



ใบรับรองสารนิพนธ์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ และความสำเร็จในงานของ
พนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงภาพยนตร์
โดย นางสาวธรริตา ปิยะทัต

ได้รับอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

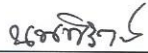

คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.งามทิพย์ วิมลเกษม)


หัวหน้าภาควิชามนุษยศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เต็มเพชร สุขคณาภิบาล)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์


ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร.ราชันย์ บุญธิมา)


กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)


กรรมการ
(อาจารย์ ดร.นนทรีรัตน์ พัฒนภักดี)

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงาน
ของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงภาพยนตร์

นางสาวธริตา ปิยะทัต

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ชื่อ : นางสาวธริตา ปิยะทัต
ชื่อสารนิพนธ์ : ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็น
เลิศและความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรง
ภาพยนตร์
สาขาวิชา : จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก : อาจารย์ ดร. นนทิรัตน์ พัฒนภักดี
ปีการศึกษา : 2560

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและ
ความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงภาพยนตร์ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง
บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรง
ภาพยนตร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานปฏิบัติการในโรงภาพยนตร์ที่ประจำในสาขา
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 241 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ใน
การวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

1) ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศโดยรวมมี
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.27$) และระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในงาน
โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.10$) 2) บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศมี
ความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงภาพยนตร์ อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=.823$) และ 3) บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านอารมณ์
ด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคล ด้านการมองตัวเองในด้านบวกและด้านการ
สนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรง
ภาพยนตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=.665, .731, .679$ และ $.714$ ตามลำดับ)

(สารนิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 115 หน้า)

คำสำคัญ : บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ, ความสำเร็จในงาน

นฤวิทย์

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก

Name : Ms. Tharita Piyathat
Master Project Title : Relationship between Resilience Personality and Work
Success of Employees in the Movie Theaters Business
Major Field : Industrial and Organizational Psychology
King Mongkut's University of Technology North Bangkok
Master Project Advisor : Dr. Nontirat Pattanapakdee
Academic Year : 2017

Abstract

The objectives of this research were 1) to study level of the resilience personality and work success of employees in the movie theaters business and 2) to study the relationship between resilience personality and work success of employees in the movie theaters business. The samples used in the study were 241 operating employees in the movie theaters business. The research tool were questionnaires. The statistics used for data analysis were mean, standard deviation and Pearson correlation coefficient. The result showed that;

1) The operating employees had highest level of resilience personality and the operating employees had high level of work success 2) Resilience personality correlated to work success of employees with statistical significance level of .01 ($r = .823$) and 3) Facets of resilience personality : temperament , personal abilities and strength , positive view of yourself , and social support correlated to work success of employees with statistical significance level of .01 ($r = .665$, .731, .679 and .714 respectively).

(Total 115 pages)

Keywords : Resilience Personality , Work Success

Nontirat Advisor

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาและช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก อาจารย์ ดร.นนทิรต์น์ พัฒนภักดี อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในทุกขั้นตอน ตลอดระยะเวลาการดำเนินการวิจัย และได้รับความกรุณาจากผู้มีพระคุณหลายท่าน ดังจะขอกล่าวถึงไว้ดังนี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ราชันย์ บุญธิมา ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ และ รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล กรรมการสอบสารนิพนธ์ ในความกรุณาให้คำชี้แนะที่เป็นประโยชน์ รวมถึงการสละเวลาในการเป็นกรรมการสอบจนกระทั่งสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ชวนิชย์ พงศาพิชญ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพ็ชร และอาจารย์ ดร. สุนทรี ศักดิ์ศรี ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบ ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น ทำการประเมินคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณพนักงานบริษัทเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณเจ้าของเอกสาร งานวิจัย หนังสือ และบทความ ทุกท่าน ที่ได้นำมาอ้างอิงในการทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เป็นสถานศึกษาที่มอบความรู้ ประสบการณ์แก่ผู้วิจัย และขอขอบคุณคณาจารย์ภาควิชามนุษยศาสตร์ทุกท่านที่ได้สั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทความรู้ต่างๆด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ให้แก่ ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาในการศึกษา

ขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนร่วมงานของผู้วิจัยที่คอยเป็นกำลังใจและให้คำปรึกษามาโดยตลอด และขอขอบคุณเพื่อนๆสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ รุ่นที่ 14 ทุกคน โดยเฉพาะ นางสาววาสนา นางสาวอรอนงค์ และนางสาวเบญจภรณ์ ที่ร่วมทุกข์ ร่วมสุข เป็นกำลังใจ ช่วยเหลือผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการศึกษาและการทำวิจัยเสมอมา

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณนายวัลลภ ปิยะทัต และ นางเบญจวรรณ ปิยะทัต บิดามารดาของผู้วิจัยเป็นอย่างยิ่ง ที่คอยให้ความรัก ความห่วงใย เป็นกำลังใจ และสนับสนุนให้ทุนการศึกษา ระดับปริญญาโทแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอดจนจบหลักสูตร

ธาริตา ปิยะทัต

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตการวิจัย	3
1.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	4
1.5 นิยามศัพท์	4
1.6 ประโยชน์ของผลการวิจัย	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ	7
2.2 ความสำเร็จในงาน	14
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
2.4 ที่มาของสมมติฐานในการวิจัย	23
2.5 สมมติฐานในการวิจัย	28
2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	29
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	31
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	31
3.2 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย	33
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	41
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	42
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อผู้ที่เป็นเลิศและ ความสำเร็จงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาล	44
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย	58
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	61
5.1 สรุปผลการวิจัย	62
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	66
5.3 ข้อเสนอแนะ	72
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก ก	81
หนังสือแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	82
ภาคผนวก ข	83
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	84
หนังสือแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์	85
หนังสือขออนุญาตเข้าเก็บข้อมูลในการจัดทำสารนิพนธ์	88
ภาคผนวก ค	89
การประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ (IOC)	90
ภาคผนวก ง	97
ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	98
ภาคผนวก จ	105
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	106
ประวัติผู้วิจัย	115

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3-1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย	32
3-2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	35
3-3 ข้อความของแบบสอบถามบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ	36
3-4 เกณฑ์การให้คะแนนบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ	36
3-5 ข้อความของแบบสอบถามความสำเร็จในงานของพนักงาน	37
3-6 เกณฑ์การให้คะแนนความสำเร็จในงานของพนักงาน	38
4-1 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	42
4-2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	42
4-3 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	43
4-4 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุงาน	43
4-5 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน	44
4-6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ รายด้านและโดยรวม	44
4-7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ ด้านอารมณ์ จำแนกเป็นรายชื่อ	45
4-8 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ ด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคล จำแนกเป็นรายชื่อ	47
4-9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ ด้านการมองตัวเองในด้านบวก จำแนกเป็นรายชื่อ	49
4-10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ ความเป็นเลิศ ด้านการสนับสนุนทางสังคม จำแนกเป็นรายชื่อ	50
4-11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความสำเร็จในงานของพนักงาน รายด้าน และโดยรวม	52
4-12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำเร็จในงานของพนักงาน ด้านการทำงาน จำแนกเป็นรายชื่อ	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-13 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำเร็จในงานของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จำแนกเป็นรายข้อ	55
4-14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำเร็จในงานของพนักงาน ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทน จำแนกเป็นรายข้อ	56
4-15 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำเร็จในงานของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน จำแนกเป็นรายข้อ	57
4-16 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและ ความสำเร็จในงานของพนักงาน	58
5-1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	65
ค-1 ค่าการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับ บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ	90
ค-2 ค่าการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความสำเร็จในงานของพนักงาน	94
ง-1 ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ	98
ง-2 ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของความสำเร็จในงานของพนักงาน	102

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	29

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมโรงภาพยนตร์ถือว่ามีความสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับประเทศได้ในทางหนึ่ง ปัจจุบันมีการเน้นการพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ๆ โดยเชื่อมโยงรากฐานทางวัฒนธรรมประเพณี ให้เข้ากับการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐกิจให้กับสินค้าและบริการต่างๆ อุตสาหกรรมสื่อบันเทิงเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ของไทย ที่มีศักยภาพและมีโอกาสในการพัฒนาด้วยปัจจัยที่หลากหลาย (อนัญญา, 2559) ผู้ประกอบการธุรกิจโรงภาพยนตร์จึงต้องมีการปรับลักษณะธุรกิจตามสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอและด้วยสภาพตลาดที่มีการแข่งขันสูงรวมถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป ทำให้ธุรกิจบริการโรงภาพยนตร์ต้องรับมือกับความเสี่ยงและความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ ในปัจจุบันองค์กรและผู้บริโภคเผชิญอยู่ในยุคที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในทุกๆ ไลฟ์สไตล์ รวมถึงนวัตกรรมต่างๆ การดำเนินงานขององค์กรธุรกิจบริการโรงภาพยนตร์ได้รับผลกระทบจากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การดูภาพยนตร์หรือซีรีส์ผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน ธุรกิจบริการโรงภาพยนตร์จึงต้องมีการปรับตัวทั้งในเรื่องเทคโนโลยี นวัตกรรม การบริการใหม่ๆ เพื่อสร้างประสบการณ์ในการดูภาพยนตร์ให้ดีขึ้นกับผู้บริโภคและดึงดูดให้ผู้บริโภคออกมาดูภาพยนตร์นอกบ้าน (ประชาชาติธุรกิจ, 2561)

ธุรกิจบริการโรงภาพยนตร์จะสามารถดึงดูดให้ผู้บริโภคออกมาดูภาพยนตร์นอกบ้านได้นั้น พึงต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรที่เปรียบเสมือนเครื่องจักรที่ขับเคลื่อนและมีค่าที่จะนำองค์กรเจริญเติบโตทางธุรกิจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อธุรกิจบริการโรงภาพยนตร์ การพัฒนาคนจึงเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจบริการโรงภาพยนตร์เติบโตไปตามเป้าหมาย ซึ่งการพัฒนาคนถือว่าการลงทุนที่คุ้มค่าและยั่งยืนที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับการลงทุนประเภทอื่นๆ อีกทั้งยังเป็นหัวใจสำคัญอีกประการหนึ่งของความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร เพราะความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับศักยภาพของสมาชิกในองค์กรซึ่งถือเป็นกลไกที่จะขับเคลื่อนระบบงานต่างๆ ที่มีอยู่ให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

พนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกิดความประทับใจในลำดับแรก ดังนั้น พนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลจึงต้องมีความสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์และธรรมาจริย มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลและแก้ปัญหา มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น แต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ (อนัญญา, 2559) อีกทั้งต้องเป็นผู้ที่มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน มีจิตสำนึกที่ดีในการบริการ สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ดี เนื่องด้วยพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลจะต้องพบปะกับลูกค้าที่หลากหลาย การปรับตัวให้เข้ากับลูกค้าที่หลากหลาย การควบคุมอารมณ์ของตนเองและการมีความเข้มแข็งอดทนต่อสภาพแวดล้อม เป็นสิ่งที่พนักงานที่มีใจรักงานบริการพึงมี

บุคลิกภาพการบริการจึงเป็นปัจจัยหลักสำคัญของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลซึ่งมีความสอดคล้องกับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ คือ เป็นความสามารถและคุณสมบัติของแต่ละบุคคลในการจัดการกับการทำงาน และดำเนินชีวิต เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในชีวิต โดยมีองค์ประกอบหลายอย่าง ได้แก่ ความสามารถที่จะเผชิญปัญหาและแก้ไขปัญหาต่างๆได้ การจัดการกับการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ความเสียสละช่วยเหลือสังคม และเป็นคนที่มีความสัมพันธ์กับผู้อื่น เนื่องจากในชีวิตการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจำเป็นต้องเจอสถานการณ์ที่ดีและไม่ดี ถ้าหากเป็นสถานการณ์ที่ไม่ดีสร้างความตึงเครียดเพราะเป็นเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดหวังและไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ จะต้องปรับตัวเพื่อให้ผ่านพ้นเหตุการณ์ต่างๆได้อย่างราบรื่นและสามารถนำประสบการณ์ที่ยากลำบากมาเป็นบทเรียนในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น (วลัยลักษณ์, 2545) ส่งผลทำให้ผู้ที่มีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะความสำเร็จในการทำงานและการดำเนินชีวิต

ความสำเร็จในงานเป็นการค้นพบความสามารถ ความเชี่ยวชาญที่ดีที่สุดของตนเองสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อผู้อื่น รวมทั้งการประเมินตนเอง ในด้านคุณภาพการทำงาน การเพิ่มผลผลิต ความรู้ในงาน ความน่าเชื่อถือ (สมชาย, 2542) ความสำเร็จของงานเป็นการเพิ่มมูลค่าที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นบวกเพิ่มเข้าไป บุคคลแต่ละคนทำงานของตนเองได้ดีตามคำพรรณนาในหน้าที่รับผิดชอบ การที่บุคคลทำงานดีนั้น เนื่องจากการได้รับความรู้ ทักษะใหม่ๆเข้ามาใช้อย่างต่อเนื่อง ความรู้และทักษะเหล่านั้นเป็นพลังให้องค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงและเจริญเติบโต ดังนั้น การปฏิบัติงานให้ได้รับความสำเร็จเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการ (พยุศรี, 2555) ความสำเร็จในงานของพนักงานบริการธุรกิจโรงพยาบาล นอกจากการมีทักษะความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานแล้ว การมีความอดทนต่อสถานการณ์ต่างๆในเรื่องสภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่เอื้ออำนวย งานที่ได้รับมอบหมาย คำพูดสับประมาท การรับมือกับสภาวะอารมณ์ที่หลากหลายของลูกค้า การควบคุมอารมณ์ของตนเอง อีกทั้งการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมต่างๆ หากพนักงานมีความขึ้น

หัยคัดทนต์ต่อเหตุการณ์ต่างๆในการปฏิบัติงานได้ดี ก็จะสามารถเผชิญหน้ากับอุปสรรค ปัญหาต่างๆได้อย่างราบรื่น มีความสามารถในการแก้ปัญหา ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความสำเร็จในงาน ดังนั้นบุคลิกภาพปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศจึงเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมความสำเร็จในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในด้านการบริการ เป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์โดยรวมที่ดีต่อองค์กร

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษามูลค่าการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงาน โดยการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกทำวิจัยกับกลุ่มเป้าหมายคือ พนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลโดยศึกษาความสัมพันธ์และศึกษาระดับของบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงาน ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการสร้างให้พนักงานเกิดความสำเร็จในงานมากขึ้นและบรรลุเป้าหมายขององค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาล

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาล

1.3 ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงานปฏิบัติการในโรงพยาบาลที่ประจำในสาขา กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน ทั้งหมด 579 คน (ข้อมูล ณ 1 ธันวาคม 2560)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานปฏิบัติการในโรงพยาบาลที่ประจำในสาขา กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 241 คน ที่เป็นตัวแทนใช้สูตรการคำนวณของเครจซี่และมอร์แกน (ศิริวุฒิ, 2543)

1.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1.4.1 ตัวแปรที่ 1 คือ บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ

- ก) ด้านอารมณ์
- ข) ด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคล
- ค) ด้านการมองตัวเองในด้านบวก
- ง) ด้านการสนับสนุนทางสังคม

1.4.2 ตัวแปรที่ 2 ได้แก่ คือ ความสำเร็จในงานของพนักงาน

- ก) ด้านการทำงาน
- ข) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- ค) ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทน
- ง) ด้านความก้าวหน้าในงาน

1.5 นิยามศัพท์

1.5.1 บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ หมายถึง คุณสมบัติของพนักงานในการจัดการกับการทำงานและการดำเนินชีวิตเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ รวมทั้งความสามารถในการปรับตัวได้ดีภายใต้สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยหรือสามารถดำเนินชีวิตได้ดีแม้ตกอยู่ภายใต้ความเครียด มีความอดทน สามารถเผชิญกับปัญหาและแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1.5.1.1 ด้านอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการรักษาและควบคุมอารมณ์ให้คงที่ พยายามทำสิ่งที่ตนเองมีความสุข ร่าเริง สนุกสนาน ผ่อนคลาย เป็นคนที่เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น รวมทั้งสามารถจัดการกับการเปลี่ยนแปลงและมีการปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว

1.5.1.2 ด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคล หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการเผชิญปัญหาและแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้ มีความอดทนสูง ปกป้องตัวเองได้ สามารถรับชมซับประสบการณ์ใหม่ๆ และรู้จักจุดอ่อนของตัวเอง

1.5.1.3 ด้านการมองตัวเองในด้านบวก หมายถึง พนักงานมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง มีความภาคภูมิใจในตนเอง มองโลกในแง่ดี ทำตัวเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอและมีการกำหนดเป้าหมายในชีวิต

1.5.1.4 ด้านการสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ทักษะทางสังคมของพนักงานที่สามารถปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ใส่ใจความรู้สึกของผู้อื่น และมีทักษะการสื่อสารที่ดี

1.5.2 ความสำเร็จในงาน หมายถึง พนักงานรับรู้ว่าคุณปฏิบัติงานได้สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์หรือปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย รับรู้ความสำคัญของงาน มีความก้าวหน้าในงาน มีความพึงพอใจในผลประโยชน์และค่าตอบแทนที่ได้รับและเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1.5.2.1 ด้านการทำงาน หมายถึง พนักงานรับรู้ว่าคุณปฏิบัติงานสำเร็จหรือบรรลุตามเป้าหมาย รับรู้ความสำคัญของงาน มีความชำนาญในวิชาชีพ สามารถแสดงความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร ทำงานด้วยใจรัก และรับผิดชอบในหน้าที่

1.5.2.2 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง พนักงานรับรู้ว่าคุณเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ได้รับความชื่นชมจากเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจ ได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงานเต็มใจให้ความช่วยเหลือและสามารถทำงานกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

1.5.2.3 ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทน หมายถึง พนักงานรับรู้ผลประโยชน์และค่าตอบแทนที่คุณได้รับว่ามีความเป็นธรรม เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ประสิทธิภาพในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน และค่าตอบแทนอยู่ในระดับที่คุณพึงพอใจ

1.5.2.4 ด้านความก้าวหน้าในงาน หมายถึง พนักงานรับรู้ถึงการได้เลื่อนตำแหน่งตามเวลาและการทำงานที่องค์กรกำหนด ได้รับการส่งเสริมให้ได้รับหน้าที่ที่สูงขึ้นจากการมีความรู้ความสามารถที่เป็นที่ยอมรับ

1.5.3 พนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลศูนย์ หมายถึง บุคคลที่เป็นลูกจ้างประจำตั้งแต่ตำแหน่งระดับพนักงาน หัวหน้างาน ผู้ช่วยผู้จัดการและผู้จัดการสาขา มีหน้าที่นำเสนอสินค้าและบริการในธุรกิจโรงพยาบาลศูนย์ประจำสาขากรุงเทพและปริมณฑล

1.6 ประโยชน์ของผลการวิจัย

1.6.1 ทราบถึงระดับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลศูนย์ เพื่อสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปประกอบในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นและเพิ่มความสำเร็จในงานที่พนักงานรับผิดชอบอยู่ สามารถบรรลุเป้าหมายของตนเองและองค์กร

1.6.2 ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลศูนย์ เพื่อนำผลความสัมพันธ์มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานให้เกิดความสำเร็จในงาน โดยเน้นไปที่การพัฒนาและส่งเสริมตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กัน

1.6.3 เพื่อนำข้อมูลที่ศึกษาได้นำมาปรับปรุงและส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรมี
บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรง
ภาพยนตร์ในด้านต่างๆ ในการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้เกิดความสำเร็จใน
งานและนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จยิ่งขึ้นในอนาคต

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

- 2.1 บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ
 - 2.1.1 ที่มาของบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ
 - 2.1.2 ความหมายของบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ
 - 2.1.3 องค์ประกอบของบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ
- 2.2 ความสำเร็จในงาน
 - 2.2.1 ความหมายของความสำเร็จในงาน
 - 2.2.2 องค์ประกอบของความสำเร็จในงาน
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ
 - 2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในงาน
- 2.4 ที่มาของสมมติฐานในการวิจัย
- 2.5 สมมติฐานในการวิจัย
- 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ

2.1.1 ที่มาของบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ

Jacelon (1997) ได้กล่าวว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศเป็นตัวแปรที่นักวิจัยในหลายสาขาวิชาทั้งทางด้านสังคมศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และจิตวิทยา ให้ความสำคัญในการศึกษา งานวิจัยที่หลากหลายนี้ซึ่งได้มีการศึกษาบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศของปัจเจกบุคคลตลอดช่วงชีวิตในหลากหลายสถานการณ์ ทั้งด้านสุขภาพ พฤติกรรม และการทำงาน บางงานวิจัยได้ศึกษาบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศในสถานะที่เป็นลักษณะนิสัยของ

ปัจเจกบุคคล (Trait of Individual) ว่าเป็น ลักษณะบุคลิกภาพที่ก่อตัวมานานตั้งแต่เด็ก โดยแต่ละคนมีลักษณะบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศที่แตกต่างกันซึ่งเกิดจากปัจจัยหลายประการ

Polk (1997 อ้างถึงใน ณัฐพงษ์, 2546) ในขณะที่นักวิจัยหลายท่านเห็นว่าบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศเป็นกระบวนการ (Process Resilience) ของปัจเจกบุคคลที่พัฒนาบุคลิกภาพจากการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นในชีวิตเพื่อเอาชนะปัญหาและเติบโตจากประสบการณ์เหล่านั้น

บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ (Resilience Personality) มีผู้ให้คำจำกัดความของบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศไว้หลายท่าน อีกทั้งยังมีผู้เรียกใช้คำนี้แตกต่างกันออกไป เช่น ความยืดหยุ่นและทนทาน ความเข้มแข็งของอีโก้ ความใกล้ชิดสนิทสนม และ ประสิทธิภาพในการแก้ปัญหา (วราภรณ์, 2545) ตามงานวิจัยของประเทศไทยงานวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้คำว่า บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ (Resilience Personality) เป็นหลัก

2.1.2 ความหมายของบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ

Conner (1992) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศต้องเป็นคนที่มีมองโลกในแง่ดี เป็นบุคคลที่แสดงออกถึงความมั่นคงในตนเอง มีความหนักแน่น มีวิสัยทัศน์ที่ดี เมื่อมีอุปสรรคมาขัดขวางจะสามารถปรับปรุงตนเองให้มีความยืดหยุ่น มีความอดทนสูง รู้จุดอ่อนและจุดแข็งของตนเอง

Grothberg (1995) ได้กล่าวว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ ต้องเป็นบุคคลที่สามารถจัดการกับการทำงานได้ดี มีความสามารถในการเผชิญหน้าและเอาชนะกับปัญหา มีความเข้มแข็งและยืนหยัดต่อสู้กับมรสุมชีวิตจนสามารถประสบความสำเร็จได้ อุทิศตนเพื่อช่วยเหลือสังคม มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น

Dacey & Kenny (1997 อ้างถึงใน Lhimsoonthorn, 2000) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ เป็นคุณสมบัติของแต่ละบุคคลในการจัดการกับสิ่งที่ไม่ดีที่เข้ามาในชีวิตให้ดีกว่าเดิม

Hiew (2001 อ้างถึงใน สิริเพิ่ม, 2547) ได้กล่าวว่า คนที่มีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศคือ บุคคลที่สามารถยืนหยัดได้ภายใต้สิ่งแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวย

Hunter and Chandler (1999 อ้างถึงใน ณัฐพงษ์, 2546) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศเป็นลักษณะบุคลิกภาพส่วนบุคคลที่พบมากในกลุ่มคนที่ประสบความสำเร็จในชีวิตมากกว่าคนที่ไม่ประสบความสำเร็จในชีวิต

ศิริเพ็ญ (2544 อ้างถึงใน วลัยลักษณ์, 2545) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ เป็นความสามารถในการปรับตัวของบุคคลเพื่อเอาชนะอุปสรรคหรือมรสุมที่ผ่านเข้ามาในชีวิตได้ดี โดยการปรับเปลี่ยนมรสุมแห่งชีวิตนั้น ไปสู่แนวทางที่สร้างสรรค์และพัฒนาการไปในทิศทางที่ทำให้ชีวิตเป็นสุข

ปวีณา (2546) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ คือ ความสามารถของบุคคลในการจัดการกับการทำงาน สามารถเผชิญปัญหาและปรับตัวเพื่อเอาชนะกับปัญหาและอุปสรรคเหล่านั้นและสามารถทำให้พัฒนาไปสู่ความสำเร็จในการทำงานได้

อาภาภรณ์ (2549) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ คือ ความสามารถของบุคคลที่จะปรับตัวให้เข้ากับสภาพการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้อย่างยืดหยุ่น เข้มแข็งและอดทน แม้อยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวย เพื่อเอาชนะและจัดการกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุขตลอดทุกช่วงอายุ

จากความหมายที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ ผู้วิจัยสรุปว่าบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ หมายถึง คุณสมบัติของพนักงานในการจัดการกับการทำงานและการดำเนินชีวิตเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ รวมทั้งความสามารถในการปรับตัวได้ดีภายใต้สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยหรือสามารถดำเนินชีวิตได้ดีแม้ตกอยู่ภายใต้ความเครียด มีความอดทน สามารถเผชิญกับปัญหาและแก้ไขปัญหาลักษณะต่างๆ ได้ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น

