



บทความวิจัย

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับคุณภาพของงานซ่อมบำรุงรักษาไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ศันสนีย์ จุลเกษม*

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ธีระวุฒิ วิบูลย์จันทร์

บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด

*ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 08 990 24349 อีเมล engineering_ie@hotmail.com

DOI:10.14416/j.bid.2024.04.001

รับเมื่อ 2 มกราคม 2567 แก้ไขเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2567 ตอรับเมื่อ 20 มีนาคม 2567 เผยแพร่ออนไลน์ 30 เมษายน 2567

© 2024 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของพนักงาน 2) คุณภาพในงานซ่อมบำรุงรักษาไฟฟ้าของพนักงาน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับคุณภาพในงานซ่อมบำรุงรักษาไฟฟ้าของพนักงาน การไฟฟ้าแห่งประเทศไทย ประชากรในการศึกษาเชิงปริมาณนี้ ได้แก่ วิศวกร และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในฝ่ายซ่อมบำรุงรักษาไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย ได้กลุ่มตัวอย่าง 214 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และค่าความสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีอายุงาน 21 ปีขึ้นไป ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามองค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ องค์ประกอบด้านมีสติรู้ตัวและด้านความเปิดรับประสบการณ์ องค์ประกอบที่อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ ได้แก่ องค์ประกอบด้านความไม่เสถียรทางอารมณ์ องค์ประกอบด้านความยินยอมเห็นใจ และองค์ประกอบด้านความกล้าแสดงออก ด้านคุณภาพในงานของพนักงาน พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบริหารการบำรุงรักษา คุณภาพที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้า คุณภาพที่อยู่ในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความสามารถในการควบคุมอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กับคุณภาพของงานในภาพรวม พบว่า ทั้งสองปัจจัยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

คำสำคัญ: บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ คุณภาพของงาน ฝ่ายซ่อมบำรุงรักษา การไฟฟ้าแห่งประเทศไทย

การอ้างอิงบทความ: ศันสนีย์ จุลเกษม และ ธีระวุฒิ วิบูลย์จันทร์. (2567). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับคุณภาพของงานซ่อมบำรุงรักษาไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วารสารพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม, 4(1), 1-16.



Research Article

Relationship between Big 5 Personality Factors of Employees and Quality of Work in Maintenance, Electricity Generating Authority of Thailand

Sansanee Julkasem*

Electricity Generating Authority of Thailand, Nonthaburi, Thailand.

Teerawut Viboonjan

Western Digital Company, Ayutthaya, Thailand.

*Corresponding Author, Tel. 08 990 24349 , E-mail: engineering_ie@hotmail.com

DOI:10.14416/j.bid.2024.04.001

Received 2 January 2024; Revised 10 February 2024; Accepted 20 March 2024; Published online: 30 April 2024

© 2024 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

Abstract

This objective research is to study 1) the five personality factors of employees, 2) the quality of employees' electrical maintenance work, and 3) the relationship between the five personality factors and the quality of employees' electrical maintenance work, Electricity Authority of Thailand. The population in this quantitative study includes engineers and operational employees in the electrical maintenance department of the Electricity Generating Authority of Thailand. By simple sampling method, there was a sample of 214 people. The tools used in the study were questionnaires, and data were analyzed with statistics, mean, standard deviation, t-test, F-test and Pearson Correlation. The results found that most respondents are male, aged 40 years and over, have a bachelor's degree and have been working for 21 years or more. Overall, the five personality factors are at a moderate level. When classified according to the components, the components at a high level were the components of being mindful and open to experience. Components that were at a moderate level, in order, included emotional instability. Components of consent and elements of courage and self-expression Quality of employees' work found that the overall level was moderate. Quality at a high level includes maintenance management. Quality at a moderate level includes responding to customer needs. The quality at the lowest level included the ability to control accidents from work. The analysis of the relationship between the five personality factors and the overall quality of work found that both factors were significantly related in the same direction at 0.05.

Keywords: Big 5 Personality Factors, Work Quality, Maintenance, Electricity Generating Authority

Please cite this article: Julkasem, S., & Viboonjan, T. (2024). Relationship between Big 5 Personality Factors of Employees and Quality of Work in Maintenance, Electricity Generating Authority of Thailand. *Journal of Business and Industrial Development*, 4(1), 1-16.



1. บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหา

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ มีหน้าที่ให้บริการสาธารณูปโภคด้านกระแสไฟฟ้าให้แก่ประชาชน การทำงานด้านนี้จำเป็นต้องใช้ความรู้วิชาชีพ เนื่องจากเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนที่ต้องใช้กระแสไฟฟ้าในชีวิตประจำวัน เนื่องจากการทำงานไฟฟ้าเป็นงานที่มีความเสี่ยงสูงพนักงานที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระแสไฟฟ้า จึงต้องตระหนักในด้านความปลอดภัยในการทำงานตามมาตรฐาน และการจัดการในระดับสากลที่กำหนดไว้ฝ่ายบำรุงรักษาไฟฟ้า เป็นหน่วยงานบริการที่ทำหน้าที่บำรุงรักษาเพื่อให้เครื่องผลิตไฟฟ้าได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ งานซ่อมบำรุงถือได้ว่าเป็นการบริการจึงจะต้องประกอบไปด้วย ความรู้ความสามารถและความรับผิดชอบในงาน รวมทั้งในด้านการบริหารการบำรุงรักษาที่มีความเกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถในงาน ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องให้มีการตรวจสอบและพัฒนาองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในงาน เช่น การระเบิดจากพลังงานไฟฟ้าซึ่งจะเป็นอันตรายต่อผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งทรัพย์สินขององค์กร อีกทั้งยังต้องตระหนักถึงอันตรายที่จะนำมาสู่ตนเองและผู้อื่นรวมทั้งต้องมีการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นกลุ่มงานด้วย ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระแสไฟฟ้าที่มีความเสี่ยงสูง องค์กรและพนักงานจึงจำเป็นต้องตระหนักถึงความปลอดภัยในการทำงาน และร่วมกันดูแลสภาพทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจทำให้สามารถดำเนินการและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น มีความเกี่ยวข้องกับสภาพของร่างกายและบุคลิกภาพของบุคคล บุคคลที่ปฏิบัติงานด้านการซ่อมบำรุงไฟฟ้า จึงต้องมีสภาพทางด้านร่างกายที่เหมาะสมกับงาน ในบางงานอาจต้องใช้พลังกำลัง ในการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาไฟฟ้า เนื่องจากต้องยกหรือแบกอุปกรณ์ที่มีน้ำหนักมาก รวมทั้งต้องปีนป่ายในที่สูงเพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น สภาพทางร่างกายจึงเป็นบุคลิกภาพนอกที่สำคัญ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ แต่อย่างไรก็ตามในการปฏิบัติงานที่เสี่ยงอันตรายในระดับสูงองค์กรยังต้องการบุคคลที่มีบุคลิกภาพทางด้านจิตใจและอารมณ์ที่มั่นคง และสมบูรณ์ สามารถไว้วางใจและเชื่อถือในผลงานได้ และเป็นปัจจัยที่นำมาสู่ความพึงพอใจที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลิกภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพของงานซึ่งนำมาสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร และพบว่าบุคลิกภาพเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น ความสำเร็จทางธุรกิจ คือคุณภาพของงานจึงจำเป็นต้องมีการควบคุมคุณภาพการผลิตให้ได้มาตรฐาน ควบคู่ไปกับบุคลิกภาพของพนักงาน ที่สามารถทำงานร่วมกันและมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน วางตนได้อย่างเหมาะสม มีอารมณ์ดี คงเส้นคงวาและแสดงตนเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการสร้างคุณภาพในงาน และเป็นคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพของบุคลากรที่พึงประสงค์ แม้ว่าบุคลิกภาพจะเกิดขึ้นและเห็นได้ชัดเจนเมื่อบุคคลมีอายุได้ 5-6 ปี แต่ยังสามารถพัฒนาได้ในระดับหนึ่งด้วยการเรียนรู้และปรับตัว การพัฒนาบุคลิกภาพที่เหมาะสมจะทำให้สิ่งมีชีวิตเอาตัวรอดจากสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ และทำให้ส่งผลกระทบต่อไปจนกระทั่งโตเป็นผู้ใหญ่ แต่ในมนุษย์บุคลิกภาพที่กำหนดความสำเร็จไม่ได้อยู่ที่บุคลิกภาพที่โดดเด่นเพียงสิ่งเดียว มนุษย์มีความหลากหลายของบุคลิกภาพ [1]



สำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะพนักงานกำลังปฏิบัติการซ่อมบำรุงไฟฟ้า มักจะเกิดจากบุคลิกภาพที่ฝังลึกในตัวพนักงาน เช่น การไม่เปิดใจรับความรู้และประสบการณ์จากผู้ร่วมงาน ไม่สามารถทำงานเป็นทีม เนื่องจากไม่ยอมรับข้อตกลงร่วมกัน การไม่มีจิตใจที่จดจ่อในงาน ไม่มีสติรู้ตัวขณะปฏิบัติ มีความฟุ้งซ่านเนื่องจากอารมณ์และความรู้สึก เป็นต้น การศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบในภาพรวม ของพนักงานจะสามารถนำมาเป็นข้อพิจารณาในสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ในการทำงานร่วมกันได้ในระดับหนึ่งส่วนหนึ่ง [2] บุคลิกภาพแต่ละอย่างไม่ได้มีประโยชน์ต่อการเอาตัวรอดของมนุษย์เสมอไป บางบุคลิกภาพมีประโยชน์เฉพาะในสถานการณ์อันตรายเท่านั้น ดังนั้นการรักษาสมดุลจึงเป็นสิ่งสำคัญ ในสังคมจึงต้องมีคนที่ชอบเสี่ยงชีวิต ต้องมีคนที่คอยระมัดระวังภัย เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบุคคลจะมีชีวิตรอดต่อไป การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน พึ่งพาอาศัยกัน โดยอาศัยความแตกต่างและความหลากหลายของบุคลิกภาพซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของพนักงานกับคุณภาพของงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จึงเป็นแนวทางในการนำมาสู่การวิจัยป้องกันและแก้ไขเพื่อไม่ให้พฤติกรรมเหล่านี้ส่งผลเสียต่อพนักงานในด้านคุณภาพการทำงานและทำลายความก้าวหน้าขององค์กร ทั้งสามารถนำมาวางแผนพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานเพื่อให้เกิดคุณภาพชีวิตในงานที่ส่งผลให้องค์กรขับเคลื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.2 การทบทวนวรรณกรรม

