ความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชา มีบทบาทในการส่งเสริมคุณลักษณะบุคคล ต่อการพัฒนาบุคลิกภาพ กรณีศึกษา บริษัท ประกันภัย

The role of Subordinates satisfaction in promoting individual personality development A case study on insurance company

นภสินธุ์ พรมวิเศษ
Noppasin Promwiset
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเนชั่น
Master of Business Administration, Nation University
Corresponding Author. Email : noppasin_vav@hotmail.co.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.ศึกษาวิเคราะห์สภาพคุณลักษณะบุคคลของผู้ใต้บังคับบัญชา ปัญหา อุปสรรคของการพัฒนาบุคลิกภาพ 2.เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชา ที่มีต่อการพัฒนาบุคลิกภาพบุคคล 3.เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพ พนักงาน ตัวแทนจำหน่าย โดยใช้การวิจัยในรูปแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ในการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 10 ท่าน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานตัวแทนจำหน่าย จำนวน 400 คน 1.คุณลักษณะบุคคลของผู้ใต้บังคับบัญชา ปัญหาอุปสรรคของการพัฒนาบุคลิกภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมีอายุ 31 – 40ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งหน้าที่รับจ้างทั่วไป มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 20,000 บาทประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี ส่วนบุคลิกภาพด้านคุณลักษณะแบบเปิดรับประสบการณ์ 279 คน แบบประนีประนอม 80 คน แบบมีมโนสำนึก 21 คน แบบหวั่นไหว 20 คน แบบแสดงตัว 0 คน ตามลำดับ 2.ความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพล ต่อการพัฒนาบุคลิกภาพบุคคลค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ความพึงพอใจต่อแผนการพัฒนาบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก รองลงมาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจต่อการสัมมนาเชิงปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจต่อการสนับสนุน ของผู้บริหาร อยู่ในระดับปานกลาง ตามสมมติฐาน 3.แนวทาง ในการพัฒนาบุคลิกภาพบุคคล มีองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านการฝึกอบรมมีอิทธิพลต่อแนวทางการพัฒนา ส่วนอีก 3 ด้านไม่มีอิทธิพลต่อแนวทางการพัฒนา

คำสำคัญ : คุณลักษณะบุคคล; ความพึงพอใจในการพัฒนา; การปรับตัว; การพัฒนาบุคลิกภาพบุคคล

Abstract

This research objective to 1. Study and analyze problems on development of subordinate' s personal characteristics 2. Study the satisfaction of subordinates towards the development of individual personality and 3. To find ways to develop the personality of the dealer. Mixed Methods Research was used in qualitative research, using in-depth interviews with 10 key informants. The sample used in this quantitative research was 400 dealer employees. 1. The key characteristics of samplers can be summarized as followings : female, age range of 31-40 years, single, level of education is bachelor's

degree, Position is general employment, monthly salary of 15,000 - 20,000, 6 to 10 years of working experience and open personality characteristic 279 people , compromising personality characteristic 80 people , conscious personality characteristic 21 people and sensitive characteristic 21 people and the presence of zero people , respectively. 2. The satisfaction of the subordinates who influenced personality development of personality, overall mean was at a moderate level. Considering each aspect, it was found that the satisfaction with the personnel development plan Has the highest average in the large scale Followed by satisfaction with training Moderate Satisfaction with the workshop Moderate And satisfaction with management's support At a moderate level according to assumptions. 3. Guidelines for personal personality development. There were four components, found that the training aspects had an influence on the development approach while the other three had no influence on the development path.

Keywords: individual personality; personality development satisfaction; adaptiation and personality development

บทนำ

คงไม่มีใครปฏิเสธว่าการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น สังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เรียกได้ว่าการปรับตัวเป็นการพัฒนาแบบก้าวกระโดด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสังคม วัฒนธรรม สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอาจเป็นสิ่งที่ไม่ไกลตัว ใกล้ตัวส่งผลกระทบทั้งในแง่บวก แง่ลบ อย่างเลี่ยงไม่ได้ การปรับตัวให้ทันต่อสิ่งที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เราจึงต้องมีความพร้อมที่จะสามารถรับได้กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น การพัฒนาตัวเองเพื่อให้เป็นผู้ที่มีทั้งความรู้ ความ สามารถ เพิ่มทักษะขั้นการปรับตัวในการทำงาน (Work Adjustment) อย่างมากต่อบุคลากรที่เข้าปฏิบัติงานใหม่ การปรับตัวในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกสบายใจของบุคคลกับความหลากหลายที่เผชิญภายใต้สภาพความล้อมใหม่ ๆ (Black, J.S. ,1988) การปรับตัวในการปฏิบัติงานสามารถเกิดขึ้นได้ 4 ประเด็น คือ การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม กับเพื่อนร่วมงาน กฎระเบียบข้อบังคับ และงาน (Andrew, H.A. and Roy, S. C. ,1991). ซึ่งผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ตามความคาดหวังขององค์กร เนื่องจากคุณลักษณะบุคลิกภาพของตัวบุคคลจะสะท้อนออก มาซึ่งภาพลักษณ์ แสดงออกด้านพฤติกรรมรูปแบบการกระทำต่าง ๆ เช่นพนักงานขาย ควรมีลักษณะการแต่งตัวที่สะอาด สุภาพเรียบร้อยตามสถานการณ์ พูดจาชัดถ้อยชัดคำ เช่นเดียวกับพนักงานบัญชีที่ต้องมีลักษณะความละเอียดรอบครอบสนใจในรายละเอียดต่าง ๆ ของเนื้อหา หรือที่ปรึกษาทางการเงิน ควรมีลักษณะที่สำคัญ คือความรู้ด้านการเงิน ความเข้าใจด้านการลงทุน เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น มีลักษณะท่าทีอบอุ่น เป็นนักประนีประนอม แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เป็นต้น (Schultz & Schultz,1998) อย่างไรก็ตามผู้บริหารหรือผู้ประกอบการ ยังพบปัญหาเกี่ยวกับ บุคลากร บุคคลหรือตัวแทนจำหน่ายจำนวนไม่น้อยที่ไม่สามารถพัฒนาบุคลิกภาพในการทำงาน ช่วงแรกในการพัฒนาบุคลิกภาพในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ และการปรับเปลี่ยนด้านทัศนคติของตัวบุคคล พบว่า ประมาณร้อยละ 70 ที่ไม่สามารถพัฒนาตัวบุคคลเข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ที่ตนเองต้องเผชิญได้ (Tung. R. , 1981) สำหรับบริษัทที่มีขนาดเล็ก กลาง ใหญ่