2.1.3 องค์ประกอบของบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ

Grothberg (1995) ทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของบุคคลที่มีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ พบว่ามี 36 ลักษณะ ซึ่งสามารถนำมาจัดเป็นองค์ประกอบได้ 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. องค์ประกอบ “ฉันมี” (“I Have”) หมายถึง การมีบุคคลภายนอกคอยให้ความช่วยเหลือหรือได้รับการสนับสนุนจากแหล่งภายนอก ซึ่งองค์ประกอบ “ฉันมี” นั้นอาจมาจากหลายแหล่ง เช่น จากสมาชิกภายในครอบครัวของบุคคลนั้นหรือบุคคลสำคัญที่บุคคลนั้นนิยมชมชอบหรือนับถือ และการสนับสนุนทางสังคมของคนในชุมชนนั้น เป็นต้น

2. องค์ประกอบ “ฉันเป็น” (“I Am”) หมายถึง บุคคลนั้นมีความเข้มแข็งภายในจิตใจ ซึ่งองค์ประกอบ “ฉันเป็น” นั้น ประกอบไปด้วยองค์ประกอบย่อย ดังนี้

2.1 เป็นคนที่น่ารักและอารมณ์ดี เป็นที่ชื่นชอบและเป็นที่ยอมรับของคนอื่น

2.2 เป็นคนที่มีจิตใจเต็มเปี่ยมไปด้วยความรักใคร่หรือจงรักภักดี

2.3 เป็นคนที่สามารถเข้าใจความรู้สึก นึกคิดของผู้อื่น (Empathic) และเห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่น (Altruistic)

- 2.4 มีความภาคภูมิใจในตนเองและมีความเชื่อมั่นในตนเอง
- 2.5 มีความเป็นอิสระ(Autonomous) และมีความรับผิดชอบ
- 2.6 มีจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความหวัง ศรัทธาและเชื่อมั่น (Faith and Trust)
- 2.7 มีความทรงจำในทางบวกคือจำแต่สิ่งดีๆ(Positive Memories)
- 2.8 มีความนับถือตนเองและผู้อื่นรวมทั้งรับรู้การที่บุคคลอื่นนับถือและยกย่องตนเอง
- 2.9 มีความสุขที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น
- 2.10 รู้จักแบ่งปันความรับผิดชอบในการกระทำของตนเอง

องค์ประกอบย่อยทั้ง 10 ประการนี้ จะช่วยให้มีการพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งก่อให้เกิดคุณลักษณะที่ดีในตัวบุคคลนั้น

3. องค์ประกอบ “ฉันสามารถ” (“I Can”) หมายถึง บุคคลนั้นมีทักษะทางสังคมและมีทักษะในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น คือ บุคคลนั้นจะต้องมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดีและมีการใช้ชีวิตในสังคมที่เป็นไปอย่างเหมาะสม และมีความสุขกับการที่บุคคลพัฒนาองค์ประกอบ “ฉันสามารถ” ได้นั้น เพราะบุคคลนั้นมีองค์ประกอบย่อย 5 องค์ประกอบได้แก่

- 3.1 มีความสามารถที่จะแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิดต่อบุคคลอื่น
- 3.2 มีสติปัญญาและทักษะในการแก้ปัญหา
- 3.3 สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดีไม่ให้เกิดออกต่อสิ่งที่ตนรู้สึกว่าจะไม่ถูกต้อง
- 3.4 มีความสามารถที่จะรู้ว่าเมื่อใดควรจะขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น และการขอความช่วยเหลือนั้นจะใช้วิธีการอย่างไร
- 3.5 ในทางกลับกันควรรู้จักกาลเทศะในการให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น และการขอความช่วยเหลือนั้นจะใช้วิธีการอย่างไร

Siebert (2002 อ้างถึงใน ฉฐพงษ์, 2546) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ โดยผลการวิจัยได้กล่าวถึงคุณสมบัติของบุคคลที่มีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ ดังนี้

- 1. มีความร่าเริง สนุกสนาน มีความอยากรู้อยากเห็นเหมือนเด็ก (Playful ,Childlike Curiosity) เช่น ชอบซักถาม สนใจกับสิ่งใหม่ๆและพัฒนาการใหม่ๆ สงสัยในหลายๆเรื่อง พยายามค้นหาคำตอบ และกล้าลองผิดลองถูก
- 2. มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องจากประสบการณ์ (Constantly Lear from Experience) โดยสามารถซึมซับประสบการณ์ใหม่ได้อย่างรวดเร็ว
- 3. มีการปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว (Adapt Quickly) คือ มีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวใน

ด้านอารมณ์และจิตใจได้โดยไม่รู้สึกขัดแย้งในตัวเอง เช่น มีความรู้สึกเข้มแข็งและอ่อนโยน เป็นบุคคลที่มีบุคลิกภาพขรึมและร่าเริง ในเวลาเดียวกัน เป็นต้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ การปรับตัวในสถานการณ์ต่างๆ

4. มีความยอมรับนับถือตนเอง และมีความมั่นใจในตนเองสูง (Solid Self-Esteem and Self-Confidence) โดยสามารถบอกกับเองได้ว่าบทเรียนที่ได้จากประสบการณ์ที่ผิดพลาดคืออะไร กล้ายอมรับทั้งคำชมและคำวิจารณ์

5. มีความมั่นใจและความภาคภูมิใจในตัวเอง (Self-Confidence is Your Relation with Yourself) คือ กล้าเสี่ยงโดยไม่รอคอยการพิสูจน์หรือการรับรองจากผู้อื่นมีความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์ใหม่ๆ ได้ดี

6. มีความสัมพันธ์ที่ดี อบอุ่นและมีมิตรภาพที่ดี (Good Friendship, Loving Relation with Yourself) จากการศึกษาพบว่าบุคคลที่มีสภาพการทำงานที่เลวร้ายจะทำให้เกิดความเครียดและกดดันมากแต่อย่างไรก็ตามความเครียดและความกดดันเหล่านั้นจะลดลงหากบุคคลมีครอบครัวที่อบอุ่น และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น การได้พูดคุยกับเพื่อนๆ และครอบครัว สามารถช่วยบรรเทาผลกระทบจากปัญหาและเพิ่มพูนความรู้สึกมั่นใจในตัวเองและความรู้สึกที่ว่าตัวเองมีค่า

7. มีการแสดงความรู้สึกอย่างตรงไปตรงมา (Express Feeling Honesty) จากประสบการณ์จะช่วยให้ในการแสดงให้เห็นอารมณ์ของบุคคลได้อย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมาและรู้ว่าควรแสดงอารมณ์ออกมาเมื่อใดหรือควรระงับอารมณ์เมื่อใด

8. คาดหวังในสิ่งที่ทำออกมาหรือผลงานที่ทำว่าต้องสามารถทำได้ดี (Expect Thing To Work Out Well) เช่น การมองโลกในแง่ดี ซึ่งจะฉายแววออกมาจากคุณค่าและมาตรฐานจิตใจภายใน มีความอดทนสูงกับสิ่งที่ยังไม่ทราบผลแน่ชัด

9. มองผู้อื่นด้วยความรู้สึกร่วม เอาใจเขามาใส่ใจเรา (Read Others With Empathy) เช่น มีทัศนคติที่เป็นกลาง ไม่มีอคติในการจัดการด้วยความขัดแย้ง

10. ยอมรับจิตใต้สำนึกและสัญชาตญาณ (Use Intuition, Creative Hunches) โดยยอมรับว่าสัญชาตญาณเป็นแหล่งที่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างมีประโยชน์ เช่น รู้ว่าอวัจนภาษาที่เกิดขึ้นกับตัวเรามากอะไรได้บ้าง การเพื่อฝันกลางวันมีความหมายอะไรต่อตัวเองบ้าง

11. ปกป้องตัวเองได้ดี (Defend Self Well) โดยการหลีกเลี่ยงและป้องกันการโจมตีด้วยการสู้กลับ มองทะลุ และหลีกเลี่ยงการคัดค้านการโต้แย้งแต่หาพันธมิตรและสิ่งสนับสนุน

12. มีทักษะในการทำสิ่งร้ายๆ ให้กลายเป็นดี (Have a Talent for Serendipity) เช่น การเรียนรู้ประสบการณ์ที่แย่ๆ และเปลี่ยนสถานการณ์ที่แย่สำหรับคนอื่นให้กลายเป็นสถานการณ์ที่ดีสำหรับตนเอง

13. ต้องทำให้ตัวเองดีขึ้นอยู่เสมอ (Get Butter and Better Every Decade) โดยปรับปรุงตัวเองให้มีความสามารถในการปรับตัวมากขึ้น มีความอดทนมากขึ้น มีความสนุกสนานมากขึ้น และมีความเป็นอิสระมากขึ้น ใช้เวลาน้อยกว่าผู้อื่นในการปรับตัว และสามารถอยู่รอดจากสิ่งที่เลวร้ายได้ดีกว่าผู้อื่น มีความสุขกับชีวิตมากขึ้น

Conner (1992 อ้างถึงใน วรินทร์, 2551) กำหนดลักษณะพื้นฐานของบุคคลที่มีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. การมองโลกในแง่ดี (Positive) คือ เป็นบุคคลที่แสดงออกให้เห็นว่ามีพื้นฐานบุคลิกภาพที่หนักแน่น เมื่อเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคในชีวิต

2. การมีวิสัยทัศน์ที่ดี (Focused) คือบุคคลที่มีวิสัยทัศน์ในชีวิตชัดเจนและแน่นอน เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ว่าจะประสบความสำเร็จได้อย่างไร และนำวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนเป็นแนวทางในการจัดการกับปัญหาหรืออุปสรรค

3. การมีความยืดหยุ่น (Flexible) คือ บุคคลเชื่อว่าเมื่อประสบปัญหา บุคคลจะปรับตัวเองให้มีความยืดหยุ่น และเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลง คือกระบวนการที่สามารถรับมือและจัดการได้ บุคคลจะมีความอดทนสูงต่อสิ่งที่เปลี่ยนแปลงและไม่สามารถกำหนดได้ บุคคลจะมีพลังในระยะเวลาที่เกิดการเปลี่ยนแปลง เพื่อฟื้นฟูตนเองจากความผิดหวังและความทุกข์ บุคคลจะทราบถึงจุดอ่อนและจุดแข็งของตนเอง และทราบถึงขอบเขตในการนำไปใช้ เมื่อไร และอย่างไร

4. การจัดระเบียบ (Organized) คือ การที่บุคคลจัดปัญหาให้เป็นลำดับ เพื่อจัดการกับความสับสนและสงสัย โดยระบุจุดเริ่มต้นของปัญหาหรือสถานการณ์ รวบรวมสิ่งที่เกิดการเปลี่ยนแปลงให้รวมเข้าเป็นประเด็นหลัก จัดลำดับก่อน – หลังของปัญหา หรือการเปลี่ยนแปลงและประสบความสำเร็จในการจัดการงานหรือความต้องการที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาเดียวกันได้สามารถแยกแยะความเครียดที่เกิดขึ้น โดยมีให้ส่งผลกระทบไปยังการดำเนินชีวิตด้านอื่น มีการถามผู้อื่นเมื่อต้องการความช่วยเหลือ และมีการวางแผนอย่างระมัดระวังก่อนที่จะลงปฏิบัติในเรื่องที่สำคัญ

5. การเริ่มปฏิบัติ (Proactive) คือ บุคคลจะจัดการกับปัญหาหรือความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นแทนการหลีกเลี่ยง บุคคลเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงคือสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ แต่เป็นสิ่งที่ทำแล้วก่อให้เกิดประโยชน์ มีการใช้ทรัพยากรต่างๆอย่างสร้างสรรค์ มีการลองใช้วิธีใหม่ๆมีการลองเสี่ยงแม้ว่าจะเกิดผลลัพธ์ในทางลบ นำบทเรียนหรือประสบการณ์ที่มีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงในอดีตมาประยุกต์ใช้กับสถานการณ์หรือปัญหาที่ใกล้เคียงกันและเปิดโอกาสให้บุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องร่วมการจัดการปัญหาอีกครั้งหนึ่ง

American Psychology Association (2017) ระบุว่าองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ มีดังนี้

1. ความสามารถในการวางแผนที่เป็นไปได้และปฏิบัติตามแผนที่วางไว้
2. การมองตนเองในแง่บวกและความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง
3. มีทักษะในการติดต่อสื่อสารและการแก้ไขปัญหา
4. ความสามารถในการจัดการกับความรู้สึกกระตุ้นและแรงผลักดันที่รุนแรง

Hiew (1992 อ้างถึงใน ศิริเพิ่ม, 2546) แบ่งองค์ประกอบของบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ ออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. องค์ประกอบด้านอารมณ์ (Dispositional Factors or Temperament)
2. องค์ประกอบด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคล (Personal Abilities and Stength)
3. องค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคมหรือมีสิ่งแวดล้อมที่เอื้อประโยชน์ (Social Support or Environment Resource)

Villard (1993 อ้างถึงใน ณัฐพงษ์, 2546) ได้แบ่งองค์ประกอบของบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศออกเป็น 7 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การเข้าใจอย่างลึกซึ้ง คือ การเข้าใจในปัญหาหรือสถานการณ์ต่างๆ อย่างลึกซึ้งและสามารถแก้ไขได้อย่างสุจริต
2. ความเป็นอิสระ คือ ความห่างทั้งกายและใจจากแหล่งที่มาของปัญหาในชีวิต
3. ความสัมพันธ์ คือ ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น
4. การตัดสินใจ คือ การแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว
5. ความริเริ่ม คือ การมีจินตนาการและความริเริ่มในสิ่งต่างๆ และความสามารถในการถ่ายทอดความรู้
6. อารมณ์ขัน คือ ความสามารถในการหาความสนุกสนานในความโชคร้าย
7. คุณธรรม คือ การตั้งอยู่บนพื้นฐานของความมีสติ ความมีคุณธรรม

จากองค์ประกอบที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศข้างต้น ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดทฤษฎีของนักจิตวิทยาและนักวิชาการหลายๆท่านและเน้นแนวคิดองค์ประกอบหลักของ Hiew ซึ่งผู้วิจัยสรุปได้ว่า องค์ประกอบบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการรักษาและควบคุมอารมณ์ให้คงที่ พยายามทำสิ่งที่ตนเองมีความสุข ร่าเริง สนุกสนาน ผ่อนคลาย เป็นคนที่เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น รวมทั้งสามารถจัดการกับการเปลี่ยนแปลงและมีการปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว
2. ด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคล หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการเผชิญปัญหาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ มีความอดทนสูง ปกป้องตัวเองได้ สามารถรับซึมซับประสบการณ์ใหม่ๆและรู้จักแข็งจุดอ่อนของตัวเอง
3. ด้านการมองตัวเองในด้านบวก หมายถึง พนักงานมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง มีความภาคภูมิใจในตนเอง มองโลกในแง่ดี ทำตัวเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอและมีการกำหนดเป้าหมายในชีวิต
4. ด้านการสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ทักษะทางสังคมของพนักงานที่สามารถปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ใส่ใจความรู้สึกของผู้อื่น และมีทักษะการสื่อสารที่ดี

2.2 ความสำเร็จในงาน

2.2.1 ความหมายของความสำเร็จในงาน ได้มีผู้ให้ความหมายดังนี้

Judge, et al. (1995 อ้างถึงใน สมฤทธิ์, 2555) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จในการทำงานและการประกอบอาชีพ มีความหมายได้ทั้งในเชิงภววิสัย (Objective) และ อัตวิสัย (Subjective) กล่าวคือในเชิงภววิสัย ความสำเร็จในการทำงานเป็นสิ่งที่สังเกตเห็นได้และมักเกี่ยวข้องกับสิ่งวัตถุ เช่น เงินเดือน ค่าตอบแทน ผลงาน เป็นต้น ส่วนในเชิงอัตวิสัย หมายถึงการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ของตนเองว่าประสบความสำเร็จ เช่น การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความภูมิใจในงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นต้น

ภาสกร (2544) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จในงาน หมายถึง การปฏิบัติงานได้เป็นที่น่าพึงพอใจ มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ หรือบรรลุผลตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

อภิวัฒน์ (2544 อ้างถึงใน วิชชุดา, 2552) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตนเองว่าพึงพอใจและบรรลุวัตถุประสงค์ตามเกณฑ์ 12 ด้านต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงาน ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจในการทำงาน ได้ถูกต้องสมเหตุสมผลและทันเหตุการณ์ความริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน การได้รับความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าในงาน การพัฒนาตนเอง ความซื่อสัตย์สุจริต ความใส่ใจระเบียบแบบแผน ความพึงพอใจของลูกค้าและความมุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จ

คันสนีย์ (2548) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ของตนเองว่าประสบความสำเร็จ หรือน่าพึงพอใจมากน้อยเพียงไร เช่น การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความภูมิใจในงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน

ชลิดา (2550) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จในงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตนเองว่ามีความพึงพอใจตามเกณฑ์ต่างๆ มากน้อยเพียงใด ได้แก่ การประเมินประสิทธิภาพของตนเองในการทำงาน ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาที่พบในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในงาน การริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ความภูมิใจที่ทำงานซึ่งเป็นประโยชน์ได้รับความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชา การรับรู้การประเมินในเชิงบวกกับผู้ที่ทำงานร่วมกัน เป็นต้น

สวดยสม (2552) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การค้นพบความสามารถ ความชำนาญที่ดีที่สุดของตนเอง รวมทั้งการประเมินตนเองในแง่ของความสำเร็จ ความก้าวหน้าในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และความพึงพอใจจากผู้ที่ทำงานร่วมกันโดยสามารถนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นได้ ตลอดจนการเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา

อริยาภรณ์ (2553) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จในงาน หมายถึง การปฏิบัติงานตามคำสั่งของหัวหน้างานเพื่อให้บรรลุผลตามกำหนดเป้าหมาย ทั้งทางด้านปริมาณ เวลา สถานที่ วิธีการ และการใช้อุปกรณ์เครื่องมือ

จิตติมา (2556) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จในงาน หมายถึง การที่พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตรงตามเป้าหมายหรือเกณฑ์ที่กำหนด มีความภูมิใจในอาชีพ และได้รับการยอมรับจากคนรอบข้างและสามารถประเมินตนเองในแง่ของความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงาน และการรับรู้ถึงการประเมินในเชิง

บวกจากผู้ที่ทำงานร่วมกันและผลการทำงานเป็นที่น่าสนใจและบรรลุผลตามที่ตั้งไว้ รวมทั้งการได้รับเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ การพัฒนาความรู้เพื่อไว้ใช้ในอาชีพ

จากความหมายที่เกี่ยวกับความสำเร็จในงาน ผู้วิจัยสรุปว่าความสำเร็จในงาน หมายถึง พนักงานรับรู้ว่าคุณสมบัติงานได้สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์หรือปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย รับรู้ความสำคัญของงาน มีความก้าวหน้าในงาน มีความพึงพอใจในผลประโยชน์และค่าตอบแทนที่ได้รับและเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

2.2.2 องค์ประกอบของความสำเร็จในงาน

นักจิตวิทยาและนักวิชาการ ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของความสำเร็จในงานมีดังนี้

McClelland (1965 อ้างถึงใน ศาวิตรี, 2550) ได้กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการมีผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา

2. ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการมีอิทธิพลและครอบงำเหนือผู้อื่น

Mehraabian (อ้างถึงใน อธิคม, 2545) ได้กำหนดคุณลักษณะต่างๆ ที่เกี่ยวกับความต้องการสัมฤทธิ์ผลไว้ดังต่อไปนี้

1. ความมีใจปรารถนาต่อความสำเร็จ (Desire for Success)

2. ความมุ่งมั่นที่จะกระทำงานให้สำเร็จ (Pursue for Success)

3. ความอดทนรอคอยความสำเร็จ (Ability to delay Gratification)

4. ความปิติยินดีในการทำงานให้สำเร็จ (Enjoying Completing Tasks)

5. ความรับผิดชอบในการทำงาน (Responsibility in Task)

6. การตั้งความคาดหวังต่อความสำเร็จสอดคล้องกับระดับความเป็นจริง (Realistic Level of Aspiration for Success)

7. การวางแผนในอนาคต (Future Planning)

Herzberg (1959 อ้างถึงใน วิรัช, 2546) ได้กล่าวว่า ทฤษฎีที่เกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงาน ซึ่งทำให้งานประสบความสำเร็จ มี 2 ประเภท

1. ปัจจัยจูงใจ คือ เป็นตัวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นตัวสนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มมากขึ้น อันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงานประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นปัจจัยนำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวกและการจูงใจในการทำงานที่แท้จริง ได้แก่ ลักษณะของงาน ความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับว่าได้ปฏิบัติงานที่พึงพอใจด้วยลักษณะของงานที่ก่อให้เกิด

ความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องทำทหายความรู้ความสามารถ ไม่ซ้ำซากจำเจ และสร้างความรู้สึกรักก้าวหน้าในอาชีพการงาน

2. ปัจจัยค้ำจุน บางครั้งอาจใช้คำว่า ปัจจัยการธำรงรักษาเป็นตัวป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวที่มีความสำคัญน้อยมากเมื่อเทียบกับปัจจัยจูงใจ ได้แก่

1. เงินเดือนหรือค่าตอบแทน หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงานซึ่งอาจจะเป็นในรูปของค่าจ้าง เงินเดือนหรือสิ่งอื่นๆที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

2. โอกาสก้าวหน้า หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสดำเนินการแต่งตั้งโยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งในหน่วยงานที่มีชั้นยศสูงขึ้น หรือการมีทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ

3. สถานภาพ หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสายตาคนอื่นหรือเป็นการ รับรู้จากบุคคลอื่นว่าบุคคลนั้นๆอยู่ในฐานะตำแหน่งใดในองค์กร

4. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้รับจ้างงานในตำแหน่งละสถานที่

Gattiker and Larwood (1986 อ้างถึงใน อัญชลี, 2549) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของความสำเร็จในการทำงานไว้ 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการทำงาน เป็นการรับรู้ภายในจากการรวบรวมพฤติกรรมที่ปฏิบัติงานสำเร็จหรือบรรลุวัตถุประสงค์ จากนั้นรับรู้แนวคิดวิชาชีพของตนเอง มีการรับรู้ความสำเร็จในวิชาชีพจากบทบาทของตนเอง เช่น การรับรู้ถึงความสำคัญของงาน มีความชำนาญในงานวิชาชีพ ได้รับการยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องว่า มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารระดับสูงได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบเต็มที่ในงานที่ทำ สามารถแสดงความสามารถด้านการบริหารงานเพื่อประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร ทำงานด้วยใจรักและรับผิดชอบในหน้าที่

2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นการรับรู้ภายในว่าเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานยอมรับความชื่นชมจากเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจ ผู้บริหารระดับสูงให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงานและมอบหมายหน้าที่สำคัญให้ดูแลรับผิดชอบ เพื่อนร่วมงานเต็มใจให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจและสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

3. ด้านการเงิน เป็นการรับรู้ภายนอกจากการได้ผลประโยชน์ และค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมเหมาะสมกับผลงานเมื่อเปรียบเทียบกับความสามารถ ความรู้ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน ค่าตอบแทนอยู่ในระดับที่พึงพอใจตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

4. ด้านความก้าวหน้าในงาน เป็นการรับรู้ภายนอกเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งเกิดจากช่วงเวลาและการทำงานที่องค์กรเป็นผู้กำหนด เริ่มจากระดับต่ำไปสู่ระดับสูงสุด ได้รับการ

ส่งเสริมในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น โดยการเตรียมความรู้ความสามารถและทักษะจนประสบความสำเร็จในหน้าที่เป็นที่ยอมรับ

สันติย์ (2548) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จในการทำงานมีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านรายได้ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าตนได้รับผลตอบแทนด้านรายได้เป็นที่พอใจเป็นความสำเร็จที่เห็นได้จากภายนอก

2. ด้านการเลื่อนตำแหน่ง หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าตนได้รับตำแหน่งที่เหมาะสม เป็นที่พอใจ เป็นลักษณะความสำเร็จที่เห็นได้จากภายนอก

3. ด้านบทบาทหน้าที่ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของงานบุคคลนั้นเมื่อเทียบกับเป้าหมายของงาน รวมถึงการยอมรับที่ได้รับจากบุคคลอื่น

4. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความสุขในการทำงาน เป็นความสำเร็จที่เกิดขึ้นภายในตัวของพนักงานเอง

สุพัตรา (2539) ได้กล่าวว่า เทคนิคการหาความสำเร็จเป็นสิ่งที่ไขว่คว้าได้ โดยยึดหลัก S-U-C-C-E-S-S

S คือ การตั้งเป้า (Selective your Goal) การตั้งเป้าหมายและลงมือทำ

U คือ การอย่ามองในแง่ร้าย (Unlock your Negative Thinking) ต้องมีทางออกของปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหา

C คือ การทุ่มใจ (Commit Yourself) ต้องขยันขันแข็ง ยอมรับความวิพากษ์วิจารณ์อย่างจริงจัง ไม่ว่าจะเป็นอุปสรรคแค่ไหนก็สามารถทำให้ดีที่สุด

C คือ (Chart your Course) การวางแผน ต้องวางแผนล่วงหน้า รู้ว่าขั้นตอนลงทำอย่างไร

E คือ การยอมรับปัญหาและอุปสรรค (Expect Problem and Difficulties) บางครั้งการทำอะไรดูจะเป็นไปได้ยาก แต่ถ้าเราทำเรื่องที่ยากทีละนิดทีละหน่อย ก็จะทำให้ง่ายขึ้น ความสำเร็จต้องใช้เวลา ต้องยอมรับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น

