ซึ่งจำแนกตามลักษณะงาน คือ ตำแหน่ง CRO จำนวน 55 คน CSA จำนวน 112 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลนั้น แบ่งออกเป็น 2 ตอน กล่าวคือ การศึกษาวิเคราะห์บุคลิกภาพของพนักงานให้บริการและการศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการที่มีความแตกต่างกันในตัวแปรด้านเพศ สถานะภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน และฝ่ายงาน/สาขาที่สังกัด โดยดำเนินการวิเคราะห์ผลตามสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ ดังนี้ คือ

1. พนักงานให้บริการที่มีเพศต่างกัน จะมีคุณลักษณะบุคลิกภาพแต่ละองค์ประกอบแตกต่างกัน
2. พนักงานให้บริการที่มีสถานะภาพสมรสต่างกันจะมีคุณลักษณะบุคลิกภาพ

แต่ละองค์ประกอบ แตกต่างกัน

3. พนักงานให้บริการที่มีอายุต่างกันจะมีคุณลักษณะบุคลิกภาพแต่ละองค์ประกอบแตกต่างกัน
4. พนักงานให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีคุณลักษณะบุคลิกภาพแต่ละองค์ประกอบ

แตกต่างกัน

5. พนักงานให้บริการที่มีตำแหน่งงานต่างกันจะมีคุณลักษณะบุคลิกภาพแต่ละองค์ประกอบ

แตกต่างกัน

6. พนักงานให้บริการที่มีรายได้ต่างกันจะมีคุณลักษณะบุคลิกภาพแต่ละองค์ประกอบ

แตกต่างกัน

7. พนักงานให้บริการที่มีประสบการณ์ต่างกันจะมีคุณลักษณะบุคลิกภาพแต่ละองค์ประกอบ

แตกต่างกัน

8. พนักงานให้บริการที่สังกัดฝ่ายงานในสำนักงานใหญ่และสาขาจะมีคุณลักษณะบุคลิกภาพ

แต่ละองค์ประกอบแตกต่างกัน

แบบทดสอบเริ่มดำเนินการแจกให้แก่กลุ่มตัวอย่างเมื่อ 8 มิถุนายน 2544 และได้รับกลับคืนมาทั้งสิ้น 238 ชุด จากจำนวนแบบทดสอบทั้งสิ้น 260 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91.53% ซึ่งจำแนกได้ดังนี้ คือ ฝ่ายงานในสำนักงานใหญ่ จำนวน 84 ชุด จากจำนวน 93 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90.32% สาขาจำนวน 154 ชุด จากจำนวน 167 ชุด คิดเป็นร้อยละ 92.21%

ตารางที่ 1 แสดงลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (N=238 คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
ชาย	71	29.83
หญิง	167	70.17
รวม	238	100.00
สถานะภาพสมรส		
โสด	140	58.83
คู่	98	41.17
รวม	238	100.00
อายุ (ปี)		
20-30 ปี	114	47.90
31-40 ปี	117	49.16
41 ปีขึ้นไป	7	2.94
รวม	238	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	7.98
ปริญญาตรี	201	84.46
ปริญญาโท	18	7.56
รวม	238	100.00
ตำแหน่งงาน		
Bank Assistance	131	55.06
Bank Executive I	56	24.36
Bank Executive II	33	13.86
Associate I	9	3.78
Associate II	7	2.94
รวม	238	100.00

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (N=238 คน)	ร้อยละ (%)
รายได้		
5,000-10,000 บาท	19	7.99
10,001-15,000 บาท	139	58.40
15,001-20,000 บาท	51	21.43
20,001 บาทขึ้นไป	29	12.18
รวม	238	100.00
ประสบการณ์ในการทำงาน		
1-5 ปี	57	23.94
6-10 ปี	130	54.64
11-15 ปี	42	17.64
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	9	3.78
รวม	238	100.00
สังกัดฝ่ายงานในสำนักงานใหญ่ (N=84)		
ฝ่ายประเมินราคาหลักทรัพย์	12	14.28
ฝ่ายการธนาคารต่างประเทศ	17	20.23
ฝ่ายหลักทรัพย์บริการ	5	5.95
ฝ่ายปรับปรุงโครงสร้างหนี้	14	16.67
ฝ่ายติดตามหนี้รายย่อย	17	20.24
ฝ่าย Treasury & Markets Group	7	8.34
ฝ่าย Sale & Service Management	7	8.34
ฝ่าย Marketing Product & Segment Mgt.	5	5.95
รวม	84	100.00
สาขา (N=154)		
กรุงเทพฯ และปริมณฑล		
CRO	42	27.28
CSA	69	44.80
ต่างจังหวัด		
CRO	19	12.33
CSA	24	15.59
รวม	154	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ นั้นเป็นเพศหญิง กล่าวคือ มีจำนวน 167 คน คิดเป็น 70.17% และเพศชาย จำนวน 71 คน คิดเป็น 29.83% ซึ่งมีจำนวน 140 คน คิดเป็น 58.83% กลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ย 31.54 ปี อายุต่ำสุด คือ 22 ปี และสูงสุด คือ 47 ปี และมีอายุ ระหว่าง 20-30 ปี และ 31-40 ปี มีอัตราส่วนใกล้เคียงกัน กล่าวคือ ช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็น 47.90% และ 117 คน คิดเป็น 49.16% ตามลำดับ การศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 201 คน คิดเป็น 84.46% ปริญญาโท จำนวน 18 คน คิดเป็น 7.56% ตามลำดับ ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการ Bank Assistance ซึ่งมีจำนวน 131 คน คิดเป็น 55.06% ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ในช่วงระหว่าง 10,001-15,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 139 คน คิดเป็น 58.40% และมีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วงระหว่าง 6-10 ปี ซึ่งมีจำนวน 130 คน คิดเป็น 54.64%

จากตารางที่ 1 แสดงลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ นั้นเป็นเพศหญิง กล่าวคือ มีจำนวน 167 คน คิดเป็น 70.17% และเพศชาย จำนวน 71 คน คิดเป็น 29.83% ซึ่งมีจำนวน 140 คน คิดเป็น 58.83% กลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ย 31.54 ปี อายุต่ำสุด คือ 22 ปี และสูงสุด คือ 47 ปี และมีอายุ ระหว่าง 20-30 ปี และ 31-40 ปี มีอัตราส่วนใกล้เคียงกัน กล่าวคือ ช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็น 47.90% และ 117 คน คิดเป็น 49.16% ตามลำดับ การศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 201 คน คิดเป็น 84.46% ปริญญาโท จำนวน 18 คน คิดเป็น 7.56% ตามลำดับ ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการ Bank Assistance ซึ่งมีจำนวน 131 คน คิดเป็น 55.06% ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ในช่วงระหว่าง 10,001-15,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 139 คน คิดเป็น 58.40% และมีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วงระหว่าง 6-10 ปี ซึ่งมีจำนวน 130 คน คิดเป็น 54.64%

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์บุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบ
บุคลิกภาพในแต่ละด้าน ปรากฏผลตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในองค์ประกอบบุคลิกภาพของ
พนักงานให้บริการ ธนาคารตีบีเอส ไทยทูลุ จำกัด (มหาชน)

องค์ประกอบ	บุคลิกภาพ 16 PF	พนักงานให้บริการ ธนาคารตีบีเอส ไทยทูลุ จำกัด (มหาชน)	
		ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD.
A	การเข้าสังคม	5.05	1.85
B	สติปัญญา	6.40	1.65
C	ความมั่นคงทางอารมณ์*	3.85	1.89
E	การกล้าแสดงออก	4.72	1.65
F	ความร่าเริง	4.68	2.05
G	มโนธรรม	5.93	1.80
H	การกล้าเผชิญ	4.81	1.69
I	จิตใจอ่อนโยน	5.60	1.73
L	ความระแวง	7.29	1.44
M	การจินตนาการ*	3.94	1.73
N	การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น	7.19	1.81
O	ความวิตกกังวล	5.94	1.57
Q1	ความอิสระเสรี	7.23	1.74
Q2	การพึ่งตนเอง	5.03	2.09
Q3	การควบคุมอารมณ์	5.13	1.59
Q4	ความเครียด	6.36	1.70

จากตารางที่ 2 สามารถวิเคราะห์องค์ประกอบของบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ
ธนาคารตีบีเอส ไทยทูลุ จำกัด (มหาชน) ในองค์ประกอบบุคลิกภาพแต่ละด้านดังต่อไปนี้ กล่าวคือ

องค์ประกอบด้านการเข้าสังคม A

พนักงานให้บริการของธนาคารตีบีเอส ไทยทูลุ จำกัด (มหาชน) มีลักษณะชอบเข้าสังคม
อยู่ในระดับระดับปานกลาง ($\bar{X}=5.05$) กล่าวคือ มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้เป็น
อย่างดี มีความเป็นตัวของตัวเอง ไว้วางใจผู้อื่น มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้ความ
ร่วมมือกับผู้อื่น และมีความสามารถในการปรับตัวในสถานการณ์ต่างๆ ได้

องค์ประกอบด้านสติปัญญา B

พนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) มีบุคลิกภาพในด้านสติปัญญาในระดับปานกลาง ($\bar{X}=6.40$) กล่าวคือ มีความคิด ไตร่ตรอง รอบคอบ ทันท่วงที และมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

องค์ประกอบด้านความมั่นคงทางอารมณ์ C

พนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) มีบุคลิกภาพในด้านความมั่นคงมีความเบี่ยงเบนไปค่อนข้างมาก ($\bar{X}=3.85$) กล่าวคือ ตื่นเต้นง่าย มีความวิตกกังวล เปลี่ยนใจง่าย ไม่ค่อยมีความอดทน

องค์ประกอบด้านการกล้าแสดงออก E

พนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) มีบุคลิกภาพในด้านการกล้าแสดงออกมีความเบี่ยงเบนไปเล็กน้อย ($\bar{X}=4.72$) กล่าวคือ มีนิสัยอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่มีความมั่นใจ และเมื่อมีเหตุการณ์ผิดพลาดใดๆ มักลงโทษตัวเอง ไม่กล้าแสดงออก และระมัดระวังตัว

องค์ประกอบด้านความร่าเริง F

พนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) มีบุคลิกภาพในด้านความร่าเริงมีความเบี่ยงเบนไปเล็กน้อย ($\bar{X}=4.68$) กล่าวคือ ไม่ค่อยร่าเริง แจ่มใส วิตกกังวล ย้ำคิดอารมณ์เคร่งเครียด ครุ่นคิด และจริงจังต่อชีวิต

องค์ประกอบด้านมโนธรรม G

พนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) มีบุคลิกภาพในด้านมโนธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=5.93$) กล่าวคือ มีนิสัยบากบั่น เด็ดเดี่ยว รับผิดชอบ มีมโนธรรม มีความยึดมั่นในระเบียบวินัย มีความรอบคอบ สนใจผู้อื่น ใฝ่รู้ ทะเยอทะยาน มีจรรยาบรรณ สามารถรักษาความลับของผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

องค์ประกอบด้านการกล้าเผชิญ H

พนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) มีบุคลิกภาพในด้านการกล้าเผชิญมีความเบี่ยงเบนไปเล็กน้อย ($\bar{X}=4.81$) กล่าวคือ มีลักษณะนิสัย กล้าเสี่ยง ชอบพบปะผู้คน ชอบอยู่เป็นกลุ่ม มีความเชื่อมั่นในตนเอง ชอบทำและคิดอะไรใหม่ๆ ชอบปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองอยู่เสมอ

อน
๖๖๖. ๑๒๐๖๘๖

๘๖๘๖๗
๒๕๔๔

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

๐๐๒๒๒๕๖๐

องค์ประกอบด้านจิตใจอ่อนโยน I

พนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) มีบุคลิกภาพในด้านจิตใจอ่อนโยนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=5.60$) กล่าวคือ มีอารมณ์อ่อนไหวง่าย ชอบความสวยงาม ชอบฟังผู้อื่น ขาดวุฒิภาวะทางอารมณ์ ใจอ่อน สงสารคนง่าย และมีความเมตตากรุณา

องค์ประกอบด้านความระแวง L

พนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) มีบุคลิกภาพในด้านความระแวงมีความเบี่ยงเบนไปเล็กน้อย ($\bar{X}=7.29$) กล่าวคือ ชี้อารมณ์ไม่ไว้วางใจผู้อื่น อิจฉาริษยา ระแวงตัว ไม่ค่อยเชื่อใจผู้อื่น ช่างสังเกต ช่างสงสัย ช่างซัก ช่างถาม

องค์ประกอบด้านการจินตนาการ M

พนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) มีบุคลิกภาพในการจินตนาการมีความเบี่ยงเบนไปค่อนข้างมาก ($\bar{X}=3.94$) กล่าวคือ ไม่ค่อยมีความสนใจในศิลปะ เป็นนักปฏิบัติอยู่ในกฎเกณฑ์ของสังคม ว่องไว มีสติ ควบคุมตนเองได้ และมีความสนใจแคบ

องค์ประกอบด้านการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น N

พนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) มีบุคลิกภาพในการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นมีความเบี่ยงเบนไปเล็กน้อย ($\bar{X}=7.19$) กล่าวคือ สังคมเก่ง เข้าใจความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น ไวต่อความคิดของผู้อื่น เสียสละ และชอบช่วยเหลือผู้อื่น

องค์ประกอบด้านความวิตกกังวล O

พนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) มีบุคลิกภาพในด้านความวิตกกังวลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=5.94$) กล่าวคือ มีความวิตกกังวล ย้ำคิด ความรู้สึกไว และท้อแท้ใจ

องค์ประกอบด้านความอิสระเสรี Q1

พนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) มีบุคลิกภาพในด้านความอิสระเสรีมีความเบี่ยงเบนไปเล็กน้อย ($\bar{X}=7.23$) กล่าวคือ มีความเคร่งครัดต่อวัฒนธรรม ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง หัวเก่า ไม่ชอบโต้เถียงหรือวิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่น

องค์ประกอบด้านการพึ่งตนเอง Q2

พนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) มีบุคลิกภาพในด้านการพึ่งตนเองอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=5.03$) กล่าวคือ มีลักษณะชอบพึ่งพาตนเอง ชอบทำอะไรด้วยตนเอง เชื่อมั่นในตนเอง ยึดมั่นในความคิดเห็นของตนเองเป็นสำคัญ

องค์ประกอบด้านการควบคุมอารมณ์ Q3

พนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) มีบุคลิกภาพในด้านการควบคุมอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=5.13$) กล่าวคือ มีลักษณะมีวินัยในตนเอง รู้จักกาลเทศะ จริงจัง ควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ เจ้าระเบียบ และตรงต่อเวลา

องค์ประกอบด้านความเครียด Q4

พนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) มีบุคลิกภาพในด้านความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=6.36$) กล่าวคือ มีลักษณะนิสัยเครียด มีความขัดแย้งในจิตใจสูง และมีปัญหาในกระบวนการตัดสินใจ และลังเลใจ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) มีบุคลิกภาพในองค์ประกอบที่เป็นค่าคะแนนลบ (ต่ำกว่า 4.75) ใน 2 องค์ประกอบ กล่าวคือ องค์ประกอบ (C) ความมั่นคงทางอารมณ์และองค์ประกอบ (M) การจินตนาการ ส่วนองค์ประกอบอื่นๆ ซึ่งได้แก่ องค์ประกอบ (A) การเข้าสังคม องค์ประกอบ (B) สติปัญญา องค์ประกอบ (E) การกล้าแสดงออก องค์ประกอบ (F) ความร่าเริง องค์ประกอบ (G) มโนธรรม องค์ประกอบ (H) การกล้าเผชิญ องค์ประกอบ (I) จิตใจอ่อนโยน องค์ประกอบ (L) ความระแวง องค์ประกอบ (N) การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น องค์ประกอบ (O) ความวิตกกังวล องค์ประกอบ (Q1) ความอิสระเสรี องค์ประกอบ (Q2) การพึ่งตนเอง องค์ประกอบ (Q3) การควบคุมอารมณ์ และองค์ประกอบ (Q4) ความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ

ตอนที่ 2 การศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการในตัวแปรแต่ละด้าน

ตารางที่ 3 แสดงความแตกต่างด้านเพศกับคุณลักษณะบุคลิกภาพในแต่ละองค์ประกอบ

องค์ประกอบ	เพศชาย		เพศหญิง		T-test
	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	
A การเข้าสังคม	4.97	1.76	5.09	1.89	0.62
B สติปัญญา	6.43	1.61	6.39	1.69	0.85
C ความมั่นคงทางอารมณ์	3.76	1.78	3.89	1.95	0.59
E การกล้าแสดงออก	4.23	1.73	4.92	1.59	0.00
F ความร่าเริง	4.57	1.70	4.73	2.19	0.54
G มโนธรรม	5.45	1.48	6.14	1.89	0.00
H การกล้าเผชิญ	4.07	1.73	5.12	1.59	0.00
I จิตใจอ่อนโยน	6.85	1.68	5.07	1.46	0.00
L ความระแวง	6.87	1.39	7.47	1.44	0.00
M การจินตนาการ	4.39	1.71	3.75	1.70	0.00
N การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น	7.47	1.68	7.07	1.86	0.10
O ความวิตกกังวล	6.63	1.53	5.77	1.56	0.00
Q1 ความอิสระเสรี	6.74	1.60	7.44	1.76	0.00
Q2 การพึ่งตนเอง	4.73	2.08	5.16	2.09	0.14
Q3 การควบคุมอารมณ์	4.93	1.59	5.22	1.60	0.19
Q4 ความเครียด	6.74	1.65	6.21	1.70	0.02

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 3 พบว่าพนักงานให้บริการของธนาคารทีบีเอส ไทยทูน จำกัด (มหาชน) ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีคุณลักษณะบุคลิกภาพด้านการเข้าสังคม (A) สติปัญญา (B) ความมั่นคงทางอารมณ์ (C) การกล้าแสดงออก (E) ความร่าเริง (F) มโนธรรม (G) การกล้าเผชิญ (H) จิตใจอ่อนโยน (I) ความระแวง (L) การจินตนาการ (M) การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (N) ความวิตกกังวล (O) ความอิสระเสรี (Q1) การพึ่งตนเอง (Q2) การควบคุมอารมณ์ (Q3) และความเครียด (Q4) ไม่มีความแตกต่างกันโดยพนักงานให้บริการที่มีเพศต่างกันมีคุณลักษณะบุคลิกภาพในแต่ละองค์ประกอบไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4 แสดงความแตกต่างด้านสถานะภาพสมรสกับคุณลักษณะบุคลิกภาพ
ในแต่ละองค์ประกอบ

องค์ประกอบ	สถานะภาพโสด		สถานะภาพคู่		T-test
	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	
A การเข้าสังคม	4.85	1.82	5.22	1.92	0.03
B สติปัญญา	6.42	1.55	6.35	1.74	0.88
C ความมั่นคงทางอารมณ์	4.05	1.92	3.82	1.87	0.05
E การกล้าแสดงออก	4.77	1.74	4.70	1.65	0.52
F ความร่าเริง	4.92	2.20	4.43	1.83	0.02
G มโนธรรม	5.82	1.82	6.02	1.93	0.23
H การกล้าเผชิญ	4.77	1.66	4.78	1.69	0.67
I จิตใจอ่อนโยน	5.77	1.84	5.48	1.70	0.06
L ความระแวง	7.32	1.45	7.24	1.51	0.76
M การจินตนาการ	4.06	1.70	3.88	1.81	0.21
N การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น	7.05	1.87	7.21	1.90	0.16
O ความวิตกกังวล	5.84	1.57	6.03	1.62	0.21
Q1 ความอิสระเสรี	7.40	1.73	7.12	1.76	0.07
Q2 การพึ่งตนเอง	5.03	2.10	5.19	2.15	0.99
Q3 การควบคุมอารมณ์	5.00	1.55	5.08	1.71	0.12
Q4 ความเครียด	6.37	1.61	6.35	1.79	0.98

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 4 พบว่าพนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยทูน จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานะภาพสมรสต่างกันมีคุณลักษณะบุคลิกภาพด้านการเข้าสังคม (A) สติปัญญา (B) ความมั่นคงทางอารมณ์ (C) การกล้าแสดงออก (E) ความร่าเริง (F) มโนธรรม (G) การกล้าเผชิญ (H) จิตใจอ่อนโยน (I) ความระแวง (L) การจินตนาการ (M) การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (N) ความวิตกกังวล (O) ความอิสระเสรี (Q1) การพึ่งตนเอง (Q2) การควบคุมอารมณ์ (Q3) และความเครียด (Q4) ไม่มีความแตกต่างกันโดยพนักงานให้บริการที่มีสถานะภาพสมรสต่างกันมีคุณลักษณะบุคลิกภาพในแต่ละองค์ประกอบไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 5 แสดงความแตกต่างด้านอายุกับคุณลักษณะบุคลิกภาพในแต่ละองค์ประกอบ

องค์ประกอบ	อายุ 20-30 ปี		อายุ 31-40 ปี		อายุ 41 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD.	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD.	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD.
A การเข้าสังคม	4.87	1.85	5.23	1.86	5.00	1.63
B สติปัญญา	6.47	1.54	6.30	1.74	7.00	2.16
C ความมั่นคงทางอารมณ์	3.93	1.94	3.75	1.88	4.42	1.51
E การกล้าแสดงออก	4.76	1.75	4.65	1.58	5.14	1.57
F ความร่าเริง	4.77	2.08	4.67	2.03	3.57	1.98
G มโนธรรม	5.61	1.62	6.21	1.97	6.57	0.53
H การกล้าเผชิญ	4.80	1.66	4.81	1.76	4.85	1.57
I จิตใจอ่อนโยน	5.71	1.75	5.53	1.71	5.14	1.77
L ความระวาง	7.36	1.39	7.24	1.50	7.00	1.52
M การจินตนาการ	3.79	1.79	4.07	1.67	4.14	1.86
N การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น	7.07	1.77	7.27	1.89	7.71	1.25
O ความวิตกกังวล	5.78	1.55	6.09	1.59	6.14	1.57
Q1 ความอิสระเสรี	7.13	1.79	7.38	1.68	6.57	1.90
Q2 การพึ่งตนเอง	4.96	2.17	5.14	2.06	4.28	1.11
Q3 การควบคุมอารมณ์	5.13	1.39	5.14	1.81	5.00	1.00
Q4 ความเครียด	6.46	1.57	6.27	1.80	6.42	2.14

จากตารางที่ 5 พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการธนาคารดีบีเอส ไทยทูน จำกัด (มหาชน) ที่มีช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี, อายุ 31-40 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไปมีค่าคะแนนบุคลิกภาพเฉลี่ยอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน

ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการทดสอบว่ามีค่าเฉลี่ยบุคลิกภาพใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งแสดงผลไว้ในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแต่ละองค์ประกอบของบุคลิกภาพของพนักงาน
ให้บริการ กรณีศึกษานาคราดีบีเอส ไทยทู จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ

องค์ประกอบ	บุคลิกภาพ	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F
A	การเข้าสังคม	ระหว่างกลุ่ม	2	7.60	3.80	
		ภายในกลุ่ม	235	709.58	3.02	1.26
		รวม	237	717.18		
B	สติปัญญา	ระหว่างกลุ่ม	2	4.12	2.06	
		ภายในกลุ่ม	235	651.34	2.77	0.74
		รวม	237	655.46		
C	ความมั่นคงทางอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	2	4.18	2.09	
		ภายในกลุ่ม	235	852.96	3.63	0.58
		รวม	237	857.14		
E	การกล้าแสดงออก	ระหว่างกลุ่ม	2	1.91	0.96	
		ภายในกลุ่ม	235	653.79	2.78	0.34
		รวม	237	655.70		
F	ความร่าเริง	ระหว่างกลุ่ม	2	9.55	4.77	
		ภายในกลุ่ม	235	997.44	4.24	1.12
		รวม	237	1,006.99		
G	มโนธรรม	ระหว่างกลุ่ม	2	23.66	11.83	
		ภายในกลุ่ม	235	750.39	3.19	3.71
		รวม	237	774.05		
H	การกล้าเผชิญ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.02	0.01	
		ภายในกลุ่ม	235	704.47	3.00	0.00
		รวม	237	704.49		
I	จิตใจอ่อนโยน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.28	1.64	
		ภายในกลุ่ม	235	709.38	3.02	0.54
		รวม	237	712.66		
L	ความระแวง	ระหว่างกลุ่ม	2	1.48	0.74	
		ภายในกลุ่ม	235	498.34	2.12	0.35
		รวม	237	499.82		
M	การจินตนาการ	ระหว่างกลุ่ม	2	4.77	2.38	
		ภายในกลุ่ม	235	707.52	3.01	0.79
		รวม	237	712.29		

องค์ประกอบ	บุคลิกภาพ	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F
N	การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	2	4.14	2.07	
		ภายในกลุ่ม	235	782.97	3.33	0.62
		รวม	237	787.11		
O	ความวิตกกังวล	ระหว่างกลุ่ม	2	5.62	2.81	
		ภายในกลุ่ม	235	581.77	2.48	1.14
		รวม	237	587.39		
Q1	ความอิสระเสรี	ระหว่างกลุ่ม	2	6.92	3.46	
		ภายในกลุ่ม	235	714.43	3.04	1.14
		รวม	237	721.35		
Q2	การพึ่งตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	2	5.91	2.96	
		ภายในกลุ่ม	235	1,033.82	4.40	0.67
		รวม	237	1,039.73		
Q3	การควบคุมอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.14	0.07	
		ภายในกลุ่ม	235	607.56	2.59	0.03
		รวม	237	607.70		
Q4	ความเครียด	ระหว่างกลุ่ม	2	2.14	1.07	
		ภายในกลุ่ม	235	687.32	2.92	0.37
		รวม	237	689.46		

จากตารางที่ 6 พบว่า พนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยทูน จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกันมีบุคลิกภาพด้านการเข้าสังคม (A) สติปัญญา (B) ความมั่นคงทางอารมณ์ (C) การกล้าแสดงออก (E) ความร่าเริง (F) มโนธรรม (G) การกล้าเผชิญ (H) จิตใจอ่อนโยน (I) ความระวาง (L) การจินตนาการ (M) การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (N) ความวิตกกังวล (O) ความอิสระเสรี (Q1) การพึ่งตนเอง (Q2) การควบคุมอารมณ์ (Q3) และความเครียด (Q4) ไม่มีความแตกต่างกัน โดยพนักงานให้บริการที่มีอายุต่างกันมีคุณลักษณะบุคลิกภาพในแต่ละองค์ประกอบไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 7 แสดงความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับคุณลักษณะบุคลิกภาพ
ในแต่ละองค์ประกอบ

องค์ประกอบ	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD.	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD.	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD.
A การเข้าสังคม	6.36	1.57	5.00	1.78	4.33	2.73
B สติปัญญา	6.89	1.85	6.35	1.63	6.50	1.79
C ความมั่นคงทางอารมณ์	3.57	1.61	3.81	1.87	4.61	2.35
E การกล้าแสดงออก	5.05	1.61	4.62	1.63	5.50	1.88
F ความร่าเริง	4.63	2.06	4.68	2.07	4.77	2.01
G มโนธรรม	5.94	1.50	6.01	1.82	5.05	1.73
H การกล้าเผชิญ	5.42	1.50	4.71	1.71	5.22	1.70
I จิตใจอ่อนโยน	5.73	1.62	5.58	1.73	5.72	1.90
L ความระแวง	7.00	1.33	7.34	1.47	7.11	1.32
M การจินตนาการ	3.31	1.41	3.88	1.69	5.27	1.90
N การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น	7.10	1.85	7.23	1.80	6.77	2.01
O ความวิตกกังวล	5.68	1.63	6.05	1.57	5.11	1.27
Q1 ความอิสระเสรี	7.05	1.87	7.23	1.73	7.44	1.85
Q2 การพึ่งตนเอง	4.52	1.61	5.03	2.17	5.61	1.46
Q3 การควบคุมอารมณ์	5.15	1.64	5.17	1.62	4.66	1.28
Q4 ความเครียด	6.63	1.34	6.35	1.71	6.27	1.99

จากตารางที่ 7 พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการธนาคารดีบีเอส ไทยทูน จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาโทมีค่าคะแนนบุคลิกภาพเฉลี่ยอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน

ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการทดสอบว่ามีค่าเฉลี่ยบุคลิกภาพใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งแสดงผลไว้ในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแต่ละองค์ประกอบของบุคลิกภาพของพนักงาน
ให้บริการ วิทยาลัยศึกษานาครติบีเอส ไทยทูลุ จำกัด (มหาชน)
จำแนกตามระดับการศึกษา

องค์ประกอบ	บุคลิกภาพ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
A	การเข้าสังคม*	ระหว่างกลุ่ม	2	42.76	21.38	
		ภายในกลุ่ม	235	144.42	0.61	34.79
		รวม	237	187.18		
B	สติปัญญา	ระหว่างกลุ่ม	2	5.26	2.63	
		ภายในกลุ่ม	235	650.21	2.77	0.95
		รวม	237	655.47		
C	ความมั่นคงทางอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	2	12.04	6.02	
		ภายในกลุ่ม	235	845.10	3.60	1.67
		รวม	237	857.14		
E	การกล้าแสดงออก	ระหว่างกลุ่ม	2	14.99	7.49	
		ภายในกลุ่ม	235	640.71	2.73	2.75
		รวม	237	655.70		
F	ความร่าเริง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.21	0.10	
		ภายในกลุ่ม	235	1,006.79	4.28	0.02
		รวม	237	1,007.00		
G	มโนธรรม	ระหว่างกลุ่ม	2	15.21	7.60	
		ภายในกลุ่ม	235	758.85	3.23	2.35
		รวม	237	774.06		
H	การกล้าเผชิญ	ระหว่างกลุ่ม	2	11.91	5.96	
		ภายในกลุ่ม	235	674.58	2.87	2.08
		รวม	237	686.49		
I	จิตใจอ่อนโยน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.64	0.32	
		ภายในกลุ่ม	235	712.02	3.03	0.11
		รวม	237	712.66		
L	ความระแวง	ระหว่างกลุ่ม	2	2.73	1.36	
		ภายในกลุ่ม	235	497.09	2.12	0.64
		รวม	237	499.82		
M	การจินตนาการ*	ระหว่างกลุ่ม	2	40.21	20.10	
		ภายในกลุ่ม	235	672.08	2.86	7.03
		รวม	237	712.29		

องค์ประกอบ	บุคลิกภาพ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
N	การเข้าใจความรู้สึก ของผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	2	3.67	1.84	
		ภายในกลุ่ม	235	783.44	3.33	0.55
		รวม	237	787.11		
O	ความวิตกกังวล*	ระหว่างกลุ่ม	2	16.01	8.00	
		ภายในกลุ่ม	235	571.39	2.43	3.29
		รวม	237	587.39		
Q1	ความอิสระเสรี	ระหว่างกลุ่ม	2	1.42	0.71	
		ภายในกลุ่ม	235	719.93	3.06	0.23
		รวม	237	721.35		
Q2	การพึ่งตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	2	10.90	5.45	
		ภายในกลุ่ม	235	1,028.84	4.38	1.24
		รวม	237	1,039.73		
Q3	การควบคุมอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	2	4.27	2.13	
		ภายในกลุ่ม	235	603.43	2.57	0.83
		รวม	237	607.70		
Q4	ความเครียด	ระหว่างกลุ่ม	2	1.51	0.75	
		ภายในกลุ่ม	235	687.95	2.93	0.26
		รวม	237	689.46		

จากตารางที่ 8 พบว่าพนักงานให้บริการของธนาคารทีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีบุคลิกภาพด้านสติปัญญา (B) ความมั่นคงทางอารมณ์ (C) การกล้าแสดงออก (E) ความร่าเริง (F) มโนธรรม (G) การกล้าเผชิญ (H) จิตใจอ่อนโยน (I) ความระวาง (L) การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (N) ความอิสระเสรี (Q1) การพึ่งตนเอง (Q2) การควบคุมอารมณ์ (Q3) และความเครียด (Q4) ไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลิกภาพด้านการเข้าสังคม (A) การจินตนาการ (M) และความวิตกกังวล (O) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงดำเนินการทดสอบว่าบุคลิกภาพทั้ง 3 ด้าน ว่ามีค่าเฉลี่ยในกลุ่มระดับการศึกษากลุ่มใดบ้างที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยใช้วิธีของนิวแมนคูลส์ (Newman Keuls Method) ซึ่งแสดงไว้ในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยบุคลิกภาพเป็นรายคู่
ขององค์ประกอบ (A, M, O) ของพนักงานให้บริการธนาคารดีบีเอส ไทยหนู จำกัด
(มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

องค์ประกอบ	ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี $\bar{X}=6.36$	ปริญญาตรี $\bar{X}=5.00$	ปริญญาโท $\bar{X}=4.33$
A	ต่ำกว่าปริญญาตรี	6.36	-	1.36	*2.03
การเข้าสังคม	ปริญญาตรี	5.00			0.67
	ปริญญาโท	4.33			

องค์ประกอบ	ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี $\bar{X}=3.31$	ปริญญาตรี $\bar{X}=3.88$	ปริญญาโท $\bar{X}=5.27$
M	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.31	-	-0.57	*-1.96
การเงินธนาคาร	ปริญญาตรี	3.88		-	-1.39
	ปริญญาโท	5.27			

องค์ประกอบ	ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี $\bar{X}=5.68$	ปริญญาตรี $\bar{X}=6.05$	ปริญญาโท $\bar{X}=5.11$
O	ต่ำกว่าปริญญาตรี	5.68	-	-0.37	0.57
ความวิตกกังวล	ปริญญาตรี	6.05		-	*0.94
	ปริญญาโท	5.11			

จากตารางที่ 9 พบว่า พนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยหนู จำกัด (มหาชน) ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทมีบุคลิกภาพด้านการเข้าสังคม (A) การเงินธนาคาร (M) และความวิตกกังวล (O) แตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าพนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยหนู จำกัด (มหาชน) ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีบุคลิกภาพด้านการเข้าสังคม (A) การเงินธนาคาร (M) และความวิตกกังวล (O) สูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีมีบุคลิกภาพด้านการเข้าสังคม (A) การเงินธนาคาร (M) และความวิตกกังวล (O) ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 แสดงความแตกต่างด้านตำแหน่งงานกับคุณลักษณะบุคลิกภาพในแต่ละองค์ประกอบ

องค์ประกอบ	Bank Assistance		Bank Executive I		Bank Executive II		Associate I		Associate II	
	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD.	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD.	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD.	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD.	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD.
A การเข้าสังคม	5.00	1.76	4.96	2.11	5.60	1.58	4.22	2.10	5.42	1.90
B สติปัญญา	6.36	1.60	6.60	1.60	5.97	1.64	6.33	2.44	7.71	1.70
C ความมั่นคงทางอารมณ์	3.71	1.81	4.17	2.12	3.51	1.85	4.33	1.80	4.85	1.46
E การกล้าแสดงออก	4.73	1.68	4.75	1.75	4.42	1.41	5.00	1.73	5.28	1.79
F ความว่องไว	4.74	2.05	4.81	2.09	4.63	2.10	4.33	1.65	3.42	2.14
G มโนธรรม	5.77	1.80	5.98	1.91	6.57	1.75	5.88	1.05	5.71	1.70
H การกล้าเผชิญ	4.75	1.68	4.96	1.79	4.75	1.60	4.55	1.94	5.14	1.67
I จิตใจอ่อนโยน	5.59	1.80	5.91	1.70	5.45	1.48	4.88	1.26	5.00	2.08
L ความระแวดระวัง	7.13	1.45	7.70	1.29	7.48	1.52	7.22	1.56	6.14	1.34
M การจินตนาการ	3.74	1.69	4.01	1.73	4.12	1.61	3.88	1.76	6.28	1.49
N การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น	7.08	1.76	6.96	1.79	7.84	1.75	7.55	2.24	7.57	2.50
O ความวิตกกังวล	5.88	1.50	6.19	1.67	5.81	1.61	6.55	1.74	5.00	1.41
Q1 ความอิสระเสรี	7.29	1.75	7.01	1.81	7.18	1.84	7.55	1.13	8.00	1.00
Q2 การพึ่งตนเอง	5.06	2.15	4.91	2.04	5.09	2.15	4.66	2.00	5.57	1.51
Q3 การควบคุมอารมณ์	5.06	1.51	5.34	1.81	5.00	1.75	5.22	1.39	5.28	0.75
Q4 ความเครียด	6.48	1.59	6.24	1.94	6.39	1.69	5.77	1.92	6.00	1.73

จากตารางที่ 10 พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการธนาคารทีบีเอส ไทยทูน จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่ง Bank Assistance Bank, Executive I, Bank Executive II, Associate I และ Associate II มีค่าคะแนนบุคลิกภาพเฉลี่ยอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน

ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการทดสอบว่ามีค่าเฉลี่ยบุคลิกภาพใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งแสดงผลไว้ในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแต่ละองค์ประกอบของบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ ทัศนศึกษาธนาคารทีบีเอส ไทยทูน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงาน

องค์ประกอบ	บุคลิกภาพ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
A	การเข้าสังคม	ระหว่างกลุ่ม	4	18.10	4.52	
		ภายในกลุ่ม	233	799.08	3.43	1.32
		รวม	237	817.18		
B	สติปัญญา	ระหว่างกลุ่ม	4	20.78	5.19	
		ภายในกลุ่ม	233	452.69	1.94	2.67
		รวม	237	473.47		
C	ความมั่นคงทางอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	4	21.22	5.30	
		ภายในกลุ่ม	233	835.93	3.59	1.48
		รวม	237	857.14		
E	การกล้าแสดงออก	ระหว่างกลุ่ม	4	5.94	1.48	
		ภายในกลุ่ม	233	649.76	2.79	0.53
		รวม	237	655.70		
F	ความร่าเริง	ระหว่างกลุ่ม	4	13.55	3.39	
		ภายในกลุ่ม	233	943.44	4.05	0.84
		รวม	237	956.99		
G	มโนธรรม	ระหว่างกลุ่ม	4	17.56	4.39	
		ภายในกลุ่ม	233	756.49	3.25	1.35
		รวม	237	774.05		
H	การกล้าเผชิญ	ระหว่างกลุ่ม	4	3.24	0.81	
		ภายในกลุ่ม	233	683.25	2.93	0.25
		รวม	237	686.99		

องค์ประกอบ	บุคลิกภาพ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
I	จิตใจอ่อนโยน	ระหว่างกลุ่ม	4	13.46	3.37	
		ภายในกลุ่ม	233	699.20	3.00	1.12
		รวม	237	712.66		
L	ความระแวง*	ระหว่างกลุ่ม	4	23.62	5.91	
		ภายในกลุ่ม	233	476.20	2.04	2.89
		รวม	237	499.82		
M	การจินตนาการ*	ระหว่างกลุ่ม	4	44.79	11.20	
		ภายในกลุ่ม	233	667.50	2.86	3.91
		รวม	237	712.29		
N	การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	4	20.92	5.23	
		ภายในกลุ่ม	233	766.19	3.29	1.59
		รวม	237	787.11		
O	ความวิตกกังวล	ระหว่างกลุ่ม	4	14.07	3.52	
		ภายในกลุ่ม	233	375.33	1.61	2.18
		รวม	237	389.39		
Q1	ความอิสระเสรี*	ระหว่างกลุ่ม	4	1,315.18	328.80	
		ภายในกลุ่ม	233	3,371.71	14.47	22.72
		รวม	237	4,686.89		
Q2	การพึ่งตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	4	4.34	1.08	
		ภายในกลุ่ม	233	1,035.39	4.44	0.24
		รวม	237	1,039.73		
Q3	การควบคุมอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	4	4.10	1.02	
		ภายในกลุ่ม	233	603.60	2.59	0.40
		รวม	237	607.70		
Q4	ความเครียด	ระหว่างกลุ่ม	4	6.70	1.68	
		ภายในกลุ่ม	233	682.76	2.93	0.57
		รวม	237	689.46		

จากตารางที่ 11 พบว่าพนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยทูน จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีบุคลิกภาพด้านการเข้าสังคม (A) สติปัญญา (B) ความมั่นคงทางอารมณ์ (C) การกล้าแสดงออก (E) ความร่าเริง (F) มโนธรรม (G) การกล้าเผชิญ (H) จิตใจอ่อนโยน (I) การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (N) ความวิตกกังวล (O) การพึ่งตนเอง (Q2) การควบคุมอารมณ์ (Q3) และความเครียด (Q4) ไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลิกภาพด้านความระแวง (L) การจินตนาการ (M) และ

ความอิสระเสรี (Q1) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงดำเนินการทดสอบว่า บุคลิกภาพทั้ง 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยในกลุ่มตำแหน่งงานใดบ้างที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้วิธีของนิวแมนคูลส์(Newman Keuls Method) ซึ่งแสดงไว้ในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 แสดงการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยบุคลิกภาพเป็นรายคู่ ขององค์ประกอบ (L, M, Q1) ของพนักงานให้บริการธนาคารทีบีเอส ไทยทูน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงาน

องค์ประกอบ	ตำแหน่ง	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	Bank Assistance $\bar{X}=7.13$	Bank Executive I $\bar{X}=7.70$	Bank Executive II $\bar{X}=7.48$	Associate I $\bar{X}=7.22$	Associate II $\bar{X}=6.14$
L	BA	7.13	-	-0.57	-0.35	-0.09	0.99
ความระแวง	BE I	7.70		-	0.22	0.48	*1.56
	BE II	7.48			-	0.26	1.34
	Assoc I	7.22				-	1.08
	Assoc II	6.14					

องค์ประกอบ	ตำแหน่ง	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	Bank Assistance $\bar{X}=3.74$	Bank Executive I $\bar{X}=4.01$	Bank Executive II $\bar{X}=4.12$	Associate I $\bar{X}=3.88$	Associate II $\bar{X}=6.28$
M	BA	3.74	-	-0.27	-0.38	-0.14	-2.54
การเงินธนาคาร	BE I	4.01		-	-0.11	0.13	-2.27
	BE II	4.12			-	*0.24	-2.16
	Assoc I	3.88				-	2.40
	Assoc II	6.28					

องค์ประกอบ	ตำแหน่ง	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	Bank Assistance $\bar{X}=7.29$	Bank Executive I $\bar{X}=7.01$	Bank Executive II $\bar{X}=7.18$	Associate I $\bar{X}=7.55$	Associate II $\bar{X}=8.00$
Q1	BA	7.29	-	*0.28	0.11	-0.26	0.71
ความอิสระเสรี	BE I	7.01		-	-0.17	-0.54	-0.99
	BE II	7.18			-	-0.37	-0.82
	Assoc I	7.55				-	-0.45
	Assoc II	8.00					

จากตารางที่ 12 พบว่าพนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยทูล จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงาน Associate II มีบุคลิกภาพด้านความระแวง (L) สูงกว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานอื่น ๆ ส่วนองค์ประกอบบุคลิกภาพด้านการจินตนาการ (M) พนักงานตำแหน่ง Associate I มีองค์ประกอบด้านการจินตนาการสูงกว่าพนักงานในตำแหน่งงานอื่น ๆ และองค์ประกอบด้านความอิสระเสรี พนักงานที่มีตำแหน่งงาน Bank Executive I มีบุคลิกภาพด้านความอิสระเสรี (Q1) สูงกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 13 แสดงความแตกต่างด้านรายได้กับคุณลักษณะบุคลิกภาพในแต่ละองค์ประกอบ

องค์ประกอบ	5,000-10,000 บาท		10,001-15,000 บาท		15,001-20,000 บาท		20,001 บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD.	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD.	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD.	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD.
A การเข้าสังคม	4.94	1.87	4.96	1.84	5.43	1.94	4.93	1.77
B สติปัญญา	6.42	1.77	6.48	1.54	6.31	1.70	6.20	2.09
C ความมั่นคงทางอารมณ์	4.15	1.70	3.77	1.85	3.66	2.11	4.41	1.80
E การกล้าแสดงออก	4.68	1.52	4.59	1.75	4.70	1.37	5.41	1.76
F ความร่าเริง	5.26	1.79	4.74	2.13	4.35	1.87	4.55	2.15
G มโนธรรม	5.94	1.61	5.86	1.74	6.29	2.24	5.65	1.28
H การกล้าเผชิญ	4.78	1.18	4.69	1.68	4.86	1.80	5.31	1.85
I จิตใจก่อนโยน	5.52	1.12	5.72	1.87	5.52	1.25	5.24	2.08
L ความระแวง	7.31	1.15	7.26	1.43	7.64	1.58	6.82	1.36
M การจินตนาการ	3.21	1.22	3.92	1.74	3.82	1.60	4.75	1.93
N การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น	6.52	2.36	7.18	1.72	7.31	1.72	7.48	2.04
O ความวิตกกังวล	5.47	1.46	5.96	1.50	6.13	1.63	5.86	1.84
Q1 ความอิสระเสรี	7.52	1.77	7.13	1.73	7.09	1.83	7.79	1.56
Q2 การพึ่งตนเอง	4.89	2.40	4.95	2.17	5.33	1.93	4.96	1.82
Q3 การควบคุมอารมณ์	5.52	1.34	5.05	1.66	5.35	1.58	4.89	1.44
Q4 ความเครียด	5.68	1.37	6.55	1.54	6.23	2.07	6.17	1.83