1.2.1 บุคลิกภาพ

ในชีวิตประจำวันของมนุษย์จะต้องพบปะ และมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่เสมอตลอดเวลา โดยเฉพาะงานในหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ บุคลิกภาพเป็นสิ่งแรกที่บุคคลจะเสนอตัวเองให้ผู้อื่นได้รู้เกี่ยวกับตน การปรากฏกายของบุคคลมีผลทำให้เกิดการรู้จักตัวตนระหว่างกัน เป็นการได้รู้เกี่ยวกับ รูปร่าง หน้าตา ท่าทีการพูด การวางตนตลอดจนแนวคิดของบุคคลนั้น ซึ่งจะแสดงออกเป็นพฤติกรรมภายนอกให้ปรากฏ เรียกว่า บุคลิกภาพ บุคลิกภาพในแงุ่มคิดของนักจิตวิทยาเป็นลักษณะทั้งหมดของบุคคลโดยรวม บุคลิกภาพจะถูกกำหนดด้วยปัจจัยแรก คือ ปัจจัยด้านพันธุกรรม ซึ่งมนุษย์ได้รับมาตามธรรมชาติจากการสืบทอดเชื้อสายและเผ่าพันธุ์ของบิดาและมารดา ปัจจัยต่อมา คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวของบุคคลนั้น นอกจากนี้ปัจจัยด้านระยะเวลายังเป็นปัจจัยที่ทำให้มนุษย์เปลี่ยนวัยตามพัฒนาการจากวัยทารกแรกเกิด ด้วยการหล่อหลอมของปัจจัยที่มีความแตกต่างเฉพาะตนเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพของบุคคลในแต่ละวัยและมีอิทธิพลต่อการพัฒนาบุคลิกภาพของบุคคลในเวลาต่อมาจนก่อให้เกิดเป็นบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลขึ้น เมื่อบุคคลอยู่ในวัยผู้ใหญ่ซึ่งเป็นวัยทำงาน การหลอมรวมของปัจจัยเหล่านี้ก็จะแสดงให้เห็นเป็นพฤติกรรมการแสดงออกทางบุคลิกภาพในการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นทั้งในด้านส่วนตัวและการทำงาน ซึ่งสามารถทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานและผลสำเร็จในงานของบุคคลนั้นได้ [2]

ในช่วงเริ่มต้นนักจิตวิทยา Gordon Allport และ Henry Odbert ได้บัญญัติคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะบุคลิกภาพไว้ที่ 4,500 คำ และได้กลายเป็นต้นฉบับที่เป็นประโยชน์ต่อนักจิตวิทยาคนอื่น ๆ จนในที่สุด Robert McCrae และ Paul Costa ได้นำแนวคิดมาต่อยอดจนพัฒนาเป็นทฤษฎี Five-Factor Model (FFM) ซึ่งอธิบายบุคลิกภาพในแง่ปัจจัยกว้าง ๆ

ได้ 5 กลุ่ม และโด่งดังจนเป็นที่รู้จักในชื่อ “Big Five” นั่นเอง ในที่นี้ ทฤษฎีด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ได้แจกแจงว่า บุคลิกภาพของบุคคลประกอบด้วย ด้านความเปิดรับประสบการณ์ ด้านความมีสติรู้ตัว ด้านความกล้าแสดงตน ด้านความยินยอมเห็นใจ และ ด้านความไม่เสถียรทางอารมณ์กำเนิดของบุคลิกภาพ ทฤษฎี บุคลิกภาพสำคัญทั้ง 5 องค์ประกอบ (Big 5 Personality: OCEAN) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าบุคลิกภาพทั้ง 5 หรือ Big Five Personality คือ บุคลิกภาพที่กำหนดจากคุณลักษณะที่ทุกคนมี ได้แก่ ความเปิดรับประสบการณ์ (Openness) ความมีสติรู้ตัว (Conscientiousness) ความกล้าแสดงออก (Extraversion) ความยินยอมเห็นใจ (Agreeableness) และความไม่เสถียรทางอารมณ์ (Neuroticism) (OCEAN) มีคำอธิบายว่า ผู้ที่ได้คะแนนสูงในด้าน Openness, Conscientiousness, Extraversion, Agreeableness และได้คะแนนต่ำในด้าน Neuroticism ก็จะเป็นคนที่มีความคิดสร้างสรรค์ ช่างคิด สนใจเรียนรู้และแสดงออกทางด้านศิลปะ เป็นคนชอบการผจญภัยและไม่ติดอยู่ในกรอบเดิม ๆ มีระเบียบวินัย น่าเชื่อถือ ใฝ่หาความรู้ มีความรับผิดชอบ ไม่เกียจงานหนักและตั้งมั่นในเป้าหมาย มีความกระตือรือร้น จิตใจฮึกเหิม เป็นมิตรและชอบสังคม สนใจเรื่องท้าทาย การเอาชนะและการบรรลุเป้าหมาย มีจิตใจดี เห็นอกเห็นใจผู้อื่น สงสารคนอื่นและเข้ากับคนอื่นได้ง่ายไม่ค่อยกลัวหรือเศร้า มักจะมองโลกในแง่ดี มั่นใจในตนเอง และไม่กังวลเกี่ยวกับสิ่งที่จะเกิดขึ้น [3] [4]