S คือ อุทิศตัว (Scarifies Yourself) การรู้จักตนเอง ปรับตัวให้ทันโลก ทันยุคทันสมัย อุทิศตนเพื่องานอย่างสร้างสรรค์ มีความมานะ ความพยายามทุ่มเท

S คือ อย่ายอมแพ้ (Stick with It) อย่าท้อถอยจนกว่าจะถึงที่สุด ความพยายามคือ ความสำเร็จ ความสำเร็จเป็นเรื่องที่จะเป็นไปได้ ถ้าเราไม่ท้อหรือหมดกำลังใจไปก่อน

จากองค์ประกอบที่เกี่ยวกับความสำเร็จในงานข้างต้น ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิด ทฤษฎีของนักจิตวิทยาและนักวิชาการหลายๆท่านและเน้นแนวคิดองค์ประกอบหลักของ Gattiker and Larwood ซึ่งผู้วิจัยสรุปได้ว่า องค์ประกอบความสำเร็จในงานแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการทำงาน หมายถึง พนักงานรับรู้ว่าคุณปฏิบัติงานสำเร็จหรือบรรลุตามเป้าหมาย รับรู้ความสำคัญของงาน มีความชำนาญในวิชาชีพ สามารถแสดงความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร ทำงานด้วยใจรัก และรับผิดชอบในหน้าที่

2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง พนักงานรับรู้ว่าคุณเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ได้รับความชื่นชมจากเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจ ได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงานเต็มใจให้ความช่วยเหลือและสามารถทำงานกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

3. ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทน หมายถึง พนักงานรับรู้ผลประโยชน์และค่าตอบแทนที่คุณได้รับว่ามีความเป็นธรรม เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ประสิทธิภาพในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน และค่าตอบแทนอยู่ในระดับที่พนักงานพึงพอใจ

4. ด้านความก้าวหน้าในงาน หมายถึง พนักงานรับรู้ถึงการได้เลื่อนตำแหน่งตามเวลาและการทำงานที่องค์กรกำหนด ได้รับการส่งเสริมให้ได้รับหน้าที่ที่สูงขึ้นจากการมีความรู้ความสามารถที่เป็นที่ยอมรับ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ

Hosseini, S.A. and Mohammad A.B. (2010) ศึกษาเรื่อง บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศกับความสำเร็จทางการกีฬาของนักกีฬา จำนวน 139 คน โดยแบ่งเป็นเพศหญิง 43 คน และเพศชาย 96 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จทางการกีฬาและสุขภาพจิต

ณัฐพงษ์ (2546) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคลิกภาพทั้ง 3 ตัวแปร ได้แก่ ภาวะผู้นำเชิงปรัวรรต บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ และความวิตกกังวลทางสังคมที่พยากรณ์การรับรู้ความสำเร็จในงานของผู้บริหารระดับต้นโรงงานอุตสาหกรรมอาหารใหญ่ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 246 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาวะผู้นำเชิงปรัวรรตและบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ ภาวะผู้นำเชิงปรัวรรต และการรับรู้ความสำเร็จในงาน บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและการรับรู้ความสำเร็จในงานของผู้บริหารระดับต้นโรงงานอุตสาหกรรมอาหารใหญ่ในจังหวัดเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในส่วนของภาวะผู้นำเชิงปรัวรรตและความวิตกกังวลทางสังคม ความวิตกกังวลทางสังคมและการรับรู้ความสำเร็จ

ในงานของผู้บริหารระดับต้นโรงงานอุตสาหกรรมอาหารใหญ่ในจังหวัดเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 2) ตัวแปรภาวะผู้นำเชิงปรัวรตและบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศสามารถพยากรณ์การรับรู้ความสำเร็จในงานของผู้บริหารระดับต้นโรงงานอุตสาหกรรมอาหารขนาดใหญ่ ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่ความวิตกกังวลทางสังคมไม่สามารถพยากรณ์การรับรู้ความสำเร็จในงานดังกล่าวได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วลัยลักษณ์ (2545) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศที่พยากรณ์ความพึงพอใจในงานในงานของพนักงานสังกัดสำนักงานประเภท 9 จำนวน 367 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 2) บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศจากลักษณะนิสัยเนื่องจากสิ่งแวดล้อมสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานโดยรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่ไม่พบว่าบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศจากลักษณะนิสัยเฉพาะตัวสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานโดยรวมได้

ปวีณา (2546) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศของผู้ที่ใช้วิชาชีพบัญชีในหน่วยงานในราชการและหน่วยงานในเอกชนในอำเภอเมืองลำพูน จำนวน 240 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศของผู้ที่ใช้วิชาชีพบัญชีในหน่วยงานราชการและหน่วยงานเอกชนไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 2) แรงจูงใจในการทำงานและบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศของผู้ที่ใช้วิชาชีพบัญชีมีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

รดา (2549) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ ความพึงพอใจในงานที่พยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในโรงแรมเคออสตาร์วูดในกรุงเทพมหานคร จำนวน 303 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 2) บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 3) บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความพึงพอใจในงานโดยรวม สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 50.3 ($p < 0.01$)

อาภาภรณ์ (2549) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์และศึกษาอำนาจร่วมกันในการพยากรณ์ของบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความเหนื่อยหน่ายในงานกับพฤติกรรมความปลอดภยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์

จำนวน 345 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 2) บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 3) บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานได้ร้อยละ 51.3 ($p < 0.01$)

2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในงาน

Bretz and Judge (1994) ศึกษาเรื่อง การผสมผสานความต้องการของบุคคลที่มีต่อองค์การ การปรับตัวให้เหมาะสมกับงาน ความพึงพอใจ วาระการดำรงตำแหน่ง และความสำเร็จในงาน พบว่าการปรับตัวให้เหมาะสมกับงาน มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ ส่วนความพึงพอใจ และวาระในการดำรงตำแหน่งขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมของอาชีพ แม้ว่ารางวัลในการทำงานจะมีบทบาทอยู่ในระดับปานกลางต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การและความพึงพอใจในงาน แต่ในทฤษฎีและหลักฐานเชิงประจักษ์ พบว่า ความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์การจะส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จในงาน เช่น การได้รับเงินเดือนเพิ่ม และการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งงาน

ศาวิตรี (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ จำนวน 98 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก 2) บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ ด้านเก่ง สามารถใช้พยากรณ์ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานได้ร้อยละ 8.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรมีอิทธิพลในทางบวก 3) แรงจูงใจในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ สามารถใช้พยากรณ์ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานได้ร้อยละ 6.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรมีอิทธิพลในทางบวก และ 4) บรรยากาศในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแสดงความคิดเห็น ด้านอำนาจและอิทธิพลในองค์กร สามารถใช้พยากรณ์ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ได้ร้อยละ 17.5 และระดับ 14.5 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรมีอิทธิพลในทางบวก

อรรถสิทธิ์ (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการสั่งงานของหัวหน้างานกับความสำเร็จในงานของพนักงานกลุ่มบริษัทวิคเตอร์ จำนวน 221 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานส่วนมากมีความสำเร็จในงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษา มีความสำเร็จในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) ลักษณะการสั่งงานของหัวหน้างาน ด้านความชัดเจนในการสั่งงาน ความน่าเชื่อถือใน

การสั่งงาน อารมณ์ในการสั่งงาน การให้เวลาในการทำงานและการติดตามในการสั่งงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ชัยรัตน์ และคณะ (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในงานและความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หน่วยงานแจ้งวัฒนะ จำนวน 365 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความสำเร็จในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยภาพรวม(เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และอายุการทำงาน) มีความสำเร็จในงานอยู่ในระดับมากซึ่งไม่แตกต่างกัน และ 2) ความสำเร็จในงานและความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย

มนัสวรรณ (2553) ศึกษาเรื่อง การสื่อสารในองค์กรที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานของบริษัท โซนี่ ดีไวซ์ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 189คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความสำเร็จของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และรายได้แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรส และอายุงานแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน และ 3) พนักงานที่มีการสื่อสารในองค์กร การใช้การสื่อสารแบบเป็นทางการ การใช้การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ และการใช้ช่องทางการสื่อสารทางวาจาแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพนักงานที่มีการใช้การสื่อสารแบบแนวทแยงและการใช้ช่องทางการสื่อสารทางเทคโนโลยีแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อริยาภรณ์ (2553) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกกับความเครียดในงานและความสำเร็จในงานของพนักงานชายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาลเขตกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 200 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความสำเร็จในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง 2) การมองโลกมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 3) ความเครียดในงานไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานของพนักงาน 4) ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในงานได้ คือ ตัวแปรการมองโลก โดยมีอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 8

สมฤทัย (2554) ศึกษาเรื่อง การตั้งเป้าหมายในการทำงานและการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่พยากรณ์ความสำเร็จในงานของบุคลากร ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาจำนวน 306 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) การตั้งเป้าหมายในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2) การรับรู้วัฒนธรรมองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 3) การตั้งเป้าหมายในการทำงานและการรับรู้ วัฒนธรรมองค์การสามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในงานของบุคลากรได้ร้อยละ 33.4 อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

โสภิตา (2554) ศึกษาเรื่อง การสื่อสารภายในองค์การและความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จ ในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง จำนวน 150 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานมี ความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และรายได้แตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) พฤติกรรมการสื่อสารในองค์การของพนักงานแต่ละรูปแบบ ส่งผลให้ ความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) ความฉลาดทาง อารมณ์ของพนักงานใหม่ในแต่ละด้าน ส่งผลให้ความสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน 5) พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์การของพนักงานทุกรูปแบบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ความสำเร็จในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 6) ความฉลาดทางอารมณ์ของ พนักงานโดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 ที่มาของสมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐาน บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จใน งานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร

จากแนวคิดของ Hunter and Chandler (1999 อ้างถึงใน ณัฐพงษ์, 2546) ที่กล่าวว่า บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศเป็นลักษณะทางบุคลิกภาพที่พบมากในกลุ่มคนที่ประสบ ความสำเร็จในชีวิตมากกว่าคนที่ไม่ประสบความสำเร็จในชีวิตและความสำเร็จในงานก็เป็นส่วน หนึ่งของความสำเร็จในชีวิตของคนในวัยผู้ใหญ่ ผลการวิจัยของ Hosseini, S.A. and Mohammad A.B. (2010) ศึกษาบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศกับความสำเร็จทางการกีฬาของของ นักกีฬา ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความสำเร็จทางการกีฬาและสุขภาพจิตของนักกีฬา ผลการวิจัยของ ณัฐพงษ์ (2546) เรื่อง ปัจจัย บุคลิกภาพที่พยากรณ์การรับรู้ความสำเร็จงานของผู้บริหารระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร ขนาดใหญ่ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและการรับรู้

ความสำเร็จในงานของผู้บริหารระดับต้น โรงงานอุตสาหกรรมอาหารใหญ่ในจังหวัดเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากแนวคิดต่างๆ ข้างต้นนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าเมื่อพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงภาพยนตร์มีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศแล้วย่อมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานของพนักงาน กล่าวคือหากพนักงานมีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ เช่น พนักงานสามารถจัดการกับการทำงานได้ดี ควบคุมอารมณ์ได้ดี สามารถปรับตัวได้ดีภายใต้สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวย ดำเนินชีวิตได้อย่างราบรื่นแม้ตกอยู่ภายใต้ความเครียดหรือปัญหาชีวิตและการทำงาน มีความอดทน สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ดี มีความเชื่อมั่น และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น ซึ่งเป็นคุณสมบัติของพนักงานที่ทำให้เกิดความสำเร็จในงาน ทำให้ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานที่ 1 บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศมีความสัมพันธ์กับ ความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงภาพยนตร์

สมมติฐานที่ 1.1 บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์กับ ความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงภาพยนตร์

จากแนวคิดของ Siebert (2002 อ้างถึงใน ณัฐพงษ์, 2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับธรรมชาติภายในของผู้ที่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ดี กล่าวถึงคุณสมบัติของบุคคลที่มีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศเกี่ยวกับด้านอารมณ์ว่า การปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว (Adapt Quickly) คือมีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวในด้านอารมณ์และจิตใจได้โดยไม่รู้สึกรัดแสบในตัวเอง เช่น มีความรู้สึกรัดแสบและอ่อนโยน เป็นบุคคลที่มีบุคลิกภาพขรึมและร่าเริง ในเวลาเดียวกัน เป็นต้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ การปรับตัวในสถานการณ์ต่างๆ และแนวคิดของ Hiew (1992 อ้างถึงใน ศิริเพิ่ม, 2546) แบ่งองค์ประกอบของบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ ออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านอารมณ์ องค์ประกอบด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคล องค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคมหรือมีสิ่งแวดล้อมที่เอื้อประโยชน์ จะเห็นได้ว่า องค์ประกอบทั้ง 3 ด้านนี้ที่เอื้อให้บุคคลประสบความสำเร็จในงาน โดยองค์ประกอบด้านอารมณ์อยู่ในส่วนของความฉลาดทางอารมณ์ ผลการวิจัยของโสภิตา (2554) ศึกษาการสื่อสารภายในองค์การ และความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ทุกด้าน ได้แก่ ด้านดี ด้านเก่ง ด้านสุข มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี มีความสัมพันธ์ต่ำสุด ผลการวิจัยของ ศิริวรรณ (2558) ศึกษาบุคลิกภาพ ความสามารถทางเชาว์อารมณ์ จิตวิญญาณการให้บริการและแรงจูงใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความสามารถในเชาว์อารมณ์

โดยรวม และในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการรู้จักอารมณ์ของตนเอง ด้านการจัดการอารมณ์ของตนเอง ด้านการสร้างความเข้มแข็งใจให้กับตนเอง ด้านการรู้จักเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น และด้านสัมพันธภาพที่ดีต่อกันกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รวมทั้งผลการวิจัยของภักพร และเสนาะ (2558) ศึกษาปัจจัยด้านเชาว์อารมณ์ บุคลิกภาพ และภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ในเขตจังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตจังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ ปัจจัยด้านเชาว์อารมณ์ ภาวะผู้นำ และบุคลิกภาพสามารถร่วมกันทำนายความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตจังหวัดเพชรบุรีได้ร้อยละ 71.6 ทั้งนี้เป็นเพราะว่าพนักงานส่วนตำบลรับรู้และเข้าใจถึงความรู้สึก ความนึกคิด ตลอดจนอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่น มีไหวพริบในการกำกับการแสดงอารมณ์ ควบคุมและจัดการกับอารมณ์ของตนได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนสามารถดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

จากแนวคิดต่างๆ ข้างต้นนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า เมื่อพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร มีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านอารมณ์ย่อมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานของพนักงาน ดังนั้นถ้าพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนครมีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านอารมณ์ เช่น พนักงานสามารถควบคุมอารมณ์ได้แม้ประสบกับปัญหาการทำงานที่ยุ่งยาก สามารถสื่อสารด้วยน้ำเสียงนุ่มนวลเมื่อเผชิญกับลูกค้าที่แสดงความไม่พึงพอใจ แม้พนักงานจะเหน็ดเหนื่อยจากการทำงานแต่ยังสามารถที่จะปรับเปลี่ยนอารมณ์ให้มีความสุขสนุกสนาน ผ่อนคลาย พนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน และสามารถจงใจตัวเองให้ทำงานได้ประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น ถ้าพนักงานควบคุมอารมณ์ในการทำงานได้ดีย่อมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงาน ทำให้ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานที่ 1.1 บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร

สมมติฐานที่ 1.2 บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร

จากแนวคิดของ Grotberg (1995) ได้กล่าวว่า บุคคลที่สามารถจัดการกับการทำงานได้ดี มีความสามารถในการเผชิญหน้าและเอาชนะกับปัญหา มีความเข้มแข็งและยืนหยัดต่อสู้กับมรสุมชีวิตจนสามารถประสบความสำเร็จได้ อุทิศตนเพื่อช่วยเหลือสังคม มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น และแนวคิดของ Conner (1992) กล่าวถึงบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศว่า ต้องมองโลก

ในแง่ดี เป็นบุคคลที่แสดงออกถึงความมั่นคงในตนเอง มีความหนักแน่น มีวิสัยทัศน์ที่ดี เมื่อมีอุปสรรคมาขัดขวางจะปรับปรุงตนเองให้มีความยืดหยุ่น มีความอดทนสูง รู้จุดอ่อนและจุดแข็งของตนเอง และแนวคิดของ อาภากรณ์ (2549) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ คือความสามารถของบุคคลที่จะปรับตัวให้เข้ากับสภาพการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้อย่างยืดหยุ่น เข้มแข็ง และอดทน เมื่ออยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวย เพื่อเอาชนะและจัดการกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุขตลอดทุกช่วงอายุ

จากแนวคิดต่างๆ ข้างต้นนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าการมีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคลย่อมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานของพนักงาน ดังนั้นถ้าพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนครมีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคล เช่น เมื่อพนักงานพบกับปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานแล้วสามารถหาทางออกหรือแก้ไขปัญหาได้ มีความอดทนต่อแรงกดดันจากการทำงานและคำสับประมาทจากบุคคลอื่นได้ดี มีความอดทนสูงเมื่อเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน น้อมรับคำติชมของลูกค้าเสมอ ถ้าพนักงานมีความเข้มแข็ง อดทน ได้ดีย่อมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงาน ทำให้ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานที่ 1.2 บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร

สมมติฐานที่ 1.3 บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านการมองตัวเองในด้านบวกมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร

จากแนวคิดของ Rutter (1985 อ้างใน สุภาวดี, 2545) ได้เสนอว่า บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศเป็นลักษณะส่วนหนึ่งของบุคคลที่ทำให้บุคคลนั้นบรรลุเป้าหมายในชีวิต โดยมีองค์ประกอบได้แก่ การเห็นคุณค่าในตนเอง (Self Esteem) ความเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตน (Self Efficiency) และความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence) ซึ่งเป็นคุณลักษณะของบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศในการมองตัวเองในด้านบวก คือ มีความเชื่อมั่นในตนเอง ภาณุภูมิใจในตนเอง ปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ และมีการกำหนดเป้าหมายของตนเอง และแนวคิดของ Seligman (1990) กล่าวว่า ความสำเร็จในงานเป็นผลมาจากการรวมกันระหว่างความสามารถพิเศษและความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ การที่ไม่ประสบความสำเร็จในงานเป็นเพราะขาดคุณสมบัติใดคุณสมบัติหนึ่ง แต่ก็พบว่าแม้จะมีคุณสมบัติครบทั้งสองประการแต่หากขาดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองก็จะไม่ประสบความสำเร็จ และแนวคิดของ รวมทั้งผลการวิจัยของ พงศ์ศรี (2555) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเองกับความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่พบว่า การพัฒนาความเชื่อมั่นใน

ตนเอง ด้านการปรับเปลี่ยนทัศนคติ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชา และด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

จากแนวคิดต่างๆ ข้างต้นนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าการมีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านการมองตัวเองในด้านบวกมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานของพนักงาน ดังนั้นถ้าพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนครมีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านการมองตัวเองในด้านบวก เช่น การเห็นคุณค่าในตนเอง มีความเชื่อว่าตนเองสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ แม้จะไม่สำเร็จในครั้งแรกแต่หากมีความพยายามมากขึ้นก็สามารถทำสำเร็จได้ในครั้งต่อไป มีความภาคภูมิใจในความสามารถของตนเอง มีมุมมองที่ดีต่ออุปสรรคต่างๆ ที่คิดว่าเป็นแรงผลักดันที่ทำให้ชีวิตประสบความสำเร็จได้ พร้อมพัฒนาศักยภาพความรู้ความสามารถของตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ยอมรับคำติชม มีเป้าหมายในชีวิต สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและนำไปสู่ความสำเร็จในงาน ทำให้ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานที่ 1.3 บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านการมองตัวเองในด้านบวกมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร

สมมติฐานที่ 1.4 บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร

จากแนวคิดของ Grothberg (1995 อ้างใน วราภรณ์, 2545) ได้เสนอสาระสำคัญของบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งเป็นแนวคิดองค์ประกอบของผู้ที่มีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ แบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ฉันมี ฉันเป็น ฉันสามารถ โดยองค์ประกอบด้าน ฉันสามารถ หมายถึง บุคคลนั้นมีทักษะสังคมและมีทักษะในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น นั่น คือ บุคคลนั้นจะต้องมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดีและมีการใช้ชีวิตในสังคมอย่างเหมาะสม บุคคลที่มีคุณลักษณะดังกล่าวนี้จะสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานได้ดีและนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน และผลการวิจัยของ สุภัญญา (2548) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตบริษัทเอ็น โอเค พรินซ์ คอมโพเนนท์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า 1) พนักงานมีการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการทำงาน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม และการได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง 2) การได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมสามารถร่วมกันทำนายการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 39.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผลการวิจัยของ สวสสม (2552) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวในการทำงาน ความผูกพันในการทำงานและความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีสหกรณ์ออมทรัพย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า การปรับตัวในการทำงาน ด้านความสามารถในการ

ติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม เนื่องจากการติดต่อสื่อสาร การสัมพันธ์ภาพที่ดีกับบุคคลอื่นทั้งภายในองค์กรและนอกองค์กรนั้นเป็นการสร้างความเป็นมิตร สร้างเครือข่ายในการทำงานย่อมทำให้การทำงานประสบความสำเร็จโดยสามารถขอความช่วยเหลือกรณีที่เกิดปัญหาในการทำงาน ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่มีอุปสรรค ส่งผลให้เป็นที่น่าพอใจและเชื่อถือของเพื่อนร่วมงาน และผลการวิจัยของ ศาวิตรี (2550) ศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเม้นท์ พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือจากหัวหน้า จากเพื่อนร่วมงาน และจากผู้ร่วมงานต่างแผนกสามารถร่วมทำนุบำรุงความสำเร็จในการทำงานของพนักงานในทิศทางบวก คือ ยิ่งพนักงานได้รับการยอมรับมากเท่าใด ย่อมส่งผลให้ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานไม่ว่าจะเป็นด้านผลสำเร็จของการทำงานของตนเอง ผลงานของตนเองเมื่อเทียบกับคนอื่น และความภาคภูมิใจในงานที่ทำในทิศทางที่มากขึ้นตามไปด้วย

จากแนวคิดต่างๆ ข้างต้นนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าการมีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานของพนักงาน ดังนั้นถ้าพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนครมีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านการสนับสนุนทางสังคม เช่น การเป็นที่ยอมรับของหัวหน้างาน เพื่อร่วมงาน มีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อผู้อื่น การมีความจริงใจต่อเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และลูกค้า ยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ใส่ใจบุคคลรอบข้าง รับฟังปัญหาของผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา และที่สำคัญคือการมีทักษะการสื่อสารที่ดี เหมาะสมแต่ละสถานการณ์ เมื่อพนักงานมีทักษะการเข้าสังคมและมีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน รวมทั้งกับลูกค้าก็จะทำให้พนักงานเกิดความสำเร็จในงานและบรรลุเป้าหมายขององค์กร ทำให้ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานที่ 1.4 บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร

2.5 สมมติฐานในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีสมมติฐานการวิจัยดังนี้

บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร

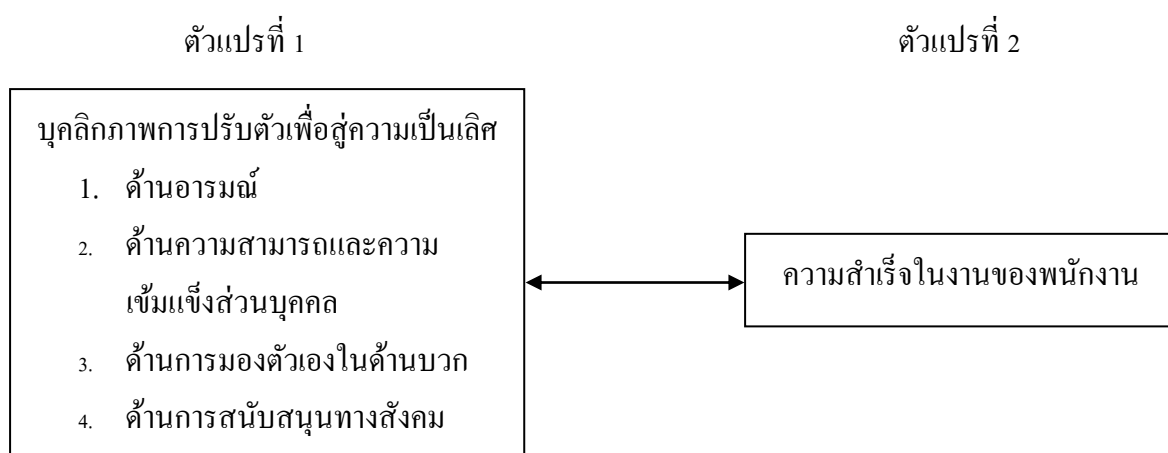
2.5.1 บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร

2.5.2 บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร

2.5.3 บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านการมองตัวเองในด้านบวกมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร

2.5.4 บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานปฏิบัติการในโรงพยาบาลนครที่ประจำในสาขากรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่มธุรกิจโรงพยาบาลนคร 4 บริษัท ได้แก่ โรงพยาบาลนครเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป โรงพยาบาลนครอีจียู เอ็นเตอร์เทนเมนต์ โรงพยาบาลนครพาราคอนซินีเพล็กซ์ และโรงพยาบาลนครเอ็มบาเอสซี รวมประชากรทั้งหมดจำนวน 579 คน (ข้อมูล ณ 1 ธันวาคม 2560)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ พนักงานปฏิบัติการในโรงพยาบาลนครที่ประจำในสาขากรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นตัวแทนใช้สูตรการคำนวณของเครจซี่และมอร์แกน (ธีรวุฒิ, 2543) ดังนี้

$$n = \frac{\chi^2 N p (1 - p)}{e^2 (N - 1) + \chi^2 p (1 - p)}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ ($e = .05$)

χ^2 = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% ($\chi^2=3.841$)

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด p = 0.5)

แทนค่าได้ดังนี้

$$n = \frac{3.841 \times 579 \times 0.5 \times 0.5}{(.05^2) \times (579 - 1) + 3.841 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 231.1526 \approx 231$$

ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการทั้งหมด 231 คน

จากนั้นผู้วิจัย ได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามประชากรและสัดส่วนของแต่ละกลุ่มธุรกิจโรงพยาบาลนทร์ ได้จำแนกกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้โดยโรงพยาบาลนทร์เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำนวน 164 คน โรงพยาบาลนทร์อจีวี เอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำนวน 32 คน โรงพยาบาลนทร์พาราคอน ซินีเพล็กซ์ จำนวน 24 คน และโรงพยาบาลนทร์เอ็มบาสซี่ จำนวน 11 คน และเพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างนี้เพิ่มอีก 5 % รวมกลุ่มตัวอย่างที่แจกแบบสอบถามจริง 243 คน และได้แบบสอบถามกลับคืนมา 241 คน ดังตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย	ประชากร (N) คน	กลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้	กลุ่มตัวอย่างที่แจกจริง (เพิ่ม 5%) จากที่คำนวณได้	จำนวนแบบสอบถามที่ได้กลับคืน
โรงพยาบาลนทร์เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป	412	164	171	169
โรงพยาบาลนทร์อจีวีเอ็นเตอร์เทนเมนต์	79	32	35	35
โรงพยาบาลนทร์พาราคอน ซินีเพล็กซ์	60	24	25	25
โรงพยาบาลนทร์เอ็มบาสซี่	28	11	12	12
รวม	579	231	243	241

3.2 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้สร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.2.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม พร้อมทั้งกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้ขอคำแนะนำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

3.2.2 กำหนดข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิดและตัวแปรที่ใช้ในการทำวิจัย

3.2.3 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

3.2.4 นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบแก้ไขข้อคำถามให้ตรงตามวัตถุประสงค์ หลังจากได้รับการพิจารณาตรวจสอบแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอต่างๆ ไปปรับปรุงแก้ไข

3.2.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน (ภาคผนวก ข) ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องในสำนวนการใช้ภาษาที่เกี่ยวข้องกับข้อคำถามและพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้คะแนน 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสามารถวัดได้ตามนิยามคำศัพท์ของแบบสอบถาม ให้ 0 เมื่อไม่แน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นสามารถวัดได้ตามนิยามคำศัพท์ของแบบสอบถาม และ -1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นไม่สามารถวัดได้ตามนิยามคำศัพท์ของแบบสอบถาม เมื่อได้รับการพิจารณาและตรวจสอบแล้ว ผู้วิจัยจึงหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item - Objective Congruence : IOC) จากนั้นคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 (พิสนุ, 2554) (ภาคผนวก ค) และปรับปรุงแก้ไขด้านสำนวนภาษา ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

สูตร หาค่า IOC

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์

$\sum R$ = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ก่อนหาค่า IOC มีข้อคำถามทั้งสิ้นจำนวน 104 ข้อ แบ่งเป็นแบบสอบถามบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ จำนวน 56 ข้อ หลังจากที่ได้หาค่า IOC แล้วมีข้อคำถามที่ตัดจำนวน 5 ข้อ และแบบสอบถามความสำเร็จในงานของพนักงาน จำนวน 48 ข้อหลังจากที่ได้หาค่า IOC แล้วมีข้อคำถามที่ตัดจำนวน 7 ข้อ ดังนั้นจึงเหลือข้อคำถามที่นำไปทดลองใช้ (Try Out) ทั้งสิ้นจำนวน 92 ข้อ

3.2.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญและปรับปรุงแก้ไขแล้ว ให้อาจารย์ที่ศึกษานิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)

3.2.7 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนครเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ สาขารัชโยธิน ซึ่งไม่ใช่พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย แต่มีลักษณะการทำงานใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 35 คน

3.2.8 ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนก โดยใช้การทดสอบแบบ (Item - Total Correlation) โดยนำแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์แล้วมาวิเคราะห์ผลซึ่งผลที่ได้ต้องมีค่า r มากกว่า 0.2 ขึ้นไป (สุวิมล, 2551) แต่ถ้าข้อใดมีค่า r น้อยกว่า 0.2 ผู้วิจัยดำเนินการตัดข้อนั้นทิ้งตั้งแต่เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าข้อคำถามนั้นหากตัดทิ้งจะกระทบต่อนิยามศัพท์ ผู้วิจัยจึงได้ปรับข้อคำถามนั้นใหม่ จากการวิเคราะห์ได้ผลดังนี้

แบบสอบถามบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ มีข้อคำถามทั้งหมด 51 ข้อ เมื่อนำมาหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อแล้ว ถูกตัด 2 ข้อ เหลือข้อคำถามที่นำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง จำนวน 49 ข้อ

แบบสอบถามความสำเร็จในงานของพนักงานมีข้อคำถามทั้งหมด 41 ข้อ เมื่อนำ มาหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อแล้ว ถูกตัด 2 ข้อ เหลือข้อคำถามที่นำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงจำนวน 39 ข้อ

ดังนั้นจึงเหลือข้อคำถามที่นำไปใช้จริงทั้งสิ้นจำนวน 88 ข้อ

3.2.9 ผู้วิจัยนำข้อคำถามมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) หากพบว่าค่าอัลฟาตั้งแต่ .70 ขึ้นไป กล่าวได้ว่าเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง (สุชาติ, 2546) โดยได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3-2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	จำนวน (ข้อ)	ค่าความเชื่อมั่น
บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ	49	.968
ด้านอารมณ์	13	.916
ด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคล	15	.918
ด้านการมองตัวเองในด้านบวก	13	.937
ด้านการสนับสนุนทางสังคม	10	.943
ความสำเร็จในงานของพนักงาน	39	.966
ด้านการทำงาน	17	.972
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	10	.957
ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทน	7	.896
ด้านความก้าวหน้าในงาน	7	.891

3.2.10 นำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสม และได้ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ก่อนจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล แบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานจนถึงปัจจุบันและตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ จำนวน 49 ข้อ แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) โดยเป็นข้อคำถามทางบวกทั้งหมด แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอารมณ์จำนวน 12 ข้อ ด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคล จำนวน 15 ข้อ ด้านการมองตัวเองในด้านบวก จำนวน 12 ข้อ และด้านการสนับสนุนทางสังคม จำนวน 10 ข้อ ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด และมีเกณฑ์ให้คะแนนดังแสดงในตารางที่ 3-4

ตารางที่ 3-3 ข้อความของแบบสอบถามบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ

บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ	จำนวน ข้อความ	ข้อความ
ด้านอารมณ์	12	1 - 12
ด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคล	15	13 - 27
ด้านการมองตัวเองในด้านบวก	12	28 - 39
ด้านการสนับสนุนทางสังคม	10	40 - 49

แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน
ดังแสดงในตารางที่ 3-4

ตารางที่ 3-4 เกณฑ์การให้คะแนนบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
	ข้อความทางบวก
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

เกณฑ์การวิเคราะห์คะแนน

ในการพิจารณาเกณฑ์การวิเคราะห์คะแนน ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาตาม
หลักเกณฑ์การแปลระดับจากการคำนวณหาค่าอันตรภาคชั้น ของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

สามารถแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
1.00 - 1.80	พนักงานมีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศระดับน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	พนักงานมีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศระดับน้อย
2.61 - 3.40	พนักงานมีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศระดับปานกลาง
3.41 - 4.20	พนักงานมีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศระดับมาก
4.21 - 5.00	พนักงานมีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จในงานของพนักงาน จำนวน 39 ข้อ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีข้อความทางบวกจำนวน 38 ข้อและข้อความทางลบ 1 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการทำงาน จำนวน 17 ข้อ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จำนวน 10 ข้อ ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทน จำนวน 6 ข้อ และด้านความก้าวหน้าในงาน จำนวน 6 ข้อ ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด และมีเกณฑ์ให้คะแนนดังแสดงในตารางที่ 3-6

ตารางที่ 3-5 ข้อความของแบบสอบถามความสำเร็จในงานของพนักงาน

ความสำเร็จในงานของพนักงาน	จำนวนข้อความ	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
ด้านการทำงาน	17	1 - 17	-
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	10	18 - 27	-
ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทน	6	28,29, 31 - 33	30
ด้านความก้าวหน้าในงาน	6	34 - 39	-

แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังแสดงในตารางที่ 3-6

ตารางที่ 3-6 เกณฑ์การให้คะแนนความสำเร็จในงานของพนักงาน

ระดับความคิดเห็น	คะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
เห็นด้วยมากที่สุด	5	1
เห็นด้วยมาก	4	2
เห็นด้วยปานกลาง	3	3
เห็นด้วยน้อย	2	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การวิเคราะห์คะแนน

ในการพิจารณาเกณฑ์การวิเคราะห์คะแนน ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาตามหลักเกณฑ์การแปลระดับจากการคำนวณค่าอันตรภาคชั้น ของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

สามารถแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
1.00 - 1.80	ความสำเร็จในงานของพนักงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	ความสำเร็จในงานของพนักงานอยู่ในระดับน้อย
2.61 - 3.40	ความสำเร็จในงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง
3.41 - 4.20	ความสำเร็จในงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก
4.21 - 5.00	ความสำเร็จในงานของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน และรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.4.1 ผู้วิจัยติดต่อทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อขออนุญาตผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัทมเจอร์ ซินิเพล็กซ์ กรุ๊ป และบริษัทในเครือ เพื่อประสานงานและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.2 เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว ผู้วิจัยติดต่อประสานงานเพื่อดำเนินการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างโดยผ่านผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ประจำสาขาต่างๆ ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พร้อมทั้งแจ้งวิธีการกรอกแบบสอบถาม รวมทั้งแนบคำชี้แจงในการทำแบบสอบถามอย่างละเอียด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง จากนั้นทำการแจกแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ 231 ชุด และแจกสำรองเพิ่มอีก 5 % รวมเป็น 243 ชุด โดยแจกตามชั้นภูมิตามประชากรและสัดส่วนของแต่ละกลุ่มธุรกิจโรงพยาบาลศูนย์ 4 บริษัทฯ ที่คำนวณได้ ดังตารางที่ 3-1

3.4.3 ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 241 ชุด ใช้เวลาทั้งสิ้น 2 สัปดาห์ ในการเก็บข้อมูล และเมื่อรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่มีความสมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 241 ชุด โดยผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทันทีที่ได้รับกลับจากผู้ตอบแบบสอบถาม

3.4.4 นำแบบสอบถาม จำนวน 241 ชุด มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้แล้ว นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์สำหรับการประมวลผลข้อมูลทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

3.5.1 ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานจนถึงปัจจุบันและตำแหน่งงาน

3.5.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์อธิบายถึงระดับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงานของพนักงาน

3.5.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงานของพนักงาน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) โดยที่ระดับของค่าความสัมพันธ์ตามเกณฑ์ (James, 2006) ดังนี้

ค่าของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	คิดเป็นร้อยละ $r^2 \times 100$	ระดับความสัมพันธ์
ค่า $r = 0.80$ ขึ้นไป	ร้อยละ 64 ขึ้นไป	มีความสัมพันธ์ระดับสูงที่สุด
ค่า $r = 0.60 - 0.79$	ร้อยละ 36 – 62.41	มีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างสูง
ค่า $r = 0.40 - 0.59$	ร้อยละ 16 – 34.81	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
ค่า $r = 0.20 - 0.39$	ร้อยละ 4 – 15.21	มีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ
ค่า $r = 0.20$ ลงมา	ร้อยละ 4 ลงมา	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำที่สุด

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้นำค่า r ไปยกกำลังสองแล้วคูณด้วย 100 ($r^2 \times 100$) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในรูปของร้อยละของความสัมพันธ์

บทที่ 4

ผลของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร และผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 241 คน โดยวิธีศึกษาเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามพบผลดังนี้

สัญลักษณ์ทางสถิติ

$\bar{x}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของคะแนน (Mean)
S.D	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$r^2 \times 100$	หมายถึง	ร้อยละของความสัมพันธ์
p - value	หมายถึง	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
**	หมายถึง	ค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงานของพนักงาน

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศดังตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	92	38.17
หญิง	149	61.83
รวม	241	100.00

จากตารางที่ 4-1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 61.83 และเป็นเพศชายจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 38.17 ตามลำดับ

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุดังตารางที่ 4-2

ตารางที่ 4-2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 26 ปี	114	47.30
26 – 33 ปี	101	41.91
34 – 41 ปี	21	8.72
มากกว่า 41 ปี	5	2.07
รวม	241	100.00

จากตารางที่ 4-2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่น้อยกว่า 26 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 47.30 รองลงมาอายุน้อยกว่า 26 – 33 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 41.91 อายุระหว่าง 34– 41 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.72 และ มากกว่า 41 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.07 ตามลำดับ

4.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด ดังตารางที่ 4-3

ตารางที่ 4-3 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	104	43.15
ปริญญาตรี	133	55.19
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.66
รวม	241	100.00

จากตารางที่ 4-3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 55.19 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 43.15 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.66

4.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุการทำงาน ดังตารางที่ 4-4

ตารางที่ 4-4 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	72	29.88
1 – 3	89	36.93
4 – 6	57	23.65
มากกว่า 6 ปี	23	9.54
รวม	241	100.00

จากตารางที่ 4-4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อายุงาน 1– 3 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 36.93 รองลงมา อายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 29.88 อายุงาน 4 – 6 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 23.65 และ อายุมากกว่า 6 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.54 ตามลำดับ

4.1.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน ดังตารางที่ 4-5

ตารางที่ 4-5 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
Staff - Officer	150	62.24
Supervisor	68	28.21
Manager	23	9.55
รวม	241	100.00

จากตารางที่ 4-5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น Staff - Officer จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 62.24 รองลงมาเป็น Supervisor จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 28.21 และเป็น Manager จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.55 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ และความสำเร็ในงานของพนักงาน

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ รายด้านและโดยรวมดังตารางที่ 4-6

ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ รายด้านและโดยรวม

บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านอารมณ์	4.16	0.45	มาก
2. ด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคล	4.21	0.43	มาก
3. ด้านการมองตัวเองในด้านบวก	4.34	0.43	มากที่สุด
4. ด้านการสนับสนุนทางสังคม	4.41	0.41	มากที่สุด
บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ โดยรวม	4.27	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-6 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับนัยสำคัญของการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ โดยรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับนัยสำคัญของการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.27$)

เมื่อพิจารณาถึงนัยสำคัญของการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสนับสนุนทางสังคม มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.41$) รองลงมาคือด้านการมองตัวเองในด้านบวกมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.34$) ด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.21$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่นๆ คือด้านอารมณ์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.16$) ตามลำดับ

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับนัยสำคัญของการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ ด้านอารมณ์ ดังตารางที่ 4-7

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับนัยสำคัญของการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ ด้านอารมณ์ จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านสามารถพูดสื่อสารด้วยน้ำเสียงนุ่มนวลเมื่อเผชิญกับลูกค้าที่แสดง ความไม่พอใจในการใช้บริการ	4.20	0.77	มาก
2. ท่านสงบสติอารมณ์ได้ แม้ว่าการปฏิบัติงานจะประสบปัญหายุ่งยาก	4.21	0.65	มากที่สุด
3. ท่านสามารถควบคุมตนเองได้โดยไม่แสดงออกต่อสิ่งที่ตนรู้สึกที่ไม่ ถูกต้อง	4.12	0.80	มาก
4. เมื่อมีเรื่องที่ทำให้ท่านเครียด ท่านมักจะปรับเปลี่ยนให้เป็นเรื่องที่ทำให้ผ่อนคลาย สนุกสนาน	4.04	0.76	มาก
5. แม้ท่านจะเหน็ดเหนื่อยกับภาระหน้าที่ ท่านก็ยังมีอารมณ์ขัน ร่าเริง สนุกสนาน	4.28	0.74	มากที่สุด
6. เมื่อว่างเว้นจากภาระหน้าที่ ท่านจะหาอะไรทำที่ทำให้รู้สึกมีความสุข และผ่อนคลาย เช่น เล่นกีฬา ดูหนังขบขัน ฟังเพลง ร้องคาราโอเกะวาด ภาพ ปักด้นไม้ เป็นต้น	4.46	0.67	มากที่สุด
7. ท่านสามารถเข้าใจได้ว่าบุคคลอื่นรู้สึกต่อสิ่งต่างๆอย่างไร	4.13	0.66	มาก
8. แม้ท่านจะเห็นว่าการทำงานบางอย่างไม่ถูกต้อง ท่านจะคิดเสมอว่า บุคคลนั้นคงจะมีเหตุผลของเขาเอง	3.98	0.83	มาก

ตารางที่ 4-7 (ต่อ)

ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
9. ท่านสามารถปรับตัวต่อการปฏิบัติงานที่มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยได้อย่างรวดเร็ว	4.35	0.69	มากที่สุด
10. เมื่อท่านถูกโอนย้ายสาขาให้ไปปฏิบัติงานเขตพื้นที่อื่น ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ ได้ดี	3.94	0.80	มาก
11. ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่ไม่ปกติหรือกะทันหันได้ เช่น การเปลี่ยนทีมงานหรือหัวหน้างานใหม่ การปรับเปลี่ยนเวลาการทำงาน กฎข้อบังคับใหม่ๆ เป็นต้น	3.97	0.64	มาก
12. แม้ท่านมีปัญหาส่วนตัว ท่านสามารถปรับตัวใช้ชีวิตในการทำงานได้อย่างราบรื่น	4.28	0.73	มากที่สุด
ด้านอารมณ์โดยรวม	4.16	0.45	มาก

จากตารางที่ 4-7 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับนัยสำคัญการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ ด้านอารมณ์โดยรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับนัยสำคัญการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ ด้านอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.16$)

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ข้อความที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ เมื่อว่างเว้นจากภาระหน้าที่ ท่านจะหาอะไรทำที่ทำให้รู้สึกมีความสุขและผ่อนคลาย เช่น เล่นกีฬา ดูหนังขบขัน ฟังเพลง ร้องคาราโอเกะวาดภาพ ปลูกต้นไม้ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.46$) รองลงมาได้แก่ ท่านสามารถปรับตัวต่อการปฏิบัติงานที่มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.35$) แม้ท่านจะเหน็ดเหนื่อยกับภาระหน้าที่ ท่านก็ยังมีอารมณ์ขัน ร่าเริง สนุกสนานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.28$) แม้ท่านมีปัญหาส่วนตัว ท่านสามารถปรับตัวใช้ชีวิตในการทำงานได้อย่างราบรื่นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.28$) ท่านสงบสติอารมณ์ได้ แม้ว่าการปฏิบัติงานจะประสบปัญหายุ่งยากมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.21$) ท่านสามารถพูดสื่อสารด้วยน้ำเสียงนุ่มนวลเมื่อเผชิญกับลูกค้าที่แสดงความไม่พอใจในการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.20$) ท่านสามารถเข้าใจได้ว่าบุคคลอื่นรู้สึกต่อสิ่งต่างๆ อย่างไร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$) ท่านสามารถควบคุมตนเองได้โดยไม่แสดงออกต่อสิ่งที่ตนรู้สึกว่าไม่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.12$) เมื่อมีเรื่องที่ทำให้ท่านเครียด ท่านมักจะปรับเปลี่ยนให้เป็นเรื่องที่ทำให้ผ่อนคลาย สนุกสนาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

($\bar{x} = 4.04$) แม้ท่านจะเห็นว่าการกระทำบางอย่างไม่ถูกต้อง ท่านจะคิดเสมอว่า บุคคลนั้นคงจะมีเหตุผลของเขาสอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98$) ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่ไม่ปกติหรือกะทันหันได้ เช่น การเปลี่ยนทีมงานหรือหัวหน้างานใหม่ การปรับเปลี่ยนเวลาการทำงาน กฎข้อบังคับใหม่ๆ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$) ส่วนข้อความที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ เมื่อท่านถูกโอนย้ายสาขาให้ไปปฏิบัติงานเขตพื้นที่อื่น ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ ได้ดีมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$) ตามลำดับ

4.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ ด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคล ดังตารางที่ 4-8

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ ด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคล จำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. เมื่อพบกับปัญหาหรืออุปสรรค ท่านสามารถหาทางออกได้เป็นอย่างดี	4.18	0.60	มาก
2. ท่านสามารถแก้ไขปัญหที่พบจากการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.12	0.63	มาก
3. ท่านแยกแยะปัญหาในชีวิตได้โดยไม่ทำให้เสียงาน	4.32	0.68	มากที่สุด
4. ท่านมีความอดทนต่อแรงกดดันจากหัวหน้างาน	4.27	0.65	มากที่สุด
5. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จถึงแม้ว่าจะเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวย เช่น ภาวะกดดัน ลูกค้าเยอะ ความเมื่อยล้าจากการยืนทำงานนานๆ เป็นต้น	4.29	0.61	มากที่สุด
6. ท่านไม่เคยแสดงความอ่อนแอให้ผู้อื่นเห็น	4.04	0.73	มาก
7. ท่านอดทนต่อพฤติกรรมการดูหมิ่นหรือสบประมาทจากบุคคลอื่นได้ดี	4.00	0.78	มาก
8. ท่านหลีกเลี่ยงการโต้แย้ง เพื่อความปลอดภัยในการดำเนินชีวิตในสังคม	4.23	0.66	มากที่สุด
9. เมื่อมีปัญหาในการทำงานท่านสามารถหาเหตุผลเพื่อปกป้องการกระทำของตนเอง	4.15	0.71	มาก
10. ท่านเต็มใจที่จะลองทำงานใหม่ๆ ท้าทายความสามารถ	4.23	0.68	มากที่สุด
11. ท่านชอบเรียนรู้สิ่งต่างๆเพิ่มเติมอยู่เสมอ	4.42	0.66	มากที่สุด
12. ท่านมักแสวงหาความรู้ใหม่ๆ และฝึกฝนทักษะในการปฏิบัติงาน	4.31	0.66	มากที่สุด
13. ท่านทราบว่า ในการทำงานท่านมีความสามารถที่โดดเด่นอะไร	4.11	0.72	มาก
14. ท่านทราบว่าท่านมีจุดอ่อนหรือข้อด้อยเกี่ยวกับการทำงานอะไรบ้าง	4.15	0.71	มาก

ตารางที่ 4-8 (ต่อ)

ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
15. ท่านยอมรับคำติชมของลูกค้า และนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเองให้ดีขึ้น	4.44	0.58	มากที่สุด
ด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคลโดยรวม	4.21	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-8 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับบุคลิกภาพ การปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ ด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคลพบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีระดับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ ด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.21$)

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ข้อความที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือท่านยอมรับคำติชมของลูกค้า และนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเองให้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.44$) รองลงมาได้แก่ ท่านชอบเรียนรู้สิ่งต่างๆเพิ่มเติมอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.42$) ท่านแยกแยะปัญหาในชีวิตได้โดยไม่ทำให้เสียงาน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.32$) ท่านมักแสวงหาความรู้ใหม่ๆและฝึกฝนทักษะในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.31$) ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จถึงแม้ว่าจะเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวย เช่น ภาวะกดดัน ลูกค้าเยอะ ความเมื่อยล้าจากการยืนทำงานนานๆ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.29$) ท่านมีความอดทนต่อแรงกดดันจากหัวหน้างาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.27$) ท่านหลีกเลี่ยงการโต้แย้ง เพื่อความปลอดภัยในการดำเนินชีวิตในสังคม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.23$) ท่านเต็มใจที่จะลองทำงานใหม่ๆท้าทายความสามารถ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.23$) เมื่อพบกับปัญหาหรืออุปสรรค ท่านสามารถหาทางออกได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.18$) เมื่อมีปัญหาในการทำงานท่านสามารถหาเหตุผลเพื่อป้องกันการกระทำของตนเอง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.15$) ท่านทราบว่าท่านมีจุดอ่อนหรือข้อด้อยเกี่ยวกับการทำงานอะไรบ้าง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.15$) ท่านสามารถแก้ไขปัญหาก็พบจากการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.12$) ท่านทราบว่า ในการทำงานท่านมีความสามารถที่โดดเด่นอะไร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.11$) ท่านไม่เคยแสดงความอ่อนแอให้ผู้อื่นเห็น มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.04$) ส่วนข้อความที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ ท่านอดทนต่อพฤติกรรม การดูหมิ่นหรือสบประมาทจากบุคคลอื่นได้ดี มีค่าเฉลี่ยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.00$) ตามลำดับ