ในประเทศไทยได้มีการสำรวจ จำนวน 305 บริษัท เกี่ยวกับด้านมุมมองที่มีต่องานจำนวน 1,085 คน ในหลากหลายสาขาวิชาชีพ ยังพบว่า ปัญหาที่เกิดกับตัวบุคคลที่เข้ามาใหม่ ได้แก่ด้านการเรียนรู้ ด้านทักษะ และด้านทัศนคติ ความรับผิดชอบที่มีต่องานจึงทำให้ตัวบุคคลนั้นต้องเปลี่ยนงานบ่อยครั้ง ดังนั้นการพัฒนาบุคลิกภาพ และการสร้างภาพลักษณ์ของตัวบุคคลเป็นสิ่งสำคัญองค์กร หน่วยงานต่าง ๆ ให้ความสนใจ ใส่ใจ หากแต่บุคคลสามารถพัฒนาตัวบุคคลในการปฏิบัติงานได้เร็วตาม ยุคที่เปลี่ยนแปลงเร็ว ก็จะส่งผลให้ตัวบุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่องค์กร กำหนดแผนการพัฒนา จากการสนับสนุนของผู้บริหาร มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา เป็นที่ยอมรับภายในองค์กร และพร้อมทั้งเกิดความพึงพอใจในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (Na-Nan & Pukkeeree,2013) และ เออร์เนส อาร์ ฮิลการ์ด (Hilgard) กล่าวถึงบุคลิกภาพว่าเป็นลักษณะของบุคคล ที่แสดงออกทางกริยาอาการ ความนึกคิด อารมณ์ นิสัยใจคอและความสนใจรวมถึงรูปร่างหน้าตา การแต่งกาย การปรับตัวอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นได้ ในขณะที่ ภัทรจิระ พิสิฐมุกดา (2560) กล่าวถึงการพัฒนาบุคลิกภาพ ว่าเป็นการสร้างภาพลักษณ์ของตัวบุคคล เป็นการสร้างแบรนด์บุคคลเพื่อตอบสนองกลุ่มเป้าหมาย การสร้างภาพลักษณ์ก็เป็นจุดขาย หมายรวมถึงการสร้างบุคลิกภาพและคาแรคเตอร์ที่ชัดเจน เหมาะสมกับวัย ในสภาพแวดล้อม ตามสถานการณ์ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ (นภสินธุ์ พรมวิเศษ, 2560) ที่พบว่าการพัฒนาตนเองเพื่อเปิดโอกาสให้ได้พบสิ่งที่ดีกว่า และเสริมสร้างโอกาสใหม่แก่ตัวบุคคล การพัฒนาก็เหมือนการสร้างขุมทรัพย์ ที่บุคคลสามารถต่อยอดสถานะทางสังคม เป็นประโยชน์แก่ตัวบุคคล ครอบครัว และสังคม การพัฒนาไม่ได้ทำเพื่อเปรียบเทียบกับใคร แต่เป็นพียงการพัฒนาบุคลิกภาพที่ดี เพื่อเสริมสร้างโอกาสทางอาชีพของตัวบุคคล องค์กร บริษัท ส่วนใหญ่เสียโอกาสทางการแข่งขันด้านธุรกิจมักเกิดจาก บุคลากร บุคคล หรือตัวแทนของบริษัท ไม่เปิดรับโอกาสสิ่งใหม่ ๆ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.เพื่อศึกษาวิเคราะห์ คุณลักษณะบุคคลของผู้ใต้บังคับบัญชา ปัญหา อุปสรรค ของการพัฒนาบุคลิกภาพบุคคล กรณีศึกษา บริษัท ไทยประกัน

2.เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อการพัฒนาบุคลิกภาพบุคคล กรณีศึกษาบริษัท ไทยประกัน