เมื่อแยกรายด้านของบุคลิกภาพ จะพบว่าในแต่ละด้านส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ดังนี้

1) บุคลิกภาพด้านความเปิดรับประสบการณ์ (Openness) คือ คนที่เปิดใจรับสิ่งใหม่ๆ สงสัยและสนใจเรียนรู้อยู่เสมอ คนที่มีระดับความเปิดกว้างสูงจะเป็นคนชอบคิดสิ่งใหม่ๆ ชอบสงสัย ในขณะที่คนที่ได้คะแนนต่ำ จะเป็นคนที่ทำอะไรสม่ำเสมอและมีความระมัดระวัง คนที่มีบุคลิกภาพนี้ มักจะชอบการผจญภัย เป็นคนเจ้าความคิด เป็นคนแรกที่ลองทำกิจกรรมแปลกใหม่ การเปิดใจกว้างทำให้เข้าใจ ทำให้รู้ว่าควรใช้เวลาทำอะไรมากที่สุด

2) บุคลิกภาพด้านความมีสติรู้ตัว (Conscientiousness) คือ คนที่มีประสิทธิภาพ มีระเบียบวินัยพึงพาได้ คนที่ได้คะแนนต่ำมักจะเป็นคนที่ชอบอะไรๆ ไม่จริงจัง ทำตัวสบาย ทำตัวตามสบาย มีความสามารถในการตั้งมั่นในเป้าหมาย และทำให้เป้าหมายสำเร็จ เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในการทำงาน เป็นสิ่งที่ผู้จัดการ นักการขาย นักกฎหมายมีเหมือนกัน คนเหล่านี้อุทิศตนเพื่อบรรลุเป้าหมาย มุ่งความสำเร็จที่ทำได้ตามเป้าหมาย สำคัญมากกว่าความพึงพอใจในระยะเวลานั้นๆ คนที่มีบุคลิกภาพแบบนี้ มักจะมีระเบียบวินัยในตัวเอง เตรียมพร้อมเสมอ ชอบวางแผนมากกว่าแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ความตั้งมั่นในเป้าหมายจะช่วยให้รู้จัก จัดการเวลา จัดการงาน ทำตามแผนการ ทำให้งานประสบความสำเร็จ สำหรับคนที่ได้คะแนนต่ำ มักจะไม่ยึดติดตามแผน มักจะคิดหาทางออกโดยการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า รู้ว่าหากเกิดปัญหาควรขอความช่วยเหลือจากใคร

3) บุคลิกภาพด้านความกล้าแสดงออก (Extraversion) คือ คนที่ปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นได้อย่างมีพลัง มักจะชอบพบปะผู้คน มักจะให้รางวัลจากการทำงานได้สำเร็จ และทำให้อารมณ์ดี ส่วนคนที่ได้คะแนนต่ำจะเป็นคนที่เก็บตัว และชอบอยู่ตามลำพัง เป็นคนที่มีอารมณ์ดี คิดบวก มองโลกในแง่ดี มักจะเป็นศูนย์กลางของงานเลี้ยง ชอบที่จะเป็นจุดสนใจของคนอื่น มักจะเริ่มต้นการสนทนา



4) บุคลิกภาพด้านความยินยอมเห็นใจ (Agreeableness) คือ คนที่นึกถึงใจคนอื่น เข้าใจคนอื่น เป็นมิตร และเห็นอกเห็นใจ เป็นคนที่เอาตัวรอดได้ดีเพราะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน พึ่งพาอาศัยกันในกลุ่ม คนที่มีบุคลิกภาพแบบนี้ มักจะเชื่อใจและเห็นประโยชน์ของคนอื่นโดยไม่ลังเล สงสารและเห็นใจคนอื่น มักจะชอบทำให้คนอื่นสบายใจ

5) บุคลิกภาพด้านความไม่เสถียรทางอารมณ์ (Neuroticism) คือ คนที่มักจะกังวลต่อหลายสิ่งโดยไม่จำเป็น ข้อดีของคนที่ยังกังวลมักทำให้เอาตัวรอดได้ ทำให้เตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์อันตราย ในทางตรงกันข้าม คนที่มีบุคลิกภาพแบบ Neuroticism มักจะ เครียดง่ายเจ้าอารมณ์ ขี้กังวล บุคลิกภาพแต่ละอย่างมีข้อดีและข้อเสีย คนที่มักจะกังวลจะรู้ว่าอะไรผิดและพยายามแก้ไขสิ่งนั้น ข้อเสียของคนขี้กังวลคือ คนเหล่านี้มักจะต้องประสบกับปัญหาโรคเครียดอาจกลายเป็นโรคซึมเศร้า เพราะกังวลและได้รับผลจากอารมณ์เชิงลบมากกว่าคนทั่วไป คนที่ได้คะแนน Neuroticism สูง มักจะกังวลเมื่อเห็นคนอื่นทำท่าจะโกรธ คนเหล่านี้จะกังวลว่าตัวเองทำอะไรผิด และไม่มีสมาธิทำงานจนกว่าคนที่ทำให้กังวลจะจากไป