4.2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ ด้านการมองตัวเองในด้านบวก ดังตารางที่ 4-9

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ ด้านการมองตัวเองในด้านบวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. แม้จะเป็นงานที่ยาก ท่านมั่นใจว่าท่านสามารถทำงานนั้นได้สำเร็จตามเป้าหมาย	4.28	0.61	มากที่สุด
2. หากท่านปฏิบัติงานไม่สำเร็จในครั้งแรก ท่านเชื่อว่าหากมีความพยายามท่านจะทำสำเร็จในครั้งต่อไป	4.42	0.55	มากที่สุด
3. ท่านเชื่อมั่นว่า ท่านมีความรู้ความสามารถเพียงพอต่องานที่ท่านทำอยู่ปัจจุบัน	4.29	0.60	มากที่สุด
4. ท่านภูมิใจตนเองทุกครั้งเมื่อทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดสำเร็จตามเป้าหมาย	4.48	0.61	มากที่สุด
5. ท่านภาคภูมิใจความรู้ความสามารถของตนเอง	4.33	0.65	มากที่สุด
6. ท่านมีมุมมองต่ออุปสรรคในการดำเนินชีวิตว่าเป็นกำไรชีวิต	4.27	0.62	มากที่สุด
7. ท่านคิดอยู่เสมอว่าคำบ่นของลูกค้ำคือการสะท้อนผลการปฏิบัติงานให้ท่านปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น	4.29	0.63	มากที่สุด
8. ท่านปรับปรุงตัวเองให้ดีขึ้นในทุกๆด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการปฏิบัติงาน การเข้ากับเพื่อนร่วมงาน บุคลิกภาพ เป็นต้น	4.43	0.59	มากที่สุด
9. ท่านพัฒนาศักยภาพความรู้ความสามารถของตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ	4.36	0.61	มากที่สุด
10. ท่านพร้อมรับฟังคำติชมจากเพื่อนร่วมงานมาพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น	4.41	0.61	มากที่สุด
11. ท่านวางแผนก่อนจะทำสิ่งต่างๆ เสมอ	4.27	0.64	มากที่สุด
12. ท่านมีเป้าหมายในชีวิตไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว	4.31	0.64	มากที่สุด
ด้านการมองตัวเองในด้านบวกโดยรวม	4.34	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-9 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านการมองตัวเองในด้านบวก โดยรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ ด้านการมองตัวเองในด้านบวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.34$)

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ข้อความที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือท่านภูมิใจตนเองทุกครั้งเมื่อทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดสำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.48$) รองลงมา ท่านปรับปรุงตัวเองให้ดีขึ้นในทุกๆด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการปฏิบัติงาน การเข้ากับเพื่อนร่วมงาน บุคลิกภาพ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.43$) หากท่านปฏิบัติงานไม่สำเร็จในครั้งแรก ท่านเชื่อว่าหากมีความพยายามท่านจะสำเร็จในครั้งต่อไป มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.42$) ท่านพร้อมรับฟังคำติชมจากเพื่อนร่วมงานมาพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.41$) ท่านพัฒนาศักยภาพความรู้ความสามารถของตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.36$) ท่านภาคภูมิใจความรู้ความสามารถของตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.33$) ท่านมีเป้าหมายในชีวิตไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.31$) ท่านเชื่อมั่นว่า ท่านมีความรู้ความสามารถเพียงพอต่องานที่ทำอยู่ปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.29$) ท่านคิดอยู่เสมอว่าค่าบ่นของลูกค้าคือการสะท้อนผลการปฏิบัติงานให้ท่านปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.29$) แม้จะเป็นงานที่ยาก ท่านมั่นใจว่าท่านสามารถทำงานนั้นได้สำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.28$) ส่วนข้อความที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ ท่านมีมุมมองต่ออุปสรรคในการดำเนินชีวิตว่าเป็นกำไรชีวิต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.27$) และท่านวางแผนก่อนจะทำสิ่งต่างๆ เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.27$) ตามลำดับ

4.2.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านการสนับสนุนทางสังคม ดังตารางที่ 4-10

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านการสนับสนุนทางสังคม จำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านปฏิบัติงานโดยให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือเกื้อกูลกับเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจ	4.48	0.53	มากที่สุด
2. ท่านยกย่องชมเชยเพื่อนร่วมงาน โดยปราศจากความอิจฉาริษยา	4.52	0.55	มากที่สุด
3. ท่านมีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น	4.48	0.57	มากที่สุด
4. ท่านยอมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างของเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	4.46	0.58	มากที่สุด
5. ท่านได้รับการชักชวนให้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของหน่วยงานจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	4.35	0.62	มากที่สุด

ตารางที่ 4-10 (ต่อ)

ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
6. ท่านให้ความสำคัญกับ ความรู้สึก และการกระทำของคนรอบข้าง	4.37	0.54	มากที่สุด
7. ท่านรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้อื่นอย่างตั้งใจ	4.41	0.60	มากที่สุด
8. ในการปฏิบัติงานท่านรู้สึกเสมอว่า การเอาใจเขามาใส่ใจเราเป็นสิ่งที่ต้องปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.46	0.60	มากที่สุด
9. ท่านสามารถเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ได้	4.31	0.59	มากที่สุด
10. ท่านสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างเข้าใจ	4.29	0.59	มากที่สุด
ด้านการสนับสนุนทางสังคมโดยรวม	4.41	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ ด้านการสนับสนุนทางสังคมรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ ด้านการสนับสนุนทางสังคมรายข้อรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.41$)

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ข้อความที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ ท่านยกย่องชมเชยเพื่อนร่วมงาน โดยปราศจากความอิจฉาริษยา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.52$) รองลงมาคือได้แก่ ท่านปฏิบัติงานโดยให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือเกื้อกูลกับเพื่อนร่วมงานอย่างจริงจัง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.48$)ท่านมีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.48$) ท่านยอมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างของเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.46$) ในการปฏิบัติงานท่านรู้สึกเสมอว่า การเอาใจเขามาใส่ใจเราเป็นสิ่งที่ต้องปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.46$) ท่านรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้อื่นอย่างตั้งใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.41$) ท่านให้ความสำคัญกับ ความรู้สึก และการกระทำของคนรอบข้าง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.37$) ท่านได้รับการชักชวนให้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของหน่วยงานจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.35$) ท่านสามารถเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.31$) และข้อความที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือท่านสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.29$) ตามลำดับ

4.2.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จในงาน รายด้านและโดยรวม ดังตารางที่

4-11

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำเร็จในงานของพนักงาน รายด้านและโดยรวม

ความสำเร็จในงานของพนักงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการทำงาน	4.23	0.49	มากที่สุด
2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4.26	0.51	มากที่สุด
3. ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทน	3.42	0.69	ปานกลาง
4. ด้านความก้าวหน้าในงาน	4.13	0.59	มาก
ความสำเร็จในงานของพนักงาน โดยรวม	4.10	0.44	มาก

จากตารางที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำเร็จในงานของพนักงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีระดับความสำเร็จในงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$)

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.26$) รองลงมาได้แก่ ด้านการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.23$) ด้านความก้าวหน้าในงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่นๆ ได้แก่ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.42$) ตามลำดับ

4.2.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จในงาน ด้านการทำงาน ดังตารางที่ 4-12

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความสำเร็จในงาน ด้านการทำงาน จำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านรับรู้ว่าคุณสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้ตามเวลาที่กำหนด	4.29	0.58	มากที่สุด
2. ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของท่านทำให้ท่านได้ปรับตำแหน่งสูงขึ้น	3.95	0.84	มาก

ตารางที่ 4-12 (ต่อ)

ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
3. ท่านได้รับคำชมเชยจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานและลูกค้าอยู่เสมอว่าท่านปฏิบัติงานได้ดี	3.88	0.83	มาก
4. ท่านคิดว่างานของท่านมีคุณค่า	4.32	0.70	มากที่สุด
5. งานของท่านมีส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย	4.30	0.70	มากที่สุด
6. ท่านทราบวิธีในการรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นอย่างดี เช่น เจอลูกค้าเหวี่ยง วินใส่ , ไฟดับขณะฉายภาพยนตร์ หรือสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ เป็นต้น	4.29	0.69	มากที่สุด
7. ท่านสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาและในการทำงานได้ถูกต้อง สมเหตุสมผลและทันต่อเหตุการณ์	4.17	0.67	มาก
8. ท่านสามารถตอบคำถามเกี่ยวกับภาพยนตร์ที่เข้าฉาย รอบฉาย และโปรโมชั่นต่างๆแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	4.15	0.70	มาก
9. ท่านมีบทบาทในการทำให้โรงภาพยนตร์มีภาพลักษณ์การบริการที่ดีเป็นที่พอใจแก่ลูกค้า	4.22	0.65	มากที่สุด
10. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนเพื่อพัฒนาองค์กร	4.02	0.78	มาก
11. ท่านพัฒนาและสร้างสรรค์งานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร	4.07	0.77	มาก
12. ท่านสนุกกับการทำงานเสมอ แม้ว่าจะงานนั้นจะหนักหน่วง	4.30	0.68	มากที่สุด
13. ท่านพร้อมทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มศักยภาพ	4.43	0.63	มากที่สุด
14. ท่านมีใจรักงานบริการ	4.39	0.68	มากที่สุด
15. ท่านปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายทันตามกำหนด	4.39	0.62	มากที่สุด
16. เมื่อท่านทำงานผิดพลาดท่านจะแก้ไขให้งานถูกต้อง สำเร็จได้ทันเวลา	4.37	0.64	มากที่สุด
17. ท่านจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ถึงแม้ว่าจะถึงเวลาพักของท่านแล้วก็ตาม	4.40	0.67	มากที่สุด
ด้านการงานโดยรวม	4.23	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความสำเร็จในงานของพนักงาน ด้านการทำงานรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความสำเร็จในงานของพนักงานด้านการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.23$)

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ข้อความที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือท่านพร้อมทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มศักยภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.43$) รองลงมาคือได้แก่ท่านจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ถึงแม้ว่าจะถึงเวลาพักของท่านแล้วก็ตามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.40$) ท่านมีใจรักงานบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.39$) ท่านปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายทันตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.39$) เมื่อท่านทำงานผิดพลาดท่านจะแก้ไขให้งานถูกต้อง สำเร็จได้ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.37$) ท่านคิดว่างานของท่านมีคุณค่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.32$) งานของท่านมีส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.30$) ท่านสนุกกับการทำงานเสมอ แม้ทำงานนั้นจะเหน็ดเหนื่อย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.30$) ท่านรับรู้ว่าคุณสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้ตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.29$) ท่านทราบวิธีในการรับกับสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นอย่างดี เช่น เจอลูกค้าเหวี่ยง วินได้ , ไฟดับขณะฉายภาพยนตร์ หรือสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.29$) ท่านมีบทบาทในการทำให้โรงภาพยนตร์มีภาพลักษณ์การบริการที่ดี เป็นที่พอใจแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.22$) ท่านสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาและในการทำงานได้ถูกต้อง สมเหตุสมผลและทันต่อเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.17$) ท่านสามารถตอบคำถามเกี่ยวกับภาพยนตร์ที่เข้าฉาย รอบฉาย และโปรโมชั่นต่างๆแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.15$) ท่านพัฒนาและสร้างสรรค์งานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.07$) ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนเพื่อพัฒนาองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.02$) ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของท่านทำให้ท่านได้ปรับตำแหน่งสูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.95$) ส่วนข้อความที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ ท่านได้รับคำชมเชยจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานและลูกค้าอยู่เสมอว่าท่านปฏิบัติงานได้ดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.88$) ตามลำดับ

4.2.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จในงานของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ดังตารางที่ 4-13

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำเร็จในงานของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. เพื่อนร่วมงานยอมรับผลการปฏิบัติงานของท่าน	4.24	0.60	มากที่สุด
2. ท่านรับรู้ได้ว่าเพื่อนร่วมงานชื่นชมผลงานของท่านด้วยความจริงใจ	4.09	0.77	มาก
3. หัวหน้างานเปิดโอกาสให้ท่านมีอำนาจตัดสินใจในงาน ที่ได้รับมอบหมาย ด้วยตัวเอง	4.21	0.75	มากที่สุด
4. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างอิสระโดยที่ไม่ต้องมีหัวหน้างานมาควบคุม	4.23	0.72	มากที่สุด
5. ท่านได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน ในการเป็นผู้นำทีมงาน	4.15	0.76	มาก
6. เมื่อท่านไม่ชำนาญในงานที่ท่านทำเพื่อนร่วมงานของท่านจะเข้ามาช่วยสอนงานด้วยความเต็มใจ	4.30	0.79	มากที่สุด
7. หากท่านไม่สามารถปฏิบัติงานเร่งด่วนได้ทันเวลา เพื่อนร่วมงานของท่านจะช่วยเหลือท่านด้วยความเต็มใจ	4.25	0.66	มากที่สุด
8. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการทำงานเสมอ	4.32	0.64	มากที่สุด
9. ท่านสามารถร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในกะเดียวกันได้	4.46	0.65	มากที่สุด
10. ท่านประสานงานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	4.43	0.64	มากที่สุด
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยรวม	4.26	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-13 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำเร็จในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความสำเร็จในงานของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.26$)

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ข้อความที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ ท่านสามารถร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในกะเดียวกันได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.46$) รองลงมาได้แก่ ท่านประสานงานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.43$) เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการทำงานเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.32$) เมื่อท่านไม่ชำนาญในงานที่ท่านทำเพื่อนร่วมงานของท่านจะเข้ามาช่วยสอนงานด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.30$) หากท่านไม่สามารถปฏิบัติงานเร่งด่วนได้ทันเวลา เพื่อน

ร่วมงานของท่านจะช่วยเหลือท่านด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.25$) เพื่อนร่วมงานยอมรับผลการปฏิบัติงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.24$) ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างอิสระโดยไม่ต้องมีหัวหน้างานมาควบคุม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.23$) หัวหน้างานเปิดโอกาสให้ท่านมีอำนาจตัดสินใจในงาน ที่ได้มอบหมาย ด้วยตัวเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.21$) ท่านได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน ในการเป็นผู้นำทีมงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.15$) ส่วนข้อความที่มีค่าน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือท่านรับรู้ได้ว่าเพื่อนร่วมงานชื่นชมผลงานของท่านด้วยความจริงใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.09$) ตามลำดับ

4.2.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จในงานของพนักงาน ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทน ดังตารางที่ 4-14

ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำเร็จในงานของพนักงาน ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทน จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ค่าตอบแทนที่ได้รับ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.78	0.88	มาก
2. องค์กรให้ค่าตอบแทนแก่ท่านอย่างเป็นธรรม	3.76	0.91	มาก
3. ท่านคิดว่าท่านมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานมากกว่าค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ (-)	2.11	0.79	น้อย
4. ท่านพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับ	3.68	0.97	มาก
5. ท่านได้รับค่าตอบแทนคุ้มค่ากับงานที่ทำ	3.68	0.96	มาก
6. ท่านพอใจกับเงินเดือนที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีจากองค์กรนี้	3.54	1.09	มาก
ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทนโดยรวม	3.42	0.69	มาก

จากตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำเร็จในงานของพนักงาน ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทนพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความสำเร็จในงานของพนักงาน ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.42$)

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ข้อความที่มีค่าน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.78$) รองลงมาได้แก่ องค์กรให้ค่าตอบแทนแก่ท่านอย่างเป็นธรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.76$) ท่านพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.68$) ท่านได้รับค่าตอบแทนคุ้มค่ากับ

งานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.68$) ท่านพอใจกับเงินเดือนที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีจากองค์กรนี้ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.54$) ส่วนข้อความที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ ท่านคิดว่าท่านมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานมากกว่าคำตอบแทนที่ท่านได้รับ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}=2.11$) ตามลำดับ

4.2.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จในงานของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ดังตารางที่ 4-15

ตารางที่ 4-15 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำเร็จในงานของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน จำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านทราบว่าผู้ที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งในองค์กรของท่านจะต้องมีคุณสมบัติอย่างไร	4.20	0.73	มาก
2. ท่านคิดว่าท่านมีโอกาที่จะก้าวหน้าในงาน	4.12	0.75	มาก
3. ท่านเห็นความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพของท่านในองค์กรนี้	4.07	0.80	มาก
4. เมื่อหัวหน้างานหรือหัวหน้าทีมไม่อยู่ท่านจะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติการแทน	4.12	0.80	มาก
5. ท่านคิดว่าท่านได้รับการสนับสนุนให้ทำงานที่ท้าทายเพราะที่ท่านแสดงความสามารถให้หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานเห็น	4.08	0.72	มาก
6. ท่านได้รับโอกาสให้แสดงความสามารถในงานต่าง ๆ อย่างเต็มที่	4.23	0.73	มาก
ด้านความก้าวหน้าในงานโดยรวม	4.13	0.59	มาก

จากตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความสำเร็จในงานของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$)

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ข้อความที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ ท่านได้รับโอกาสให้แสดงความสามารถในงานต่าง ๆ อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.23$) รองลงมาได้แก่ ท่านทราบว่าผู้ที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งในองค์กรของท่านจะต้องมีคุณสมบัติอย่างไร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.20$) ท่านคิดว่าท่านมีโอกาที่จะก้าวหน้าในงาน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.12$) เมื่อหัวหน้างานหรือหัวหน้าทีมไม่อยู่ท่านจะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติการแทน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.12$) ท่านคิดว่าท่านได้รับ

การสนับสนุนให้ทำงานที่ท้าทายเพราะที่ท่านแสดงความสามารถให้หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน เห็น มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.08$) ส่วนข้อความที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ ท่านเห็นความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพของท่านในองค์กรนี้ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.07$) ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

4.3.1 สมมติฐาน บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงานของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงานของพนักงาน ดังตารางที่ 4-16

ตารางที่ 4-16 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงานของพนักงาน

บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ	ความสำเร็จในงานของพนักงาน		
	r	$r^2 \times 100$	P
1. ด้านอารมณ์	0.665**	44.22	.000
2. ด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคล	0.731**	53.43	.000
3. ด้านการมองตัวเองในด้านบวก	0.679**	46.10	.000
4. ด้านการสนับสนุนทางสังคม	0.714**	50.97	.000
บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศโดยรวม	0.823**	67.73	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4-16 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงานของพนักงาน พบว่าบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศเพิ่มขึ้นความสำเร็จในงานของพนักงานจะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ($r = .823$) หรือคิดเป็นร้อยละ 67.73

สมมติฐานที่ 1.1 บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านอารมณ์เพิ่มขึ้น ความสำเร็จในงานของพนักงานจะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .665$) หรือคิดเป็นร้อยละ 44.22

สมมติฐานที่ 1.2 บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคลเพิ่มขึ้น ความสำเร็จในงานของพนักงาน จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .731$) หรือคิดเป็นร้อยละ 53.43

สมมติฐานที่ 1.3 บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความด้านการมองตัวเองในด้านบวกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความด้านการมองตัวเองในด้านบวกเพิ่มขึ้น ความสำเร็จในงานของพนักงานจะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .679$) หรือคิดเป็นร้อยละ 46.10

สมมติฐานที่ 1.4 บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความด้านการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความด้านการสนับสนุนทางสังคมเพิ่มขึ้น ความสำเร็จในงานของพนักงานจะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .714$) หรือคิดเป็นร้อยละ 50.97

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร มีวัตถุประสงค์การวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานปฏิบัติการในโรงพยาบาลนครที่ประจำในสาขากรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่มธุรกิจโรงพยาบาลนคร 4 บริษัท โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้เป็นตัวแทนประชากรได้ โดยใช้สูตรการคำนวณของเครจซ์และมอร์แกน ระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 231 คน และการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Proportional Stratified Random Sampling) ตามประชากรและสัดส่วนของแต่ละกลุ่มธุรกิจโรงพยาบาลนครของจำนวนประชากร จากนั้นเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล แบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานจนถึงปัจจุบันและตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ จำนวน 49 ข้อ แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) โดยเป็นข้อคำถามทางบวกทั้งหมด แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอารมณ์จำนวน 12 ข้อ ด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคล จำนวน 15 ข้อ ด้านการมองตัวเองในด้านบวก จำนวน 12 ข้อ และด้านการสนับสนุนทางสังคม จำนวน 10 ข้อ ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จในงานของพนักงาน จำนวน 39 ข้อ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีข้อคำถามทางบวกจำนวน 38 ข้อ และข้อคำถามทางลบ 1 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการทำงาน จำนวน 17 ข้อ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จำนวน 10 ข้อ ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทน จำนวน 6 ข้อ และด้านความก้าวหน้าในงาน จำนวน 6 ข้อ ซึ่งมีค่าตอบให้เลือก 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยติดต่อทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะศิลปศาสตร์ ประยุกต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อขออนุญาตผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์บริษัทเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์และบริษัทในเครือ เพื่อประสานงานและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างโดยผ่านผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ประจำสาขาต่างๆในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 231 ชุด และแจกสำรองเพิ่มอีก 5 % รวมเป็น 243 ชุด โดยแจกตามชั้นภูมิตามประชากรและสัดส่วนของแต่ละกลุ่มธุรกิจโรงพยาบาลศูนย์ 4 บริษัทฯ ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 241 ชุด ใช้เวลาทั้งสิ้น 2 สัปดาห์ เมื่อรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่มีความสมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 241 ชุด โดยผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทันทีที่ได้รับกลับจากผู้ตอบแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การหาค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ซึ่งสามารถสรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามในการวิจัย สรุปผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงาน

5.1.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ พบว่า บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่นคือ ด้านการสนับสนุนทางสังคม รองลงมาคือด้านการมองตัวเองในด้านบวก

ด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคล ส่วนด้านที่มีค่าน้อยกว่าด้านอื่น คือด้านอารมณ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปผลได้ ดังนี้

5.1.1.1.1 ด้านอารมณ์ โดยรวมมีค่าน้อยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าน้อยมากกว่าข้ออื่นคือ คือ “เมื่อว่างเว้นจากภาระหน้าที่ ท่านจะหาอะไรทำที่ทำให้รู้สึกมีความสุขและผ่อนคลาย เช่น เล่นกีฬา ดูหนังขบขัน ฟังเพลง ร้องคาราโอเกะวาดภาพ ปลูกต้นไม้ เป็นต้น” มีค่าน้อยอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าน้อยกว่าข้ออื่น คือ “เมื่อท่านถูกโอนย้ายสาขาให้ไปปฏิบัติงานเขตพื้นที่อื่น ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ ได้ดี” มีค่าน้อยอยู่ในระดับมาก

5.1.1.1.2 ด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคล โดยรวมมีค่าน้อยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าน้อยมากกว่าข้ออื่นคือ คือ “ท่านยอมรับคำติชมของลูกค้า และนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเองให้ดีขึ้น” มีค่าน้อยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าน้อยกว่าข้ออื่น คือ “ท่านอดทนต่อพฤติกรรมการดูหมิ่นหรือสบประมาทจากบุคคลอื่นได้ดี” มีค่าน้อยรวม อยู่ในระดับมาก

5.1.1.1.3 ด้านการมองตัวเองในด้านบวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าน้อยมากกว่าข้ออื่นคือ คือ “ท่านภูมิใจตนเองทุกครั้งเมื่อทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดสำเร็จตามเป้าหมาย” มีค่าน้อยอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าน้อยกว่าข้ออื่น คือ “ท่านมีมุมมองต่ออุปสรรคในการดำเนินชีวิตว่าเป็นกำไรชีวิต” มีค่าน้อยอยู่ในระดับมากที่สุด และ “ท่านวางแผนก่อนจะทำสิ่งต่างๆ เสมอ มีค่าน้อยอยู่ในระดับมากที่สุด”

5.1.1.1.4 ด้านการสนับสนุนทางสังคม โดยรวมมีค่าน้อยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าน้อยมากกว่าข้ออื่นคือ คือ “ท่านยกย่องชมเชยเพื่อนร่วมงาน โดยปราศจากความอิจฉาริษยา มีค่าน้อยอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าน้อยกว่าข้ออื่น คือ “ท่านสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างเข้าใจ มีค่าน้อยอยู่ในระดับมากที่สุด”

5.1.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสำเร็จในงานของพนักงาน พบว่า ความสำเร็จในงาน ของพนักงาน โดยรวมมีค่าน้อยอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าน้อยกว่าด้านอื่นคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รองลงมาคือด้านการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านที่มีค่าน้อยกว่าด้านอื่น คือ ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปผลได้ ดังนี้

5.1.1.2.1 ด้านการทำงาน โดยรวมมีค่าน้อยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าน้อยมากกว่าข้ออื่นคือ คือ “ท่านพร้อมทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มศักยภาพ” มีค่าน้อยอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าน้อยกว่าข้ออื่น คือ “ท่านได้รับคำชมเชยจากหัวหน้า

งาน เพื่อนร่วมงานและลูกค้าอยู่เสมอว่าท่านปฏิบัติงานได้ดี” มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

5.1.1.2.2 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นคือ คือ “ท่านสามารถร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในกะเดียวกันได้” มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ “ท่านรับรู้ได้ว่าเพื่อนร่วมงานชื่นชมผลงานของท่านด้วยความจริงใจ” มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

5.1.1.2.3 ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นคือ คือ “ค่าตอบแทนที่ได้รับ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน” มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ “ท่านคิดว่าท่านมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานมากกว่าค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ” มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