จากตารางที่ 13 พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท, 15,001- 20,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไปมีค่าคะแนนบุคลิกภาพเฉลี่ยอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน

ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการทดสอบว่ามีค่าเฉลี่ยบุคลิกภาพใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งแสดงผลไว้ในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแต่ละองค์ประกอบของบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ กรณีศึกษาธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้

องค์ประกอบ	บุคลิกภาพ	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F
A	การเข้าถึงคน	ระหว่างกลุ่ม	3	9.04	3.01	
		ภายในกลุ่ม	234	808.14	3.45	0.87
		รวม	237	817.18		
B	สติปัญญา	ระหว่างกลุ่ม	3	2.39	0.80	
		ภายในกลุ่ม	234	653.08	2.79	0.29
		รวม	237	655.47		
C	ความมั่นคงทางอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	3	13.62	4.54	
		ภายในกลุ่ม	234	843.53	3.60	1.26
		รวม	237	857.14		
E	การกล้าแสดงออก	ระหว่างกลุ่ม	3	16.34	5.45	
		ภายในกลุ่ม	234	639.35	2.73	1.99
		รวม	237	655.70		
F	ความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	3	12.43	4.14	
		ภายในกลุ่ม	234	994.56	4.25	0.98
		รวม	237	1,006.99		
G	มโนธรรม	ระหว่างกลุ่ม	3	9.56	3.19	
		ภายในกลุ่ม	234	764.49	3.27	0.98
		รวม	237	774.05		
H	การกล้าเผชิญ	ระหว่างกลุ่ม	3	9.39	3.13	
		ภายในกลุ่ม	234	677.10	2.89	1.08
		รวม	237	686.49		

องค์ประกอบ	บุคลิกภาพ	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F
I	จิตใจอ่อนโยน	ระหว่างกลุ่ม	3	6.30	2.10	
		ภายในกลุ่ม	234	706.36	3.02	0.70
		รวม	237	712.66		
L	ความระวาง	ระหว่างกลุ่ม	3	14.23	4.74	
		ภายในกลุ่ม	234	456.37	1.95	2.43
		รวม	237	470.61		
M	การจินตนาการ*	ระหว่างกลุ่ม	3	30.28	10.09	
		ภายในกลุ่ม	234	682.01	2.91	3.46
		รวม	237	712.29		
N	การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	3	11.65	3.88	
		ภายในกลุ่ม	234	775.46	3.31	1.17
		รวม	237	787.11		
O	ความวิตกกังวล*	ระหว่างกลุ่ม	3	863.38	287.79	
		ภายในกลุ่ม	234	4,924.35	21.04	13.68
		รวม	237	5,787.73		
Q1	ความอิสระเสรี	ระหว่างกลุ่ม	3	12.94	4.31	
		ภายในกลุ่ม	234	708.41	3.03	1.42
		รวม	237	721.35		
Q2	การพึ่งตนเอง*	ระหว่างกลุ่ม	3	315.07	105.02	
		ภายในกลุ่ม	234	990.80	4.23	24.80
		รวม	237	1,305.87		
Q3	การควบคุมอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	3	7.98	2.66	
		ภายในกลุ่ม	234	599.72	2.56	1.04
		รวม	237	607.70		
Q4	ความเครียด	ระหว่างกลุ่ม	3	15.70	5.23	
		ภายในกลุ่ม	234	673.76	2.88	1.82
		รวม	237	689.46		

จากตารางที่ 14 พบว่าพนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่างกันมีบุคลิกภาพด้านการเข้าสังคม (A) สติปัญญา (B) ความมั่นคงทางอารมณ์ (C) การกล้าแสดงออก (E) ความร่าเริง (F) มโนธรรม (G) การกล้าเผชิญ (H) จิตใจอ่อนโยน (I) ความระแวง (L) การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (N) ความอิสระเสรี (Q1) การควบคุมอารมณ์ (Q3) และความเครียด (Q4) ไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลิกภาพด้าน การจินตนาการ (M) ความวิตกกังวล (O) และการพึ่งตนเอง (Q2) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงดำเนินการทดสอบว่าบุคลิกภาพทั้ง 3 ด้าน ว่ามีค่าเฉลี่ยในกลุ่มรายได้ได้บ้างที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยใช่วิธีของนิวแมนคูลส์ (Newman Keuls Method) ซึ่งแสดงไว้ในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยบุคลิกภาพเป็นรายคู่
ขององค์ประกอบ (M, O, Q2) ของพนักงานให้บริการธนาคารดีบีเอส ไทยทุน
จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้

องค์ประกอบ	รายได้	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	50,000- 10,000 บ. $\bar{X}=3.21$	10,001- 15,000 บ. $\bar{X}=3.92$	15,001- 20,000 บ. $\bar{X}=3.82$	20,001 บ. ขึ้นไป $\bar{X}=4.75$
M การเงินธนาคาร	50,000- 10,000 บาท	3.21	-	-0.71	-0.61	-1.54
	10,001- 15,000 บาท	3.92		-	*0.1	-0.83
	15,001- 20,000 บาท	3.82				-0.93
	20,001 บาท ขึ้นไป	4.75				

องค์ประกอบ	รายได้	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	50,000- 10,000 บ. $\bar{X}=5.47$	10,001- 15,000 บ. $\bar{X}=5.96$	15,001- 20,000 บ. $\bar{X}=6.13$	20,001 บ. ขึ้นไป $\bar{X}=5.86$
O ความวิตกกังวล	50,000- 10,000 บาท	5.47	-	-0.49	-0.66	-0.39
	10,001- 15,000 บาท	5.96		-	-0.17	0.1
	15,001- 20,000 บาท	6.13			-	*0.27
	20,001 บาท ขึ้นไป	5.86				

องค์ประกอบ	รายได้	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	50,000- 10,000 บ. $\bar{X}=4.89$	10,001- 15,000 บ. $\bar{X}=4.95$	15,001- 20,000 บ. $\bar{X}=5.33$	20,001 บ. ขึ้นไป $\bar{X}=4.96$
Q2 การพึ่งตนเอง	50,000- 10,000 บาท	4.89	-	-0.06	-0.44	-0.07
	10,001- 15,000 บาท	4.95		-	-0.38	-0.01
	15,001- 20,000 บาท	5.33			-	*0.37
	20,001 บาท ขึ้นไป	4.96				

จากตารางที่ 15 พบว่าพนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีบุคลิกภาพด้านการเงินธนาคาร (M) สูงกว่ากลุ่มรายได้อื่นๆ ส่วนกลุ่มที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีองค์ประกอบบุคลิกภาพด้านความวิตกกังวล (O) และการพึ่งตนเอง (Q2) สูงกว่ากลุ่มรายได้อื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

ตารางที่ 16 แสดงความแตกต่างด้านประสบการณ์ในการทำงานกับคุณลักษณะบุคลิกภาพในแต่ละองค์ประกอบ

องค์ประกอบ	1-5 ปี		6-10 ปี		11-15 ปี		มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD.	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD.	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD.	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD.
A การเข้าสังคม	4.87	1.73	5.01	1.92	5.45	1.86	5.00	1.58
B สติปัญญา	6.42	1.55	6.45	1.56	6.23	1.87	6.44	2.74
C ความมั่นคงทางอารมณ์	4.14	2.11	3.87	1.79	3.33	1.98	4.22	1.30
E การกล้าแสดงออก	4.71	1.64	4.71	1.75	4.71	1.38	4.88	1.90
F ความร่าเริง	4.93	2.24	4.73	1.91	4.50	2.09	3.44	2.60
G มโนธรรม	5.52	1.74	5.90	1.77	6.65	1.65	5.66	1.65
H การกล้าเผชิญ	4.59	1.67	4.86	1.66	5.00	1.86	4.55	1.81
I จิตใจอ่อนโยน	5.86	1.54	5.67	1.89	5.31	1.35	4.44	1.66
L ความระแวดระวัง	7.05	1.30	7.39	1.44	7.57	1.57	6.22	1.39
M การจินตนาการ	4.10	1.78	3.85	1.64	3.92	1.87	4.33	2.17
N การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น	6.98	1.92	7.16	1.77	7.35	1.83	8.11	1.69
O ความวิตกกังวล	5.75	1.54	5.90	1.50	6.28	1.62	6.22	1.85
Q1 ความอิสระเสรี	7.28	1.81	7.35	1.77	6.78	1.53	7.44	1.67
Q2 การพึ่งตนเอง	5.17	2.08	4.99	2.18	5.02	1.98	4.77	1.48
Q3 การควบคุมอารมณ์	5.01	1.51	5.10	1.67	5.47	1.59	4.77	0.97
Q4 ความเครียด	6.31	1.77	6.37	1.59	6.50	1.92	6.00	1.93

จากตารางที่ 16 พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ อนุคารทีบีเอส ไทยทู จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ 1-5 ปี, 6-10 ปี, 11-15 ปี และ 15 ปีขึ้นไปมีค่าคะแนนบุคลิกภาพเฉลี่ยอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน

ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการทดสอบว่ามีค่าเฉลี่ยบุคลิกภาพใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งแสดงผลไว้ในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนแต่ละองค์ประกอบของบุคลิกภาพของพนักงาน ให้บริการ กรณีศึกษาอนุคารทีบีเอส ไทยทู จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

องค์ประกอบ	บุคลิกภาพ	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F
A	การเข้าสังคม	ระหว่างกลุ่ม	3	8.66	2.89	
		ภายในกลุ่ม	234	808.51	3.46	0.84
		รวม	237	817.18		
B	สติปัญญา	ระหว่างกลุ่ม	3	1.51	0.50	
		ภายในกลุ่ม	234	653.96	2.79	0.18
		รวม	237	655.47		
C	ความมั่นคงทางอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	3	17.35	5.78	
		ภายในกลุ่ม	234	839.80	3.59	1.61
		รวม	237	857.14		
E	การกล้าแสดงออก	ระหว่างกลุ่ม	3	0.26	0.09	
		ภายในกลุ่ม	234	655.44	2.80	0.03
		รวม	237	655.70		
F	ความร่าเริง	ระหว่างกลุ่ม	3	18.97	6.32	
		ภายในกลุ่ม	234	988.02	4.22	1.50
		รวม	237	1,006.99		
G	มโนธรรม*	ระหว่างกลุ่ม	3	32.81	10.94	
		ภายในกลุ่ม	234	741.24	3.17	3.45
		รวม	237	774.05		
H	การกล้าเผชิญ	ระหว่างกลุ่ม	3	5.04	1.68	
		ภายในกลุ่ม	234	682.45	2.92	0.58
		รวม	237	687.49		

องค์ประกอบ	บุคลิกภาพ	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F
I	จิตใจอ่อนโยน	ระหว่างกลุ่ม	3	20.15	6.72	
		ภายในกลุ่ม	234	692.51	2.96	2.27
		รวม	237	712.66		
L	ความระวาง*	ระหว่างกลุ่ม	3	18.14	6.05	
		ภายในกลุ่ม	234	481.68	2.06	2.94
		รวม	237	499.82		
M	การจินตนาการ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.91	1.30	
		ภายในกลุ่ม	234	708.83	3.03	0.43
		รวม	237	712.29		
N	การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	3	11.32	3.77	
		ภายในกลุ่ม	234	775.79	3.32	1.14
		รวม	237	787.11		
O	ความวิตกกังวล	ระหว่างกลุ่ม	3	7.81	2.60	
		ภายในกลุ่ม	234	579.58	2.48	1.05
		รวม	237	587.39		
Q1	ความอิสระเสรี	ระหว่างกลุ่ม	3	10.82	3.61	
		ภายในกลุ่ม	234	710.53	3.04	1.19
		รวม	237	721.35		
Q2	การพึ่งตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	3	1.96	0.65	
		ภายในกลุ่ม	234	1,037.77	4.43	0.15
		รวม	237	1,039.73		
Q3	การควบคุมอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	3	6.98	2.33	
		ภายในกลุ่ม	234	600.71	2.57	0.91
		รวม	237	607.70		
Q4	ความเครียด	ระหว่างกลุ่ม	3	2.12	0.71	
		ภายในกลุ่ม	234	687.35	2.94	0.24
		รวม	237	689.46		

จากตารางที่ 17 พบว่าพนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยทูลุ จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีบุคลิกภาพด้านการเข้าสังคม (A) สติปัญญา (B) ความมั่นคงทางอารมณ์ (C) การกล้าแสดงออก (E) ความร่าเริง (F) การกล้าเผชิญ (H) จิตใจอ่อนโยน (I) การจินตนาการ (M) การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (N) ความวิตกกังวล (O) ความอิสระเสรี (Q1) การพึ่งตนเอง (Q2) การควบคุมอารมณ์ (Q3) และความเครียด(Q4) ไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลิกภาพ

ด้านมโนธรรม (G) และความระแวง (L) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงดำเนินการทดสอบบุคลิกภาพทั้ง 2 ด้าน ว่ามีค่าเฉลี่ยในกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานกลุ่มใดบ้างที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยใช้วิธีของนิวแมนคูลส์ (Newman Keuls Method) ซึ่งแสดงไว้ในตารางที่ 18

ตารางที่ 18 แสดงการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยบุคลิกภาพเป็นรายคู่ขององค์ประกอบ (G,L) ของพนักงานให้บริการธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

องค์ประกอบ	ประสบการณ์ในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	1- 5 ปี $\bar{X}= 5.52$	6-10 ปี $\bar{X}=5.90$	11-15 ปี $\bar{X}=6.66$	15 ปีขึ้นไป $\bar{X}=5.66$
มโนธรรม	1-5 ปี	5.52	-	-0.38	-1.14	-0.14
	6-10 ปี	5.90		-	-0.76	0.24
	11-15 ปี	6.66			-	*1.00
	15 ปีขึ้นไป	5.66				

องค์ประกอบ	ประสบการณ์ในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	1- 5 ปี $\bar{X}=7.05$	6-10 ปี $\bar{X}=7.39$	11-15 ปี $\bar{X}=7.57$	15 ปีขึ้นไป $\bar{X}=6.22$
ความระแวง	1-5 ปี	7.05	-	-0.34	-0.52	0.83
	6-10 ปี	7.39		-	-0.18	1.17
	11-15 ปี	7.57				*1.35
	15 ปีขึ้นไป	6.22				

จากตารางที่ 18 พบว่า พนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปมีบุคลิกภาพด้านมโนธรรม (G) และความระแวง (L) แตกต่างกับพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี, 6-10 ปี และ 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าพนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 15 ปีขึ้นไปมีบุคลิกภาพในด้านมโนธรรม (G) และความระแวง (L) สูงกว่าพนักงานพนักงานกลุ่มประสบการณ์อื่นๆ ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ 1-5 ปี, 6-10 ปี และ 11-15 ปีนั้น มีบุคลิกภาพด้านมโนธรรม (G) และความระแวง (L) ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 19 แสดงความแตกต่างด้านฝ่ายงานที่สังกัดสำนักงานใหญ่และสาขา
กับคุณลักษณะบุคลิกภาพในแต่ละองค์ประกอบ

องค์ประกอบ	ฝ่ายงานในสำนักงานใหญ่		สาขา		T-test
	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD.	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD.	
A การเข้าสังคม	4.85	1.96	5.16	1.79	0.22
B สติปัญญา	6.20	1.78	6.51	1.58	0.17
C ความมั่นคงทางอารมณ์	3.71	1.93	3.93	1.88	0.39
E การกล้าแสดงออก	4.83	1.84	4.66	1.55	0.47
F ความร่าเริง	4.35	1.99	4.87	2.08	0.06
G มโนธรรม	5.50	1.64	6.17	1.85	0.00
H การกล้าเผชิญ	4.57	1.68	4.94	1.70	0.10
I จิตใจอ่อนโยน	5.46	1.71	5.68	1.74	0.34
L ความระแวดระวัง	7.16	1.52	7.37	1.40	0.31
M การจินตนาการ	4.32	1.85	3.74	1.63	0.01
N การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น	6.91	1.95	7.34	1.73	0.09
O ความวิตกกังวล	5.88	1.63	5.98	1.54	0.62
Q1 ความอิสระเสรี	7.22	1.65	7.24	1.79	0.92
Q2 การพึ่งตนเอง	5.23	2.09	4.92	2.09	0.26
Q3 การควบคุมอารมณ์	4.97	1.56	5.22	1.62	0.55
Q4 ความเครียด	6.50	1.70	6.29	1.70	0.38

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 19 พบว่าพนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยทูลู จำกัด (มหาชน) ที่สังกัดฝ่ายงานในสำนักงานใหญ่และสาขาท่างกันมีคุณลักษณะบุคลิกภาพด้านการเข้าสังคม (A) สติปัญญา (B) ความมั่นคงทางอารมณ์ (C) การกล้าแสดงออก (E) ความร่าเริง (F) มโนธรรม (G) การกล้าเผชิญ (H) จิตใจอ่อนโยน (I) ความระแวดระวัง (L) การจินตนาการ (M) การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (N) ความวิตกกังวล (O) ความอิสระเสรี (Q1) การพึ่งตนเอง (Q2) การควบคุมอารมณ์ (Q3) และความเครียด (Q4) ไม่มีความแตกต่างกันโดยพนักงานให้บริการที่สังกัดฝ่ายงานในสำนักงานใหญ่และสาขามีคุณลักษณะบุคลิกภาพในแต่ละองค์ประกอบไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 20 พบว่าพนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยทูลุ จำกัด (มหาชน) ที่สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพฯ-ปริมณฑล และสาขาในเขตต่างจังหวัดมีคุณลักษณะบุคลิกภาพด้านการเข้าสังคม (A) สติปัญญา (B) ความมั่นคงทางอารมณ์ (C) การกล้าแสดงออก (E) ความร่าเริง (F) มโนธรรม (G) การเผชิญหน้า (H) จิตใจอ่อนโยน (I) ความระแวง (L) จินตนาการ (M) การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (N) ความวิตกกังวล (O) ความอิสระเสรี (Q1) การพึ่งตนเอง (Q2) การควบคุมอารมณ์ (Q3) และความเครียด (Q4) ไม่มีความแตกต่างกัน โดยพนักงานให้บริการที่สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพฯ-ปริมณฑลและสาขาในเขตต่างจังหวัด มีคุณลักษณะบุคลิกภาพในแต่ละองค์ประกอบไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 20 แสดงความแตกต่างด้านสาขาและตำแหน่งงานสาขากับคุณลักษณะบุคลิกภาพในแต่ละองค์ประกอบ

องค์ประกอบ	สาขากรุงเทพฯ และ ปริมณฑล (CRO)		สาขาค่างจังหวัด (CRO)		T-test	สาขากรุงเทพฯ และ ปริมณฑล (CSA)		สาขาค่างจังหวัด (CSA)		T-test
	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD.	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD.		ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD.	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD.	
A การเข้าสังคม	5.69	1.82	5.10	2.13	0.30	4.84	1.64	5.25	1.75	0.32
B สติปัญญา	6.28	1.74	6.57	1.34	0.47	6.58	1.57	6.70	1.57	0.73
C ความมั่นคงทางอารมณ์	4.00	1.90	3.63	1.92	0.49	4.07	1.95	3.66	1.68	0.33
E การกล้าแสดงออก	4.54	1.38	4.78	1.51	0.55	4.60	1.60	4.91	1.79	0.46
F ความร่าเริง	5.11	2.22	5.31	2.13	0.74	4.40	1.85	5.41	2.24	0.05
G มโนกรรม	5.92	1.89	6.47	1.92	0.31	6.27	1.84	6.08	1.79	0.65
H การกล้าเผชิญ	5.07	1.86	5.26	1.48	0.66	4.72	1.74	5.08	1.47	0.33
I ใจดีอ่อนโยน	5.59	1.84	5.73	1.59	0.76	5.8	1.68	5.41	1.90	0.35
L ความระมัดระวัง	7.71	1.75	7.89	1.28	0.65	7.02	1.13	7.33	1.34	0.32
M การจินตนาการ	3.73	1.48	4.36	1.64	0.16	3.55	1.64	3.79	1.84	0.57
N การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น	7.28	1.71	7.68	1.52	0.37	7.31	1.80	7.25	1.77	0.87
O ความวิตกกังวล	5.81	1.25	5.94	1.22	0.68	6.11	1.64	5.95	1.94	0.72
Q1 ความอิสระเสรี	7.23	1.73	7.52	1.71	0.54	7.07	1.85	7.54	1.84	0.28
Q2 การพึ่งตนเอง	5.00	2.14	4.78	2.14	0.72	4.78	1.90	5.29	2.52	0.37
Q3 การควบคุมอารมณ์	5.11	1.50	5.00	1.70	0.79	5.23	1.64	5.54	1.74	0.45
Q4 ความเครียด	6.11	1.62	6.78	2.01	0.21	6.21	1.60	6.45	1.88	0.57

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาวิเคราะห์บุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ กรณีศึกษาธนาคาร ดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) A Study Personalities of Service Staff : A Case Study of DBS Thai Danu Bank ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการที่มีความแตกต่างกันในตัวแปรด้านเพศ สถานะภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน และฝ่ายงาน/สาขาที่สังกัด

สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการสรุปผลการวิจัย ออกเป็น 2 ตอนตามผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 4 ดังนี้

ตอนที่ 1 สรุปผลการวิจัยในภาพรวมขององค์ประกอบบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ

ตอนที่ 2 สรุปผลการเปรียบเทียบบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการที่มีความแตกต่างกัน ในตัวแปรด้านเพศ สถานะภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ประสบการณ์ ในการทำงานและฝ่ายงาน/สาขาที่สังกัด

ตอนที่ 1

สรุปผลการศึกษาวิเคราะห์บุคลิกภาพของพนักงานให้บริการโดยพิจารณาจากคะแนน มาตรฐานลิบ (Sten Score) ตามคู่มือของแบบทดสอบ 16 PF ซึ่งปรากฏผลดังนี้ คือ

องค์ประกอบบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ มีช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 4.75-6.00 จำนวน 14 องค์ประกอบ ซึ่งได้แก่ องค์ประกอบการเข้าสังคม (A) สติปัญญา (B) การกล้าแสดงออก (E) ความร่าเริง (F) มโนธรรม (G) การกล้าเผชิญ (H) จิตใจอ่อนโยน (I) ความระแวง (L) การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (N) ความวิตกกังวล (O) ความอิสระเสรี (Q1) การพึ่งตนเอง (Q2) การควบคุมอารมณ์ (Q3) และความเครียด (Q4)