1.2.2 พฤติกรรมด้านคุณภาพของงาน

ในการทำงานนั้น กล่าวว่าคุณภาพของงานสามารถวัดและประเมินได้ทั้งในรูปแบบของนามธรรม และรูปธรรม ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม พฤติกรรมการปฏิบัติงานเป็นตัวสะท้อนถึงคุณภาพที่จะเกิดขึ้น พฤติกรรมด้านคุณภาพอาจมีลักษณะที่สัมผัสได้ (Tangibles) ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้รับการดูแล ทั่วไย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจน พฤติกรรมคุณภาพสร้างความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) ความสามารถที่จะให้บริการด้วยความถูกต้อง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับ สัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผล ออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความ ไว้วางใจได้ ความสามารถตอบสนอง (Responsiveness) [5] ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่ ผู้รับบริการ สามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความ สะดวกจากการใช้บริการ ทำให้มั่นใจในความรู้ความชำนาญ (Assurance) [6] ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึง ทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ความสามารถในการส่งมอบความ ไว้วางใจ และความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการได้ การเอาใจใส่ (Empathy) ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ แต่ละคน การดูแลลูกค้าอย่างจริงใจ [7]

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของพนักงานซ่อมบำรุงรักษาไฟฟ้า การไฟฟ้าแห่งประเทศไทย

1.2.2 เพื่อศึกษาคุณภาพในงานซ่อมบำรุงรักษาไฟฟ้า การไฟฟ้าแห่งประเทศไทย

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับคุณภาพในงานซ่อมบำรุงรักษาไฟฟ้า การไฟฟ้าแห่งประเทศไทย

2. วิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับคุณภาพในงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีขั้นตอนการดำเนินการศึกษา ดังนี้

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานซ่อมบำรุงรักษาไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย 460 คน โดยคำนวณจากสูตรยามาเน่ (Yamane) ได้จำนวนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 214 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check Lists)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามด้านปัจจัยด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านความเปิดรับประสบการณ์ ด้านความมีสติรู้ตัว ด้านความกล้าแสดงออก ด้านความยินยอมเห็นใจ ด้านความไม่เสถียรทางอารมณ์ แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (มากที่สุด 5 คะแนน มาก 4 คะแนน ปานกลาง 3 คะแนน น้อย 2 คะแนน และ น้อยที่สุด 1 คะแนน)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามด้านคุณภาพในงานซ่อมบำรุงรักษาไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านการบริหารการบำรุงรักษา ด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้า ด้านความสามารถในการควบคุมอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Scale Rating) 5 ระดับ (มากที่สุด 5 คะแนน มาก 4 คะแนน ปานกลาง 3 คะแนน น้อย 2 คะแนน และ น้อยที่สุด 1 คะแนน)

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยประสานงานกับพนักงานของ ฝ่ายซ่อมบำรุงรักษาไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ในการศึกษาและแจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานจำนวน 214 ฉบับ ได้รับ



กลับคืน 213 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 99.5 ของแบบสอบถามทั้งหมด

3.3.3 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และนำไปประมวลผลด้วย โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำคะแนนที่ได้มาประมวลผลข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม สำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่า t-test, F-Test และ ค่าความสัมพันธ์ของ เพียร์สัน (Pearson Correlation)

3. ผลการวิจัย

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 97.2 มีอายุ 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 64.4 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 49.8 และ มีอายุงาน 21 ปีขึ้นไป

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านบุคลิกภาพและพฤติกรรมด้านคุณภาพของงานของพนักงาน ฝ่ายบำรุงรักษา ไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ระดับปัจจัยด้านบุคลิกภาพ หัวข้อประกอบของพนักงานซ่อมบำรุงรักษาไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับของบุคลิกภาพ
ปัจจัยด้านบุคลิกภาพหัวข้อประกอบ	3.37	0.94	ปานกลาง
ด้านความเปิดรับประสบการณ์ (Openness)	3.57	0.97	มาก
ด้านความมีสติรู้ตัว (Conscientiousness)	3.62	0.88	มาก
ด้านความกล้าแสดงตน (Extraversion)	3.10	0.87	ปานกลาง
ด้านความยินยอมเห็นใจ (Agreeableness)	3.26	0.99	ปานกลาง
ด้านความไม่เสถียรทางอารมณ์ (Neuroticism)	3.33	0.98	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัจจัยด้านบุคลิกภาพหัวข้อประกอบในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ระดับปัจจัยด้านบุคลิกภาพระดับมาก ได้แก่ ด้านความมีสติรู้ตัว และ ด้านความเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านความไม่เสถียรทางอารมณ์ ด้านความยินยอมเห็นใจ ด้านความกล้าแสดงตน