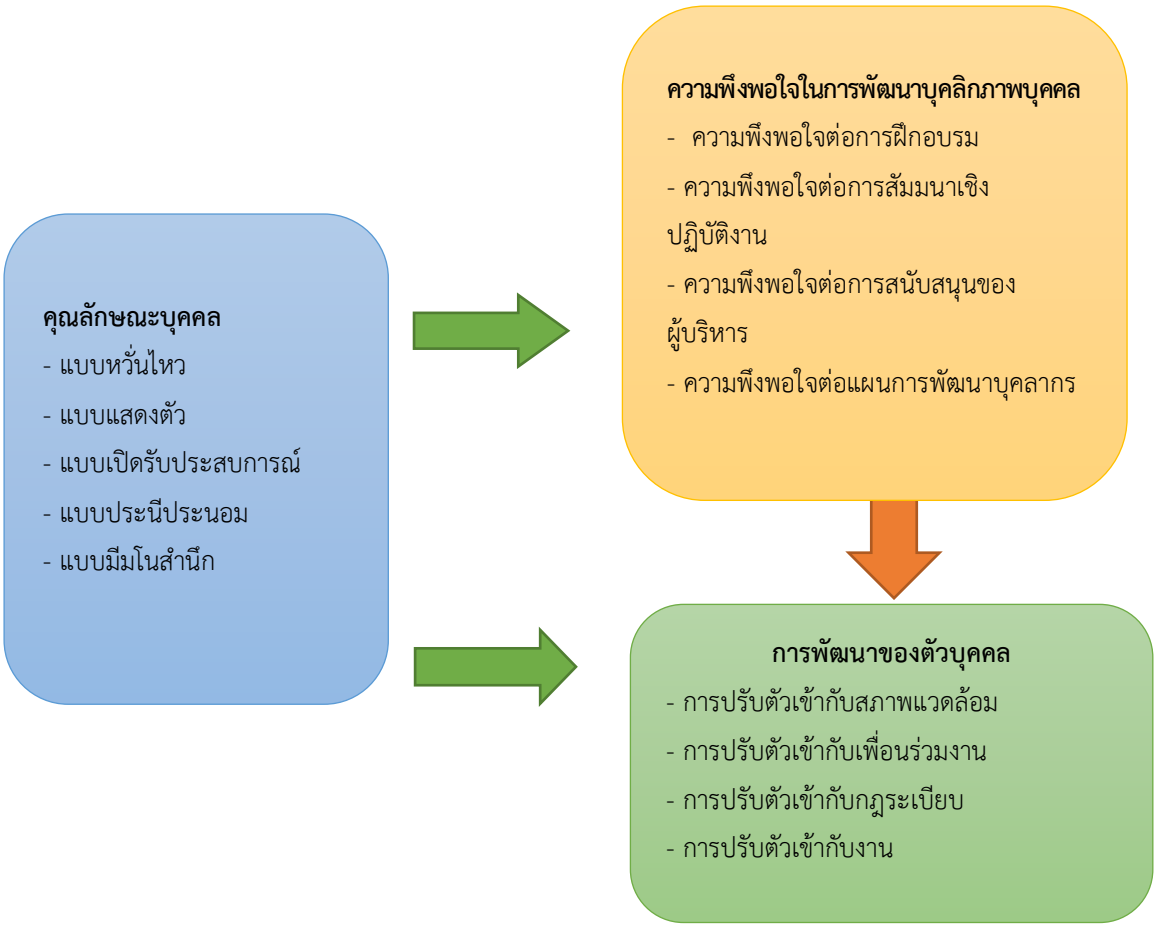
3.เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพบุคคล กรณีศึกษา บริษัท ไทยประกัน

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 คุณลักษณะบุคคลของผู้ใต้บังคับบัญชา ที่มีผลต่อการพัฒนาบุคลิกภาพ กรณีศึกษา บริษัท ไทยประกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อการพัฒนาบุคลิกภาพบุคคล กรณีศึกษา บริษัท ไทยประกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด ความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชา ที่มีบทบาทต่อการส่งเสริมคุณลักษณะบุคคล ต่อการพัฒนาบุคลิกภาพ กรณีศึกษาบริษัท ประกันภัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาวิจัยต้องการศึกษาวิจัยที่เน้นการดำเนินงานทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ หรือที่เรียกว่าการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงาน ตัวแทนจำหน่าย ของบริษัท ประกันภัย ที่มีต่อความพึงพอใจ มีบทบาทในการส่งเสริมคุณลักษณะบุคคล ต่อการพัฒนาบุคลิกภาพ โดยแบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะบุคคล เป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ได้แก่ แบบหวั่นไหว แบบแสดงตัว แบบเปิดรับประสบการณ์ แบบประนีประนอม แบบมีมโนสำนึก

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชา มีบทบาทในการส่งเสริมคุณลักษณะบุคคล ได้แก่ การฝึกอบรม (Comp1) การสัมมนาเชิงปฏิบัติงาน (Comp2) การสนับสนุนของผู้บริหาร

(Comp3) แผนการพัฒนาบุคลากร (Comp4) เป็นคำถามปลายปิด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ มากที่สุดให้ 5 คะแนน มาก ให้ 4 คะแนน ปานกลางให้ 3 คะแนน น้อย ให้ 2 คะแนน น้อยที่สุดให้ 1 คะแนน