ส่วนองค์ประกอบบุคลิกภาพที่มีช่วงคะแนนอยู่ในเกณฑ์ต่ำกว่า 4.75 นั้น มีอยู่ 2 องค์ประกอบ ซึ่งได้แก่ องค์ประกอบด้านความมั่นคงทางด้านอารมณ์ (C) และองค์ประกอบด้านการจินตนาการ (M)

ตอนที่ 2

สรุปผลการเปรียบเทียบบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการที่มีความแตกต่างกันในตัวแปรด้าน เพศ สถานะภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน และฝ่ายงาน/สาขาที่สังกัด ผลการศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพของพนักงาน ให้บริการ พบว่า

1. พนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ทั้งเพศชายและเพศหญิง พบว่า มีองค์ประกอบบุคลิกภาพในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. พนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานะภาพสมรสต่างกัน ซึ่งได้แก่ สถานะภาพโสด และสถานะภาพคู่ นั้น พบว่า มีองค์ประกอบบุคลิกภาพในแต่ละด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. พนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกัน กล่าวคือ อายุระหว่าง 20-30 ปี, 31-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไปนั้น พบว่า มีองค์ประกอบบุคลิกภาพในแต่ละด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. พนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กล่าวคือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และระดับปริญญาโท นั้น พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโทมีบุคลิกภาพด้านการเข้าสังคม (A) การจินตนาการ (M) และความวิตกกังวล (O) แตกต่างกับพนักงานที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 แสดงว่า พนักงานที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโทมีบุคลิกภาพด้านการเข้าสังคม (A) การจินตนาการ (M) และความวิตกกังวล (O) สูงกว่ากลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาอื่นๆ ส่วนกลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีมีบุคลิกภาพด้านการเข้าสังคม (A) การจินตนาการ (M) และความวิตกกังวล (O) ไม่แตกต่างกัน
5. พนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน กล่าวคือ ตำแหน่ง Bank Assistance, Bank Executive I, Bank Executive II, Associate I และ Associate II นั้น พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงาน Associate II มีบุคลิกภาพด้านความระแวง (L) สูงกว่าพนักงานในตำแหน่งงานอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานที่มีตำแหน่งงาน Associate I มีบุคลิกภาพด้านการเงินธนาคาร (M) สูงกว่าพนักงานในตำแหน่งงานอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานที่มีตำแหน่งงาน Bank Executive I มีบุคลิกภาพด้านความอิสระเสรี (Q1) สูงกว่าพนักงานในตำแหน่งงานอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. พนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้แตกต่างกัน กล่าวคือ กลุ่มรายได้ 5,000-10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท, 15,001-20,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป นั้น พบว่า

พนักงานที่มีรายได้ 15,001- 20,000 บาท มีบุคลิกภาพด้านการเงินธนาคาร (M) สูงกว่าพนักงานในกลุ่มรายได้อื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีบุคลิกภาพด้านความวิตกกังวล (O) และการพึ่งตนเอง (Q2) สูงกว่าพนักงานในกลุ่มรายได้อื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. พนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน กล่าวคือ อายุงาน 1-5 ปี, 6-10 ปี, 11-15 ปี และ 15 ปีขึ้นไปนั้น พบว่า

พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 15 ปีขึ้นไป มีบุคลิกภาพด้านมโนธรรม (G) และความระแวง (L) แตกต่างกับกลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี, 6-10 ปี และ 11-15 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 15 ปี ขึ้นไปมีบุคลิกภาพด้านมโนธรรม (G) และความระแวง (L) สูงกว่ากลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานกลุ่มอื่น ๆ ส่วนกลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี, 6-10 ปี และ 11-15 ปี มีบุคลิกภาพด้านมโนธรรม (G) ด้านความระแวง (L) ไม่แตกต่างกัน

8. พนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ที่สังกัดฝ่ายงานในสำนักงานใหญ่และสาขา ซึ่งจำแนกตามรายละเอียดดังนี้ คือ ฝ่ายงานในสำนักงานใหญ่จำนวน 8 ฝ่ายงานและสาขาจำนวน 61 สาขา นั้น พบว่ามีองค์ประกอบบุคลิกภาพในแต่ละด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้วิจัยนั้นมีความสนใจเพิ่มเติมจึงทำการศึกษาค้นคว้ากับกลุ่มพนักงานที่สังกัดสาขาต่างกัน คือ สาขาในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลกับสาขาในต่างจังหวัดนั้นจะมีองค์ประกอบบุคลิกภาพแตกต่างกันหรือไม่ซึ่งจากการศึกษาค้นคว้านั้นปรากฏผลดังนี้ คือ กลุ่มพนักงานที่สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลกับสาขาในต่างจังหวัดมีองค์ประกอบบุคลิกภาพในแต่ละด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งแสดงไว้ในตารางที่ 20

การอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิเคราะห์บุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ กรณีศึกษาธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) นั้น ผู้วิจัยอภิปรายผลจากการวิจัย ดังนี้ คือ

พนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) มีองค์ประกอบบุคลิกภาพส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ มีช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 4.75-6.00 จำนวน 14 องค์ประกอบ ซึ่งได้แก่ องค์ประกอบการเข้าสังคม (A) สติปัญญา (B) การกล้าแสดงออก (E) ความร่าเริง (F) มโนธรรม (G) การกล้าเผชิญ (H) จิตใจอ่อนโยน (I) ความระแวง (L) การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (N) ความวิตกกังวล (O) ความอิสระเสรี (Q1) การพึ่งตนเอง (Q2) การควบคุมอารมณ์ (Q3) และความเครียด (Q4) ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ปกติ ส่วนองค์ประกอบบุคลิกภาพที่มีช่วงคะแนนอยู่ในเกณฑ์ต่ำกว่า 4.75 นั้น มีอยู่ 2 องค์ประกอบ ซึ่งได้แก่ องค์ประกอบด้านความมั่นคงทางอารมณ์ (C) และองค์ประกอบด้านการจินตนาการ (M) นั้น สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้ เนื่องจากสภาพวิกฤตเศรษฐกิจในปัจจุบัน อีกทั้งความไม่มั่นคงของสถานการณ์ทางเศรษฐกิจส่งผลทำให้พนักงานให้บริการของธนาคาร ส่วนใหญ่มีความรู้สึกที่ไม่มั่นคงในหน้าที่การงาน อีกทั้งธนาคารมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างและระบบการทำงานใหม่ๆ เพื่อการแข่งขันทางธุรกิจ จึงเป็นปัจจัยส่งผลให้พนักงานของธนาคารมีภาวะความมั่นคงทางอารมณ์เบี่ยงเบนไปค่อนข้างมาก กล่าวคือ ตื่นเต้นง่าย วิตกกังวลและไม่ค่อยมีความยืดหยุ่น ส่วนองค์ประกอบ (M) การจินตนาการ นั้น พนักงานให้บริการของธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ Operation ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามระเบียบแบบแผนซึ่งได้ถูกกำหนดขึ้นโดยผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร จึงเป็นเงื่อนไขและข้อจำกัดทางการจินตนาการโดยเป็นปัจจัยส่งผลทำให้พนักงานให้บริการของธนาคารมีความเบี่ยงเบนไปค่อนข้างมาก กล่าวคือ ไม่ค่อยมีความสนใจในศิลปะ เป็นนักปฏิบัติอยู่ในกฎเกณฑ์ของสังคมและมีความสนใจแคบ

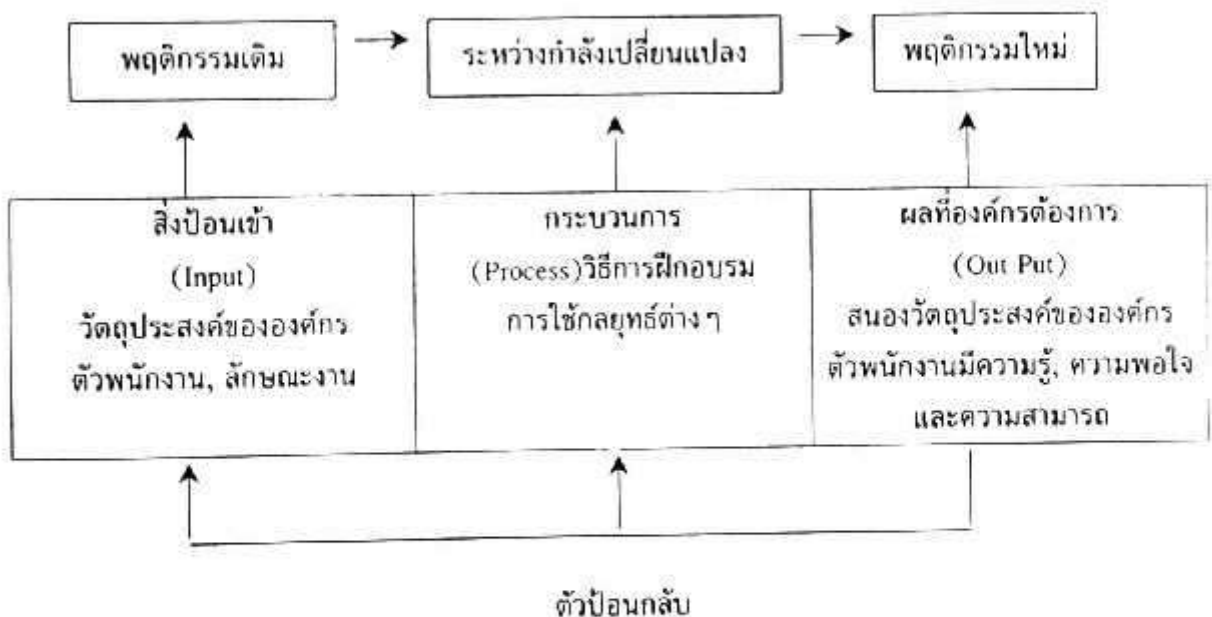
การอภิปรายผลตามกรอบของสมมติฐานการวิจัย สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้ กล่าวคือ สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ทั้งเพศชายและเพศหญิง จะมีบุคลิกภาพในแต่ละด้านแตกต่างกัน ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานะภาพสมรสต่างกัน จะมีบุคลิกภาพในแต่ละด้านแตกต่างกัน ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยทูน จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกันจะมีบุคลิกภาพในแต่ละด้านแตกต่างกัน ซึ่งผลจากการศึกษา พบว่า **ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย**

สมมติฐานข้อที่ 8 พนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยทูน จำกัด (มหาชน) ที่สังกัดฝ่ายงานในสำนักงานใหญ่และสาขาต่างกันจะมีบุคลิกภาพในแต่ละด้านแตกต่างกันซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า **ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย**

การทดสอบสมมติฐานนั้นไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยในข้อที่ 1,2,3 และ 8 ในตัวแปรด้านเพศ, สถานะภาพสมรส, อายุ และสังกัดฝ่ายงานในสำนักงานใหญ่กับสาขาที่สังกัด สามารถอธิบายผลได้ดังนี้ กล่าวคือ เนื่องจากธนาคารมีการพัฒนาบุคลากรของธนาคารอย่างสม่ำเสมออีกทั้งพนักงานในตำแหน่งงานให้บริการของธนาคารจะได้รับการสรรหาและคัดเลือกจากฝ่ายการพนักงานของธนาคารโดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้นๆ อีกทั้งธนาคารได้มีการจัดฝึกอบรมเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างสม่ำเสมอจึงส่งผลทำให้ตัวแปรด้านเพศ, สถานะภาพสมรส, อายุ และสังกัดฝ่ายงานในสำนักงานใหญ่กับสาขาของพนักงานให้บริการมีบุคลิกภาพในแต่ละองค์ประกอบไม่แตกต่างกัน (พยอม วงศ์สารศรี, 2538 : 170) ซึ่งกล่าวไว้ว่า



กระบวนการพัฒนาศักยภาพของพนักงานโดยการดำเนินการฝึกอบรมให้แก่พนักงานนั้น ทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน อีกทั้งพนักงานสามารถเรียนรู้ถึงมาตรฐานในการทำงานและนโยบายต่างๆ ขององค์กรได้เป็นอย่างดีทำให้งานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ซึ่ง อมรรักษาสัตย์และโสรัจ สุจริตกุล (อ้างในกุลณา ประสงค์พร, 2543:16) ได้กล่าวไว้ว่าการฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่จะเพิ่มพูนสมรรถภาพของพนักงานในการทำงานทั้งในปัจจุบันและอนาคตโดยการพัฒนานิสัยแห่งความคิด การกระทำ ความรู้ ความชำนาญและท่าทีต่างๆ

ดังนั้นสรุปได้ว่าการพัฒนาบุคลากรโดยการจัดให้มีการฝึกอบรมเป็นการส่งเสริมความรู้และความเข้าใจในลักษณะงานให้แก่บุคลากรได้อย่างชัดเจน

สมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กล่าวคือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และระดับปริญญาโท นั้นพบว่า เป็นไปตามสมมติฐาน

พนักงานที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโทมีบุคลิกภาพด้านการเข้าสังคม (A) การจินตนาการ (M) และความวิตกกังวล (O) แตกต่างกับพนักงานที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า พนักงานที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโทมีบุคลิกภาพด้านการเข้าสังคม (A) การจินตนาการ (M) และความวิตกกังวล (O) สูงกว่ากลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาอื่นๆ ส่วนกลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีมีบุคลิกภาพด้านการเข้าสังคม (A) การจินตนาการ (M) และความวิตกกังวล (O) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายผลได้ดังนี้ คือ สาเหตุที่ทำให้พนักงานให้บริการที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโทมีบุคลิกภาพด้านการเข้าสังคม (A) การจินตนาการ (M) และความวิตกกังวล (O) สูงกว่าพนักงานในระดับอื่นๆ นั้น สอดคล้องกับทฤษฎีบุคลิกภาพของเรย์มอนด์ บี แคทเทล ซึ่งกล่าวไว้ว่า บุคลิกภาพของบุคคลแต่ละคนจะมีความแตกต่างกัน บุคลิกภาพส่วนบุคคลส่งผลทำให้การแสดงพฤติกรรมแตกต่างกันไปตามสภาวะการณ์แห่งการอบรมเลี้ยงดูและสภาวะแวดล้อมซึ่งระดับการศึกษาจัดเป็นสภาวะแวดล้อมที่เป็นตัวกำหนดความแตกต่างด้านบุคลิกภาพนั่นเอง

สมมติฐานข้อที่ 5 พนักงานให้บริการของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน กล่าวคือ ตำแหน่ง Bank Assistance, Bank Executive I, Bank Executive II, Associate I และ Associate II นั้น พบว่า เป็นไปตามสมมติฐาน

พนักงานที่มีตำแหน่งงาน Associate II มีบุคลิกภาพด้านความระแวง (L) สูงกว่าพนักงานในตำแหน่งงานอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานที่มีตำแหน่งงาน Associate I มีบุคลิกภาพด้านการเงินธนาคาร (M) สูงกว่าพนักงานในตำแหน่งงานอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานที่มีตำแหน่งงาน Bank Executive I มีบุคลิกภาพด้านความอิสระเสรี (Q1) สูงกว่าพนักงานในตำแหน่งงานอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 6 พนักงานให้บริการของธนาคารทีบีเอส ไทยทูน จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้แตกต่างกัน กล่าวคือ กลุ่มรายได้ 5,000-10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท, 15,001-20,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป นั้น พบว่า เป็นไปตามสมมติฐาน

พนักงานที่มีรายได้ 15,001- 20,000 บาท มีบุคลิกภาพด้านการเงินธนาคาร (M) สูงกว่าพนักงานในกลุ่มรายได้อื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีบุคลิกภาพด้านความวิตกกังวล (O) และการพึ่งตนเอง (Q2) สูงกว่าพนักงานในกลุ่มรายได้อื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สามารถอธิบายผลการวิจัยได้ดังนี้ กล่าวคือ ระดับรายได้เป็นเครื่องชี้วัดบุคลิกภาพได้อย่างหนึ่ง เพราะเมื่อระดับรายได้เพิ่มมากขึ้น การพัฒนาบุคลิกภาพย่อมเพิ่มมากขึ้นเพื่อแสดงถึงฐานะและเป็นเครื่องยืนยันถึงการประสบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานในแต่ละตำแหน่งงาน

สมมติฐานข้อที่ 7 พนักงานให้บริการของธนาคารทีบีเอส ไทยทูน จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน กล่าวคือ อายุงาน 1-5 ปี, 6-10 ปี, 11-15 ปี และ 15 ปีขึ้นไปนั้น พบว่า เป็นไปตามสมมติฐาน

พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 15 ปีขึ้นไปมีบุคลิกภาพด้านมโนธรรม (G) และความระแวง (L) แตกต่างกับกลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี, 6-10 ปี และ 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 15 ปีขึ้นไปมีบุคลิกภาพด้านมโนธรรม (G) และความระแวง (L) สูงกว่า กลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานกลุ่มอื่นๆ ส่วนกลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี, 6-10 ปี และ 11-15 ปี มีบุคลิกภาพด้านมโนธรรม (G) ด้านความระแวง (L) ไม่แตกต่างกัน

สามารถอธิบายผลการวิจัยได้ดังนี้ กล่าวคือ ผลการวิจัยนั้นสอดคล้องกับทฤษฎีบุคลิกภาพของไอแซกส์(1947:25)ที่ได้กล่าวไว้ว่าบุคลิกภาพนั้นเกิดขึ้นจากการกระทำทั้งหมดของอินทรีย์ที่ได้รับจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมซึ่งประสบการณ์ในการทำงานจัดเป็นสภาพแวดล้อมที่เป็นตัวกำหนดความแตกต่างของบุคลิกภาพซึ่งส่งผลทำให้พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานยิ่งมีประสบการณ์มากเท่าใดบุคลิกภาพและการพัฒนาการด้านบุคลิกภาพย่อมได้รับการพัฒนาควบคู่กันมากยิ่งขึ้นเท่านั้น

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิจัยในครั้งนี้นั้น ผู้วิจัยพบข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ โดยมีแนวทางดังนี้ กล่าวคือ

1. ผลจากการวิจัยในครั้งนี้นี้ ฝ่ายการพนักงานของธนาคาร สามารถนำผลจากการวิจัยมาประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นแนวทางในกระบวนการสรรหาและคัดเลือกพนักงานให้บริการของธนาคาร
2. นำผลจากการวิจัยมาพัฒนาและปรับปรุงบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ เพื่อให้มีคุณลักษณะบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ของธนาคาร ซึ่งบางครั้งพนักงานบางคนอาจมีบุคลิกภาพไม่เหมาะสมกับหน้าที่หรือตำแหน่งงานนั้น ฉะนั้นธนาคารจึงควรจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลิกภาพให้แก่พนักงานของธนาคาร

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาวิเคราะห์บุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ กรณีศึกษาธนาคาร ดีบีเอส ไทยทูลุ จำกัด (มหาชน) A Study Personalities of Service Staff : A Case Study of DBS Thai Danu Bank นั้น พบข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไปดังนี้ กล่าวคือ

1. ควรดำเนินการศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานในโครงสร้างตำแหน่งงานอื่นๆ เช่น พนักงานบัญชีและการเงิน, พนักงานคอมพิวเตอร์, พนักงานสินเชื่อและพนักงานตรวจสอบ เป็นต้น เพื่อศึกษาเปรียบเทียบกับกลุ่มพนักงานให้บริการของธนาคารโดยผลที่ได้รับจากการวิจัยนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรของธนาคาร ทำให้อาคารสามารถคัดเลือกบุคลากรที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้นๆ (Put the Right Man into the Right Job) ซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร
2. ควรดำเนินการศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการของระบบธนาคารพาณิชย์ไทย โดยใช้แบบทดสอบ 16 PF เปรียบเทียบกับธนาคารต่างชาติอื่นๆ
3. ควรดำเนินการศึกษาบุคลิกภาพโดยการใช้ Profile บุคลิกภาพที่พึงประสงค์ของเจ้าหน้าที่ในแต่ละฝ่ายงานมาใช้ในกระบวนการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน เพื่อให้ได้พนักงานที่พึงประสงค์และมีคุณภาพของธนาคาร

บรรณานุกรม

- กาญจนา คำสุวรรณ. จิตวิทยาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : ทวีการพิมพ์, 2524.
- กชกร ภททวงศ์. ลักษณะบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง :
ศึกษาเฉพาะกลุ่มอาชีพวิศวกรและกลุ่มอาชีพนักบัญชี.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.
- กุลธิดา รงค์จิตประภัสร์. การสร้างเกณฑ์ปกติแบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF (ฟอร์ม A)
ในนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2535.
- คำนวณ สงวนพันธ์. บุคลิกภาพของนักเรียนที่เป็นนักกีฬาและไม่เป็นนักกีฬา
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดปทุมธานี.
วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, 2541.
- จริยา จันตระ. บุคลิกภาพของนักศึกษาแพทย์ศิริราช. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2538.
- จุฑา บุรีภักดี. การพัฒนาบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ : สมเจตต์การพิมพ์, 2533.
- จุฑาทิพ วงษ์สุวรรณ. การสร้างเกณฑ์ปกติของแบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF (ฟอร์ม A)
ในประชากรทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2535.
- ฉัตรฤดี สุกปลั่ง. ผลของบุคลิกภาพที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน
ของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.
- เชิดศักดิ์ ไชวสินธุ์. การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษา
และจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2530.
- ชานาญ แอ่อ่วม. การวิเคราะห์การสรรหาและการเลือกสรรบุคลากรขององค์กรขนาดใหญ่
ในจังหวัดเชียงใหม่. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2534.
- ณัฐชยา คงมหาตุกษ. การสร้างเกณฑ์ปกติของแบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF (ฟอร์ม A)
ในนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเขตกรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2536.
- เดโช สวานานนท์. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2518.