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ระดับคุณภาพในงานซ่อมบำรุงรักษาไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ปัจจัย	\bar{x}	S.D.	ระดับคุณภาพ
คุณภาพของงาน	3.09	0.93	ปานกลาง
ด้านการบริหารการซ่อมบำรุงรักษา	3.63	0.89	มาก
ด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้า	3.26	0.94	ปานกลาง
ด้านความสามารถในการควบคุมอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน	1.77	0.96	น้อยที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับคุณภาพในงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ระดับคุณภาพที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบริหารการซ่อมบำรุงรักษา ระดับคุณภาพที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้า ระดับคุณภาพที่อยู่ในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความสามารถในการควบคุมอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน

3.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและคุณภาพของในงานของพนักงานซ่อมบำรุงรักษาไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของพนักงานซ่อมบำรุงรักษาไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ				
	ด้านความเปิดรับประสบการณ์	ด้านความมีสติรู้ตัว	ด้านความกล้าแสดงออก	ด้านความยินยอมเห็นใจ	ด้านความไม่เสถียรทางอารมณ์
เพศ	0.675 (0.500)	1.737 (0.084)	0.365 (0.713)	0.949 (0.344)	0.908 (0.365)
อายุ	0.828 (0.438)	0.281 (0.755)	1.387 (0.252)	4.848* (0.009)	0.165 (0.848)
ระดับการศึกษา	3.883* (0.022)	0.633 (0.532)	0.826 (0.439)	5.127* (0.007)	7.413* (0.001)



ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของพนักงานซ่อมบำรุงรักษาไฟฟ้า การไฟฟ้าผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ				
	ด้านความเปิดรับประสบการณ์	ด้านความมีสติรู้ตัว	ด้านความกล้าแสดงออก	ด้านความยินยอมเห็นใจ	ด้านความไม่เสถียรทางอารมณ์
อายุงาน	0.414 (0.743)	0.540 (0.651)	5.219* (0.002)	2.093 (0.102)	1.765 (0.155)

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีปัจจัยด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบไม่แตกต่างกันทุกด้าน พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีปัจจัยด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบไม่แตกต่างกันยกเว้นบุคลิกภาพด้านความยินยอมเห็นใจ พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีปัจจัยด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบแตกต่างกันในด้านความเปิดรับประสบการณ์ ความยินยอมพร้อมใจและความไม่เสถียรทางอารมณ์ พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความแตกต่างกันในด้าน ด้านความกล้าแสดงออก อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพในงานของพนักงานซ่อมบำรุงรักษาไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	คุณภาพของงาน		
	ด้านการบริหารการซ่อมบำรุงรักษา	ด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้า	ด้านความสามารถในการควบคุมอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน
เพศ	2.442* (0.015)	0.563 (0.574)	1.491 (0.137)
อายุ	5.273* (0.006)	0.992 (0.373)	0.463 (0.630)
ระดับการศึกษา	4.892* (0.008)	4.636* (0.011)	1.086 (0.340)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพในงานของพนักงานซ่อมบำรุงรักษาไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	คุณภาพของงาน		
	ด้านการบริหารการซ่อมบำรุงรักษา	ด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้า	ด้านการบริหารการซ่อมบำรุงรักษา
อายุงาน	2.324* (0.076)	2.605 (0.053)	4.013* (0.008)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานที่มีเพศและอายุแตกต่างกันมีคุณภาพในงานแตกต่างกันด้านการบริหารการซ่อมบำรุงรักษา พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีคุณภาพในงานแตกต่างกันด้านการบริหารการซ่อมบำรุงรักษาและด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีคุณภาพในงานแตกต่างกันด้านการบริหารการซ่อมบำรุงรักษาและด้านความสามารถในการควบคุมอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

3.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพห้วงค์ประกอบกับคุณภาพในงานซ่อมบำรุงรักษาไฟฟ้าของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ในภาพรวม

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพห้วงค์ประกอบกับคุณภาพในงานซ่อมบำรุงรักษาไฟฟ้า ของพนักงาน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยในภาพรวม

ข้อความ	ด้านบุคลิกภาพ			
	\bar{X}	S.D	Sig. (2-tailed)	Pearson Correlation
ด้านคุณภาพของงาน	3.3734	0.2466	0.000	0.563

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพห้วงค์ประกอบกับคุณภาพในงานซ่อมบำรุงรักษาไฟฟ้า ในภาพรวม มีนัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 และมีค่า Pearson Correlation เท่ากับ 0.563 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพกับคุณภาพในงาน มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05



ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับคุณภาพในงานซ่อมบำรุงรักษาไฟฟ้าของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกรายด้าน