ตอนที่ 3 ผลที่ได้จากการพัฒนา ตัวแปรด้านการพัฒนาบุคลิกภาพบุคคล (Adaptation) ในการปรับตัว ประกอบด้วย 4 ตัวแปรสังเกต ได้แก่ สภาพแวดล้อม (Ad1) เพื่อนร่วมงาน (Ad2) กฎระเบียบการ (Ad3) งาน (Ad4) เป็นคำถามแบบปลายปิด

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.50 มีช่วงอายุ 31 – 40 ร้อยละ 45.30 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 44.30 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 70.80 ตำแหน่งหน้าที่รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 25.50 มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 20,000 ร้อยละ 45.50 มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี ร้อยละ 42.80 มีคุณลักษณะแบบเปิดรับประสบการณ์ จำนวน 279 คน ร้อยละ 69.80 คุณลักษณะแบบประนีประนอม จำนวน 80 คน ร้อยละ 20 มีคุณลักษณะแบบหวั่นไหว 20 คน ร้อยละ 5 คุณลักษณะแบบมีมโนสำนึก 21 คน ร้อยละ 7 คุณลักษณะแบบแสดงตัว 0 คน ร้อยละ 0 ตามลำดับ

จากสมมติฐานที่ตั้งไว้คุณลักษณะบุคคล ปัญหา อุปสรรค มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาบุคลิกภาพ พบว่าเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ใต้บังคับบัญชาที่แตกต่างกัน ความคิดเกี่ยวกับส่วนประสมด้านความพึงพอใจในการพัฒนา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($p>0.05$) และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ โดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$) ตามตารางที่ 1 และยังพบว่า บุคลากร หรือตัวแทนจำหน่าย ของบริษัท ประกันภัยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีคุณลักษณะบุคคลในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบถาม แบบหวั่นไหว 20 คน ร้อยละ 5 แบบแสดงตัว 1 คน ร้อยละ 2 แบบเปิดรับประสบการณ์ 279 คน ร้อยละ 69.8 แบบประนีประนอม 80 คน ร้อยละ 20 แบบมีมโนสำนึก 20 คนร้อยละ 5 ตามลำดับ

จากการศึกษาวิจัย ยังพบว่า คุณลักษณะบุคคล ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลิกภาพ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.49 , S.D. = 0.879) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า บุคคลที่มีคุณลักษณะแบบเปิดรับประสบการณ์ มีความพึงพอใจต่อแผนการพัฒนาบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.56 , S.D. = 0.865) ระดับมาก รองลงมา ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.48 , S.D. = 0.907) ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาต่อ พบว่า ความพึงพอใจต่อการสัมมนาเชิงปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยรองลงมา ($\overline{X}$ = 3.48 , S.D. = 0.870) ระดับปานกลาง และ มีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.46 , S.D. = 0.877) ระดับปานกลาง ตามลำดับ

และเมื่อศึกษาต่อด้านคุณลักษณะบุคคลที่มีผลต่อการปรับตัวในการพัฒนาบุคลิกภาพโดยรวม ผู้วิจัยยังพบว่า การปรับตัวในการพัฒนาบุคลิกภาพโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.52 , S.D. = 0.854) ระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า คุณลักษณะบุคคลที่เปิดรับประสบการณ์ มีการปรับตัวเข้ากับกฎระเบียบ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.55 , S.D. = 0.891) ระดับมาก การปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมา ($\bar{X}$ = 3.55 , S.D. = 0.851) ระดับมาก พิจารณาต่อ พบว่าการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.54 , S.D. = 0.866) ระดับมาก พิจารณาศึกษาต่อ พบว่า การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.45 , S.D. = 0.809) ระดับปานกลาง แสดงว่าบุคลากรหรือตัวแทนมีการปรับตัว และมีความคิดเห็นในประเด็นดังกล่าวแตกต่างกัน

จากการศึกษาในแต่ละด้าน ยังพบว่า บุคลากร หรือตัวแทนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการปรับตัวในการพัฒนาบุคลิกภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.51 , S.D. = 0.866) ระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า การปรับตัวในการพัฒนาบุคลิกภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.52 , S.D. = 0.854) ระดับมาก และมีความพึงพอใจในการพัฒนา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.49 S.D. = 0.879) ระดับปานกลาง แสดงว่าบุคลากร หรือตัวแทนจำหน่ายมีความคิดเห็นในประเด็นดังกล่าวแตกต่างกัน ตามสมมติฐาน

สมมติฐานความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชา มีอิทธิพล ต่อการพัฒนาบุคลิกภาพ กรณีศึกษา บริษัท ไทยประกัน จากผลการวิเคราะห์ สถิติถดถอยพหุคุณ พบว่า ตัวแปลอิสระทั้ง 8 ตัว ร่วมกันอธิบายความความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาบุคลิกภาพ ของพนักงาน หรือตัวแทนจำหน่าย บริษัท ประกันภัยได้ร้อยละ 1 โดยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลมีผลต่อการพัฒนาบุคลิกภาพ คือ ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยเมื่อพิจารณาแล้วตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการพัฒนาบุคลิกภาพได้ดีที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม

จากสมมติฐานการวิจัย ทั้ง 2 ข้อนั้น ผู้ศึกษาวิจัย ยังพบว่า คุณลักษณะบุคคล มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาบุคลิกภาพ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .01 และ .74 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยนี้จึงสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ 1 และ 2 กล่าวได้ว่าบุคลากร หรือบุคคลที่มีคุณลักษณะบุคคลแบบ คุณลักษณะแบบเปิดรับประสบการณ์ มีความพึงพอใจต่อแผนการพัฒนาบุคลากร และแผนการฝึกอบรมมีอิทธิพลทางตรง ต่อการปรับตัวเข้ากับกฎระเบียบ เข้ากับเพื่อนร่วมงาน ในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงด้านจิตใจ เข้ากับสภาพแวดล้อม มีนัยสำคัญทางสถิติ ตามลำดับ

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร พนักงาน หรือตัวแทนจำหน่ายของ บริษัท ประกันภัย ผู้ศึกษาวิจัย พบว่า ผู้บริหาร จำนวน 2 ท่าน พนักงาน 3 ท่าน และตัวแทนจำหน่ายของ บริษัท ประกันภัย จำนวน 5 ท่าน เป็นแต่ละท่านมีคุณลักษณะที่แตกต่างกัน แต่มีความคิดเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับความพึงใจ ในการพัฒนา

บุคลิกภาพตามหลักนโยบายของบริษัท ทั้ง 4 ด้าน ด้วยกันที่มีความสำคัญ ในการพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงาน หรือตัวแทนจำหน่าย ของบริษัท ประกันภัย ดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม พบว่า ผู้บริหาร 2 ท่าน มีความคิดเห็นสอดคล้องกับพนักงาน ที่พบว่า บุคคลหรือตัวแทนที่ผ่านการฝึกอบรมให้ความรู้ ด้านผลิตภัณฑ์ของบริษัทสม่ำเสมอจะเกิดความเชี่ยวชาญ ด้านการนำเสนอผลิตภัณฑ์ ทำให้พนักงาน เกิดความมั่นใจมากขึ้นทั้งทางด้านความรู้ความสามารถในการขาย ลูกค้าเกิดความประทับใจเพื่อได้สนทนา ผู้บริหารยังมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกับ ตัวแทนจำหน่าย 5 ท่าน ว่าการฝึกอบรม ต้องจัดทำอยู่อย่างสม่ำเสมอ จัดเวทีให้พนักงานมีการแลกเปลี่ยนด้านความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน อย่างต่อเนื่อง ในขณะที่ ตัวแทนจำหน่ายที่ไม่ใช้พนักงานประจำ มักไม่มีเวลาที่จะเข้าร่วมในการฝึกอบรม รับรู้ด้านผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ปัญหา อุปสรรค ที่พบบ่อยในทุกกิจกรรมของการฝึกอบรมของหน่วยงาน มักเกิดจากเวลา การเดินทางที่ไม่สะดวก ทำให้ตัวแทนจำหน่ายไม่สามารนำเสนอผลิตภัณฑ์ต่อลูกค้า เกิดความไม่ประทับใจ ตั้งแต่ครั้งแรกที่สนทนา การฝึกอบรมมีอิทธิพล ต่อการพัฒนาบุคคลขององค์กร คุณลักษณะบุคคลที่เปิดรับ ประสบการณ์จะสามารถปรับตัวเข้ากับกฎระเบียน เพื่อนร่วมงาน เปลี่ยนแปลงจิตใจให้เข้ากับสภาพแวดล้อม ได้ดีกว่าบุคคลที่มีคุณลักษณะแบบมโนสำนึก หรือคุณลักษณะแบบแสดงตัว

2. ด้านความพึงพอใจต่อการสัมมนาเชิงปฏิบัติงาน พบว่า ผู้บริหาร 2 ท่านยังมีความคิดเห็นที่ แตกต่างกัน พบว่า ผู้บริหารเพศชาย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการสัมมนาเชิงปฏิบัติงาน ของพนักงาน ไม่ค่อยใส่ใจเรื่องการสัมมนาเชิงปฏิบัติงาน เรียนรู้ฝึกฝนทำความเข้าใจในผลิตภัณฑ์มีพนักงาน ลาออกบ่อยครั้ง ในขณะที่ตัวแทนจำหน่ายมีเพิ่มมากขึ้นเพราะมองเห็นผลประโยชน์ความคุ้มครองที่จะได้รับ ในอนาคต ในขณะที่ผู้บริหารเพศหญิง มีความคิดเห็นว่าพนักที่มีอายุแตกต่างกันมีความรับผิดชอบ เรียนรู้ใน การปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ตัวแทนจำหน่ายที่มีอายุช่วงระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อการสัมมนา เชิงปฏิบัติงาน มากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ และมีคุณลักษณะเปิดรับประสบการณ์ใหม่ ๆ เสมอ รองลงมา คุณลักษณะประนีประนอม และยังไม่พบว่า แบบแสดงตัวตน มีความพึงพอใจต่อการสัมมนาเชิงปฏิบัติงาน ตามแผนของบริษัท ในขณะที่พนักงานทั้ง 3 ท่าน มีความคิดเห็นสอดคล้องกัน ถึงความพึงพอใจต่อการ สัมมนาเชิงปฏิบัติงาน ยังสอดคล้องกับตัวแทนจำหน่ายที่ มีความพึงพอใจต่อการสัมมนาเชิงปฏิบัติงาน และ ยังพบว่าตัวแทนจำหน่ายส่วนใหญ่ มีคุณลักษณะเปิดรับประสบการณ์ ใหม่ ๆ เสมอ รองลงมามีคุณลักษณะ แบบประนีประนอม แบบหวั่นไหว แบบมโนสำนึก ตามลำดับ