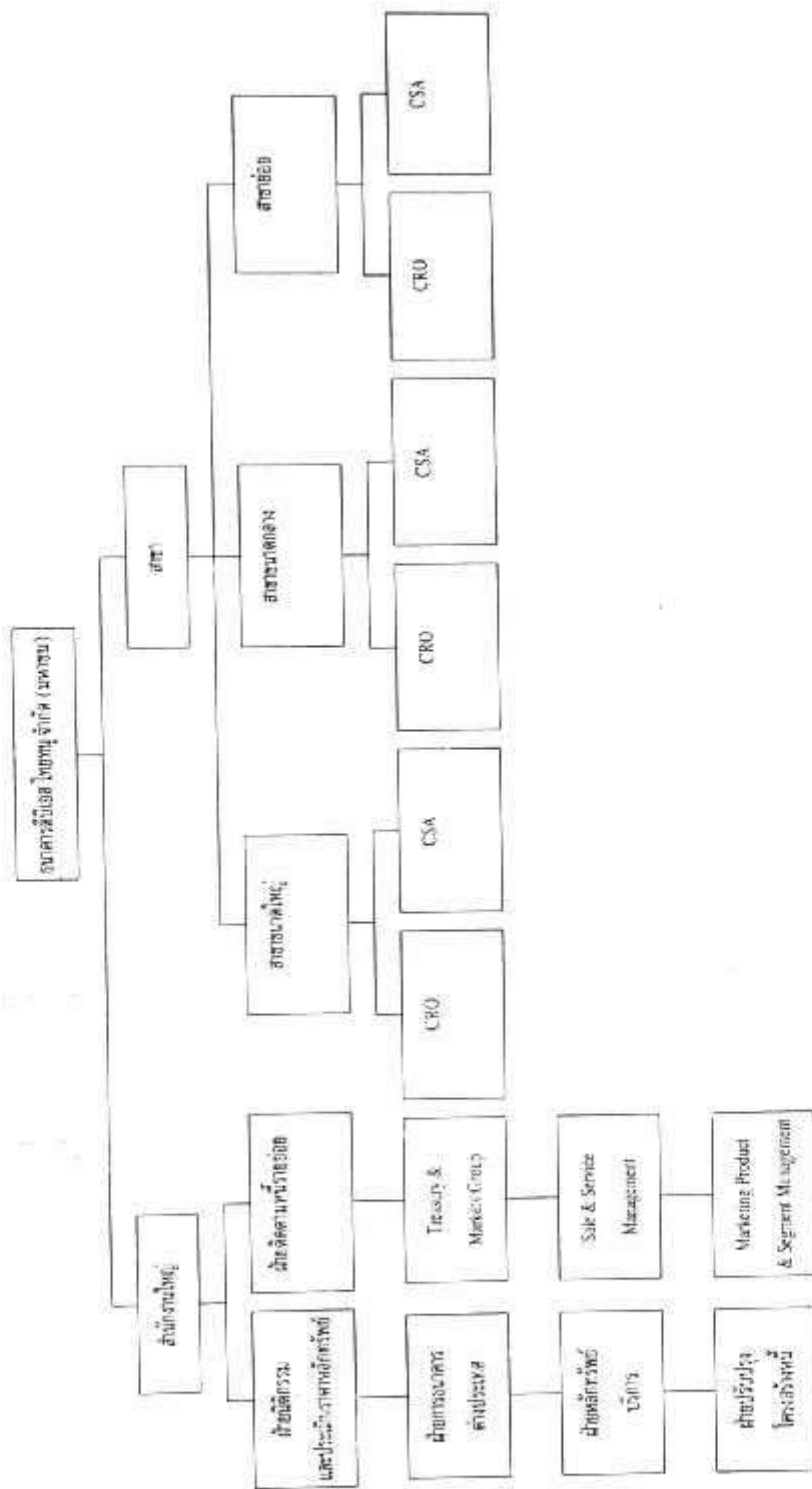
- ด้อย ชุมสาย, มล. จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2508.
- ถวัลย์ เนียมทรัพย์. การพัฒนาแบบสำรวจบุคลิกภาพ EPI เพื่อการคัดเลือกระดับอาชีวศึกษา
ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2536.
- ธีรเดช ฉายอรุณ. ลักษณะทางบุคลิกภาพของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วัดโดยแบบ
ทดสอบ 16 PF. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
2534.
- นิภา นิธยาน. การปรับตัวและบุคลิกภาพจิตวิทยาเพื่อการดำเนินชีวิต.
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2530.
- ทศพร มณีศรีขำ. ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2539.
- บังอร ภูวภิรมย์ขวัญ. บุคลิกภาพแห่งบุคคล. งานวิจัยลำดับที่ 81, 2524.
- บงกช สุชะจิระ. การสร้างแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพการแสดงตัว สำหรับนักเรียนชั้นประถม
ศึกษาปีที่ 6. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2538.
- ปราณี กীরติธร. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย
จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์ จังหวัดภาพสินธุ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543.
- ประเวศ ะสี. ปาฐกถา ป่วย อังภากร ยุทธศาสตร์ชาติเพื่อความเข้มแข็งของเศรษฐกิจ
สังคม และศีลธรรม. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน, 2541.
- พรทิพย์ อินทรวีเชียร. ลักษณะบุคลิกภาพของนักเรียนพยาบาล วิทยาลัยพยาบาล
กองทัพเรือตามที่ประเมินโดยแบบทดสอบ 16 PF (ฟอร์ม A).
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2535.
- พยอม วงศ์สารศรี. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2538.
- พยอม อังคตานุวัฒน์. ศัพท์จิตเวช. โครงการตำราศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ : ไทศาลศิลปการพิมพ์, 2525.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ศัพท์ทางสังคมวิทยา.
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อักษรเจริญทัศน์, 2524.
- วิเชียร เกตุสิงห์. หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย. กรุงเทพฯ :
ไทยวัฒนาพานิช, 2537.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา, 2539.

- สุชีลา ยันตพงศ์พิพัฒน์. บุคลิกภาพของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ
สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 12. การศึกษามหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2541.
- สุโขทัยธรรมธิดา มหาวิทยาลัย, การวางแผนบุคลากร การกำหนดตำแหน่งงาน การสรรหา
และการคัดเลือก (หน่วยที่ 8-15). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิดา,
2528.
- สุนทร สุนทรรัตนสุข. ลักษณะบุคลิกภาพของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายของ
ศูนย์ฝึกวิชาชีพในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ วัดโดยแบบทดสอบ 16 PF.
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2534.
- สมชาย กิจยรรยง. สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2521.
- สมเดช สิทธิพงศ์พิทยา. บุคลิกภาพและมนุษย์สัมพันธ์ในงานบริการ. สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์
สุโขทัยธรรมธิดา. เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ.
นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิดา, 2539.
- อภิญา ศรีขาว. บุคลิกภาพของนักเรียนพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพฯ
ชั้นปีที่ 1. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, 2540.
- Cattell, Raymond B. **Personality**. New York : Mcgraw. Hill, 1950.
- Cattellm Raymond B. and Herbert W. Eber. **Handbook for the sixteen personality
Factors questionnaire Form A, B&C 1975**. Edition with 1964
Supplementation.
- Eysenck, H. J. **Dimension of Personality**. London : Routledge and Kegan Paul, 1947.
- Guilford, J.P. **Personality Measurement and Introduction**. Illinois :
Dorsey Press 1967.
- Henjum, Arnold., " A Study of Significant of Students Teachers Personality
Characteristics". **Journal of Teacher Education**. 2 : 143-147, Summer 1969.
- Holland, John L. **The Psychology of Vocation Choice, a Theory of Personality
Types and Model Environments**. Blaisde Publishing Co., 1966.
- Karson, Samuel. And O, Dell Jery w. **A Guide to the Clinical use of the 16 PF**.
Illinois : Institute for Personality and Ability Testing Inc, 1976.

- Kleinmuntz, Benjamin. **Personality Measurement, an introduction.** Illinois : Dorsey Press, 1967.
- Kotler, Peter. **Marketing Management.** 6 th ed. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall. 1988.
- Millet, John D. **Management in the Public Service.** New York : Mowgraw-Hill, 1954
- Smit, Ronald E., Sarason, Irwin G. , and Sarason, Barbara R. **Psychology : The Frontiers of Behavior.** New York : Harper and Row, 1982.
- Start, K.B. "Rater-Ratee Personality in the Assessment of Teaching Ability", **the British Journal of Educational Psychology.** 38 : 14-20, 1968.

ภาคผนวก ก.

ภาพแสดงการจัดแบ่งสาขา/ฝ่ายงาน ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน)



ตารางที่ 21 จำนวนพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าในกลุ่มสาขา
ของธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน)

ลำดับ	สาขา	จำนวนพนักงานในตำแหน่งงาน		รวมจำนวน พนักงาน (คน)
		CRO	CSA	
1.	แกลง	2	4	6
2.	ถนนงามวงศ์วาน	4	5	9
3.	จันทบุรี	2	4	6
4.	ฉะเชิงเทรา	1	3	4
5.	ชลบุรี	3	6	9
6.	เชียงราย	2	3	5
7.	ถนนคทธร ราชบุรี	2	3	5
8.	ถนนแจ้งวัฒนะ	3	7	10
9.	ถนนช่างเผือก เชียงใหม่	3	4	7
10.	ถนนทหาร อุดรธานี	2	3	5
11.	ถนนเทพารักษ์	3	5	8
12.	ถนนบางนา-ตราด กม.4	3	5	8
13.	ถนนประจักษ์	2	6	8
14.	ถนนเพชรบุรีตัดใหม่	2	5	7
15.	ถนนมิตรภาพ ขอนแก่น	1	4	5
16.	ถนนรัตนไอบีเตอร์ นนทบุรี	2	3	5
17.	ถนนราชวิถี นครปฐม	2	4	6
18.	ถนนรามอินทรา กม.6	4	6	10
19.	ถนนสายลวด สมุทรปราการ	2	4	6
20.	ถนนสุขสวัสดิ์ ราษฎร์บูรณะ	2	5	7
21.	ถนนสุขาภิบาล 1	3	4	7
22.	ถนนสุดบรรทัด สระบุรี	2	3	5
23.	ถนนแสงชูโต กาญจนบุรี	2	3	5
24.	ทองหล่อ	3	6	9
25.	นนทบุรี	3	7	10
26.	นิพัทธ์อุทิศ 3 หาดใหญ่	2	5	7
27.	บางคล้า	2	3	5
28.	บางแค	4	9	13

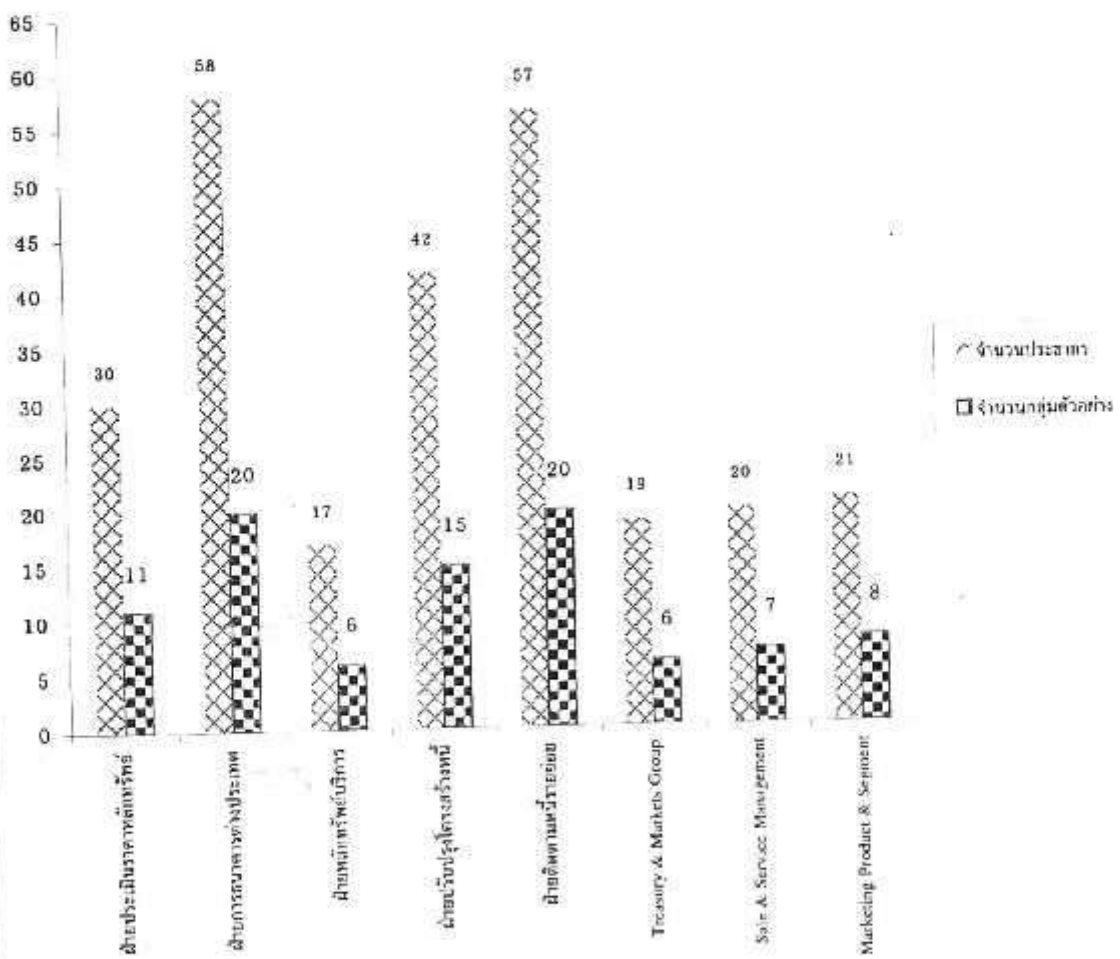
ลำดับ	สาขา	จำนวนพนักงานในตำแหน่งงาน		รวมจำนวน พนักงาน (คน)
		CRO	CSA	
29.	บ้านฉาง	4	5	9
30.	ปทุมวัน	4	9	13
31.	พระปิ่นเกล้า	3	6	9
32.	พัฒนาพงศ์	3	7	10
33.	ย่อยถนนรัชดาภิเษก	1	4	5
34.	ย่อยเพนนินชูล่า พลาซ่า	1	4	5
35.	ย่อยรอยัลการ์เด้นท์	1	5	6
36.	ย่อยสยามดิสคัฟเวอรี	2	2	4
37.	ย่อยสุขุมวิท 42	1	4	5
38.	ยานนาวา	2	5	7
39.	ระยอง 2	4	6	10
40.	รังสิต	3	7	10
41.	ราชประสงค์	3	5	8
42.	ราชวงศ์	2	5	7
43.	ถนนรามคำแหง	3	4	7
44.	โรงพยาบาลเซนต์หลุยส์	3	5	8
45.	ลาดกระบัง	1	4	5
46.	ลาดพร้าว	2	7	9
47.	ลาดพร้าว 136	2	5	7
48.	ลำปาง	1	4	5
49.	วรจักร	4	5	9
50.	วิงบูรพา	3	7	10
51.	สะพานควาย	3	4	7
52.	สามพราน นครปฐม	3	6	9
53.	สายน้ำทิพย์ สุขุมวิท	3	6	9
54.	ลำโพง	2	6	8
55.	สี่แยกซอยอ่อนนุช	3	8	11
56.	สี่แยกถนนบางขุนเทียน	2	7	9
57.	สีลม	7	21	28
58.	สุขุมวิท 71	3	6	9
59.	หนองแขม	4	3	7

ลำดับ	สาขา	จำนวนพนักงานในตำแหน่งงาน		รวมจำนวน พนักงาน (คน)
		CRO	CSA	
60.	ห้วยขวาง	3	5	8
61.	หัวหิน	2	3	5
รวมจำนวนพนักงาน		156	319	475

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าสังกัดฝ่ายงานในสำนักงานใหญ่
ธนาคารทีบีเอส ไทยทูลุ จำกัด (มหาชน)

ลำดับ	ฝ่ายงาน	จำนวนพนักงาน (คน)
1.	ประเมินราคาหลักทรัพย์	30
2.	การธนาคารต่างประเทศ	58
3.	หลักทรัพย์บริการ	17
4.	ปรับปรุงโครงสร้างหนี้	42
5.	ติดตามหนี้รายย่อย	57
6.	Treasury & Markets Group	19
7.	Sale & Service Management	20
8.	Marketing Product & Segment Management	21
รวมจำนวนพนักงานทั้งสิ้น		264

กราฟแสดงการเปรียบเทียบระหว่างจำนวนประชากร
และกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา
(ฝ่ายงานที่สังกัดสำนักงานใหญ่)



ตารางที่ 23 การคำนวณการสุ่มตัวอย่างประชากรที่สังกัดฝ่ายงานในสำนักงานใหญ่และสาขา

ฝ่ายงานที่สังกัด สำนักงานใหญ่	ประชากร	คำนวณจำนวนตัวอย่าง	รวมจำนวน ตัวอย่าง	หมายเหตุ
สำนักงานใหญ่ 8 ฝ่ายงาน	264	264 X 260 739	93	

ตารางที่ 24 การคำนวณการสุ่มตัวอย่างประชากรที่สังกัดสาขา

ตำแหน่ง	ประชากร	คำนวณจำนวนตัวอย่าง	รวมจำนวน ตัวอย่าง	หมายเหตุ
ตำแหน่ง CRO	156	156 X 260 739	55	
ตำแหน่ง CSA	319	319 X 260 739	112	
รวมจำนวนตัวอย่าง			167	

หมายเหตุ : ผู้ทำการวิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling)

ตารางที่ 25 การสุ่มจำนวนตัวอย่างจำแนกตามสาขาของตำแหน่งงาน CRO และ CSA

รายชื่อสาขา	ตำแหน่ง CRO		ตำแหน่ง CSA	
	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่างที่ต้องการศึกษา	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่างที่ต้องการศึกษา
1. แกลง	2	1	4	1
2. ถนนงามวงศ์วาน	4	1	5	2
3. จันทบุรี	2	1	4	1
4. จะเข็งเทรา	1	0	3	1
5. ชลบุรี	3	1	6	2
6. เชียงราย	2	1	3	1
7. ถนนคทาทธ ราชบุรี	2	1	3	1
8. ถนนแจ้งวัฒนะ	3	1	7	2
9. ถนนช้างเผือก เชียงใหม่	3	1	4	1
10. ถนนทหาร อุดรธานี	2	1	3	1
11. ถนนเทพารักษ์	3	1	5	2
12. ถนนบางนา-ตราด กม.4	3	1	5	2
13. ถนนประจักษ์	2	1	6	2
14. ถนนเพชรบุรีตัดใหม่	2	1	5	2
15. ถนนมิตรภาพ ขอนแก่น	1	0	4	1
16. ถนนรัตนอุบลบุรี	2	1	3	1
17. ถนนราชวิถี นครปฐม	2	1	4	1
18. ถนนรามอินทรา กม.6	4	1	6	2
19. ถนนสายลาด สมุทรปราการ	2	1	4	1
20. ถนนสุขสวัสดิ์ ราษฎร์บูรณะ	2	1	5	2
21. ถนนสุขาภิบาล 1	3	1	4	1
22. ถนนสุดบรรทัด สระบุรี	2	1	3	1
23. ถนนแสงชูโต กาญจนบุรี	2	1	3	1
24. ทองหล่อ	3	1	6	2
25. นนทบุรี	3	1	7	2
26. นิพัทธ์อุทก 3 หาดใหญ่	2	1	5	2
27. บางคล้า	2	1	3	1

รายชื่อสาขา	ตำแหน่ง CRO		ตำแหน่ง CSA	
	จำนวน ประชากร	จำนวนตัวอย่าง ที่ต้องการศึกษา	จำนวน ประชากร	จำนวนตัวอย่าง ที่ต้องการศึกษา
28. บางแค	4	1	9	3
29. บ้านฉาง	4	1	5	2
30. ปทุมวัน	4	1	9	3
31. พระปิ่นเกล้า	3	1	6	2
32. พัฒนพงศ์	3	1	7	2
33. ย่อยถนนรัชดาภิเษก	1	0	4	1
34. ย่อยเพนนิงฮูล่า พลาซ่า	1	0	4	1
35. ย่อยรอยัลการ์เด้นท์	1	0	5	2
36. ย่อยสยามดิสคัฟเวอรี	2	1	2	1
37. ย่อยสุขุมวิท 42	1	0	4	1
38. ยานนาวา	2	1	5	2
39. ระยอง 2	4	1	6	2
40. รังสิต	3	1	7	2
41. ราชประสงค์	3	1	5	2
42. ราชวงศ์	2	1	5	2
43. ถนนรามคำแหง	3	1	4	1
44. โรงพยาบาลเซนต์หลุยส์	3	1	5	2
45. ลาดกระบัง	1	0	4	1
46. ลาดพร้าว	2	1	7	2
47. ลาดพร้าว 136	2	1	5	2
48. ลำปาง	1	0	4	1
49. ววจักร	4	1	5	2
50. วังบูรพา	3	1	7	2
51. สะพานควาย	3	1	4	1
52. สามพราน นครปฐม	3	1	6	2
53. สายน้ำทิพย์ สุขุมวิท	3	1	6	2
54. ลำโพง	2	1	6	2
55. สีแยกซอยอ่อนนุช	3	1	8	3
56. สีแยกถนนบางขุนเทียน	2	1	7	2
57. สี่ลม	7	2	21	7

รายชื่อสาขา	ตำแหน่ง CRO		ตำแหน่ง CSA	
	จำนวน ประชากร	จำนวนตัวอย่าง ที่ต้องการศึกษา	จำนวน ประชากร	จำนวนตัวอย่าง ที่ต้องการศึกษา
58. สุขุมวิท 71	3	1	6	2
59. ทนongแซม	4	1	3	1
60. ห้วยขวาง	3	1	5	2
61. หัวหิน	2	1	3	1
รวมทั้งหมด	156	55	319	112

ตารางที่ 26 การสุ่มจำนวนตัวอย่างแยกตามฝ่ายงานที่สังกัดฝ่ายงานในสำนักงานใหญ่

ฝ่ายงาน	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ที่ต้องการศึกษา
ฝ่ายประเมินราคาหลักทรัพย์	30	11
ฝ่ายการธนาคารต่างประเทศ	58	20
ฝ่ายหลักทรัพย์บริการ	17	6
ฝ่ายปรับปรุงโครงสร้างหนี้	42	15
ฝ่ายติดตามหนี้รายย่อย	57	20
Treasury & Markets Group	19	6
Sale & Service Management	20	7
Marketing Product & Segment	21	8
รวมทั้งหมด	264	93

ตารางที่ 27 แสดงสัญลักษณ์ขององค์ประกอบบุคลิกภาพ

ลำดับ	องค์ประกอบ	ความหมายขององค์ประกอบ	จำนวนข้อ
1.	A	การเข้าสังคม	10
2.	B	สติปัญญา	13
3.	C	ความมั่นคงทางอารมณ์	13
4.	E	การกล้าแสดงออก	13
5.	F	ความรวดเร็ว	13
6.	G	มโนธรรม	10
7.	H	การกล้าเผชิญ	13
8.	I	จิตใจอ่อนโยน	10
9.	L	ความระวาง	10
10.	M	การจินตนาการ	13
11.	N	การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น	10
12.	O	ความวิตกกังวล	13
13.	Q1	ความอิสระเสรี	10
14.	Q2	การพึ่งตนเอง	10
15.	Q3	การควบคุมอารมณ์	10
16.	Q4	ความเครียด	13
จำนวนข้อรวมทั้งสิ้น			184