5.1.1.2.4 ด้านความก้าวหน้าในงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นคือ คือ “ท่านได้รับโอกาสให้แสดงความสามารถในงานต่าง ๆ อย่างเต็มที่” มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น คือ “ท่านเห็นความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพของท่านในองค์กรนี้” มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก

5.1.2 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากสมมติฐานที่ตั้งไว้สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐาน บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร พบว่า บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศเพิ่มขึ้นความสำเร็จในงานของพนักงานจะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง

สมมติฐานที่ 1.1 บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านอารมณ์เพิ่มขึ้นความสำเร็จในงานของพนักงานจะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง

สมมติฐานที่ 1.2 บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคลเพิ่มขึ้น ความสำเร็จในงานของพนักงาน จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง

สมมติฐานที่ 1.3 บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านการมองตัวเองในด้านบวก มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความด้านการมองตัวเองในด้านบวกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความด้านการมองตัวเองในด้านบวกเพิ่มขึ้น ความสำเร็จในงานของพนักงานจะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง

สมมติฐานที่ 1.4 บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความด้านการมองตัวเองในด้านบวกด้านการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความด้านการสนับสนุนทางสังคมเพิ่มขึ้น ความสำเร็จในงานของพนักงานจะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง

ตารางที่ 5-1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
สมมติฐาน บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.1 บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร	ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 5-1 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1.2 บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาล	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.3 บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านการมองตัวเองในด้านบวกมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาล	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.4 บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาล	ยอมรับสมมติฐาน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า

สมมติฐาน บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาล

ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลโดยรวม อยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้วิจัยเห็นว่าเมื่อพนักงานมีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศเพิ่มขึ้นความสำเร็จในงานของพนักงานจะเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Hunter and Chandler (1999 อ้างถึงใน ญัฐพงษ์, 2546) ที่กล่าวว่า บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศเป็นลักษณะทางบุคลิกภาพที่พบมากในกลุ่มคนที่ประสบความสำเร็จในชีวิตมากกว่าคนที่ไม่ประสบความสำเร็จในชีวิตและความสำเร็จในงานก็เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในชีวิตของคนในวัยผู้ใหญ่ ผลการวิจัยสอดคล้องกับ Hosseini, S.A. and Mohammad A.B. (2010) ศึกษาบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศกับความสำเร็จทางการกีฬาของนักกีฬา ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จทางการกีฬาและสุขภาพจิต ผลการวิจัยสอดคล้องกับ ญัฐพงษ์ (2546) เรื่องปัจจัยบุคลิกภาพที่พยากรณ์การรับรู้ความสำเร็จงานของผู้บริหารระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมอาหารขนาดใหญ่ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและการรับรู้

ความสำเร็จในงานของผู้บริหารระดับต้นโรงงานอุตสาหกรรมอาหารใหญ่ในจังหวัดเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ในทัศนะของผู้วิจัยเห็นว่า การที่พนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนครมีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงานอยู่ในระดับสูง นั้นแสดงให้เห็นว่าพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดีทั้งภายในและภายนอก โดยเฉพาะการมีคุณสมบัติของบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ คือ บุคคลที่สามารถจัดการกับการทำงานได้ดี ควบคุมอารมณ์ได้ดี สามารถปรับตัวได้ดีภายใต้สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวย ดำเนินชีวิตได้อย่างราบรื่นแม้ตกอยู่ภายใต้ความเครียดหรืออุปสรรคปัญหาชีวิตและการทำงาน มีความอดทน สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี มีความเชื่อมั่น และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น ซึ่งเป็นลักษณะส่วนหนึ่งของพนักงานที่ช่วยยกระดับจิตใจ ความคิด การดำเนินชีวิตไปในทางที่ดี สามารถบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จในชีวิตและการทำงาน ดังนั้นบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ จึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร

สมมติฐานที่ 1.1 บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร

ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร อยู่ในระดับค่อนข้างสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้วิจัยเห็นว่า เมื่อพนักงานมีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านอารมณ์เพิ่มขึ้นความสำเร็จในงานของพนักงานจะเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Siebert (2002 อ้างถึงใน ณัฐพงษ์, 2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับธรรมชาติภายในของผู้ที่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ดี กล่าวถึงคุณสมบัติของบุคคลที่มีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศเกี่ยวกับด้านอารมณ์ว่า การปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว (Adapt Quickly) คือ มีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวในด้านอารมณ์และจิตใจได้โดยไม่รู้สึกรัดเคียดในตัวเอง เช่น มีความรู้สึกรัดเคียดและอ่อนโยน เป็นบุคคลที่มีบุคลิกภาพขรึมและร่าเริงในเวลาเดียวกัน เป็นต้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการปรับตัวในสถานการณ์ต่างๆ สอดคล้องกับแนวคิดของ Hiew (1992 อ้างถึงใน ศิริเพิ่ม, 2546) แบ่งองค์ประกอบของบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ ออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านอารมณ์ องค์ประกอบด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคล องค์ประกอบด้านการสนับสนุนทางสังคมหรือมีสิ่งแวดล้อมที่เอื้อประโยชน์ จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านนี้ที่เอื้อให้บุคคลประสบความสำเร็จในงาน โดยองค์ประกอบด้านอารมณ์อยู่ในส่วนของความฉลาดทางอารมณ์ ผลการวิจัยสอดคล้องกับ โสภิตา (2554) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ทุกด้าน ได้แก่ ด้านดี ด้านเก่ง ด้านสุข มีความสัมพันธ์เชิงบวก

กับความสำเร็จในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความฉลาดทางอารมณ์ด้านดี มีความสัมพันธ์ต่ำสุด ผลการวิจัยสอดคล้องกับ ศิริวรรณ (2558) ศึกษาบุคลิกภาพ ความสามารถทางเชาว์อารมณ์ จิตวิญญาณการให้บริการและแรงจูงใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานโรงแรมขนาดกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความสามารถในการเชาว์อารมณ์โดยรวม และในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการรู้จักอารมณ์ของตนเอง ด้านการจัดการอารมณ์ของตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ด้านการรู้จักเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น และด้านสัมพันธภาพที่ดีต่อกันกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการวิจัยสอดคล้องกับ ภักพร และเสนาะ (2558) ศึกษาปัจจัยด้านเชาว์อารมณ์ บุคลิกภาพ และภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ในเขตจังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตจังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ ปัจจัยด้านเชาว์อารมณ์ ภาวะผู้นำ และบุคลิกภาพสามารถร่วมกันทำนายความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตจังหวัดเพชรบุรี ได้ร้อยละ 71.6 ทั้งนี้เป็นเพราะว่าพนักงานส่วนตำบลรับรู้และเข้าใจถึงความรู้สึก ความนึกคิด ตลอดจนอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่น มีไหวพริบในการกำกับการแสดงอารมณ์ ควบคุมและจัดการกับอารมณ์ของตนได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนสามารถดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

ในทัศนะของผู้วิจัยเห็นว่า การที่พนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงภาพยนตร์มีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านอารมณ์และความสำเร็จในงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เนื่องจากงานหลักของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงภาพยนตร์เป็นลักษณะของงานการบริการลูกค้าเป็นหลัก การพบปะกับลูกค้าที่หลากหลาย โดยเฉพาะลูกค้าที่เกิดความไม่พอใจในการรับบริการจากพนักงาน การรับอารมณ์ของลูกค้า ดังนั้น พนักงานที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศจะต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี มีการสื่อสารที่นุ่มนวลแม้ถูกลูกค้าแสดงความไม่พึงพอใจ เต็มใจและจริงใจต่อการบริการลูกค้า สามารถปรับตัวให้เข้ากับลูกค้าที่หลากหลาย แม้พนักงานจะเหน็ดเหนื่อยจากการทำงานแต่ยังสามารถที่จะปรับเปลี่ยนอารมณ์ให้มีความสุข สนุกสนาน ผ่อนคลาย ใช้ชีวิตการทำงานได้อย่างราบรื่น อีกทั้งสามารถปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีที่ทันสมัยและสถานการณ์ที่ไม่ปกติหรือกะทันหันได้ เช่น การเปลี่ยนทีมงานใหม่ สาขาใหม่ การปรับเปลี่ยนเวลาการทำงาน กฎข้อบังคับใหม่ๆ เป็นต้น พนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะเป็นผู้ที่มิประสิทธิภาพในการทำงาน และสามารถจูงใจตัวเองให้ทำงานได้ประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น ถ้าพนักงานควบคุมอารมณ์ในการทำงานได้ดีย่อมมีความสัมพันธ์ความสำเร็จในงาน

ดังนั้น บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านอารมณ์ จึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร

สมมติฐานที่ 1.2 บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร

ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร อยู่ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้วิจัยเห็นว่า เมื่อพนักงานมีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคลเพิ่มขึ้น ความสำเร็จในงานของพนักงานจะเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Grotberg (1995 อ้างใน สุภาวดี ,2545) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ คือ บุคคลที่สามารถจัดการและบริหารงานได้ดี สามารถเผชิญหน้าและเอาชนะปัญหา มีความเข้มแข็งแม้อยู่ในช่วงความทุกข์ยากลำบากในชีวิตและก้าวสู่ความสำเร็จในชีวิต สอดคล้องกับแนวคิดของ Conner (1992) กล่าวถึงบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศว่า ต้องเป็นบุคคลที่มองโลกในแง่ดี แสดงออกถึงความมั่นคงในตนเอง มีความหนักแน่น มีวิสัยทัศน์ที่ดี เมื่อมีอุปสรรคมาขัดขวางจะปรับปรุงตนเองให้มีความยืดหยุ่น มีความอดทนสูง รู้จุดอ่อนและจุดแข็งของตนเอง สอดคล้องกับแนวคิดของ อาภาภรณ์ (2549) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ คือ ความสามารถของบุคคลที่จะปรับตัวให้เข้ากับสภาพการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้อย่างยืดหยุ่น เข้มแข็งและอดทน แม้อยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวย เพื่อเอาชนะและจัดการกับปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุขตลอดทุกช่วงอายุ

ในทัศนะของผู้วิจัยเห็นว่า การที่พนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนครมีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคลและความสำเร็จในงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง แสดงให้เห็นว่าถ้าพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนครมีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคล เช่น เมื่อพนักงานพบกับปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานแล้วสามารถหาทางออกหรือแก้ไขปัญหาได้ มีความอดทนต่อแรงกดดันจากการทำงานและคำสบประมาทจากบุคคลอื่นได้ดี มีความอดทนสูงเมื่อเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน มีความยืดหยุ่นทางอารมณ์ น้อมรับคำติชมของลูกค้า และนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเองให้ดีขึ้น ถ้าพนักงานมีความเข้มแข็ง อดทนได้ดีย่อมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงาน ดังนั้น บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้าน

ความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคลจึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร

สมมติฐานที่ 1.3 บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านการมองตัวเองในด้านบวกมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร

ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านการมองตัวเองในด้านบวก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร อยู่ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้วิจัยเห็นว่า เมื่อพนักงานมีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านการมองตัวเองในด้านบวก เพิ่มขึ้นความสำเร็จในงานของพนักงานจะเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Rutter (1985 อ้างใน สุภาวดี ,2545) ได้เสนอว่า บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศเป็นลักษณะส่วนหนึ่งของบุคคลที่ทำให้บุคคลนั้นบรรลุเป้าหมายในชีวิต โดยมีองค์ประกอบได้แก่ การเห็นคุณค่าในตนเอง (Self Esteem) ความเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตน (Self Efficiency) และความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence) ซึ่งเป็นคุณลักษณะของบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศในการมองตัวเองในด้านบวก คือ มีความเชื่อมั่นในตนเอง ภาวภูมิใจในตนเอง ปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ และมีการกำหนดเป้าหมายของตนเอง สอดคล้องกับแนวคิดของ Seligman (1990) กล่าวว่า ความสำเร็จในงานเป็นผลมาจากการรวมกันระหว่างความสามารถพิเศษและความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ การที่ไม่ประสบความสำเร็จในงานเป็นเพราะขาดคุณสมบัติของคุณสมบัติหนึ่ง แต่ก็พบว่าแม้จะมีคุณสมบัติครบทั้งสองประการแต่หากขาดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองก็จะไม่ประสบความสำเร็จ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ พยุงศรี (2555) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเองกับความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่พบว่า การพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านการปรับเปลี่ยนทัศนคติ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชา และด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

ในทัศนะของผู้วิจัยเห็นว่า การที่พนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนครมีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านการมองตัวเองในด้านบวกและความสำเร็จในงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง แสดงให้เห็นว่าถ้าพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนครมีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านการมองตัวเองในด้านบวก เช่น การที่พนักงานเห็นคุณค่าในตนเอง มีความเชื่อว่าตนเองสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ แม้จะไม่สำเร็จในครั้งแรกแต่หากมีความพยายามมากขึ้นก็สามารถทำสำเร็จได้ในครั้งต่อไป มีความภาคภูมิใจในความสามารถของตนเอง มีมุมมองที่ดีต่อ

อุปสรรคต่างๆที่คิดว่าเป็นแรงผลักดันที่ทำให้ชีวิตประสบความสำเร็จได้ พร้อมพัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ยอมรับคำติชม มีเป้าหมายในชีวิต สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและนำไปสู่ความสำเร็จในงาน ดังนั้น บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านการมองตัวเองในด้านบวกจึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงภาพยนตร์

สมมติฐานที่ 1.4 บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงภาพยนตร์

ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านการมองตัวเองในด้านการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงภาพยนตร์ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้วิจัยเห็นว่า เมื่อพนักงานมีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านการสนับสนุนทางสังคม เพิ่มขึ้นความสำเร็จในงานของพนักงานจะเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Grothberg (1995 อ้างใน วรากรณ์, 2545) ได้เสนอสาระสำคัญของบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งเป็นแนวคิดองค์ประกอบของผู้ที่มีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ แบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ฉันทิ ฉันทเป็น ฉันทสามารถ โดยองค์ประกอบด้าน ฉันทสามารถ หมายถึง บุคคลนั้นมีทักษะสังคมและมีทักษะในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น นั่นคือ บุคคลนั้นจะต้องมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดีและมีการใช้ชีวิตในสังคมอย่างเหมาะสม บุคคลที่มีคุณลักษณะดังกล่าวนี้จะสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานได้ดีและนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน ผลการวิจัยสอดคล้องกับ สุกัญญา (2548) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตบริษัทเอ็นโอเค พรินซ์ คอมโพเนนท์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานมีการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการทำงาน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม และการได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับปานกลางและสามารถร่วมกันทำนุบำรุงการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าการได้รับแรงสนับสนุนของบุคคลที่ได้รับจากบุคคลอื่น ทั้งการสนับสนุนด้านวัตถุสิ่งของ บริการข้อมูลข่าวสาร การยอมรับ การยกย่อง และเห็นคุณค่า ซึ่งการสนับสนุนทางสังคมนี้มีผลทำให้บุคคลสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายตามกำหนดตามที่องค์กรต้องการ ผลการวิจัยสอดคล้องกับ สวดยสม (2552) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวในการทำงาน ความผูกพันในการทำงานและความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีสหกรณ์ออมทรัพย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า การปรับตัวในการทำงาน ด้านความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม เนื่องจากการติดต่อสื่อสาร การสัมพันธ์ภาพที่ดีกับบุคคลอื่นทั้งภายในองค์กรและนอกองค์กรนั้นเป็นการ

สร้างความเป็นมิตร สร้างเครือข่ายในการทำงานย่อมทำให้การทำงานประสบความสำเร็จโดยสามารถขอความช่วยเหลือกรณีที่พบปัญหาในการทำงาน ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่มีอุปสรรค ส่งผลให้เป็นที่น่าพอใจและเชื่อถือของเพื่อนร่วมงาน ผลการวิจัยสอดคล้องกับ ศาวิตรี (2550) ศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์ พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือจากหัวหน้า จากเพื่อนร่วมงาน และจากผู้ร่วมงานต่างแผนกสามารถร่วมทำนุความสำเร็จในการทำงานของพนักงานในทิศทางบวก คือ ยิ่งพนักงานได้รับการยอมรับมากเท่าใด ย่อมส่งผลให้ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานไม่ว่าจะเป็นด้านผลสำเร็จของการทำงานของตนเอง ผลงานของตนเองเมื่อเทียบกับคนอื่นและความภาคภูมิใจในงานที่ทำในทิศทางที่มากขึ้นตามไปด้วย

ในทัศนะของผู้วิจัยเห็นว่า การที่พนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนครมีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านการสนับสนุนทางสังคมและความสำเร็จในงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง แสดงให้เห็นว่าถ้าพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนครมีบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านการสนับสนุนทางสังคม เช่น มีสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้อื่น การมีความจริงใจต่อเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และลูกค้า ยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆของเพื่อนร่วมงาน การเป็นที่ยอมรับของหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ช่วยเหลือผู้อื่น ใส่ใจบุคคลรอบข้าง รับฟังปัญหาของผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา และที่สำคัญคือการมีทักษะการสื่อสารที่ดี เหมาะสมแต่ละสถานการณ์ เนื่องจากพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนครจะต้องมีการสื่อสารนำเสนอเกี่ยวกับ โปรโมชัน สินค้าและบริการใหม่ๆ ให้ลูกค้าทราบและเข้าใจ เมื่อพนักงานมีทักษะการเข้าสังคมและมีสัมพันธภาพที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน รวมทั้งกับลูกค้าก็จะทำให้พนักงานเกิดความสำเร็จในงานและบรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านการสนับสนุนทางสังคมจึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำวิจัย

จากผลการศึกษการวิจัยบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนครผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

5.3.1.1 ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านอารมณ์มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่นๆ ดังนั้น องค์กรควรเสริมสร้างพัฒนาบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศด้านอารมณ์มากที่สุดเพราะพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนครเป็นงานบริการลูกค้าเป็นหลัก

ต้องพบเจอกับลูกค้าที่หลากหลาย องค์กรจึงต้องเสริมสร้างทักษะเรื่องเชาวน์อารมณ์และทัศนคติที่ดี ต่องานบริการให้กับพนักงาน ให้ความเข้าใจถึงประโยชน์ของเชาวน์อารมณ์ต่อการใช้ชีวิตประจำวัน และการปฏิบัติงาน การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ๆ และสถานการณ์ที่ไม่ปกติได้ ซึ่งช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและนำไปสู่ความสำเร็จในงาน เมื่อลูกค้ามีความพึงพอใจจากการได้รับการบริการจากพนักงาน ทำให้สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

5.3.1.2 ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทนน้อยกว่าด้านอื่นๆ ดังนั้น องค์กรควรมีนโยบายบริหารจัดการ เรื่องเงินเดือนหรือค่าตอบแทนให้มีความเป็นธรรมเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน ถ้าพนักงานรับรู้ถึงการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีรายได้ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและความรับผิดชอบของงานที่ทำ ก็จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ เกิดแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความสำเร็จในงานสูง

5.3.1.3 ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ และความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนครด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์มากที่สุด ดังนั้น ถ้าพนักงานมีความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคล กล่าวคือ พนักงานสามารถต่อสู้กับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้อย่างเข้มแข็ง สามารถเผชิญหน้าและเอาชนะปัญหาได้ อีกทั้งการยอมรับคำติชมของลูกค้าและนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเองให้ดีขึ้นซึ่งทำให้พนักงานมีความสำเร็จในงานสูงด้วย

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 จากผลของการวิจัยครั้งนี้ พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร มีความสัมพันธ์ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 67.73 ซึ่งมีอีกร้อยละ 32.27 อาจมีตัวแปรด้านอื่นๆของความสำเร็จในงานของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานของพนักงาน ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆที่มีความสัมพันธ์หรือส่งผลต่อความสำเร็จในงานของพนักงาน เพื่อให้ องค์กรมีแนวทางในการพัฒนาให้พนักงานมีความสำเร็จในงานเพิ่มมากขึ้น เช่น บุคลิกภาพ 5 ประการ เชาวน์อารมณ์ คุณภาพการบริการ การเห็นคุณค่าในตนเอง การปรับตัวในการทำงาน เป็นต้น

5.3.2.2 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มพนักงานบริการอื่นๆ เช่น พนักงานบริการบนเครื่องบิน พนักงานบริการทางการเงินหรือธนาคาร พนักงานโรงแรม พนักงานบริการธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม หรือพนักงานส่วนงานที่เน้นการบริการเป็นหลัก เป็นต้น

5.3.2.3 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาการทำวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมกับงานวิจัยมากยิ่งขึ้น

5.3.2.4 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์รายด้านของความสำเร็จในงานของพนักงาน เพื่อให้องค์กรทราบแนวทางในการพัฒนาให้พนักงานมีความสำเร็จในงานเพิ่มมากขึ้น

5.3.2.5 การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลศูนย์ โดยการวิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันนั้น ค่าสหสัมพันธ์ที่ได้อาจจะไม่ใช่ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวอย่างแท้จริง ดังนั้น หากทำวิจัยครั้งต่อไป เพื่อให้ได้ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่แท้จริงมากยิ่งขึ้น อาจจะมีการวิเคราะห์ด้วยสถิติตัวอื่น เช่น Partial Correlation, Semi Partial Correlation และ Communality Analysis เป็นต้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- _____. “สัมภาษณ์พิเศษ เปิดกลยุทธ์ เมเจอร์ซีเนเพล็กซ์.” ประชาชาติธุรกิจ. [วารสารออนไลน์] 2561. [สืบค้นวันที่ 12 มกราคม 2561]. จาก <https://www.prachachat.net/marketing/news-98624>
- ชลิดา บุญรังษี. การเปรียบเทียบความเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตน การรับรู้คุณค่าในตนเองและปัญหาการบริหารงานระหว่างผู้จัดการธนาคารสาขาที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำ. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.
- ชวัลนุช อุทยาน. “ศิลปะการต้อนรับและการบริการ.” [ออนไลน์] 2561. [สืบค้นวันที่ 10 มีนาคม 2561]. จาก <http://servicearts.wordpress.com/>
- จิตติมา พูลเพชร. ประสิทธิภาพของการสื่อสารและการเผชิญความเครียดที่พยากรณ์ความสำเร็จในงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนเครื่องพิมพ์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2556.
- ณัฐพงษ์ บุญคง. ปัจจัยบุคลิกภาพที่พยากรณ์การรับรู้ความสำเร็จในงานของผู้บริหารระดับต้นโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2543
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี, 2547.
- ปวีณา ลินธิ์ปัน แรงจูงใจในการทำงานและบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศของผู้ที่ใช้วิชาชีพบัญชีในหน่วยงานราชการและหน่วยงานเอกชนในอำเภอเมืองลำพูน. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

พยุศรี บุญอุ้ม. ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเองกับความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญา บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2555.

พิสนุ พองศรี. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือวิจัย. กรุงเทพฯ : ด้านสุทธาการพิมพ์, 2554.

ภาสกร เดวิชพงศ์. ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับการรับรู้ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของครูสอนนักเรียนที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เชียงใหม่, 2544.

ภักกร ไคว่ถาวร และเสนาะ กลิ่นงาม. “ปัจจัยด้านเชาว์อารมณ์ บุคลิกภาพ และภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ในเขตจังหวัดเพชรบุรี.” วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับภาษาไทยสาขาวิชามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ ปีที่ 8 ฉบับที่ 2. (พฤษภาคม- สิงหาคม 2558) : 912-923.

มนัสวรรณ จิตรเกษมสุข. การสื่อสารในองค์กรที่มีผลความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัทของโซนี่ ดีไวซ์ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด.

สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชา มนุษยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2553

รดา อุดมอานุกาพสุข. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549

วรารณ ลัมไพบุลย์. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในงานของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.

วรินทร์ สมบุญมา. การเปรียบเทียบการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและภาวะผู้นำระหว่างนักธุรกิจอิสระที่ประสบความสำเร็จในอาชีพระดับสูงและต่ำ. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551

- วลัยลักษณ์ ปฐมรังษิยังกุล. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศกับ
ความพึงพอใจในงานของพนักงานสังกัดงานประเภท9 จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้า
อิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545
- วิชุลดา อมรสิน. ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อวิชาชีพกับความสำเร็จในการทำงานของ
ผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม, 2552.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บริษัทซีเอ็ด ยูเรชั่น
จำกัด (มหาชน), 2546.
- ศันสนีย์ เจริญแก้ว. ความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารพาณิชย์.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชา
มนุษยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.
- ศาวิตรี คงจินดา. ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานศิริสาทร เซอร์วิส อพาร์ทเมนต์.
สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรี
นครินทร์วิโรฒ, 2550.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. “บุคลิกภาพความสามารถทางเชาวน์อารมณ์จิตวิญญาณการให้บริการและ
แรงจูงใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน
โรงแรมขนาด กลางในเขตกรุงเทพมหานคร.” SDU Research Journal Humanities and
Social Sciences, ปีที่ 11 ฉบับที่ 3. (กันยายน- ธันวาคม 2558) : 47-64.
- ศิริเพิ่ม เชาวน์ศิลป์. การวิเคราะห์องค์ประกอบของแบบทดสอบบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความ
เป็นเลิศ. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546
- สมชาย หิรัญกิตติ. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2542.
- สมฤทัย ภูพะเนียด. การตั้งเป้าหมายในการทำงานและการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่พยากรณ์
ความสำเร็จในงานของบุคลากร : ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการ
อาหารและยา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ, 2554.