3. ด้านความพึงพอใจต่อการสนับสนุนของผู้บริหาร พบว่า ผู้บริหารทั้งสองท่าน ให้ความสำคัญ ในลำดับต้น ๆ ในการสนับสนุนพนักงาน หรือตัวแทนจำหน่ายเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน โดยการกำหนดงบประมาณเงินทุนเพื่อสนับสนุนส่งเสริมกระบวนการไว้ล่วงหน้า เป็นระยะสั้น ระยะยาว อย่างต่อเนื่อง และประมวลผลหลังการฝึกอบรม สัมมนาเชิงปฏิบัติการทุกครั้ง พนักงาน 3 ท่าน มีความคิดเห็น สอดคล้องเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสนับสนุนของผู้บริหาร ที่มีแผนการฝึกอบรม สัมมนาเชิงปฏิบัติงาน พบว่าการมีแผนในการพัฒนาอย่างชัดเจน รวมถึงการเสนอโครงการผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ มากขึ้น ขณะที่ตัวแทน

จำหน่าย ทั้ง 5 ท่าน มีความคิดเห็นสอดคล้องกัน ต่อความพึงพอใจในการสนับสนุนของผู้บริหารเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ตัวแทนจำหน่าย ยังสอดคล้องกับ

4. ด้านความพึงพอใจต่อแผนการพัฒนาบุคลากร พบว่า ผู้บริหาร เน้นการจัดฝึกอบรม สัมมนาเชิงปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการเรียนรู้ผลิตภัณฑ์ของบริษัท ยังพบว่าพนักงาน ตัวแทนจำหน่ายที่มีคุณลักษณะแบบเปิดรับประสบการณ์ มีความต้องการในการเรียนรู้ในการพัฒนามากที่สุด รองลงมาแบบประนีประนอม แบบหวั่นไหว และแบบแสดงตัวตน ตามลำดับ ที่มีความพึงพอใจต่อแผนการพัฒนาบุคลากรที่ทางบริษัทจัดสรรงบประมาณระยะสั้น ระยะยาว ให้แก่พนักงาน และตัวแทนจำหน่ายอย่างสม่ำเสมอในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติ ผู้บริหารทั้ง 2 ท่านมีความคิด สอดคล้องกัน ว่าพนักงานที่มีคุณลักษณะแบบแสดงตัวตน ไม่สามารถพัฒนาบุคลิกภาพได้ ในขณะที่คุณลักษณะเปิดรับประสบการณ์ คุณลักษณะแบบประนีประนอม คุณลักษณะแบบหวั่นไหว แบบมโนสำนึก มีการพัฒนาได้ดีกว่า ยังสอดคล้องกับพนักงานทั้ง 3 ท่าน พบว่า มีความพึงพอใจต่อแผนการพัฒนาบุคลากรระยะสั้น และระยะยาว ยังสอดคล้องกับตัวแทนจำหน่ายทั้ง 5 ท่าน ที่มีความพึงพอใจต่อแผนการพัฒนาบุคลากร ของบริษัทอยู่ในระดับสูง

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชา มีบทบาทในการส่งเสริมคุณลักษณะบุคคลต่อการพัฒนาบุคลิกภาพ กรณีศึกษา บริษัท ประกันภัย ดังนี้

1) คุณลักษณะบุคคลของผู้ใต้บังคับบัญชาปัญหาอุปสรรคของการพัฒนาบุคลิกภาพ กรณีศึกษา บริษัท ไทยประกัน จากผลการวิจัย พบว่า ผลการวิเคราะห์เป็นไปตามสมมติฐานโดย คุณลักษณะบุคคลผู้ใต้บังคับบัญชา มีผลต่อการพัฒนาบุคลิกภาพ บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นเพศหญิงมีช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งหน้าที่รับจ้างทั่วไป มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 20,000 บาท มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้มีคุณลักษณะบุคลิกภาพเป็นแบบเปิดรับประสบการณ์ จำนวน 279 คน คุณลักษณะแบบประนีประนอม จำนวน 80 คน มีคุณลักษณะแบบหวั่นไหว จำนวน 20 คน คุณลักษณะแบบมีมโนสำนึก จำนวน 21 คน และไม่มีบุคคลที่มีคุณลักษณะแสดงตัว

ผลการวิจัยคุณลักษณะบุคคลผู้ใต้บังคับบัญชา กรณีศึกษา บริษัท ไทยประกัน พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในการพัฒนามากกว่าเพศหญิง และสามารถ ปรับตัวในการพัฒนาบุคลิกภาพได้ดีกว่า มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ อรุณเนตร จันทศรี (2557) ที่พบว่า ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ตามคุณลักษณะบุคคลที่แตกต่างกัน

2) ความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชา ที่มีต่อการพัฒนาบุคลิกภาพบุคคล กรณีศึกษา บริษัท ไทยประกัน

จากผลการวิจัยเมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อแผนการพัฒนาบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาต่อ พบว่า การปรับตัวเข้ากับกฎระเบียบ การปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก รองลงมา การปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก และเมื่อศึกษาต่อในรายละเอียดของแต่ละประเด็น พบว่า การปรับตัว

เข้ากับสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ แสดงว่าบุคลากร หรือตัวแทนจำหน่าย ของ บริษัท ประกันภัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีการปรับตัว และมีความคิดเห็นในประเด็นดังกล่าวแตกต่างกัน ตามคุณลักษณะบุคคลที่ต่างกัน สอดคล้องกับ พัชรี ภูบุญอิ่ม (2558) พบว่า บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่ต่างกัน ทางด้านความคาดหวัง ในการให้บริการ ในขณะที่บุคลิกภาพบุคคล มีความสัมพันธ์กันในภาพรวมของการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม ตามกฎระเบียบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยังสอดคล้องกับ วีระวัฒน์ ทองป้อง (2558) ที่พบว่า พนักงาน มีความพึงพอใจต่อแผนพัฒนาในระดับที่สูงมาก แต่มีความคิดเห็นเรื่องเวลาในการจัดฝึกอบรม สัมมนาเชิงปฏิบัติการที่อยู่ในระดับปานกลาง ที่มีเวลาว่าง ไม่ตรงตามแผนพัฒนาของบริษัทในขณะที่พนักงานมีความรู้สึกชอบงานที่ทำอยู่ในระดับปานกลาง ยังสอดคล้องกับ สิริพร เมฆสุวรรณ (2558) พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ งาน หรือผู้ใต้บังบัญชา มีความภูมิใจต่อการสัมมนา เชิงปฏิบัติงานมากสามารถปฏิบัติงาน ได้ตามเป้าหมายได้สำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ระหว่างปฏิบัติงานได้ และยังเป็นที่ยอมรับระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นที่ไว้วางใจของผู้บริหาร ในการมอบหมายงาน สำคัญให้ดูแล นับว่าเป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และยังสอดคล้องกับ ชัชวาล พุทโธนโมชัย (2560) ที่พบว่า พนักงาน ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพึงพอใจกับ นโยบายของบริษัท ในการฝึกอบรม ตลอดจนการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติงาน ที่เพิ่มความถี่ให้มากขึ้น ทำให้พนักงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิด ความเชี่ยวชาญสร้างความมั่นคง ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3) แนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพบุคคล กรณีศึกษา บริษัท ไทยประกัน จากการวิจัยพบว่า แนวทางในการพัฒนา มีอิทธิพลต่อการพัฒนาบุคลิกภาพบุคคล ของธุรกิจเนื่องด้วยงานขาย กรณีศึกษา บริษัท ไทยประกัน บุคลากรมีความหลากหลาย ตำแหน่งหน้าที่ ในการปฏิบัติงาน ที่มีความสำคัญแตกต่างกัน ในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการแข่งขันในยุคปัจจุบันที่มี สภาวะการเปลี่ยนแปลงที่ไม่สามารถควบคุมได้ จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารขององค์กรต้องมีการวางแผนพัฒนา พนักงาน บุคคล บุคลากร ตลอดจนตัวแทน จำหน่ายเพื่อปรับกลยุทธ์ต่าง ๆ ให้เหมาะสมอยู่ตลอดเวลา จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ยังพบว่า แนวทางในการพัฒนา บุคลิกภาพ ของบุคลากร ของบริษัท ไทยประกัน พบว่า บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการ ฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอในในการพัฒนาบุคลิกภาพของบุคคล ตลอดการปรับตัว ในการพัฒนาบุคลิกภาพ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ธัชสร บันดาลชัย (2554) ที่พบว่า การพัฒนา มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเป็นทีม ที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันของพนักงาน หรือตัวแทน และยังสอดคล้อง กับรัตนาภรณ์ บุญนุช (2555) ที่พบว่า การฝึกอบรมมีอิทธิพลการพัฒนา ทำให้พนักงาน หรือตัวแทน มีทัศนคติในการปรับตัวได้อย่างยั้งยืน และยังสอดคล้อง พิชญา วัฒนรังสรรค์ (2558) ที่พบว่า บุคลากรมีความต้องการ เพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนามากกว่า การฝึกอบรม ยังสอดคล้องกับ นภสินธุ์ พรมวิเศษ (2560) พบว่า การฝึกอบรมเป็นหัวใจหลักขององค์กรในการพัฒนาศักยภาพ และพัฒนาบุคลากรในทุกระดับชั้นเสมอ นำไปสู่เป้าหมายความสำเร็จในงาน เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าสร้างความมั่นคงในหน้าที่การงานของบุคลากร ผู้ปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