ส่วนคำถามอีก 3 ข้อ คือ ข้อ 1, 2 และ 187 เป็นคำถามที่ไม่อยู่ในองค์ประกอบใด เพราะเป็นคำถามที่ย้ำให้ผู้ตอบแน่ใจว่าตนเองเข้าใจถึงวิธีทำแบบทดสอบดีแล้ว และจะตอบด้วยความจริงใจ และตั้งใจ

ตารางที่ 28 รายละเอียดของแบบทดสอบที่ดำเนินการแจกให้กับกลุ่มตัวอย่าง
พร้อมทั้งจำนวนของแบบทดสอบที่ได้รับกลับคืน

ลำดับ	วัน/เดือน/ปี ที่จัดส่ง	ฝ่ายงาน/สาขา	จำนวนที่ ส่ง	จำนวนที่รับ กลับคืน	วันที่ได้รับคืน	หมายเหตุ
1.	08/06/44	ฝ่ายประเมินราคาหลักทรัพย์	11	11	12/06/44	
2.	11/06/44	ฝ่ายการธนาคารต่างประเทศ	20	18	14/06/44	
3.	11/06/44	สายน้ำทิพย์-สุขุมวิท	3	3	25/06/44	
4.	*	พัฒนาพงศ์	3	2	28/06/44	
5.	-	ถนนประจักษ์ นครราชสีมา	3	2	28/06/44	
6.	*	รพ.เซนต์หลุยส์	3	3	20/06/44	
7.	*	ถนนสุขาภิบาล 1	2	2	15/06/44	
8.	*	ย่อยรอยัลการ์เด้นท์	3	3	25/06/44	
9.	*	ถนนเทพารักษ์	3	2	20/06/44	
10.	*	ถนนรัตนนิเบศร์ นนทบุรี	2	2	19/06/44	
11.	-	แกลง	2	2	26/06/44	
12.	*	ถนนทหาร สุทรธานี	2	2	25/06/44	
13.	*	ถนนเพชรบุรีตัดใหม่	3	2	28/06/44	
14.	*	หัวขวาง	3	3	02/07/44	
15.	*	ระยอง 2	3	3	01/07/44	
16.	*	ปทุมวัน	4	4	13/06/44	
17.	*	นิพัทธ์อุทิศ 3 หาดใหญ่	3	2	28/06/44	
18.	*	ถนนสุขสวัสดิ์ ราชบุรีบูรณะ	3	3	25/06/44	
19.	*	ถนนบางนา-ตราด กม. 4	3	3	21/06/44	
20.	*	ราชวิถี นครปฐม	2	2	28/06/44	
21.	*	ราชวงศ์	3	3	15/06/44	
22.	*	ถนนรามคำแหง	2	2	13/06/44	
23.	*	หัวหิน	2	2	15/06/44	
24.	*	หนองแขม	2	2	22/06/44	
25.	-	รังสิต	3	3	14/06/44	
26.	-	ชานนาวก	3	3	21/06/44	
27.	*	วังบูรพา	3	3	12/06/44	
28.	*	ถนนแจ้งวัฒนะ	3	3	21/06/44	
29.	12/06/44	วรจักร	3	3	15/06/44	
30.	*	ฝ่ายหลักทรัพย์บริการ	6	5	21/06/44	

ลำดับ	วัน/เดือน/ปี ที่จัดส่ง	ฝ่ายงาน/สาขา	จำนวนที่ ส่ง	จำนวนที่รับ กลับคืน	วันที่ได้รับคืน	หมายเหตุ
31.	*	Treasury & Markets Group	7	7	26/06/44	
32.	*	Sale & Service Management	7	7	21/06/44	
33.	12/06/44	บางคล้า	2	2	18/06/44	
34.	*	ย่อยสุขุมวิท 42	2	2	19/06/44	
35.	*	ลาดพร้าว 136	3	3	20/06/44	
36.	*	สามพราน นครปฐม	3	3	21/06/44	
37.	*	เชียงใหม่	2	2	29/06/44	
38.	*	ฉะเชิงเทรา	2	2	25/06/44	
39.	14/06/44	ฝ่ายติดตามหนี้รายย่อย	20	17	19/06/44	
40.	*	ฝ่ายปรับปรุงโครงสร้างหนี้	15	14	25/06/44	
41.	15/06/44	ลาดกระบัง	2	2	26/06/44	
42.	*	พระปิ่นเกล้า	3	3	21/06/44	
43.	*	ทองหล่อ	3	2	27/06/44	
44.	*	ราชประสงค์	3	3	03/07/44	
45.	*	ลาดพร้าว	2	2	25/06/44	
46.	-	สุขุมวิท 71	3	3	26/06/44	
47.	*	บ้านฉาง	3	3	22/06/44	
48.	*	มิตรภาพ ขอนแก่น	2	2	29/06/44	
49.	-	จันทบุรี	2	2	21/06/44	
50.	*	ลำปาง	2	2	21/06/44	
51.	*	คชภร ราชบุรี	2	2	25/06/44	
52.	*	ช้างเผือก เชียงใหม่	2	2	22/08/44	
53.	*	ชลบุรี	3	3	26/06/44	
54.	*	สุดบรรทัด สระบุรี	2	2	04/07/44	
55.	*	แสงสุโขทัย กาญจนบุรี	2	2	02/07/44	
56.	*	งามวงศ์วาน	3	3	21/06/44	
57.	*	บางขุนเทียน	3	3	21/06/44	
58.	*	ย่อยเพนนินซูล่า พลาซ่า	2	1	28/06/44	
59.	*	สีลม	9	5	28/06/44	
60.	*	สยามดิสคัฟเวอร์รี่	2	1	28/06/44	
61.	*	รัชดาภิเษก-นางลิ้นจี่	2	2	25/06/44	
62.	*	นนทบุรี	3	3	25/06/44	
63.	*	สะพานควาย	2	2	25/06/44	

ลำดับ	วัน/เดือน/ปี ที่จัดส่ง	ฝ่ายงาน/สาขา	จำนวนที่ ส่ง	จำนวนที่รับ กลับคืน	วันที่ได้รับคืน	หมายเหตุ
64.	15/06/44	รวมอินทรา กม.6	3	3	22/06/44	
65.	*	อ่อนนุช ศรีนครินทร์	4	4	25/06/44	
66.	*	ลำโพง	3	3	22/06/44	
67.	*	บางแค	4	4	22/06/44	
68.	*	สายลวด สมุทรปราการ	2	2	20/06/44	
69.	18/16/44	Marketing Product	8	5	22/06/44	
			260	238		
คิดเป็นร้อยละ					91.53%	

ภาคผนวก ข.

คำชี้แจง

คำถามในแบบทดสอบฉบับนี้เป็นคำถามเพื่อวัดความเข้าใจเกี่ยวกับความสนใจ และความคิดเห็นของท่านต่อเรื่องต่าง ๆ คำถามส่วนใหญ่ไม่มีคำตอบที่ผิดหรือถูก เพราะแต่ละคนมีความคิดเห็นเป็นของตนเอง ดังนั้นจึงโปรดตอบคำถามตามความเป็นจริง

ในแต่ละคำถาม มีคำตอบอยู่ 3 ข้อ โปรดเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว จากตัวเลือกที่กำหนดให้ ก. ข. ค. แล้วทำเครื่องหมาย X ลงบนตัวอักษรซึ่งเป็นข้อที่ท่านเลือก

ตัวอย่าง

1. ฉันชอบดูกีฬาที่เล่นเป็นทีม

ก. ใช่

ข. เป็นบางครั้งคราว

ค. ไม่ใช่

2. ฉันชอบคนที่

ก. เก็บตัว

ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค.

ค. เป็นมิตรกับคนง่าย

3. เงินไม่สามารถบันดาลความสุข

ก. จริง

ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค.

ค. ไม่จริง

4. “ผู้ใหญ่” คู่กับ “เด็ก” เช่นเดียวกับ “แมว” คู่กับ

ก. ลูกแมว

ข. สุนัข

ค. ทารก

ในตัวอย่างข้อ 4 คำตอบที่ถูกต้องคือ ข้อ ก. ลูกแมว แต่ในแบบทดสอบฉบับนี้มีคำถามที่ต้องการคำตอบที่มีเหตุท่านองนี้น้อยมาก และในการตอบแบบทดสอบนี้ โปรดคำนึงถึงหลัก 4 ประการ คือ

1. ตอบตามความเป็นจริงสำหรับท่าน
2. อย่าใช้เวลาในการตอบแต่ละคำถามนานเกินไป พยายามตอบทันที ท่านอ่านคำถามและคำตอบเสร็จ คำถามบางข้ออาจสั้น หรือให้ข้อมูลน้อยเกินไป ขอให้เลือกตอบที่ใกล้เคียงหรือตรงกับความคิดของท่านให้มากที่สุด
3. โปรดตอบทุกข้อโดยไม่เว้นข้อใดข้อหนึ่ง
4. ท่านควรตอบข้อ ก. หรือข้อ ค. ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ และตอบข้อ ข. เฉพาะเมื่อคำตอบในข้อ ก. และข้อ ค. เป็นคำตอบที่เป็นไปไม่ได้จริงๆ สำหรับตัวท่าน

แบบสอบถามวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา

"การศึกษาวีเคราะหบุคลิกลภของพนักงานให้บริการ กรณีศึกษาธนาคารดีบีเอส ไทยทนู จำกัด(มหาชน)

A Study of Service Staff's Personalities (Case Study : DBS Thai Danu Bank)

แบบสอบถามเรื่องการศึกษาวิเคราะห์บุคลิกลภของพนักงานให้บริการ : กรณีศึกษาธนาคารดีบีเอส ไทยทนู จำกัด (มหาชน)
มีทั้งหมด 2 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลด้านทั่วไป

ตอนที่ 2 เป็นแบบทดสอบบุคลิกลภ 16 PF ของเรย์มอนด์ บี แคทเทล

หมายเหตุ : แบบสอบถามดังกล่าวข้างต้นใช้ในการศึกษาเท่านั้น ข้อมูลที่ได้รับจะไม่พึ่งเปิดเผย และไม่ส่งผลกระทบต่อท่านผู้ตอบแบบสอบถาม โดยท่านมีอิสระในการเลือกตอบในข้อที่ท่านคิดว่ามีความเหมาะสมกับตนเอง

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านทั่วไป

1. เพศ

1. เพศชาย

2. เพศหญิง

2. สถานะภาพ

1. โสด

2. คู่

3. อายุ (โปรดระบุ) ปี

4. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. ปริญญาโท

5. ตำแหน่งงาน

1. Bank Assistance

2. Bank Executive I

3. Bank Executive II

4. Associate I

5. Associate II

6. Vice President

6. รายได้

1. 5,000-10,000 บาท

2. 10,001-15,000 บาท

3. 15,001-20,000 บาท

4. 20,001 บาทขึ้นไป

7. ประสบการณ์ในการทำงาน

1. 1-5 ปี

2. 6-10 ปี

3. 11-15 ปี

4. มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

8. ปัจจุบันท่านสังกัดฝ่ายงาน/สาขา โปรดระบุ

ตำแหน่งงาน (ตอบเฉพาะสังกัดสาขา)

1. CRO

2. CSA

16. ฉันมักชอบเสียงกับงานที่ให้ผลตอบแทนสูง แต่ฉันไม่แน่นอนมากกว่าที่จะทำงานที่มีความมั่นคง ซึ่งให้ผลตอบแทนต่ำ
ก. ใช่ ข. ไม่แน่ใจ ค. ไม่ใช่
17. ฉันมักจะพูดถึงอารมณ์ หรือความรู้สึกของฉัน
ก. เมื่อจำเป็นต้องพูด ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. เมื่อใดมีโอกาสฉันก็พูดได้เสมอ
18. นาน ๆ ครั้ง ฉันเกิดความรู้สึกกลัวกับชาย หรือกลัวความตลกขบขันงูบป็นด้วยเหตุผลที่ตัวฉันเองก็ไม่เข้าใจ
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
19. เมื่อมีใครมาวิจารณ์อะไรผิด ๆ ในสิ่งที่ฉันไม่ได้ทำ
ก. ฉันไม่รู้สึกว่าตนเองผิด ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ฉันยังคงรู้สึกว่าตนเองผิดอยู่บ้าง
20. เงินสามารถซื้ออะไรก็ได้เกือบทุกสิ่งทุกอย่าง
ก. ใช่ ข. ไม่แน่ใจ ค. ไม่ใช่
21. การตัดสินใจของฉันส่วนมากขึ้นอยู่กับ
ก. ความรู้สึก ข. ความรู้สึกและเหตุผลเท่า ๆ กัน ค. เหตุผล
22. คนส่วนมากจะมีความสุขมากขึ้น ถ้าเขาได้มีชีวิตและความเป็นอยู่เหมือนเพื่อนๆ และได้ทำสิ่งต่าง
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
23. เมื่อส่องกระจกเงาบางครั้งฉันรู้สึกอว้างว่าด้านใดเป็นด้านซ้ายหรือด้านขวากันแน่
ก. ใช่ ข. ไม่แน่ใจ ค. ไม่ใช่
24. ในขณะที่พูดคุยกัน ฉันชอบที่จะ
ก. พูดไปตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงๆ กับฉัน
ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับ ข้อ ค.
ค. เรียบเรียงความคิดให้ตีเสียก่อนแล้วจึงพูด
25. เมื่อมีบางสิ่งให้ฉันอารมณ์เสีย ฉันจะสามารถสงบลงได้อย่างรวดเร็ว
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
26. ถ้าจำนวนชั่วโมงทำงานและเงินเดือนที่ได้รับเท่ากัน งานที่ฉันเลือกทำคือ
ก. ช่างไม้หรือคนทำอาหาร
ข. ไม่แน่ใจ
ค. พนักงานเสิร์ฟอาหารในภัตตาคารชั้นดี
27. ฉันมักถูกเรียกตัวในการสมัครงานจาก
ก. สำนักงานเพียงไม่กี่แห่ง ข. ไม่แน่ใจ ค. จากสำนักงานเป็นจำนวนมาก
28. ถ้า "จอบ" คู่กับ "ขุด" เช่นเดียวกับ "มิด" คู่กับ
ก. แหลมคม ข. ตัด ค. เสียบ
29. บางครั้งฉันนอนไม่หลับ เนื่องจากมีความคิดฟุ้งซ่านอยู่ในสมองตลอดเวลา
ก. ใช่ ข. ไม่แน่ใจ ค. ไม่ใช่
30. ในชีวิตส่วนตัวของฉัน ฉันพบกับความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้เกือบตลอดเวลา
ก. จริง ข. ไม่แน่ใจ ค. ไม่จริง

31. กฎหมายที่ล้ำสมัย ควรจะได้รับการเปลี่ยนแปลง
 ก. หลังจากที่ได้พิจารณาปรึกษาหารือกันแล้ว
 ข. อยู่ระหว่าง ข้อ ก. กับข้อ ค.
 ค. เปลี่ยนได้เลยทันที
32. ฉันรู้สึกไม่สบายใจ เมื่อต้องทำงานที่ต้องใช้ความรวดเร็วและมีผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ
 ก. จริง ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่จริง
33. คนส่วนใหญ่ที่ฉันรู้จัก มักบอกว่าฉันเป็นคนคอยสนุก
 ก. ใช่ ข. ไม่แน่ใจ ค. ไม่ใช่
34. เมื่อฉันเห็นคนที่แต่งตัวสกปรกไม่เป็นระเบียบ ฉัน
 ก. จะยอมรับได้ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. จะรังเกียจและรู้สึกรำคาญใจ
35. ฉันรู้สึกประหม่าบ้าง ถ้าบังเอิญฉันกลายเป็นจุดสนใจของคนในกลุ่มไปโดยกระทันหัน
 ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
36. ฉันมักจะยินดีเสมอที่จะไปร่วมในงานชุมนุมใหญ่ ๆ เช่น งานเลี้ยง งานเดินร่ำ งานประชุม
 ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
37. วิชาที่ฉันชอบในโรงเรียน ได้แก่
 ก. ดนตรี ข. ไม่แน่ใจ ค. งานฝีมือหรือการช่าง
38. เมื่อฉันได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ฉันจะยืนยันจะขอให้คนทำตามคำแนะนำของฉันฉันจะนั้น
 ฉันจะไม่ยอมรับการแต่งตั้งนั้น
 ก. ใช่ ข. บางครั้งอาจจะทำเช่นนั้น ค. ไม่ใช่
39. สิ่งสำคัญที่สุดสำหรับความเป็นพ่อแม่คือ
 ก. ช่วยให้ลูก ๆ สามารถพัฒนาความรู้สึกนึกคิดของเขาได้ดี
 ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค.
 ค. สอนให้รู้จักควบคุมอารมณ์ตนเอง
40. ในการทำงานเป็นทีม ฉันมักจะ
 ก. พยายามปรับปรุงวิธีการ การจัดเตรียมหรือแบ่งงานต่างๆ เลือใหม่
 ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค.
 ค. ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ และคอยติดตามว่าทุกคนได้ปฏิบัติตามระเบียบ
41. บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกว่าฉันอยากจะได้ทำกิจกรรมที่ต้องใช้กำลังกาย
 ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
42. ฉันชอบที่อยู่ในกลุ่มที่ สุภาพ เรียบร้อย มากกว่าอยู่ในกลุ่มที่หยวนกระด้าง และปฏิบัติฝ่าฝืน กฎเกณฑ์ของธนาคาร
 ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
43. ฉันรู้สึกไม่สบายใจอย่างมาก เมื่อมีคนวิจารณ์ฉันในกลุ่ม
 ก. จริง ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่จริง

44. ถ้าผู้บังคับบัญชาเรียกฉันไปพบ ฉันจะ
 ก. ถือโอกาสขอบางสิ่งที่ฉันต้องการ
 ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค.
 ค. รู้สึกกลัวว่าฉันได้ทำบางอย่างผิดไป
45. สิ่งในโลกต้องการ คือ
 ก. พลเมืองที่เข้มแข็ง
 ข. ไม่นั่นใจ
 ค. คนที่มีอุดมการณ์ ซึ่งมีแผนงานที่ทำให้โลกดีขึ้น
46. ฉันมักจะรู้เท่าทันการ โฆษณาชวนเชื่อในสิ่งต่างๆ ที่อ่านพบ
 ก. ใช่ ข. ไม่นั่นใจ ค. ไม่ใช่
47. เมื่อเป็นวัยรุ่น ฉันเข้าร่วมในงานกีฬาของโรงเรียน
 ก. เป็นบางโอกาส ข. บ่อยๆ ค. ส่วนใหญ่เกือบทุกครั้ง
48. ฉันจะจัดห้องของฉันให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ของทุกอย่างจะอยู่ในที่ของมันตลอดเวลา
 ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
49. บางครั้งฉันรู้สึกเครียดและยุ่งยากใจ เมื่อฉันนึกถึงสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน
 ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
50. บางครั้งฉันก็สงสัยว่า คนที่เขากำลังสนทนากับฉันอยู่นั้น เขาสนใจในสิ่งที่ฉันพูดอยู่หรือไม่
 ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
51. ถ้าฉันเลือกได้ ฉันจะเลือกเป็น
 ก. พนักงานป่าไม้ ข. ไม่นั่นใจ ค. ครูโรงเรียนมัธยม
52. ในวันที่หยุดพิเศษหรือวันเกิด ฉัน
 ก. ชอบที่จะให้ของขวัญแก่คนอื่นเป็นการส่วนตัว
 ข. ไม่นั่นใจ
 ค. รู้สึกว่าการซื้อของขวัญเป็นเรื่องน่ารำคาญ
53. "ความเมื่อยล้า" คู่กับ "การทำงาน" เช่นเดียวกับ "ความภูมิใจ" คู่กับ
 ก. การยิ้ม ข. ความสำเร็จ ค. ความสุข
54. สิ่งใดต่อไปนี้ไม่ได้อยู่ในจำพวกเดียวกัน
 ก. เกียนโซ ข. พระจันทร์ ค. แสงไฟ
55. ฉันผิดหวังเพราะเพื่อนๆ หลอกฉัน
 ก. ไม่เคย ข. เป็นบางครั้ง ค. บ่อยๆ
56. ฉันรู้สึกว่าฉันมีลักษณะพิเศษบางอย่างที่ทำให้ฉันรู้สึกเหนือกว่าคนอื่นทั่วไป
 ก. ใช่ ข. ไม่นั่นใจ ค. ไม่ใช่
57. เมื่อฉันรู้สึกไม่สบายใจ ฉันจะพยายามซ่อนความรู้สึกไม่ให้คนอื่นได้ล่วงรู้
 ก. จริง ข. ไม่นั่นใจ ค. ไม่ใช่