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	คุณภาพในงานซ่อมบำรุงไฟฟ้า		
	ด้านการบริหารการซ่อมบำรุงรักษา	ด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้า	ด้านความสามารถในการควบคุมอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน
ด้านความเปิดรับประสบการณ์	0.311* (0.000)	0.334* (0.000)	0.152* (0.000)
ด้านความมีสติรู้ตัว	0.509* (0.000)	0.372* (0.000)	0.028 (0.680)
ด้านความกล้าแสดงออก	0.257* (0.000)	0.271* (0.000)	0.141* (0.000)
ด้านความยินยอมเห็นใจ	0.527* (0.000)	0.439* (0.000)	0.210* (0.000)
ด้านความไม่เสถียรทางอารมณ์	0.269* (0.000)	0.338* (0.000)	0.031 (0.650)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่า บุคลิกภาพด้านความเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพด้านความกล้าแสดงออกและบุคลิกภาพด้านความยินยอมเห็นใจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพในงานทุกด้าน บุคลิกภาพด้านความมีสติรู้ตัวและบุคลิกภาพด้านความไม่เสถียรทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพในงานด้านการบริหารการซ่อมบำรุงรักษา และด้านการตอบสนองความต้องการมี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

4. ผลสรุปและอภิปราย

4.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และอายุงาน 11 ปีขึ้นไป

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามองค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ องค์ประกอบด้านมีสติรู้ตัวและด้านความเปิดรับประสบการณ์ องค์ประกอบที่อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ ได้แก่ องค์ประกอบด้านความไม่เสถียรทางอารมณ์ องค์ประกอบด้านความยินยอมเห็นใจ และองค์ประกอบด้านความกล้าแสดงออก

ผลการวิเคราะห์ระดับด้านคุณภาพในงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ระดับพฤติกรรมด้านคุณภาพของงานที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบริหารการบำรุงรักษา ระดับพฤติกรรมที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้า ระดับพฤติกรรมที่อยู่ในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความสามารถในการควบคุมอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน

พนักงานที่มีเพศต่างกันมีปัจจัยด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบไม่แตกต่างกันทุกด้าน พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีปัจจัยด้านบุคลิกภาพไม่แตกต่างกันยกเว้นบุคลิกภาพด้านความยินยอมเห็นใจ พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีปัจจัยด้านบุคลิกภาพแตกต่างกันในด้านความเปิดรับประสบการณ์ ความยินยอมพร้อมใจและความไม่เสถียรทางอารมณ์ พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีปัจจัยด้านบุคลิกภาพแตกต่างกันในด้านความเปิดรับประสบการณ์ ด้านความกล้าแสดงตัวและด้านความยินยอมเห็นใจ พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความแตกต่างกันในด้าน ด้านความกล้าแสดงตัว อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

พนักงานที่มีเพศและอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมด้านคุณภาพในงานแตกต่างกันด้านการบริหารการบำรุงรักษา พนักงานที่มีระดับการศึกษาและตำแหน่งงานต่างกันแตกต่างกันมีพฤติกรรมด้านคุณภาพของงานแตกต่างกันด้านการบริหารการบำรุงรักษาและด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมด้านคุณภาพของงานแตกต่างกันด้านการบริหารการบำรุงรักษาและด้านความสามารถในการควบคุมอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กับคุณภาพในงานในภาพรวม พบว่าทั้งสองปัจจัยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

4.2 อภิปรายผล

ผลการศึกษา พบว่าข้อมูลด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกองค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความมีสติรู้ตัว ด้านความเปิดรับประสบการณ์ ตามลำดับ องค์ประกอบที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความไม่เสถียรทางอารมณ์ ด้านความยินยอมเห็นใจ ด้านความกล้าแสดงออก ตามลำดับ แสดงว่าพนักงานมีการทำงานอย่างตั้งใจและมีการยอมรับซึ่งกันและกัน แต่มักไม่มีการปฏิสัมพันธ์กัน เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีปัจจัยด้านบุคลิกภาพไม่แตกต่างกัน อายุที่แตกต่างกันมีปัจจัยด้านบุคลิกภาพในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ด้านความยินยอมเห็นใจแตกต่างกันซึ่งสอดคล้อง [8] ได้กล่าวว่าบุคลิกภาพลักษณะโดยส่วนรวมของแต่ละบุคคล ในการปรับตนเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม รูปแบบการแสดงออกทางพฤติกรรมของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป [9], [10], [11] ส่วนระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีปัจจัยด้านบุคลิกภาพในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ในด้านความเปิดรับประสบการณ์ ด้านความยินยอมเห็นใจ และด้านความไม่เสถียรทางอารมณ์แตกต่างกัน ความไม่เสถียรทางอารมณ์มีความสำคัญเนื่องจากงานในอาชีพ



บำรุงรักษาต้องการความมั่นคงทางอารมณ์ ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีปัจจัยด้านบุคลิกภาพในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ด้านความเปิดรับประสบการณ์ ด้านความกล้าแสดงออก และด้านความยินยอมเห็นใจแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าข้อมูลคุณภาพในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามคุณภาพของงาน พบว่าคุณภาพในงานที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบริหารการบำรุงรักษา ด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้า ด้านความสามารถในการควบคุมอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน ตามลำดับ เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศและอายุที่ต่างกันมีคุณภาพของงานไม่แตกต่างกัน ระดับการศึกษาและระยะเวลาการทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อคุณภาพของงาน ซึ่งสอดคล้องกับ [13] กล่าวว่าคุณลักษณะหรือสมบัติทุกประการของผลิตภัณฑ์หรือพฤติกรรมทุกอย่างของการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการรวมถึงความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้บริโภค

ผลของการศึกษาผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับคุณภาพในงาน พบว่า บุคลิกภาพด้านความเปิดรับประสบการณ์ ด้านความมีสติรู้ตัว ด้านความกล้าแสดงตน ด้านความยินยอมเห็นใจ และด้านความไม่เสถียรทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพในงานไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย [14] ได้ศึกษาเกี่ยวกับมิติของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและผลการปฏิบัติงานของกลุ่มคน 5 อาชีพ ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มคนที่มีมิติของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบแตกต่างกันจะมีผลปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าผลที่ออกมาจะแสดงว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพโดดเด่นด้านความน่าชื่นชมจะมีผลการปฏิบัติงานสูงสุด แต่ก็ได้หมายความว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพโดดเด่นด้านอื่น จะปฏิบัติงานได้ไม่ดี หากพนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ขั้นตอนของงานอย่างสม่ำเสมอ และได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องก็สามารถปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับดีได้ [15]

4.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า พบว่า พนักงานมีปัจจัยด้านบุคลิกภาพทั้ง 5 องค์ประกอบและปัจจัยด้านคุณภาพของงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งทั้งสองปัจจัยนี้มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นควรพิจารณาพัฒนาพนักงานให้มีองค์ประกอบด้านความเปิดกว้าง ด้านมีสติรู้ผิดชอบ ด้านการแสดงตัว และด้านความน่าชื่นชมให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งจะทำให้คุณภาพของงานดีขึ้นตามไปด้วย ปัจจัยต่อมาของพนักงานคือด้านคุณภาพของงานในด้านการตอบสนองความต้องการลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงควรจัดฝึกอบรมในเรื่องงานบริการ เพื่อปลูกจิตสำนึกให้ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้า

เอกสารอ้างอิง

- [1] Pinthapataya, S. (2021). *Human Behavior in the Industrial Business*. Bangkok: King Mongkut's University of Technology North Bangkok. (in Thai).



- [2] Chuainoo, K. (2009). *A Causal Model of Group Work: The Influence of Five Personality Traits Transmitting Knowledge of Group Work, Attitude towards Group Work, and Interpersonal Relationship*. [Master's thesis, Chulalongkorn University]. <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/15720> (in Thai).
- [3] Get to Know the 5 Important Personality Traits That Define Us. (October 6, 2018). *Nice to Fit*. Retrieved from <https://www.nicetofit.com/บุคลิกภาพ>
- [4] Julpakdi, P. (2014). Customer Satisfaction with the Service of Provincial Electricity Authority in Chulabhorn District, Nakhon Si Thammarat Province. *Nakkhabut Paritat Journal*, 6(2), Retrieved from <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/nakboot/article/view/97378>
- [5] Wannit, S., & Chaiprasit, K. (2022). Effects of Service Quality and Delivery Efficiency on Customers' Continued Use of Maintenance Services. *Social Science Journal of Prachachuen Research Network*, 4(2), 1–16. (in Thai).
- [6] Chanprasert, S., Chummee, P., & Sritong, C. (2021). Service Marketing Mix of Capability to Success Manage the Business of Nursing Homes and Eldery Care. *Humanity and Social Science Journal*, 12(2), 183–200. (in Thai).
- [7] Phanthong, C. (2016, 2 July). *Quality Management and Increased Productivity*. Elearnkrutung. https://elearnkrutung.blogspot.com/2016/07/blog-post_23.html (in Thai)
- [8] Hillgard, E. R. & Bower, G. H. (1965). *Introduction to Psychology*. New York: Harcourt Brace and World Inc.
- [9] Laohawisut, S. (2018). Personality and Relationship of Staff as Factor to Enable Organization Success. *Payap University Journal*, 25(1), 1–14. <https://doi.org/10.14456/pyuj.2015.4> (in Thai).
- [10] Saifon Laohawisut. (2018). Psychoanalytic Theory of Personality, *Journal of Social Academic*, 10(2), 275–258. (in Thai).
- [11] Kritsawisakesuk, P., & Petchprayoon, C. (2022). Extrovert Personality and Perceived Feedback at Work Predicting Self-Development of Logistics Companies' Employees, *Journal of MCU Buddhapanya Review*, 8(1), 149–162. (in Thai).
- [12] Lysacker, P. H. E. Kajian, M.D., & Bell, G. Bryson. (1998). Personality and Psychosocial Dysfunction in Schizophrenia: The Association of Extraversion and Neuroticism to Deficits in Work Performance. *Psychiatry Research*, 61–68.
- [13] Kongta, N. (2018). The Quality of Work Life and Organizational Commitment of Employees Smart Traffic Company Limited. *Journal of Humanities and Social Sciences University of Phayao*, 7(1), 251–279. (in Thai).



- [14] Barrick, M.R. Mount, M.K. (1991). *The Big five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta-Analysis*. Personnel Psychology.
- [15] Holly, L. J. (1970). An Analysis of Personality Need and Certain Background Factors Which May Influence Career Choice of Women Business Education Majors. *Dissertation Abstracts International*. 35, 472.