1.ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้ประโยชน์

1) พนักงาน หรือตัวแทนของบริษัท ประกันภัย ที่ผ่านการฝึกอบรม สัมมนาเชิงปฏิบัติการ และมีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ มีความพึงพอใจต่อการพัฒนาบุคลิกภาพบุคคลมากที่สุด มีค่าน้ำหนักสูงสุด รองลงมา คือบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอม การศึกษาวิจัย ข้อมูลผ่านการวิเคราะห์ สามารถนำไปใช้ประกอบการส่งเสริมสนับสนุนในการพัฒนา ให้มีบุคลิกภาพที่ดียิ่งขึ้น ผ่านรูปแบบการพัฒนาฝึกอบรม สัมมนาเชิงปฏิบัติงาน ผ่านการสนับสนุนของผู้บริหาร ในการจัดการทำแผนการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทั้งระยะสั้น และระยะยาวตามแนวทางการวางแผนปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ ตามวัตถุประสงค์ของบริษัท ในขณะเดียวกัน ผู้วิจัย ยังพบว่า คุณลักษณะบุคลิกภาพแบบแสดงตัว มีค่าน้ำหนักน้อยที่สุดและยังเป็นบุคคลที่ไม่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ ไม่เปิดรับสิ่งใหม่ ๆ ที่เข้ามา ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมสนับสนุนการแสดงออก กระตุ้นให้พนักงาน หรือตัวแทนจำหน่ายเกิดการพัฒนาบุคลิกภาพ ให้มากไม่ว่าจะเป็นด้านความรู้ความสามารถด้านทักษะ ทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

2) บริษัท หน่วยงาน องค์กร และมหาวิทยาลัยสามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปปรับใช้ในการสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากร ตัวแทน นักศึกษา หรือบุคคลที่ต้องการพัฒนาบุคลิกภาพ ที่เอื้อต่อการปรับตัวในการพัฒนาบุคลิกภาพบุคคล โดยสอดแทรกรูปแบบการพัฒนาต่าง ๆ ในการอยู่ร่วมกัน ตามหลักสูตรที่เกี่ยวข้องตามนโยบายหลักของผู้องค์กร เป็นต้น

2.ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ทำตัวแปรที่พบศึกษาซ้ำ ร่วมกับกลุ่มประชากรอื่น ๆ เพื่อยืนยันผลการวิจัยว่าสามารถทำนายความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชา ที่มีบทบาทต่อคุณลักษณะบุคคล ต่อการพัฒนาบุคลิกภาพได้จริงตลอดจนเพิ่มตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเข้ามาศึกษาเพิ่มเติมให้ครบด้านนำมาศึกษาเพิ่มเติม เช่น แรงจูงใจ (Motivation) ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับจากผู้อื่น และความก้าวหน้าในหน้าในงานที่ได้ปฏิบัติ , บรรยากาศขององค์กร ในบริบทที่แตกต่างออกไป มาเป็นตัวแปรเพื่อใช้ในการทำนาย เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

ชัชวาล พุทโธนโมชัย. (2560). *แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สู่ประชาคมอาเซียนของนิคมอุตสาหกรรมในภาคตะวันออก : นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี.* สาขาบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.

ธัชสร บันดาลชัย. (2554). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงพุทธกับความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างยั่งยืนขององค์การ กรณีศึกษา บริษัทโทเทิล แอทแซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นภสินธุ์ พรมวิเศษ. (2560). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทาง.* สาขาบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต.มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.

พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). *การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์.* หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

พัชรี ภูบุญอิ่ม. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.* วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ภาณุเดช เพียรความสุข. (2558). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.* สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ภัทรจิระ พิสิฐมุกดา. (2560). *การสร้างบุคลิกภาพ ภาพลักษณ์และแบรนด์บุคคลของศิลปินในยุคดิจิทัล.* ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารธุรกิจบันเทิงและการผลิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

รัตนาภรณ์ บุญนุช. (2555). *การพัฒนาและการฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน : กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคกลางจังหวัดพระนครศรี อยุธยา.* หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

วีระวัฒน์ ทองป้อง. (2558). *การศึกษาแนวทางการพัฒนาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน : กรณีศึกษาองค์การผู้ประกอบการโลจิสติกส์.* หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบณัฑิต สาขาวิชาการพัฒนางานอุตสาหกรรม ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สิริพร เมฆสุวรรณ. (2558). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนปทุมคงคา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2.* หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์. มหาวิทยาลัยบูรพา.

อรุณเนตร จันทศรี. (2557). *พฤติกรรมการบริหารของผู้บังคับบัญชาในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดสงขลา.* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตมหาบัณฑิต. สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

Andrew, H.A. and Roy, S. C. (1991). *The Roy's adaptation model*. California: Aplenton & Lange.

Black, J. S. (1988). Work role transitions: A study of American expatriate managers in japan. *Journal of International Business Studies*, 19 (2), 277-290.

Na-Nan, K. and Pukkeeree, P. (2013). Influence of job characteristics and job satisfaction effect work adjustment for entering labor market of new graduates in Thaiand. *Internationa Journa of Business and Socia Science*, 4 (2), 95-100.

shaffer, M, A., Harrison, D.A.,Gregersin, H. Black, J.S., and Ferzandi, L.A.(2006). You can take it with you : Indivedual differences and eepatriate effectiveness. J*ournal of Applied Psychology,*91 (1), 109-124.

Tung, R. (1981). Selecting and training of personne for oversea assignments. *Columbia Journal of World Business*, 16 (1), 68-78.