58. ฉันชอบที่จะไปชมการแสดงหรืองานบันเทิงต่าง ๆ
 ก. มากกว่าอาทิตย์ละครั้ง ข. ประมาณอาทิตย์ละครั้ง ค. น้อยกว่าอาทิตย์ละครั้ง
59. ฉันคิดว่าการมีอิสระเสรีมีความสำคัญมากกว่าการทำตามมารยาทหรือการเคารพกฎระเบียบของธนาคาร
 ก. จริง ข. ไม่แน่ใจ ค. ไม่จริง
60. ฉันมักจะเจียนขมิ้มเมื่ออยู่ต่อหน้าผู้มีอาวุโสกว่า (เช่น โดຍอาယุ ตำแหน่งหน้าที่ มีประสบการณ์มากกว่า)
 ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
61. ฉันค้นพบตัวเองว่า การพูดต่อหน้าคนหมู่มากเป็นการยาก
 ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
62. ฉันสามารถบอกทิศทางได้ดี เมื่ออยู่ที่ ๆ ไม่เคยไป (สามารถบอกทิศทางเหนือ, ใต้, ตะวันออก, หรือตะวันตกได้โดยง่าย)
 ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
63. ถ้าเพื่อนร่วมงานโกรธฉัน ฉันมักจะ
 ก. พยายามทำให้เขาสงบลง ข. ไม่แน่ใจ ค. โกรธตอบ
64. เมื่อฉันอ่านข้อเขียนที่เป็นอคติในหนังสือนิตยสาร ฉันมักจะสับสนเสียแทนที่จะคิดโต้ตอบ
 ก. จริง ข. ไม่แน่ใจ ค. ไม่จริง
65. ฉันจะไม่จำในสิ่งที่ไม่มีความสำคัญ เช่น ชื่อถนน หรือชื่อร้านอาหารในเมือง
 ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
66. ฉันชอบชีวิตการเป็นสัตว์แพทย์ ซึ่งได้ใช้ความสามารถในการรักษาโรคและผ่าตัดสัตว์
 ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
67. ฉันชอบรับประทานอาหารที่มีรสชาดอร่อย โดยไม่ต้องคำนึงถึงความสะอาด และคุณประโยชน์เหมือนคนบางคน
 ก. จริง ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่จริง
68. บางครั้งฉันรู้สึกอารมณ์ไม่ดี พอที่จะไปพบลูกค้าของธนาคารได้
 ก. นาน ๆ ครั้ง ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. บ่อย ๆ
69. บางครั้งมีเพื่อนร่วมงานเตือนฉันว่า ฉันมักจะแสดงออกทางน้ำเสียงและท่าทางมากเกินไป
 ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
70. ตอนฉันเป็นวัยรุ่น ถ้าฉันมีความคิดเห็นไม่ตรงกับของคุณพ่อ คุณแม่ ฉันมักจะ
 ก. ถือความเห็นของฉัน ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ยอมรับตามความเห็นของท่าน
71. ฉันชอบที่จะทำงานตามลำพัง โดยไม่ต้องอยู่ร่วมกับผู้อื่น
 ก. ใช่ ข. ไม่แน่ใจ ค. ไม่ใช่
72. ฉันชอบที่จะอยู่เฉิบ ๆ ตามวิถีทางของฉันมากกว่าที่จะได้รับการปกป้องชมเชยความสำเร็จของฉัน
 ก. จริง ข. ไม่แน่ใจ ค. ไม่จริง
73. ฉันรู้สึกว่าฉันเป็นผู้ใหญ่ สามารถตัดสินใจในทุกอย่างได้ด้วยตัวเอง
 ก. จริง ข. ไม่แน่ใจ ค. ไม่จริง

74. ฉันรู้สึกหงุดหงิดมากกว่ารู้สึกว่าได้ได้รับความช่วยเหลือจากคำวิจารณ์ที่คนหลายคนพยายามจะให้แก่ฉัน
ก. บ่อย ข. บางครั้ง ค. ไม่ค่อยรู้สึก
75. สามารถควบคุมความรู้สึกของตนเองได้เสมอ โดยไม่แสดงความรู้สึกให้ใครทราบ
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. และข้อ ค. ค. ไม่ใช่
76. ในการประคองสิ่งที่มีประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่งขึ้นมา ฉันชอบที่จะ
ก. ทำสิ่งนั้นในห้องทดลอง ข. ไม่แน่ใจ ค. ขยายความคิดให้กับคนอื่น
77. ถ้า “ประหลาดใจ” คู่กับ “แปลก” เช่นเดียวกับ “กลัว” คู่กับ
ก. กลัวเผชิญ ข. น่ากังวล ค. น่าหวาดเสียว
78. เศษส่วนต่อไปนี้ ข้อไหนต่างจากข้ออื่น
ก. .04 ข. .03 ค. .02
79. มีบางคนที่มีมักจะทำท่าทางเฉยเมย และหลบหลีกฉัน โดยที่ฉันไม่ทราบสาเหตุ
ก. จริง ข. ไม่แน่ใจ ค. ไม่จริง
80. คนอื่นปฏิบัติต่อฉันอย่างขาดเหตุผล ไม่สมกับความตั้งใจของฉันที่ฉันควรจะได้รับ
ก. บ่อยๆ ข. บางครั้ง ค. ไม่เคย
81. ฉันรังเกียจการใช้คำไม่สุภาพ แม้จะอยู่ในกลุ่มเพศเดียวกันก็ตาม
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
82. ฉันมีคนที่ฉันถือว่าเป็นเพื่อนแท้ น้อยกว่าคนอื่น ๆ
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
83. ฉันไม่ชอบอยู่ในสถานที่ซึ่งไม่ค่อยมีคนให้ฉันพูดด้วย
ก. จริง ข. ไม่แน่ใจ ค. ไม่จริง
84. บางครั้งมีคนบอกฉันว่าฉันเป็นคนที่ไม่นึกถึงความรู้สึกของคนอื่น ๆ แม้ว่าพวกเขาจะเห็นว่าฉันเป็นคนที่น่าคบก็ตาม
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. และข้อ ค. ค. ไม่ใช่
85. ความตื่นกลัวเวลาไปงานต่างๆ เป็นประสบการณ์ที่ฉันเคยพบมา
ก. บ่อยๆ ข. บางครั้งบางคราว ค. ไม่ใช่
86. เมื่อฉันอยู่ในห้องประชุม ฉันชอบที่จะปล่อยให้เพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ พูดแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. และข้อ ค. ค. ไม่ใช่
87. ฉันชอบอ่านหนังสือประเภท
ก. นำเชื่อถือได้เกี่ยวกับการทหารหรือการสู้รบทางการเมือง
ข. ไม่แน่ใจ
ค. นิยายที่มีความอ่อนหวานและมีจินตนาการกว้างไกล
88. เป็นที่แน่ใจว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชาในที่ทำงาน หรือว่าเป็นคนในครอบครัวจะสามารถเอาความผิดกับฉัน
ได้ก็ต่อเมื่อมีความผิดเกิดขึ้นจริงๆ เท่านั้น
ก. จริง ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่

89. เมื่อใครก็ตามที่ชอบแสดงอำนาจข่มขู่ พยายามข่มขู่ให้ฉันทำอะไรตามคำสั่ง ฉันมักจะทำในสิ่งที่ตรงข้ามกับความต้องการเสมอ
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
90. ไม่ว่าจะไปในถนนหรือตามร้านค้าต่างๆ ฉันไม่ชอบวิธีการที่คนบางคนจ้องมองคนอื่น
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
91. ในการเดินทางไกล ฉันชอบที่จะ
ก. อ่านหนังสือที่ลึกซึ่งต้องใช้ความคิด แต่ก็เป็นเรื่องที่น่าสนใจ
ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. และข้อ ค.
ค. ฆ่าเวลาโดยการสนทนากับผู้ร่วมเดินทาง
92. ในสถานการณ์ที่อาจมีอันตรายเกิดขึ้น ฉันจะคอยพูดพร่ำเตือนแม้ว่าจะทำลายความสงบ และไม่ค่อยสุภาพนัก
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
93. ถ้าคนที่คุ้นเคยปฏิบัติต่อฉันไม่ดี และแสดงว่าเธอไม่ชอบฉัน
ก. ฉันไม่รู้สึกรังเกียจ (ฉันไม่แคร์) ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ฉันรู้สึกเสียใจ
94. ฉันรู้สึกยุ่งยากใจ เมื่อได้รับตำราสารเสริญหรือการแสดงความคิดเห็น
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
95. ฉันชอบงานที่ให้ผลตอบแทน ซึ่ง
ก. มีรายได้แน่นอน
ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค.
ค. งานที่มีรายได้สูง ซึ่งขึ้นอยู่ความสามารถของฉัน
96. เพื่อที่จะรอบรู้และไม่รู้ที่อยู่ตลอดเวลา ฉันมักจะ
ก. ตกปัญหาต่างๆ กับผู้อื่น ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. อ่านสารเวรงานข่าวตามที่เกิดขึ้น
97. ฉันชอบที่จะมีบทบาทในงานสังคม และร่วมเป็นคณะกรรมการในงานต่างๆ ของธนาคาร
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
98. ในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ฉันจะไม่พอใจจนกว่ารายละเอียดปลีกย่อยต่างๆ ของงานจะได้รับการติดตามดูแลอย่างใกล้ชิดและเสร็จสมบูรณ์
ก. จริง ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
99. แม้แต่ความผิดพลาดเพียงเล็กน้อย ในบางครั้งก็ทำให้ฉันรู้สึกหงุดหงิดมาก
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
100. ฉันมักหับสันนิษฐาน ไม่เคยนอนละเรือพูดหรือเดินในขณะที่หลับ
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
101. ฉันมีความสนใจในงานด้านธุรกิจของธนาคาร ที่
ก. ได้ติดต่อกับลูกค้า ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ทำงานเกี่ยวกับบัญชีในสำนักงาน
102. ถ้า "ขนาด" คู่กับ "ความยาว" เช่นเดียวกับ "ความซื่อสัตย์" คู่กับ
ก. คุณ ข. นาย ค. ซโม

103. ถ้า ก ข คู่กับ อ พ เช่นเดียวกับ ป น คู่กับ
ก. จ ฉ ข. จ ด ค. ม ฝ
104. เมื่อพบหัวหน้างานหรือหัวหน้างานที่ไม่มีเหตุผล ฉันจะ
ก. เย็น ข. โมนใจ ค. ซุกซนเป็นพิเศษ
105. เมื่อมีคนพูดกันเสียงดังๆ ขณะที่ฉันกำลังฟังเพลง ฉัน
ก. สามารถฟังเพลงต่อไปโดยไม่รู้สึกถูกรบกวน
ข. อยู่ระหว่างข้อ ก กับข้อ ค
ค. รู้สึกว่าเป็นการทำลายความสุขและรบกวนฉัน
106. ฉันคิดว่าฉันเป็นคนประเภท
ก. สุภาพและเรียบร้อย ข. อยู่ระหว่างข้อ ก กับข้อ ค ค. ชอบใช้ความรุนแรง
107. ฉันไปร่วมงานสังสรรค์เมื่อจำเป็นจริงๆ เท่านั้น และจะหลีกเลี่ยง ถ้ากระทำได้
ก. ใช่ ข. โมนใจ ค. ไม่ใช่
108. การระมัดระวังและหวั่นเล็กน้อย ดีกว่าที่จะตั้งความหวังด้วยความสุขอย่างเปี่ยมล้น และไม่เคยเตรียมใจ
สำหรับความผิดหวังเลย
ก. จริง ข. โมนใจ ค. ไม่จริง
109. เมื่อคำนึงถึงความยุ่งยากในการทำงาน ฉันมักจะ
ก. พยายามวางแผนล่วงหน้าก่อนจะพบกับเหตุการณ์นั้น
ข. อยู่ระหว่างข้อ ก กับข้อ ค
ค. คิดว่าจะแก้ไขได้เมื่อความยุ่งยากนั้นมาอีก
110. ฉันคิดว่าการทำงานทำให้เข้ากับคนอื่นในสังคมเป็นเรื่องง่าย
ก. จริง ข. โมนใจ ค. ไม่จริง
111. เมื่อจำเป็นต้องชักชวน ฉันมักจะถูกเลือกให้เป็นผู้ทำการเจรจา
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก กับข้อ ค ค. ไม่ใช่
112. จะน่าสนใจมากกว่าที่จะ
ก. เป็นผู้นำคณะช่วยเหลือในการหาเงินให้แก่เด็กหนุ่มสาว
ข. โมนใจ
ค. ทำหน้าที่วิศวกรที่มีประสิทธิภาพ
113. ถ้าฉันแน่ใจว่าใครไม่ยุติธรรมหรือเห็นแก่ตัว ฉันจะแสดงให้เขาารู้ตัว แม้ว่าจะมีปัญหาตามมา
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก กับข้อ ค ค. ไม่ใช่
114. บางครั้งฉันทำตกแบบใจๆ เพียงเพื่อให้คนอื่นประหลาดใจและคิดว่าเขาจะพูดอะไร
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก กับข้อ ค ค. ไม่ใช่
115. ฉันคงจะชอบ ถ้าได้เป็นนักหนังสือพิมพ์ที่เขียนเรื่องเกี่ยวกับทะเลทราย คนตรี ฯลฯ
ก. ใช่ ข. โมนใจ ค. ไม่ใช่
116. เมื่อต้องนั่งอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น นั่งในที่ประชุม ฉันก็ไม่เคยรู้สึกอยากจะทำทุกอย่างยกเว้นผลลุลูกมดคันนี้
ก. ใช่ ข. โมนใจ ค. ไม่ใช่

103. ถ้า ก ข คู่กับ ธ ท เช่นเดียวกับ ป น คู่กับ
ก. ฉ ฉ ข. จ ฉ ค. ม ผ
104. เมื่อพบหัวหน้างานหรือหัวหน้างานที่ไม่มีเหตุผล ฉันจะ
ก. เย็น ข. ไม่แน่ใจ ค. ซุกซนเป็นพิเศษ
105. เมื่อมีคนพูดกันเสียงดังๆ ขณะที่ฉันกำลังฟังเพลง ฉัน
ก. สามารถฟังเพลงต่อไปโดยไม่รู้สึกถูกรบกวน
ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค.
ค. รู้สึกว่าเป็นการทำลายความสุขและรบกวนฉัน
106. ฉันคิดว่าฉันเป็นคนประเภท
ก. สุภาพและเย็นชาริม ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ชอบใช้ความรุนแรง
107. ฉันไปร่วมงานสังสรรค์เมื่อจำเป็นจริงๆ เท่านั้น และจะหลีกเลี่ยง ถ้ากระทำได้
ก. ใช่ ข. ไม่แน่ใจ ค. ไม่ใช่
108. การระมัดระวังและหวงแหนน้อย ดีกว่าที่จะตั้งความหวังด้วยความสุขอย่างเปี่ยมล้น และไม่เคยเตรียมใจ
สำหรับความผิดหวังเลย
ก. จริง ข. ไม่แน่ใจ ค. ไม่จริง
109. เมื่อคำนึงถึงความยุ่งยากในการทำงาน ฉันมักจะ
ก. พยายามวางแผนล่วงหน้าก่อนจะพบกับเหตุการณ์นั้น
ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค.
ค. คิดว่าจะแก้ไขได้เมื่อความยุ่งยากนั้นมาถึง
110. ฉันคิดว่าการทำให้เข้ากันกับคนอื่นในสังคมเป็นเรื่องง่าย
ก. จริง ข. ไม่แน่ใจ ค. ไม่จริง
111. เมื่อจำเป็นต้องชักชวน ไม่นานแล้วผู้คนที่ทำงาน ฉันมักจะถูกเลือกให้เป็นผู้ทำการเจรจา
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
112. จะน่าสนใจมากกว่าที่จะ
ก. เป็นผู้แนะนำคอยช่วยเหลือในการทำงานให้แก่เด็กหนุ่มสาว
ข. ไม่แน่ใจ
ค. ทำหน้าที่วิศวกรที่มีประสิทธิภาพ
113. ถ้าฉันแน่ใจว่าใครไม่ยุติธรรมหรือเห็นแก่ตัว ฉันจะแสดงให้เขารู้ตัว แม้ว่าจะมีปัญหาตามมา
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
114. บางครั้งฉันทำตกแบบใหม่ๆ เพียงเพื่อให้คนอื่นประหลาดใจและดูว่าเขาจะพูดอะไร
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
115. ฉันคงจะชอบ ตัวโตเป็นนักหนังสือพิมพ์ที่เขียนเรื่องเกี่ยวกับทะเลทราย ดนตรี ฯลฯ
ก. ใช่ ข. ไม่แน่ใจ ค. ไม่ใช่
116. เมื่อต้องนั่งอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น นั่งในที่ประชุม ฉันก็ไม่เคยรู้สึกอึดอัดเพราะการทำบุคลิกภาพหรือผลลุลูกผลคนนี้
ก. ใช่ ข. ไม่แน่ใจ ค. ไม่ใช่

117. เมื่อมีคนมาพูดบางสิ่งที่ฉันรู้ว่าผิด ฉันมักพูดกับตนเองว่า
ก. เขากำลังโกหก ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. แสดงว่าเขาได้ข้อมูลมาผิดๆ
118. บางครั้งฉันมีความรู้สึกเหมือนกับว่าฉันกำลังจะถูกงอข้อ โดยที่ฉันไม่ได้ทำอะไรผิด
ก. บ่อยๆ ข. บางครั้งบางครั้ง ค. ไม่เคย
119. "ความคิดที่ว่าการเจ็บป่วยมีสาเหตุจากทางจิตใจมากพอๆ กับทางร่างกาย" เป็นการกล่าวเกินความจริง
ก. ใช่ ข. ทั้งสองสาเหตุร่วมกัน ค. ไม่ใช่
120. งานฉลองอันใหญ่โตและเหมาะสมของรัฐบาล (เช่นสันติบาลสัมมนา) เป็นสิ่งที่ควรวิพากษ์
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
121. ฉันรู้สึกไม่สบายใจ เมื่อมีคนคิดว่าฉันเป็นพวกเสรีนิยมหรือฉันเป็นคนหัวโบราณ
ก. รู้สึกไม่สบายใจ ข. บางครั้ง ค. ไม่เคย
122. ในการสร้างสรรค์งานบางอย่าง ฉันชอบทำงาน
ก. ร่วมกับผู้อื่น ข. ไม่แน่ใจ ค. คนเดียว
123. ในบางเวลาฉันอดไม่ได้ที่จะรู้สึกสงสารตัวเอง
ก. บ่อย ข. บางครั้ง ค. ไม่เคย
124. มีบ่อยๆ ที่ฉันรู้สึกโกรธคนอื่นๆ ได้ง่ายๆ
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
125. ฉันสามารถเปลี่ยนนิสัยเก่าๆ ได้โดยไมยาก และจะไม่กลับมาใช้นิสัยนั้นอีก
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
126. ถ้าเงินรายได้เท่ากับที่ฉันได้รับอยู่ ฉันเลือกที่จะเป็น
ก. นักกฎหมาย ข. ไม่แน่ใจ ค. นักเดินเรือ
127. ถ้า "ลึกลับ" คู่กับ "เร็วที่สุด" เช่นเดียวกับ "ช้ากว่า" คู่กับ
ก. เร็ว ข. ช้าที่สุด ค. เร็วที่สุด
128. เครื่องหมายในข้อใด ที่จะต่อท้ายเครื่องหมายต่อไปนี้ +0000--000+++
ก. 0+++ ข. 00++ ค. +000
129. บางครั้งเมื่อสิ่งที่ฉันหวังและตั้งตารอคอยได้มาถึง ฉันกลับไม่มีความรู้สึกอยากได้
ก. จริง ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่จริง
130. ฉันสามารถทำงานทุกอย่างได้อย่างละเอียดรอบคอบ โดยไม่รู้สึกถูกรบกวนแม้ว่าจะมีคนทำงานเสียงดังอยู่รอบข้าง
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
131. บางครั้งฉันเล่าเรื่องสำคัญของฉันให้คนแปลกหน้าฟัง โดยไม่ได้คำนึงด้วยว่าเขาจะถามถึงสิ่งเหล่านั้นหรือไม่
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
132. ฉันมักใช้เวลาหลายๆ ในการพูดคุยกับเพื่อนถึงเหตุการณ์สนุกสนานในงานสังสรรค์ที่ผ่านมาแล้วในอดีต
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่

133. ฉันชอบแสดงความกล้าหาญหรือการเสี่ยงที่ไม่จำเป็นเพียงเพื่อความสนุกสนาน
 ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
134. ฉันรู้สึกไม่สบายใจเป็นอันมาก ถ้าเห็นห้องที่ฉันอยู่ไม่เป็นระเบียบ
 ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
135. ฉันคิดว่าตนเองเป็นคนชอบออกงานสังคม และมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับคนอื่น
 ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
136. ในการติดต่อสัมพันธ์กับคนในสังคม นั้น
 ก. แสดงอารมณ์ตามที่ฉันต้องการ
 ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค.
 ค. รู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเอง
137. ฉันชอบดนตรีประเภท
 ก. เพลงเย็นๆ ซ้ำๆ ที่ไม่มีความหมาย
 ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค.
 ค. เพลงที่เข้าถึงอารมณ์และมีความหมายกินใจ
138. ฉันบึกบึนความไพเราะของบทร้อยกรอง มากกว่าป็นที่มีการออกแบบท่าอย่างประณีตระบอทุกหนึ่ง
 ก. ใช่ ข. ไม่แน่ใจ ค. ไม่ใช่
139. ถ้าความเห็นที่มีเหตุผลที่ดีของฉันถูกมองข้าม ฉันจะ
 ก. ปลอ่ยให้มันผ่านไป ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ให้โอกาสผู้อื่นได้ฟังอีกครั้ง
140. ฉันชอบทำงานเป็นเจ้าหน้าที่ดูแลความประพฤติของนักโทษที่ถูกภาคทัณฑ์ และปล่อยตัวไป
 ก. ใช่ ข. ไม่แน่ใจ ค. ไม่ใช่
141. คนเราควรจะมีระวีวงการอยู่ปะปนกับคนแปลกหน้าจำนวนมากๆ เพราะอาจติดเชื้อโรคต่างๆ ได้รวมทั้งอันตรายอื่นๆ ด้วย
 ก. ใช่ ข. ไม่แน่ใจ ค. ไม่ใช่
142. ในการไปเที่ยวต่างประเทศ ฉันชอบที่จะไปกับคณะนำเที่ยวที่ชำนาญมากกว่าที่จะวางแผนไปเที่ยวเองตามสถานที่ที่ฉันอยากไป
 ก. ใช่ ข. ไม่แน่ใจ ค. ไม่ใช่
143. ฉันมักถูกมองว่าเป็นคนที่ทำอะไรสิ่งๆ กลางๆ ไม่สามารถทำงานให้บรรลุถึงเป้าหมายของงานได้
 ก. ใช่ ข. ไม่แน่ใจ ค. ไม่ใช่
144. ถ้าใครหาผลประโยชน์จากการคบกับฉัน ฉันจะไม่โกรธและจะลืมมันได้ในไม่ช้า
 ก. จริง ข. ไม่แน่ใจ ค. ไม่จริง
145. ในการอภิปรายกลุ่ม ถ้ามีการโต้เถียงกันอย่างรุนแรงระหว่างเพื่อนร่วมงานในที่ทำงาน ฉันจะ
 ก. คอยดูว่าใครจะเป็นผู้ชนะ
 ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค.
 ค. ก้าวมาให้มันจบสิ้นลงไปโดยเร็ว
146. ฉันชอบที่จะวางแผนงานตามลำพัง โดยปราศจากการรบกวนหรือการให้คำแนะนำจากคนอื่น
 ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่

147. บางครั้งฉันปล่อยให้การกระทำของฉันไม่เป็นไปตามที่ควร ทั้งนี้เป็นเพราะความรู้สึกอิจฉาริษยาของฉัน
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
148. ฉันมีความเชื่อมั่นอย่างแน่นแฟ้นว่า ผู้บังคับบัญชาไม่จำเป็นต้องกระทำถูกเสมอ แต่เขามีสิทธิ์จะทำเช่นนั้นได้ เพราะเขาเป็นผู้บังคับบัญชา
ก. ใช่ ข. ไม่แน่ใจ ค. ไม่ใช่
149. ฉันรู้สึกเครียดจนกระทั่งวุ่นวาย เมื่อนึกถึงอะไรต่างๆ ที่ค้างคาอยู่และฉันจะต้องทำ
ก. ใช่ ข. บางครั้ง ค. ไม่ใช่
150. ถ้ามีใครตะโกนแนะนำฉัน ขณะที่ฉันกำลังเล่นเกมบางอย่าง ฉันก็ไม่รู้สึกหงุดหงิดอะไร
ก. จริง ข. ไม่แน่ใจ ค. ไม่จริง
151. งานที่น่าสนใจมากกว่าสำหรับฉัน คือ
ก. งานทางศิลปะ ข. ไม่แน่ใจ ค. เลขานุการของสโมสร
152. คำต่อไปนี้ คำใดที่มีความหมายไม่สัมพันธ์กับคำอื่น
ก. ไม่มี ข. มีบ้าง ค. มากที่สุด
153. ถ้า "เปลวไฟ" คู่กับ "ความร้อน" เช่นเดียวกับ "กุหลาบ" คู่กับ
ก. หวาน ข. กลีบดอกไม้ ค. กลิ่นหอม
154. ฉันฝันเหมือนกับว่ามันเกิดขึ้นจริงๆ ซึ่งรบกวนการนอนของฉันมาก
ก. บ่อยๆ ข. บางครั้งบางคราว ค. ไม่เคยเกิดขึ้นจริงๆเลย
155. ถ้าหัวหน้างานไม่เห็นด้วยกับการกระทำของฉัน ถึงแม้ว่างานที่ฉันนั้น มีโอกาสที่จะไม่ประสบความสำเร็จ ฉันก็ยังคงเสี่ยงทำต่อไป
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
156. ฉันชอบเข้ากลุ่มที่ฉันรู้สึกว่าพวกเขาจะต้องทำอะไรกันบ้าง และจะทำให้ฉันได้มีโอกาสที่จะเป็นผู้นำกลุ่มได้
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
157. ฉันชอบที่จะแต่งตัวเรียบร้อยๆ ประณีต มากกว่าจะแต่งตัวดูตลกสะตูดตลกคน
ก. จริง ข. ไม่แน่ใจ ค. ไม่จริง
158. ฉันชอบที่จะทำงานอดิเรกเรียบๆ ในตอนเย็นๆ มากกว่าจะไปงานเลี้ยงสังสรรค์
ก. จริง ข. ไม่แน่ใจ ค. ไม่จริง
159. ฉันจะไม่ฟังคำแนะนำด้วยความหวังดีจากเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ แม้มันจะรู้สึกว่ามันสมควรจะทำเช่นนั้น
ก. บางครั้งบางคราว ข. เกือบจะไม่เคยทำ ค. ไม่เคยทำเช่นนั้น
160. ฉันมักจะชี้แจงเหตุผลในการตัดสินใจทำอะไรก็ตาม เพื่อยืนยันพื้นฐานเบื้องต้นของความถูกต้องและผิด
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
161. ฉันค่อนข้างจะไม่ชอบไฟใดๆ มามองเวลาฉันทำงาน
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่

162. ในบางครั้งการทำงานบางอย่างก็จำเป็นจะต้องใช้อำนาจหรือกำลังบังคับ เนื่องจากไม่มีทางที่จะทำงานนั้นได้สำเร็จ ด้วยวิธีการที่นุ่มนวลและค่อยเป็นค่อยไปได้
ก. จริง ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่จริง
163. วิชาที่ฉันชอบในโรงเรียน คือ
ก. ภาษาอังกฤษ ข. ไม่แน่ใจ ค. คณิตศาสตร์
164. บางครั้งฉันรู้สึกยุ่งยากลำบากใจที่มีคนพูดสับหลังในทางเสียหาย และเป็นเรื่องที่ไม่มีความจริง
ก. ใช่ ข. ไม่แน่ใจ ค. ไม่ใช่
165. การพูดคุยกับคนเรียนๆ ทำอะไรเป็นแบบแผนและหัวโบราณ ฉันคิดว่า
ก. น่าสนใจและได้อะไรจากเขามาก
ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค.
ค. น่ารำคาญและจุกจิก มีเรื่องฉิวเฉียด ไม่ลึกซึ้ง
166. มีอะไรบางอย่างทำให้ฉันโกรธเสียจนฉันคิดว่า ถ้าฉันไม่พูดถึงมันเสียจะเป็นวิธีที่ดีที่สุด
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
167. ในการศึกษาสิ่งสำคัญที่ต้องปฏิบัติก่อนคือ
ก. ให้ความรักและเอาใจใส่เด็กอย่างเต็มที่
ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค.
ค. ให้เด็กเรียนและฝึกอุปนิสัยและทัศนคติที่ดี
168. คนทั่วไปมองว่าฉันเป็นคนหนักแน่นไม่หวั่นไหวต่อการเปลี่ยนแปลงไปตามสิ่งแวดล้อมที่ขึ้นๆ ลงๆ
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
169. ฉันคิดว่าสังคมควรยอมใช้เหตุและผล เป็นตัวนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงสู่ขนบธรรมเนียมประเพณีใหม่ๆ ที่ดีกว่าและยกเลิกประเพณีเก่าๆ เสียบ้าง
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
170. ฉันคิดว่าปัญหาสำคัญในโลกสมัยใหม่ที่ต้องแก้ก่อน คือ
ก. ปัญหาศีลธรรมจรรยา
ข. ไม่แน่ใจ
ค. ปัญหาความขัดแย้งทางการเมือง
171. ฉันเรียนได้ดีกว่าด้วยวิธีต่อไปนี้
ก. อ่านตำราดีๆ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. อภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในกลุ่ม
172. ฉันชอบที่จะทำอะไรตามแบบฉบับของฉันเอง แทนที่จะทำอะไรไปตามกฎระเบียบของสังคม
ก. จริง ข. ไม่แน่ใจ ค. ไม่จริง
173. ฉันจะลองกว่าฉันจะแน่ใจว่า สิ่งๆ นั้นจะถูกต้อนฉันจึงได้แน่
ก. ทุกครั้ง ข. เสมอๆ ค. จะทำเฉพาะที่สามารถ
174. บางครั้งสิ่งเล็กๆ น้อยๆ ทำให้ฉันรุ่มรวยใจเสียจนฉันทนไม่ได้ แม้ฉันจะรู้ว่ามันไม่ใช่สิ่งสำคัญอะไรก็ตาม
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่

175. ฉันมักจะไม่วูตอะไรในช่วงเวลาที่กำลังเสียใจมากๆ
ก. จริง ข. ไม่แน่ใจ ค. ไม่จริง
176. ถ้ามีคนขอร้องให้ฉันทำงาน เพื่อการกุศลอย่างหนึ่ง (เช่น งานกาชาด) ฉันจะ
ก. ยินดีต้อนรับ ข. ไม่แน่ใจ ค. พุดอย่างสุภาพว่าฉันอดิฐานะ
177. คำต่อไปนี้คำไหนที่ไม่ได้อยู่ในพวกเดียวกับคำอื่น
ก. กว้าง ข. คดเคี้ยว ค. เส้นตรง
178. ถ้าคำว่า "เร็ว ๆ นี้" คู่กับ "ไม่เคย" เช่นเดียวกับคำว่า "ใกล้" คู่กับ
ก. ไม้รู้ที่ไหน ข. ไกล ค. ไกลออกไป
179. ถ้าฉันกระทำบางสิ่งบางอย่างที่ผิดมารยาทสังคมอย่างมาก ฉันจะลืมนัดได้ในไม่ช้า
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
180. เป็นที่รู้กันว่าฉันเป็นคนประเภทชอบเสนอความคิดเห็นเสมอ เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
181. ฉันคิดว่าฉันทำสิ่งต่อไปนี้ได้ดีกว่า
ก. ถ้าง้อแฉือสิ่งทำหลายอย่าง
ข. ไม่แน่ใจ
ค. ออกล้นและยอมทำตามความต้องการของคนอื่น
182. ฉันจัดอยู่ในคนประเภทที่มีความกระตือรือร้นมากคนหนึ่ง ของอนาคต
ก. ใช่ ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
183. ฉันชอบงานประเภทที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ไม่จำเจและมีการเดินทางร่วมด้วย
แม้ว่าจะเป็งานที่เสี่ยงอันตรายอยู่บ้างก็ตาม
ก. จริง ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่ใช่
184. ฉันเป็นคนประเภทเคร่งครัด จังจี้จ๊าไซ และทำงานทุกอย่างให้ถูกต้องที่สุดเท่าที่จะทำได้
ก. จริง ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่จริง
185. ฉันชอบทำงานที่ต้องใช้ความระมัดระวัง และต้องไ้ความชำนาญเฉพาะ
ก. จริง ข. อยู่ระหว่างข้อ ก. กับข้อ ค. ค. ไม่จริง
186. ฉันเป็นคนประเภทขยันขันแข็งที่ต้องทำอะไรทำอยู่ตลอดเวลา
ก. ใช่ ข. ไม่แน่ใจ ค. ไม่ใช่
187. ฉันแน่ใจได้ว่าไม่มีคำตอบข้อไหนที่ฉันไม่ได้ตอบ หรือตอบไม่ตรงความจริง
ก. ใช่ ข. ไม่แน่ใจ ค. ไม่ใช่

คำแนะนำ/ข้อเสนอแนะ

ภาคผนวก ค.

รายนามคณาจารย์ควบคุมวิทยานิพนธ์
“การศึกษาวเคราะห์บุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ”
กรณีศึกษา : ณาการดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน)

ประธานกรรมการ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง	รศ.ดร.นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์ สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ดุขฎิบัณฑิต รองศาสตราจารย์ระดับ 9 ผู้อำนวยการศูนย์อินเดียศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ประธานกรรมการ
กรรมการ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง	ผศ.ดร.จันทร์วิภา ดิลกสัมพันธ์ สาธารณสุขศาสตร์ดุขฎิบัณฑิต สาขาสุขศึกษาและพฤติกรรมศาสตร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผู้อำนวยการสำนักกิจการนักศึกษา สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา	กรรมการที่ปรึกษาาร่วม
กรรมการ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง	ดร.พัชรวิวัลย์ เกตุแก่นจันทร์ ศึกษาศาสตร์ดุขฎิบัณฑิต - อาจารย์ประจำภาควิชาการศึกษาพิเศษ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร	กรรมการที่ปรึกษาาร่วม



คำสั่งสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
ที่ 222 /2544
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเค้าโครงวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นไปตามข้อบังคับสภาพระจําสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ว่าด้วยการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2543 ที่ระบุให้มีการพิจารณาเค้าโครงวิทยานิพนธ์ก่อนการอนุมัติให้ดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ อาศัยอำนาจตามความในข้อ 23 แห่งพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 จึงแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเค้าโครงวิทยานิพนธ์ของสาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพิจารณา ดังนี้

1. กรรมการพิจารณาเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ของนายสุภณัฐ หาญเลิศประเสริฐ เรื่อง "คุณลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการกรณีศึกษา ธนาคารคีนีเอส ไทยทูน จำกัด (มหาชน)"

- | | |
|----------------------------------|---------------|
| 1. รศ.ดร.นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์ | ประธานกรรมการ |
| 2. ผศ.ดร.จันทร์วิภา ตีลกสัมพันธ์ | กรรมการ |
| 3. ผศ.สุพิศวง ธรรมพันทา | กรรมการ |
| 4. ผศ.บุปผา แซ่มประเสริฐ | กรรมการ |

ให้คณะกรรมการดังกล่าวพิจารณาเค้าโครงวิทยานิพนธ์โดยยึดถือความมีมาตรฐานทางวิชาการเป็นสำคัญ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 5 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2544

(*รองศาสตราจารย์กานต์ ธรรมบำรุง*)

(รองศาสตราจารย์กานต์ ธรรมบำรุง)
อธิการบดีสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา



ประกาศสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
เรื่อง "ผลการพิจารณาเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ประจำปีการศึกษา 2543"

ตามที่บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้ดำเนินการพิจารณาเค้าโครงวิทยานิพนธ์ของ นางสาวกัลยาณี บุญส่ง เมื่อวันที่เสาร์ที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2544 และนายศุภณัฐ หาญเลิศประเสริฐ วันเสาร์ที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2544 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา รุ่น 1 ผลการพิจารณาดังนี้

ลำดับที่	ชื่อ - นามสกุล	ชื่อวิทยานิพนธ์ที่อนุมัติให้ดำเนินการ
1	นางสาวกัลยาณี บุญส่ง รหัสประจำตัว 410093015	การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยประชากรและอิทธิพลบุคคลต่อพฤติกรรมการดูแลตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในกลุ่มโรงเรียนสหวิทยาเขตเพชรเกษม กระทรวงศึกษาธิการ (The comparison study of personal factors and people's influence on mathayom suksa 3 students' self-care behavior in pethkasem campus ministry of education.)
2	นายศุภณัฐ หาญเลิศประเสริฐ รหัสประจำตัว 410093020	การศึกษาวิเคราะห์บุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ กรณีศึกษา ธนาคารดีบีเอส ไทยทูนุ จำกัด (มหาชน) A Study of Service Staff's Personalities (Case Study :DBS Thai Danu Bank)

ให้นักศึกษาดังมีรายชื่อข้างต้น ดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ตามขั้นตอนต่อไปได้

ประกาศ ณ วันที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ.2544

(รองศาสตราจารย์สันต์ ธรรมบำรุง)
อธิการบดีสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา



ที่ ศธ. 1546.02/พิเศษ

สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงนริศรุจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

23 เมษายน 2544

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส ฝ่ายการพนักงาน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นายศุภณัฐ หาญเลิศประเสริฐ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ต้องเก็บข้อมูลเพื่อประกอบการวิจัย เรื่อง "บุคลิกภาพที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการ กรณีศึกษานาคาร์ดีบีเอส ไทยพูน จำกัด (มหาชน)" โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

1. รศ.ดร.นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์ ประธานกรรมการ
2. ผศ.ดร.จันทร์วิภา ดิลกสัมพันธ์ กรรมการ
3. ผศ.สุพิศวง ธรรมพินทา กรรมการ
4. ผศ.บุปผา แซ่มประเสริฐ กรรมการ

การทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่สังกัดสาขา/ฝ่ายงานในสำนักงานใหญ่ของธนาคาร เพื่อนำข้อมูลไปประกอบการทำวิทยานิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาย พรหมสุวรรณ)

รักษาการรองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 890-0841-50 ต่อ 809

โทรสาร 890-1786



ที่ ศธ 1546.02/พิเศษ

สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงนริศบุรี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

23 เมษายน 2544

เรื่อง ขอความร่วมมือในการวิจัย

เรียน ดร.พัชรวิทย์ เกตุแก่นจันทร์

เนื่องด้วย นายศุภณัฐ หาญเลิศประเสริฐ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ต้องเก็บข้อมูลจริงเพื่อประกอบการวิจัย เรื่อง "บุคลิกภาพที่พึงประสงค์ของพนักงานให้บริการ กรณีศึกษานาคราตรีบีเอส ไทยทูน จำกัด (มหาชน)" โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

1. รศ.ดร.นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์ ประธานกรรมการ
2. ผศ.ดร.จันทร์วิภา ดิลกสัมพันธ์ กรรมการ
3. ผศ.สุพิศวง ธรรมพันทา กรรมการ
4. ผศ.บุปผา แซ่มประเสริฐ กรรมการ

การทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF ของท่านที่ได้แปลและเรียบเรียงขึ้น นักศึกษาจึงมีความประสงค์ขออนุญาตใช้เครื่องมือ "แบบทดสอบบุคลิกภาพ 16 PF" ดังกล่าวข้างต้น

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้แก่นักศึกษาด้วย เพื่อประโยชน์ทางวิชาการและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาย พรหมสุวรรณ)

รักษาการรองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 890-0841-50 ต่อ 809

โทรสาร 890-1786



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ

ที่.....วันที่ 8 มิถุนายน 2544

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบทดสอบ

เรียน พนักงานธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน)

ตามที่กระผมนายศุภณัฐ หาญเลิศประเสริฐ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา ได้รับอนุมัติให้สามารถจัดทำวิทยานิพนธ์ได้ในหัวข้อ "การศึกษาวิเคราะห์บุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ กรณีศึกษาธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน)" นั้น ในการจัดทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้นั้น กระผมมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่สังกัดสาขาของธนาคาร เพื่อนำข้อมูลไปประกอบการทำวิทยานิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

กระผมจึงขอความอนุเคราะห์จากพนักงานที่สังกัดสาขาทุกๆ ท่าน โปรดสละเวลา และโปรดอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูลแก่กระผมด้วย จักขอบพระคุณเป็นอย่างสูง


 ศุภณัฐ หาญเลิศประเสริฐ
 นักศึกษา



ที่ พิเศษ/ 2544

สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

3 กรกฎาคม 2544

เรื่อง ขอเรียนเชิญ ดร.พัชรวิทย์ เกตุแก่นจันทร์ เป็นกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

เรียน คณะบดีคณะศึกษาศาสตร์ภาควิชาการศึกษาพิเศษ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร

เนื่องด้วยนายคุณัฐ หาญเลิศประเสริฐ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา ได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อ "การศึกษาวิเคราะห์บุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ กรณีศึกษานาคาร์ ดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน)" แล้วนั้น

ทางสถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ ดร.พัชรวิทย์ เกตุแก่นจันทร์ เป็นกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ให้แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้ นักศึกษาได้หารือเป็นการภายในกับท่านอาจารย์ ดร.พัชรวิทย์ เกตุแก่นจันทร์ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ให้ ดร.พัชรวิทย์ เกตุแก่นจันทร์ ร่วมเป็นคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ให้แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วยจักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นันทา วิฑูรย์ศักดิ์)
รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 890-0841-50 ต่อ 809

โทรสาร 890-1786



คำสั่งสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
ที่ 1330 /2544
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นไปตามข้อบังคับสภาประจำสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ว่าด้วยการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2543 ที่ระบุให้มีคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์อาศัยอำนาจตามความในข้อ 23 แห่งพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 จึงแต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา ของนายสุภณัฐ หาญเลิศประเสริฐ เรื่อง "การศึกษาวិเคราะห์บุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ กรณีศึกษา ธนาคารดีบีเอส ไทยทูน จำกัด (มหาชน)" ประกอบด้วยบุคคลต่อไปนี้

- | | | |
|---------------------|----------------|---------------|
| 1. รศ.ดร.นงลักษณ์ | เทพสวัสดิ์ | ประธานกรรมการ |
| 2. ผศ.ดร.จันทร์วิภา | ติลลสัมพันธ์ | กรรมการ |
| 3. ดร.พัชรวิทย์ | เกตุแก่นจันทร์ | กรรมการ |

ให้คณะกรรมการดังกล่าวควบคุมวิทยานิพนธ์โดยยึดถือความมีมาตรฐานทางวิชาการเป็นสำคัญ และสามารถเบิกค่าตอบแทนการปฏิบัติงานได้ตามระเบียบสภาประจำสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ว่าด้วยการเงินของการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2543

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๔ สิงหาคม พ.ศ. 2544

(รองศาสตราจารย์สันต์ ธรรมบำรุง)
อธิการบดีสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

.....รองศาสตราจารย์
ปริญญา ติลลสัมพันธ์



คำสั่งสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
ที่ 1912 /2544
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นไปตามข้อบังคับสภาพระจําสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ว่าด้วยการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2543 ที่ระบุให้มีการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ก่อนการอนุมัติให้ผ่านการจัดทำวิทยานิพนธ์ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 32 แห่งพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 จึงแต่งตั้งคณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา รุ่นที่ 1 ของนายคุณณัฐ นาฎเลิศประเสริฐ เรื่อง "การศึกษาวิเคราะห์บุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ กรณีศึกษานาคาร์ตบีเอส ไทยทูน จำกัด (มหาชน)" ประกอบด้วยบุคคลต่อไปนี้

- | | | |
|---------------------|----------------|---------------------|
| 1. ศ.ดร.สายหยุด | จำปาทอง | ประธาน |
| 2. รศ.ดร.นงลักษณ์ | เทพสวัสดิ์ | กรรมการ |
| 3. ผศ.ดร.จันทรีวิภา | ติลกสัมพันธ์ | กรรมการ |
| 4. ดร.พัชรวิทย์ | เกตุแก่นจันทร์ | กรรมการ |
| 5. ผศ.สุทิศวง | ธรรมพินทา | กรรมการ |
| 6. ผศ.บุปผา | เข้มประเสริฐ | กรรมการและเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการดังกล่าวสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์โดยยึดถือความมีมาตรฐานทางวิชาการเป็นสำคัญ ในวันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ.2544 เวลา 09.30 น. เป็นต้นไป และสามารถเบิกค่าตอบแทนการปฏิบัติงานได้ตามระเบียบสภาพระจําสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ว่าด้วยการเงินของการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2543

ทั้งนี้ ให้ยกเลิกคำสั่งสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาที่ 1501/ 2544 สั่ง ณ วันที่ 19 กันยายน 2544 และให้ใช้คำสั่งนี้แทน ตั้งแต่นี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ พฤศจิกายน พ.ศ.2544

(รองศาสตราจารย์สันต์ ธรรมบำรุง)

อธิการบดีสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล	นายคุณันต์ หาญเลิศประเสริฐ
วัน/เดือน/ปีเกิด	22 กรกฎาคม 2514
ที่อยู่	8/143 หมู่ 7 ถนนเพชรเกษม ซอยเพชรเกษม 52 แขวงบางด้วน เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ 10160 โทรศัพท์ 4554999, 09-7823873
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2527-2533	มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนราชวินิตบางแคปานขำ
พ.ศ.2534-2539	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป เอกการบริหารทรัพยากรมนุษย์ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
พ.ศ. 2541-2544	ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ.2534-2535	พนักงานทั่วไป ห้างหุ้นส่วนจำกัด เสี่ยงฮั่วเฮง ต.บางพูด อ.สามพราน จังหวัด นครปฐม
พ.ศ.2535-2536	พนักงานทั่วไป บริษัท ป.เจริญพันธ์อาหารสัตว์ จำกัด ถนนสุขสวัสดิ์ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพฯ
พ.ศ.2537-2544	นักวิเคราะห์ ฝ่ายตรวจสอบ ธนาคารดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) ถนนแจ้งวัฒนะ อ.ปากเกร็ด จังหวัด นนทบุรี
พ.ศ.2544-ปัจจุบัน	ผู้ช่วยผู้จัดการ บริษัทเมทเทิลคอน จำกัด ถนนสุขสวัสดิ์ พระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