- สวสยสม ทิพยธร. ความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวในการทำงาน ความผูกพันในการทำงานและความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีสหกรณ์ออมทรัพย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.
- สุกัญญา สังข์เจริญ. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตบริษัทเอ็นโคเคพีริชชั่น คอมโพเนนท์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, 2548.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : เพ็ญฟ้าพรินต์, 2546
- สุพัตรา สุภาพ. การหาความสำเร็จ. (เอกสารประกอบหลักสูตรการศึกษามนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน สำนักงานเสริมศึกษาและบริการสังคม) กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ศักดิ์สยาม, 2539.
- สุภาวดี ทวีพิริยะ. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสำเร็จในการทำงานของครูสอนภาษาอังกฤษในโรงเรียนมัธยมศึกษา. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545
- สุวิมล ศิริกานันท์. การสร้างเรื่องมีอวดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.
- โสภิตา รุ่งเรือง. การสื่อสารภายในองค์กรและความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2554.
- อริคม ตระกูลชาลิต. ปัจจัยภายในบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างความสำเร็จในองค์กร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2545.
- อนัญญา จันทรแก้ว. การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลในเครือเมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2559.
- อริยาภรณ์ ก่ออิฐ. ความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกกับความเครียดในงานและความสำเร็จในงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาลเขตกรุงเทพและปริมณฑล. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2553.

อัญชลี เสงี่ยมกุล. การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุความสำเร็จในวิชาชีพครูโรงเรียนสังกัดสำนักงาน
การศึกษากรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.

อาภาภรณ์ อินทนนท์. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเพื่อสู่ความเป็นเลิศ
ความเหนื่อยหน่ายในงานกับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549

ภาษาอังกฤษ

American Psychology Association. (2017) [Online]. Resilience factor & strategies. [Cited 20
Dec. 2017]. Available from : URL : [http://www.apa.org/helpcenter/road-
resilience.aspx](http://www.apa.org/helpcenter/road-resilience.aspx)

Bertz, R.D., Jr. and T.A. Judge. "Person-Organization Fit and the Theory of Work Adjustment
Implications for Satisfaction, Tenure, and Career Success." Journal of Vocational
Behavior. 44(1) (1994) : 32-54

Conner, D. (1992). [Online]. Managing at the Speed of Change . [Cited 12 Feb. 2018] Available
from : URL : <https://keithdwalker.ca/wp-content/summaries/m->

Grotberg, E. (1995). [Online]. A guide to promoting resilience in children: Strengthening the
human spirit. [Cited 20 Dec. 2017]. Available from : URL :
<https://bibalex.org/baifa/Attachment/Documents/115519.pdf>

Hosseini, S.A. and Mohammad A.B. (2010). [Online]. Relation of resilience whit sport
achievement and mental health in a sample of athletes. [Cited 17 Mar. 2018] Available
from : URL : <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042810015302>

Jacelon, C.S. "The trait and process of resilience." Journal of advanced nursing. 25 (1997) : 123-
129

James, F. Statistical methods in experimental physics. World Scientific Publishing Company, 2006.

Kulcharas, Sakolwan. The Relationship Between Personality Traits and Resilience of High School Students in Bangkok Diss. Master thesis. Mahidol University, 2014

Lhimsoonthon, B. The relationships between resilience factors, perceived life adversities, personal characteristics, and substance use behavior of slum adolescents lingering in a public playground. Master thesis. Mahidol University, 2000.

Seligman, E.P. "Success at work." Learn Optimism. 95-103 : New york. 1990.

ภาคผนวก ก

หนังสือแต่งตั้งอาจารย์ที่ศึกษานิพนธ์



คำสั่งคณะกรรมการประยุกต์
ที่ ๐๓๖/๒๕๖๐
เรื่อง แต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ขอแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อความเป็น
เลิศกับความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร” ของนางสาวธรรดา ปิยะทัต
รหัสประจำตัว ๕๙-๐๘๐๓๓๘-๕๖๐๕-๕ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์การ ดังมีรายนามต่อไปนี้

อาจารย์ ดร.นนทิตร์ตัน พัฒนภักดี ประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์

สั่ง ณ วันที่ ๗ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๐

ดร.งามทิพย์ วัฒนเกษม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.งามทิพย์ วัฒนเกษม)

คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

หนังสือแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์

หนังสือขออนุญาตเข้าเก็บข้อมูลในการจัดทำสารนิพนธ์

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงานของพนักงาน
ปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร มีดังนี้

1. รองศาสตราจารย์ชวินัย พงศาพิชญ์

อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร

อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

3. อาจารย์ ดร. สุนทรี ศักดิ์ศรี

อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ โทร. 3537

ที่ ศป. 684/2560 วันที่ 25 ตุลาคม 2560

เรื่อง.....ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์

เรียน รองศาสตราจารย์ขวัญี พงศาพิณณ์

ด้วย นางสาวธรริตา ปิยะทัต นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงภาพยนตร์” โดยมีประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.นนทรีรัตน์ พัฒนภักดี ในการนี้ นักศึกษาประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านเพื่อตรวจสอบประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.งามทิพย์ วิมลเกษม)

คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ โทร. 3537

ที่ ศป. 6๒๕ / 2560 วันที่ 2๕ ตุลาคม 2560

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร

ด้วย นางสาวธรรिता ปิยะทัต นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร” โดยมีประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.นนทิรต์น์ พัฒนภักดี ในการนี้ นักศึกษาประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านเพื่อตรวจสอบประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ดร.งามทิพย์ วัฒนเกษม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.งามทิพย์ วัฒนเกษม)

คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ โทร. 3537

ที่... ศป. 653/2560 วันที่ 25 ตุลาคม 2560

เรื่อง... ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์

เรียน อาจารย์ ดร.สุนทรี ศักดิ์ศรี

ด้วย นางสาวธรริตา ปิยะทัต นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงภาพยนตร์” โดยมีประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.นนทรีรัตน์ พัฒนภักดี ในการนี้นักศึกษาประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านเพื่อตรวจสอบประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ดร.งามทิพย์ วัฒนเกษม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.งามทิพย์ วัฒนเกษม)

คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

ที่ ศธ.๐๕๒๕.๑๒/๖๕๓



คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
๑๕๑๘ ถนนประชากรราษฎร์ ๑ แขวงวงศ์สว่าง
เขตบางซื่อ กทม. ๑๐๘๐๐

๙ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดทำสารนิพนธ์

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
บริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ

ด้วย นางสาวธรริตา ปิยะทัต นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มีความประสงค์จะขออนุญาตเก็บข้อมูลจากพนักงานปฏิบัติการประจำสาขากรุงเทพฯ และปริมณฑลในหน่วยงานของท่าน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงภาพยนตร์” โดยมีประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.นนทิรรัตน์ พัฒนภักดี ซึ่งข้อมูลที่จะได้รับความอนุเคราะห์จากบุคลากรจักเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการจัดทำสารนิพนธ์ของนักศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ดร.งามทิพย์ วิมลเกษม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.งามทิพย์ วิมลเกษม)
คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

ผู้วิจัย

โทร.๐๘๒-๔๖๕-๒๙๕๙

ภาคผนวก ค

การประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ (IOC)

การประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ (IOC)

เกณฑ์การให้คะแนน

- +1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าข้อความนี้สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม
- 0 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจว่าข้อความนี้สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม
- 1 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจว่าข้อความนี้ไม่สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

ตารางที่ ค-1 ค่าการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ

ข้อที่	ข้อความ	IOC
1	ท่านสามารถพูดสื่อสารด้วยน้ำเสียงนุ่มนวลเมื่อเผชิญกับลูกค้าที่แสดงความไม่พอใจในการใช้บริการ	0.66
2	ท่านสงบสติอารมณ์ได้ แม้ว่าการปฏิบัติงานจะประสบปัญหายุ่งยาก	0.66
3	ท่านจะมีปฏิกิริยาโต้ตอบรุนแรงต่อปัญหาเพียงเล็กน้อยที่เกิดจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หรือลูกค้า (-)	0.33*
4	ท่านสามารถควบคุมตนเองได้โดยไม่แสดงออกต่อสิ่งที่ตนรู้สึกว่าจะไม่ถูกต้อง	1
5	เมื่อมีเรื่องที่ทำให้ท่านเครียด ท่านมักจะปรับเปลี่ยนให้เป็นเรื่องที่ทำให้ผ่อนคลาย สนุกสนาน	0.66
6	แม้ท่านจะเหน็ดเหนื่อยกับภาระหน้าที่ ท่านก็ยังมีความสุข ร่าเริง สนุกสนาน	1
7	เมื่อว่างเว้นจากภาระหน้าที่ ท่านจะหาอะไรทำที่ทำให้รู้สึกมีความสุขและผ่อนคลาย เช่น เล่นกีฬา ดูหนังขบขัน ฟังเพลง ร้องคาราโอเกะวาดภาพ ปลูกต้นไม้ เป็นต้น	1
8	ท่านสามารถเข้าใจได้ว่าบุคคลอื่นรู้สึกต่อสิ่งต่างๆอย่างไร	1
9	แม้ท่านจะเห็นว่าการทำงานบางอย่างไม่ถูกต้อง ท่านจะคิดเสมอว่า บุคคลนั้นคงจะมีเหตุผลของเขาเอง	1
10	ท่านสามารถปรับตัวต่อการปฏิบัติงานที่มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยได้อย่างรวดเร็ว	1

*หมายถึง ข้อคำถามที่ต้องตัดออกเนื่องจากไม่ผ่านเกณฑ์ค่าประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

(มีค่า IOC น้อยกว่า 0.50) ผู้วิจัยจึงไม่นำไปรวมในแบบสอบถาม

ตารางที่ ค-1 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	IOC
11	เมื่อท่านถูกโอนย้ายสาขาให้ไปปฏิบัติงานเขตพื้นที่อื่น ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ ได้ดี	1
12	การปรับตัวในสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ เป็นเรื่องยากสำหรับท่าน (-)	1
13	ท่านปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่ไม่ปกติหรือกะทันหันได้ เช่น การเปลี่ยนทีมงานหรือหัวหน้างานใหม่ การปรับเปลี่ยนเวลาการทำงาน กฎข้อบังคับใหม่ๆ เป็นต้น	1
14	แม้ท่านมีปัญหาส่วนตัว ท่านสามารถปรับตัวใช้ชีวิตในการทำงานได้อย่างราบรื่น	1
15	เมื่อพบกับปัญหาหรืออุปสรรค ท่านสามารถหาทางออกได้เป็นอย่างดี	1
16	ท่านสามารถแก้ไขปัญหามาจากการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	0.66
17	ท่านแยกแยะปัญหาในชีวิตได้โดยไม่ทำให้เสียงาน	0.66
18	ท่านมีความอดทนต่อแรงกดดันจากหัวหน้างาน	1
19	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จถึงแม้ว่าจะเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวย เช่น ภาวะกดดัน ลูกค้ายะเย่ ความเมื่อยล้าจากการยืนทำงานนานๆ เป็นต้น	0.66
20	ท่านไม่เคยแสดงความอ่อนแอให้ผู้อื่นเห็น	0.66
21	ท่านอดทนต่อพฤติกรรมการดูหมิ่นหรือสบประมาทจากบุคคลอื่นได้ดี	0.66
22	ท่านหลีกเลี่ยงการโต้แย้ง เพื่อความปลอดภัยในการดำเนินชีวิตในสังคม	0.66
23	เมื่อมีปัญหาในการทำงานท่านสามารถหาเหตุผลเพื่อปกป้องการกระทำของตนเอง	0.33*
24	ท่านเต็มใจที่จะลองทำงานใหม่ๆ ทำหาคำความสามารถ	1
25	ท่านชอบเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอ	1
26	ท่านมักแสวงหาความรู้ใหม่ๆ และฝึกฝนทักษะในการปฏิบัติงาน	1
27	ท่านทราบว่า ในการทำงานท่านมีความสามารถที่โดดเด่นอะไร	1
28	ท่านทราบว่าท่านมีจุดอ่อนหรือข้อด้อยเกี่ยวกับการทำงานอะไรบ้าง	0.33*

*หมายถึง ข้อคำถามที่ต้องตัดออกเนื่องจากไม่ผ่านเกณฑ์ค่าประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

(มีค่า IOC น้อยกว่า 0.50) ผู้วิจัยจึงไม่นำไปรวมในแบบสอบถาม

ตารางที่ ค-1 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	IOC
29	ท่านยอมรับคำติชมของลูกค้า และนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเองให้ดีขึ้น	0.66
30	ท่านไม่ทราบว่าคุณเด่น จุดด้อยของตัวเองมีอะไรบ้าง (-)	0.33*
31	แม้จะเป็นงานที่ยาก ท่านมั่นใจว่าท่านสามารถทำงานนั้นได้สำเร็จตามเป้าหมาย	1
32	ท่านมั่นใจในความรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	0.33*
33	หากท่านปฏิบัติงานไม่สำเร็จในครั้งแรก ท่านเชื่อว่าหากมีความพยายามท่านจะทำได้สำเร็จในครั้งต่อไป	1
34	ท่านเชื่อมั่นว่า ท่านมีความรู้ความสามารถเพียงพอต่องานที่ทำอยู่ปัจจุบัน	1
35	ท่านภูมิใจตัวเองมากเมื่อมีผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้าชื่นชมการปฏิบัติงานของท่าน	0.33*
36	ท่านภูมิใจตนเองทุกครั้งเมื่อทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดสำเร็จตามเป้าหมาย	0.66
37	ท่านภาคภูมิใจความรู้ความสามารถของตนเอง	1
38	ท่านมีมุมมองต่ออุปสรรคในการดำเนินชีวิตว่าเป็นกำไรชีวิต	1
39	ท่านคิดอยู่เสมอว่าคำบ่นของลูกค้าคือการสะท้อนผลการปฏิบัติงานให้ท่านปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น	0.66
40	ท่านปรับปรุงตัวเองให้ดีขึ้นในทุกๆด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการปฏิบัติงาน การเข้ากับเพื่อนร่วมงาน บุคลิกภาพ เป็นต้น	1
41	ท่านพัฒนาศักยภาพความรู้ความสามารถของตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ	1
42	ท่านพร้อมรับฟังคำติชมจากเพื่อนร่วมงานมาพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น	1
43	ท่านวางแผนก่อนจะทำสิ่งต่างๆ เสมอ	0.66
44	ท่านมีเป้าหมายในชีวิตไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว	1
45	ท่านปฏิบัติงานไปวันๆ ไม่เคยกำหนดเป้าหมายชีวิตของตัวเอง (-)	1
46	ท่านปฏิบัติงานโดยให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือเกื้อกูลกับเพื่อนร่วมงานอย่างจริงจัง	1

*หมายถึง ข้อคำถามที่ต้องตัดออกเนื่องจากไม่ผ่านเกณฑ์ค่าประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (มีค่า IOC น้อยกว่า 0.50) ผู้วิจัยจึงไม่นำไปรวมในแบบสอบถาม

ตารางที่ ก-1 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	IOC
47	ท่านยกย่องชมเชยเพื่อนร่วมงานโดยปราศจากความอิจฉาริษยา	1
48	ท่านมีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น	1
49	ท่านยอมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างของเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	1
50	ท่านได้รับการชักชวนให้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของหน่วยงานจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	1
51	ท่านให้ความสำคัญกับ ความรู้สึก และการกระทำของคนรอบข้าง	1
52	ท่านรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้อื่นอย่างตั้งใจ	1
53	ท่านใส่ใจบุคคลอื่นมากกว่าตัวเอง	-0.33*
54	ในการปฏิบัติงานท่านรู้สึกเสมอว่า การเอาใจเขามาใส่ใจเราเป็นสิ่งที่ต้องปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	1
55	ท่านสามารถเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ได้	1
56	ท่านสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างเข้าใจ	0.66

*หมายถึง ข้อคำถามที่ต้องตัดออกเนื่องจากไม่ผ่านเกณฑ์ค่าประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
(มีค่า IOC น้อยกว่า 0.50) ผู้วิจัยจึงไม่นำไปรวมในแบบสอบถาม

ตารางที่ ค-2 ค่าการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม
เกี่ยวกับความสำเร็จในงาน

ข้อที่	ข้อความ	IOC
57	ท่านรับรู้ว่าคุณสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้ตามเวลาที่กำหนด	1
58	ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของท่านทำให้ท่านได้ปรับตำแหน่งสูงขึ้น	1
59	ท่านได้รับคำชมเชยจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานและลูกค้าอยู่เสมอ ว่าท่านปฏิบัติงานได้ดี	1
60	ท่านรับรู้ความสำคัญเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของตนเอง	0
61	ท่านคิดว่างานของท่านมีคุณค่า	0.66
62	งานของท่านมีส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย	1
63	ท่านเข้าร่วมการอบรมและศึกษาหาความรู้ในสายงานเพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	0.33*
64	ท่านทราบวิธีในการรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นอย่างดี เช่น เจอลูกค้า เหวี่ยง วินใส่ , ไฟดับขณะฉายภาพยนตร์ หรือสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ เป็นต้น	1
65	ท่านสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาและในการทำงานได้ถูกต้องสมเหตุสมผล และทันต่อเหตุการณ์	1
66	ท่านสามารถตอบคำถามเกี่ยวกับภาพยนตร์ที่เข้าฉาย รอบฉาย และ โปรโมชั่นต่างๆ แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	1
67	ท่านมีบทบาทในการทำให้โรงภาพยนตร์มีภาพลักษณ์การบริการที่ดี เป็นที่พอใจแก่ลูกค้า	1
68	ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนเพื่อพัฒนาองค์กร	1
69	ท่านพัฒนาและสร้างสรรค์งานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร	1
70	ท่านสนุกกับการทำงานเสมอ แม้ว่าจะงานนั้นจะหนักหน่วง	1
71	ท่าน พร้อมทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มศักยภาพ	1
72	ท่านมีใจรักงานบริการ	1
73	ท่านปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายทันตามกำหนด	1
74	ท่านมีจิตสำนึกและมีความรับผิดชอบในหน้าที่	0.33*

*หมายถึง ข้อคำถามที่ต้องตัดออกเนื่องจากไม่ผ่านเกณฑ์ค่าประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

(มีค่า IOC น้อยกว่า 0.50) ผู้วิจัยจึงไม่นำไปรวมในแบบสอบถาม

ตารางที่ ค-2 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	IOC
75	เมื่อท่านทำงานผิดพลาดท่านจะแก้ไขให้งานถูกต้อง สำเร็จได้ทันเวลา	1
76	ท่านปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้ดี ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เหมาะสมกับงาน	0.33*
77	ท่านจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ถึงแม้ว่าจะถึงเวลาพักของท่านแล้วก็ตาม	1
78	ท่านได้รับคำชมเชยจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย	1
79	เพื่อนร่วมงานยอมรับผลการปฏิบัติงานของท่าน	1
80	ท่านรับรู้ได้ว่าเพื่อนร่วมงานชื่นชมผลงานของท่านด้วยความจริงใจ	1
81	หัวหน้างานเปิดโอกาสให้ท่านมีอำนาจตัดสินใจในงาน ที่ได้มอบหมายด้วยตัวเอง	1
82	ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างอิสระ โดยที่ไม่ต้องมีหัวหน้างานมา ควบคุม	1
83	ท่านได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน ในการเป็นผู้นำทีมงาน	1
84	ท่านได้รับความเชื่อถือจากเพื่อนร่วมงาน	0.33*
85	เมื่อท่านไม่ชำนาญในงานที่ทำเพื่อนร่วมงานของท่านจะเข้ามาช่วยสอนงานด้วย ความเต็มใจ	1
86	หากท่านไม่สามารถปฏิบัติงานเร่งด่วนได้ทันเวลา เพื่อนร่วมงานของท่าน จะช่วยเหลือท่านด้วยความเต็มใจ	1
87	เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการทำงานเสมอ	1
88	ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในกะเดียวกันได้	0.66
89	ท่านประสานงานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	1
90	ท่านชอบทำงานคนเดียวมากกว่าทำงานร่วมกับผู้อื่น (-)	0*
91	ค่าตอบแทนที่ได้รับ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	1
92	องค์กรให้ค่าตอบแทนแก่ท่านอย่างเป็นธรรม	1

*หมายถึง ข้อคำถามที่ต้องตัดออกเนื่องจากไม่ผ่านเกณฑ์ค่าประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
(มีค่า IOC น้อยกว่า 0.50) ผู้วิจัยจึงไม่นำไปรวมในแบบสอบถาม

ตารางที่ ค-2 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	IOC
93	เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกันแล้ว ท่านไม่พอใจในคำตอบแทนที่ได้รับ (-)	1
94	ท่านคิดว่าท่านมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานมากกว่าคำตอบแทนที่ท่านได้รับ (-)	1
95	ท่านพอใจกับคำตอบแทนที่ได้รับ	1
96	ท่านได้รับคำตอบแทนคุ้มค่ากับงานที่ทำ	1
97	ท่านพอใจกับเงินเดือนที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีจากองค์กรนี้	1
98	ท่านไม่ได้รับการปรับตำแหน่งตามเกณฑ์ที่กำหนด (-)	1
99	ท่านทราบว่าผู้ที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งในองค์กรของท่านจะต้องมีคุณสมบัติอย่างไร	1
100	ท่านคิดว่าท่านมีโอกาที่จะก้าวหน้าในงาน	1
101	ท่านเห็นความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพของท่านในองค์กรนี้	1
102	เมื่อหัวหน้างานหรือหัวหน้าทีมไม่อยู่ท่านจะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติการแทน	1
103	ท่านคิดว่าท่านได้รับการสนับสนุนให้ทำงานที่ทำทนายเพราะที่ท่านแสดงความสามารถให้หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานเห็น	1
104	ท่านได้รับโอกาสให้แสดงความสามารถในงานต่าง ๆ อย่างเต็มที่	1

* หมายถึง ข้อคำถามที่ต้องตัดออกเนื่องจากไม่ผ่านเกณฑ์ค่าประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (มีค่า IOC น้อยกว่า 0.50) ผู้วิจัยจึงไม่นำไปรวมในแบบสอบถาม

ภาคผนวก ง

ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงาน

ของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร

บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ

ตารางที่ ง-1 ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ

บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ	Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ด้านอารมณ์		
1. ท่านสามารถพูดสื่อสารด้วยน้ำเสียงนุ่มนวลเมื่อเผชิญกับลูกค้าที่แสดงความไม่พอใจในการใช้บริการ	.772	.967
2. ท่านสงบสติอารมณ์ได้ แม้ว่าการปฏิบัติงานจะประสบปัญหายุ่งยาก	.639	.967
3. ท่านสามารถควบคุมตนเองได้โดยไม่แสดงออกต่อสิ่งที่ตนรู้สึกที่ไม่ถูกต้อง	.496	.968
4. เมื่อมีเรื่องที่ทำให้ท่านเครียด ท่านมักจะปรับเปลี่ยนให้เป็นเรื่องที่ทำให้ผ่อนคลาย สนุกสนาน	.610	.967
5. แม้ท่านจะเหน็ดเหนื่อยกับภาระหน้าที่ ท่านก็ยังมีอารมณ์ขัน ร่าเริง สนุกสนาน	.710	.967
6. เมื่อว่างเว้นจากภาระหน้าที่ ท่านจะหาอะไรทำที่ทำให้รู้สึกมีความสุขและผ่อนคลาย เช่น เล่นกีฬา ดูหนังขบขัน ฟังเพลง ร้องคาราโอเกะวาดภาพ ปลูกต้นไม้ เป็นต้น	.605	.967
7. ท่านสามารถเข้าใจได้ว่าบุคคลอื่นรู้สึกต่อสิ่งต่างๆอย่างไร	.527	.967
8. แม้ท่านจะเห็นว่าการทำงานบางอย่างไม่ถูกต้อง ท่านจะคิดเสมอว่าบุคคลนั้นคงจะมีเหตุผลของเขาเอง	.390	.968
9. ท่านสามารถปรับตัวต่อการปฏิบัติงานที่มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยได้อย่างรวดเร็ว	.653	.967
10. เมื่อท่านถูกโอนย้ายสาขาให้ไปปฏิบัติงานเขตพื้นที่อื่น ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ๆได้ดี	.679	.967

*ข้อคำถามที่ต้องตัดออกเนื่องจากไม่ผ่านเกณฑ์ค่าอำนาจจำแนก ซึ่งน้อยกว่า 0.2

ตารางที่ ง-1 (ต่อ)

บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ	Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
11. การปรับตัวในสิ่งแวดล้อมใหม่ๆเป็นเรื่องยากสำหรับท่าน	.003*	.965
12. ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่ไม่ปกติหรือกะทันหันได้ เช่น การเปลี่ยนทีมงานหรือหัวหน้างานใหม่ การปรับเปลี่ยนเวลาการทำงาน กฎข้อบังคับใหม่ๆ เป็นต้น	.693	.967
13. แม้ท่านมีปัญหาส่วนตัว ท่านสามารถปรับตัวใช้ชีวิตในการทำงานได้อย่างราบรื่น	.657	.967
ค่าความเชื่อมั่นด้านอารมณ์		.916
ด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคล		
14. เมื่อพบกับปัญหาหรืออุปสรรค ท่านสามารถหาทางออกได้เป็นอย่างดี	.435	.968
15. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	.558	.967
16. ท่านแยกแยะปัญหาในชีวิตได้โดยไม่ทำให้เสียงาน	.588	.967
17. ท่านมีความอดทนต่อแรงกดดันจากหัวหน้างาน	.651	.967
18. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จถึงแม้ว่าจะเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวย เช่น ภาวะกดดัน ลูกค้ายะเย่ ความเมื่อยล้าจากการยืนทำงานนานๆ เป็นต้น	.743	.967
19. ท่านไม่เคยแสดงความอ่อนแอให้ผู้อื่นเห็น	.432	.968
20. ท่านอดทนต่อพฤติกรรมการดูหมิ่นหรือสบประมาทจากบุคคลอื่นได้ดี	.674	.967
21. ท่านหลีกเลี่ยงการโต้แย้ง เพื่อความปลอดภัยในการดำเนินชีวิตในสังคม	.518	.967
22. เมื่อมีปัญหาในการทำงานท่านสามารถหาเหตุผลเพื่อปกป้องการกระทำของตนเอง	.490	.968
23. ท่านเต็มใจที่จะลองทำงานใหม่ๆ ทำทลายความสามารถ	.669	.967

*ข้อคำถามที่ต้องตัดออกเนื่องจากไม่ผ่านเกณฑ์ค่าอำนาจจำแนก ซึ่งน้อยกว่า 0.2

ตารางที่ ง-1 (ต่อ)

บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ	Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
24. ท่านชอบเรียนรู้สิ่งต่างๆเพิ่มเติมอยู่เสมอ	.965	.967
25. ท่านมักแสวงหาความรู้ใหม่ๆและฝึกฝนทักษะในการปฏิบัติงาน	.726	.967
26. ท่านทราบว่าในการทำงานท่านมีความสามารถที่โดดเด่นอะไร	.606	.967
27. ท่านทราบว่าท่านมีจุดอ่อนหรือข้อด้อยเกี่ยวกับการทำงานอะไรบ้าง	.508	.967
28. ท่านยอมรับคำติชมของลูกค้ำ และนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเองให้ดีขึ้น	.829	.966
ค่าความเชื่อมั่นด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคล		.918
ด้านการมองตัวเองในด้านบวก		
29. แม้จะเป็นงานที่ยาก ท่านมั่นใจว่าท่านสามารถทำงานนั้นได้สำเร็จตามเป้าหมาย	.457	.968
30. หากท่านปฏิบัติงานไม่สำเร็จในครั้งแรก ท่านเชื่อว่าหากมีความพยายามท่านจะสำเร็จในครั้งต่อไป	.403	.968
31. ท่านเชื่อมั่นว่า ท่านมีความรู้ความสามารถเพียงพอต่องานที่ท่านทำอยู่ปัจจุบัน	.561	.697
32. ท่านภูมิใจตนเองทุกครั้งเมื่อทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดสำเร็จตามเป้าหมาย	.543	.967
33. ท่านภาคภูมิใจความรู้ความสามารถของตนเอง	.492	.968
34. ท่านมีมุมมองต่ออุปสรรคในการดำเนินชีวิตว่าเป็นกำไรชีวิต	.536	.967
35. ท่านคิดอยู่เสมอว่าค่าบ่นของลูกค้าคือการสะท้อนผลการปฏิบัติงานให้ท่านปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น	.529	.967
36. ท่านปรับปรุงตัวเองให้ดีขึ้นในทุกๆด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการปฏิบัติงาน การเข้ากับเพื่อนร่วมงาน บุคลิกภาพ เป็นต้น	.493	.968

ตารางที่ ง-1 (ต่อ)

บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อผู้ความเป็นเลิศ	Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
37. ท่านพัฒนาศักยภาพความรู้ความสามารถของตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ	.448	.968
38. ท่านพร้อมรับฟังคำติชมจากเพื่อนร่วมงานมาพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น	.613	.967
39. ท่านวางแผนก่อนจะทำสิ่งต่างๆ เสมอ	.398	.968
40. ท่านมีเป้าหมายในชีวิตไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว	.873	.967
41. ท่านปฏิบัติงานไปวันๆ ไม่เคยกำหนดเป้าหมายชีวิตของตัวเอง	.094*	.966
ค่าความเชื่อมั่นด้านการมองตัวเองในด้านบวก		.937
ด้านการสนับสนุนทางสังคม		
42. ท่านปฏิบัติงานโดยให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือเกื้อกูลกับเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจ	.695	.967
43. ท่านยกย่องชมเชยเพื่อนร่วมงาน โดยปราศจากความอิจฉาริษยา	.731	.967
44. ท่านมีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น	.698	.967
45. ท่านยอมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างของเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	.720	.967
46. ท่านได้รับการชักชวนให้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	.813	.966
47. ท่านให้ความสำคัญกับ ความรู้สึก และการกระทำของคนรอบข้าง	.653	.967
48. ท่านรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้อื่นอย่างตั้งใจ	.711	.967
49. ในการปฏิบัติงานท่านรู้สึกเสมอว่า การเอาใจเขามาใส่ใจเราเป็นสิ่งที่ต้องปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	.756	.967
50. ท่านสามารถเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ได้	.739	.967
51. ท่านสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างเข้าใจ	.813	.967
ค่าความเชื่อมั่นด้านการสนับสนุนทางสังคม		.943
ค่าความเชื่อมั่นของบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อผู้ความเป็นเลิศ		.968

*ข้อคำถามที่ต้องตัดออกเนื่องจากไม่ผ่านเกณฑ์ค่าอำนาจจำแนก ซึ่งน้อยกว่า 0.2

ความสำเร็จในงานของพนักงาน

ตารางที่ ง-2 ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นความสำเร็จในงานของพนักงาน

ความสำเร็จในงานของพนักงาน	Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ด้านการทำงาน		
1. ท่านรับรู้ว่าคุณสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้ตามเวลาที่กำหนด	.760	.955
2. ผลการปฏิบัติงานที่ท่านรับรู้ว่าคุณสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้ตามเวลาที่กำหนดผ่านมาของท่านทำให้ท่านได้ปรับตำแหน่งสูงขึ้น	.727	.965
3. ท่านได้รับคำชมเชยจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานและลูกค้าอยู่เสมอ ว่าท่านปฏิบัติงานได้ดี	.516	.966
4. ท่านคิดว่างานของท่านมีคุณค่า	.826	.964
5. งานของท่านมีส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย	.816	.964
6. ท่านทราบวิธีในการรับกับสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นอย่างดี เช่น เจอลูกค้า เหวี่ยง วินใส่ , ไฟดับขณะฉายภาพยนตร์ หรือ สถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ เป็นต้น	.761	.965
7. ท่านสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาและในการทำงานได้ถูกต้อง สมเหตุสมผลและทันต่อเหตุการณ์	.795	.964
8. ท่านสามารถตอบคำถามเกี่ยวกับภาพยนตร์ที่เข้าฉาย รอบฉาย และโปรโมชั่นต่างๆแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	.675	.965
9. ท่านมีบทบาทในการทำให้โรงภาพยนตร์มีภาพลักษณ์การบริการที่ดีเป็นที่พอใจแก่ลูกค้า	.738	.965
10. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนเพื่อพัฒนาองค์กร	.665	.965
11. ท่านพัฒนาและสร้างสรรค์งานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร	.791	.964
12. ท่านสนุกกับการทำงานเสมอ แม้ว่าจะงานนั้นจะเหน็ดเหนื่อย	.767	.965
13. ท่าน พร้อมทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มศักยภาพ	.812	.964
14. ท่านมีใจรักงานบริการ	.868	.964

ตารางที่ ๖-2 (ต่อ)

ความสำเร็จในงานของพนักงาน	Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
15. ท่านปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายทันตามกำหนด	.754	.965
16. เมื่อท่านทำงานผิดพลาดท่านจะแก้ไขให้งานถูกต้อง สำเร็จได้ทันเวลา	.787	.964
17. ท่านจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ถึงแม้ว่าจะถึงเวลาพักของท่านแล้วก็ตาม	.792	.964
ค่าความเชื่อมั่นด้านการทำงาน		.972
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล		
18. เพื่อนร่วมงานยอมรับผลการปฏิบัติงานของท่าน	.661	.965
19. ท่านรับรู้ได้ว่าเพื่อนร่วมงานชื่นชมผลงานของท่านด้วยความจริงใจ	.748	.965
20. หัวหน้างานเปิดโอกาสให้ท่านมีอำนาจตัดสินใจในงาน ที่ได้รับมอบหมาย ด้วยตัวเอง	.754	.965
21. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างอิสระ โดยที่ไม่ต้องมีหัวหน้างานมาควบคุม	.689	.965
22. ท่านได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน ในการเป็นผู้นำทีมงาน	.665	.965
23. เมื่อท่านไม่ชำนาญในงานที่ทำเพื่อนร่วมงานของท่านจะเข้ามาช่วยสอนงานด้วยความเต็มใจ	.751	.965
24. หากท่านไม่สามารถปฏิบัติงานเร่งด่วนได้ทันเวลา เพื่อนร่วมงานของท่านจะช่วยเหลือท่านด้วยความเต็มใจ	.736	.965
25. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการทำงานเสมอ	.803	.964
26. ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในกะเดียวกันได้	.792	.965
27. ท่านประสานงานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	.819	.964
ค่าความเชื่อมั่นด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล		.957
ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทน		
28. ค่าตอบแทนที่ได้รับ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	.429	.966

ตารางที่ ง-2 (ต่อ)

ความสำเร็จในงานของพนักงาน	Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
29. องค์กรให้ค่าตอบแทนแก่ท่านอย่างเป็นธรรม	.388	.967
30. เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกันแล้ว ท่านไม่พอใจ ในค่าตอบแทนที่ได้รับ	-.198*	.963
31. ท่านคิดว่าท่านมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานมากกว่า ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ	-.361	.969
32. ท่านพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับ	.363	.967
33. ท่านได้รับค่าตอบแทนคุ้มค่ากับงานที่ทำ	.344	.967
34. ท่านพอใจกับเงินเดือนที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีจากองค์กรนี้	.291	.967
ค่าความเชื่อมั่นด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทน		.896
ด้านความก้าวหน้าในงาน		
35. ท่านไม่ได้รับการปรับตำแหน่งตามเกณฑ์ที่กำหนด	-.167*	.962
36. ท่านทราบว่าผู้ที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งในองค์กรของท่าน จะต้องมีคุณสมบัติอย่างไร	.607	.965
37. ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในงาน	.671	.965
38. ท่านเห็นความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพของท่านในองค์กรนี้	.472	.966
39. เมื่อหัวหน้างานหรือหัวหน้าทีมไม่อยู่ท่านจะได้รับมอบหมายให้ ปฏิบัติกรแทน	.647	.965
40. ท่านคิดว่าท่านได้รับการสนับสนุนให้ทำที่ท้าทายเพราะที่ท่าน แสดงความสามารถให้หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานเห็น	.612	.965
41. ท่านได้รับโอกาสให้แสดงความสามารถในงานต่าง ๆ อย่างเต็มที่	.585	.965
ค่าความเชื่อมั่นด้านความก้าวหน้าในงาน		.891
ค่าความเชื่อมั่นของความสำเร็จในงานของพนักงาน		.966

*ข้อคำถามที่ต้องตัดออกเนื่องจากไม่ผ่านเกณฑ์ค่าอำนาจจำแนก ซึ่งน้อยกว่า 0.2

ภาคผนวก จ

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงภาพยนตร์”

เรื่อง ขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยข้าพเจ้า นางสาวธริตา ปิยะทัต นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้จัดทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงภาพยนตร์” โดยมี อาจารย์ ดร. นนทิรัตน์ พัฒนภักดี เป็นที่ปรึกษาสารนิพนธ์ในครั้งนี้ ผลของสารนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา และทำให้ทราบถึงบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงานของพนักงานในองค์กรเพื่อใช้เป็นแนวทางในกระบวนการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของพนักงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรต่อไป

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน 5 ข้อ
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ	จำนวน 49 ข้อ
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จในงาน	จำนวน 39 ข้อ

โปรดอ่านคำชี้แจงก่อนการตอบคำถามในแต่ละตอน

แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อให้เก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัย และเพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ดังนั้นข้อมูลของท่านถือเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวแก่ผู้ใดทั้งสิ้น และไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อตัวท่าน ข้อมูลจะนำมาวิเคราะห์ร่วมกันทั้งหมดโดยดูในภาพรวมเท่านั้น จึงขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามด้วยตนเองตามความเป็นจริงมากที่สุด

ขอขอบพระคุณท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสาวธริตา ปิยะทัต

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

แบบสอบถาม

เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จในงานของ
พนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาลนคร”

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน 5 ข้อ
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ	จำนวน 49 ข้อ
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จในงานของพนักงาน	จำนวน 39 ข้อ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หรือเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงและตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ น้อยกว่า 26 ปี

☐ 26 – 33 ปี

☐ 34 – 41 ปี

☐ มากกว่า 41 ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานจนถึงปัจจุบัน

☐ น้อยกว่า 1 ปี

☐ 1 – 3 ปี

☐ 4 – 6 ปี

☐ มากกว่า 6 ปี

5. ตำแหน่งงานของท่านในปัจจุบัน

☐ Staff – Officer

☐ Supervisor

☐ Manager

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงท่านมากที่สุด หรือสอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยมีเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	5 = เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับความคิดเห็น	4 = เห็นด้วยมาก
ระดับความคิดเห็น	3 = เห็นด้วยปานกลาง
ระดับความคิดเห็น	2 = เห็นด้วยน้อย
ระดับความคิดเห็น	1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านอารมณ์					
1. ท่านสามารถพูดสื่อสารด้วยน้ำเสียงนุ่มนวลเมื่อเผชิญกับลูกค้าที่แสดง ความไม่พอใจในการใช้บริการ					
2. ท่านสงบสติอารมณ์ได้ แม้ว่าการปฏิบัติงานจะประสบปัญหายุ่งยาก					
3. ท่านสามารถควบคุมตนเองได้โดยไม่แสดงออกต่อสิ่งที่ตนรู้สึกที่ไม่ ถูกต้อง					
4. เมื่อมีเรื่องที่ทำให้ท่านเครียด ท่านมักจะปรับเปลี่ยนให้เป็นเรื่องที่ทำให้ ผ่อนคลาย สนุกสนาน					
5. แม้ท่านจะเหน็ดเหนื่อยกับภาระหน้าที่ ท่านก็ยังมีอารมณ์ขัน ร่าเริง สนุกสนาน					
6. เมื่อว่างเว้นจากภาระหน้าที่ ท่านจะหาอะไรทำที่ทำให้รู้สึกมีความสุขและ ผ่อนคลาย เช่น เล่นกีฬา ดูหนังขบขัน ฟังเพลง ร้องคาราโอเกะวาดภาพ ปลูกต้นไม้ เป็นต้น					
7. ท่านสามารถเข้าใจได้ว่าบุคคลอื่นรู้สึกต่อสิ่งต่างๆอย่างไร					
8. แม้ท่านจะเห็นว่าการทำงานบางอย่างไม่ถูกต้อง ท่านจะคิดเสมอว่า บุคคล นั้นคงจะมีเหตุผลของเขาเอง					
9. ท่านสามารถปรับตัวต่อการปฏิบัติงานที่มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยได้ อย่างรวดเร็ว					

บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
10. เมื่อท่านถูกโอนย้ายสาขาให้ไปปฏิบัติงานเขตพื้นที่อื่น ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ ได้ดี					
11. ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่ไม่ปกติหรือกะทันหันได้ เช่น การเปลี่ยนทีมงานหรือหัวหน้างานใหม่ การปรับเปลี่ยนเวลาการทำงาน กฎข้อบังคับใหม่ๆ เป็นต้น					
12. แม้ท่านมีปัญหาส่วนตัว ท่านสามารถปรับตัวใช้ชีวิตในการทำงานได้อย่างราบรื่น					
ด้านความสามารถและความเข้มแข็งส่วนบุคคล					
13. เมื่อพบกับปัญหาหรืออุปสรรค ท่านสามารถหาทางออกได้เป็นอย่างดี					
14. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
15. ท่านแยกแยะปัญหาในชีวิตได้โดยไม่ทำให้เสียงาน					
16. ท่านมีความอดทนต่อแรงกดดันจากหัวหน้างาน					
17. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จถึงแม้ว่าจะเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวย เช่น ภาวะกดดัน ลูกค้าเยอะ ความเมื่อยล้าจากการยืนทำงานนานๆ เป็นต้น					
18. ท่านไม่เคยแสดงความอ่อนแอให้ผู้อื่นเห็น					
19. ท่านอดทนต่อพฤติกรรมการดูหมิ่นหรือสบประมาทจากบุคคลอื่นได้ดี					
20. ท่านหลีกเลี่ยงการโต้แย้ง เพื่อความปลอดภัยในการดำเนินชีวิตในสังคม					
21. เมื่อมีปัญหาในการทำงานท่านสามารถหาเหตุผลเพื่อปกป้องการกระทำของตนเอง					
22. ท่านเต็มใจที่จะลองทำงานใหม่ๆ ท้าทายความสามารถ					
23. ท่านชอบเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอ					
24. ท่านมักแสวงหาความรู้ใหม่ๆ และฝึกฝนทักษะในการปฏิบัติงาน					
25. ท่านทราบว่า ในการทำงานท่านมีความสามารถที่โดดเด่นอะไร					
26. ท่านทราบว่าท่านมีจุดอ่อนหรือข้อด้อยเกี่ยวกับการทำงานอะไรบ้าง					
27. ท่านยอมรับคำติชมของลูกค้า และนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเองให้ดีขึ้น					

บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการมองตัวเองในด้านบวก					
28. แม้จะเป็นงานที่ยาก ท่านมั่นใจว่าท่านสามารถทำงานนั้นได้สำเร็จตามเป้าหมาย					
29. หากท่านปฏิบัติงานไม่สำเร็จในครั้งแรก ท่านเชื่อว่าหากมีความพยายาม ท่านจะสำเร็จในครั้งต่อไป					
30. ท่านเชื่อมั่นว่า ท่านมีความรู้ความสามารถเพียงพอต่องานที่ทำอยู่ปัจจุบัน					
31. ท่านภูมิใจตนเองทุกครั้งเมื่อทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดสำเร็จตามเป้าหมาย					
32. ท่านภาคภูมิใจความรู้ความสามารถของตนเอง					
33. ท่านมีมุมมองต่ออุปสรรคในการดำเนินชีวิตว่าเป็นกำไรชีวิต					
34. ท่านคิดอยู่เสมอว่าค่าบ่นของลูกค้าคือการสะท้อนผลการปฏิบัติงานให้ท่านปรับปรุงให้ดีขึ้น					
35. ท่านปรับปรุงตัวเองให้ดีขึ้นในทุกๆด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการปฏิบัติงาน การเข้ากับเพื่อนร่วมงาน บุคลิกภาพ เป็นต้น					
36. ท่านพัฒนาศักยภาพความรู้ความสามารถของตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ					
37. ท่านพร้อมรับฟังคำติชมจากเพื่อนร่วมงานมาพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น					
38. ท่านวางแผนก่อนจะทำสิ่งต่างๆ เสมอ					
39. ท่านมีเป้าหมายในชีวิตไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว					
ด้านการสนับสนุนทางสังคม					
40. ท่านปฏิบัติงานโดยให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือเกื้อกูลกับเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจ					
41. ท่านยกย่องชมเชยเพื่อนร่วมงาน โดยปราศจากความอิจฉาริษยา					
42. ท่านมีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น					
43. ท่านยอมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างของเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
44. ท่านได้รับการชักชวนให้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของหน่วยงานจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
45. ท่านให้ความสำคัญกับ ความรู้สึก และการกระทำของคนรอบข้าง					

บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
46. ท่านรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้อื่นอย่างตั้งใจ					
47. ในการปฏิบัติงานท่านรู้สึกเสมอว่า การเอาใจเขามาใส่ใจเราเป็นสิ่งที่ต้องปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้า					
48. ท่านสามารถเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ได้					
49. ท่านสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างเข้าใจ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จในงานของพนักงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงท่านมากที่สุด หรือสอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยมีเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	5 = เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับความคิดเห็น	4 = เห็นด้วยมาก
ระดับความคิดเห็น	3 = เห็นด้วยปานกลาง
ระดับความคิดเห็น	2 = เห็นด้วยน้อย
ระดับความคิดเห็น	1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความสำเร็จในงานพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการทำงาน					
1. ท่านรับรู้ว่าคุณสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้ตามเวลาที่กำหนด					
2. ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของท่านทำให้ท่านได้ปรับตำแหน่งสูงขึ้น					
3. ท่านได้รับคำชมเชยจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานและลูกค้าอยู่เสมอว่าท่านปฏิบัติงานได้ดี					
4. ท่านคิดว่างานของท่านมีคุณค่า					
5. งานของท่านมีส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย					
6. ท่านทราบวิธีการรับกับสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นอย่างดี เช่น เจอลูกค้าเหวี่ยง วินสไล , ไฟดับขณะฉายภาพยนตร์ หรือสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ เป็นต้น					
7. ท่านสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาและในการทำงานได้ถูกต้อง สมเหตุสมผลและทันต่อเหตุการณ์					
8. ท่านสามารถตอบคำถามเกี่ยวกับภาพยนตร์ที่เข้าฉาย รอบฉาย และโปรโมชันต่างๆแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง					
9. ท่านมีบทบาทในการทำให้โรงภาพยนตร์มีภาพลักษณ์การบริการที่ดี เป็นที่พอใจแก่ลูกค้า					
10. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนเพื่อพัฒนาองค์กร					
11. ท่านพัฒนาและสร้างสรรค์งานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร					
12. ท่านสนุกกับการทำงานเสมอ แม้ว่าจะงานนั้นจะหนักเหนื่อย					
13. ท่านพร้อมทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มศักยภาพ					
14. ท่านมีใจรักงานบริการ					
15. ท่านปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายทันตามกำหนด					
16. เมื่อท่านทำงานผิดพลาดท่านจะแก้ไขให้งานถูกต้อง สำเร็จได้ทันเวลา					
17. ท่านจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ถึงแม้ว่าจะถึงเวลาพักของท่านแล้วก็ตาม					

ความสำเร็จในงานของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล					
18. เพื่อนร่วมงานยอมรับผลการปฏิบัติงานของท่าน					
19. ท่านรับรู้ได้ว่าเพื่อนร่วมงานชื่นชมผลงานของท่านด้วยความจริงใจ					
20. หัวหน้างานเปิดโอกาสให้ท่านมีอำนาจตัดสินใจในงาน ที่ได้มอบหมายด้วยตัวเอง					
21. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างอิสระ โดยที่ไม่ต้องมีหัวหน้างานมาควบคุม					
22. ท่านได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน ในการเป็นผู้นำทีมงาน					
23. เมื่อท่านไม่ชำนาญในงานที่ท่านทำเพื่อนร่วมงานของท่านจะเข้ามาช่วยสอนงานด้วยความเต็มใจ					
24. หากท่านไม่สามารถปฏิบัติงานเร่งด่วนได้ทันเวลา เพื่อนร่วมงานของท่านจะช่วยเหลือท่านด้วยความเต็มใจ					
25. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการทำงานเสมอ					
26. ท่านสามารถร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในกะเดียวกันได้					
27. ท่านประสานงานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
ด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทน					
28. ค่าตอบแทนที่ได้รับ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
29. องค์กรให้ค่าตอบแทนแก่ท่านอย่างเป็นธรรม					
30. ท่านคิดว่าท่านมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานมากกว่าค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ					
31. ท่านพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับ					
32. ท่านได้รับค่าตอบแทนคุ้มค่ากับงานที่ทำ					
33. ท่านพอใจกับเงินเดือนที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีจากองค์กรนี้					
ด้านความก้าวหน้าในงาน					
34. ท่านทราบว่าผู้ที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งในองค์กรของท่านจะต้องมีคุณสมบัติอย่างไร					
35. ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในงาน					

ความสำเร็จในงานของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
36. ท่านเห็นความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพของท่านในองค์กรนี้					
37. เมื่อหัวหน้างานหรือหัวหน้าทีมไม่อยู่ท่านจะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติภาระแทน					
38. ท่านคิดว่าท่านได้รับการสนับสนุนให้ทำงานที่ท้าทายเพราะที่ท่านแสดงความสามารถให้หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานเห็น					
39. ท่านได้รับโอกาสให้แสดงความสามารถในงานต่าง ๆ อย่างเต็มที่					

ขอขอบคุณสำหรับการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามจนเสร็จ

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ : ธาริตา ปิยะทัต
 ชื่อสารนิพนธ์ : ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศและความสำเร็จ
 ในงานของพนักงานปฏิบัติการธุรกิจโรงพยาบาล
 สาขาวิชา : จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

ประวัติ

ประวัติส่วนตัว เกิดเมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2533 สถานที่อยู่ปัจจุบัน 217 ซอยประชาอุทิศ 41
 แขวงบางมด เขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร 10140

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมัธยมประชานิเวศน์
 กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2550 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะ
 บริหารธุรกิจ สาขาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ปีการศึกษา 2554

ประวัติการทำงาน ตำแหน่งพนักงานบุคคล บริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)
 ปี พ.ศ. 2555-2556 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บุคคลอาวุโส บริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
 จำกัด ปี พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน