

**บุคลิกภาพเขาวนิจิตอัจฉริยะ เขาวนิจจัดการอุปสรรค
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ
ของพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัทผู้ให้บริการ
ด้านการสื่อสารโทรคมนาคมไร้สายแห่งหนึ่ง**

ไพลิน สงศิริ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพเขาวนิจิตอัจฉริยะ เขาวนิจจัดการอุปสรรค ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และคุณภาพการบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ จำนวน 240 คน ของบริษัทผู้ให้บริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคม ไร้สายแห่งหนึ่ง เครื่องมือที่ใช้ศึกษา คือ (1) แบบสอบถามบุคลิกภาพเขาวนิจิตอัจฉริยะ (2) แบบสอบถาม เขาวนิจจัดการอุปสรรค (3) แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (4) แบบสอบถามคุณภาพการบริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของ กลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบ ขั้นตอนเพื่อสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพการบริการ ผลการศึกษาพบว่าบุคลิกภาพเขาวนิจิตอัจฉริยะ ทั้ง 6 ลักษณะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเขาวนิจจัดการอุปสรรคโดยรวมและรายด้าน เขาวนิจจัดการอุปสรรคโดยรวม และรายด้านมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมและรายด้าน บุคลิกภาพเขาวนิจิตอัจฉริยะทั้ง 6 ลักษณะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการโดยรวมและรายด้าน เขาวนิจจัดการอุปสรรคโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการโดยรวมและรายด้าน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพการบริการโดยรวม และรายด้าน เขาวนิจจัดการอุปสรรคด้านผลกระทบของปัญหา ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบต่อปัญหา ด้าน การควบคุม ด้านความคงทนของปัญหา บุคลิกภาพแบบชอบสำรวจ และบุคลิกภาพแบบยึดความจริงมีอำนาจ ร่วมกันทำนายคุณภาพการบริการได้ร้อยละ 92.3

คำสำคัญ บุคลิกภาพเขาวนิจิตอัจฉริยะ เขาวนิจจัดการอุปสรรค ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน คุณภาพ การบริการ

Personality Types of Spiritual Intelligence, Adversity Quotient, Job Burnout, and Service Quality among Call Center Frontline Employees at a Telecommunication Company

Pailin Songsiri

Faculty of liberal Arts, Thammasat University

Abstract

The objective of this research is to study the relationship between personality types of spiritual Intelligence, adversity quotient, job burnout and service quality. Samples of this study are derived from 240 employees at a call center frontline at a telecommunications company. Research instruments are: (1) personality types of spiritual Intelligence questionnaire (2) adversity quotient questionnaire (3) job burnout questionnaire and (4) service quality questionnaire. Statistical analysis are relying on mean, percentage, standard deviation, Pearson's product moment correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis. The study the following findings: all six personality types of spiritual Intelligence correlates positively and significantly overall and each dimension of adversity quotient. The overall, and each dimension of adversity quotient, correlate negatively and significantly with the overall and each dimension of job burnout. All six personality types of spiritual Intelligence correlate negatively and significantly with the overall and each dimension of job burnout. All six personality types of spiritual Intelligence correlate positively and significantly with the overall and each dimension of service quality. The overall and each dimension of adversity quotient correlate positively and significantly with the overall and each dimension of service quality. The overall and each dimension of job burnout correlate negatively and significantly with the overall and each dimension of service quality. Stepwise multiple regression analysis revealed that the dimensions of adversity quotient regarding origin and ownership, control, endurance, reach and personality types of spiritual intelligence such as being investigative and realistic are the significant predictors of service quality with a predictability of 92.3%

Keywords: personality types of spiritual intelligence, adversity quotient, job burnout, service quality

1. บทนำ

บุคลิกภาพเป็นคุณสมบัติหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานและผลการปฏิบัติงาน โดยบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพเหมาะสมกับงานจะสามารถทำงานได้โดยไม่เกิดความขัดแย้งภายในใจของตน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ส่งผลต่อคุณภาพงานและความอยู่รอดขององค์กร (สิริอร วิชชาวุธ, 2553, น. 47) โดยเฉพาะบุคลิกภาพของผู้ให้บริการเป็นตัวแปรที่สำคัญ โดยความสำเร็จและความล้มเหลวของงานบริการอาจมีสาเหตุมาจากบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (สมิต สัมภูกร, 2554, น. 109-111) โซฮาร์และมาร์แชล (Zohar & Marshall, 2001) ได้นำเสนอแนวคิดบุคลิกภาพตามทฤษฎีเชาวน์จิตอัจฉริยะ (Spiritual Intelligence) ที่อธิบายว่าบุคลิกภาพของบุคคลจะต้องพัฒนาขึ้นอย่างสมดุลทั้ง 6 ลักษณะ ทำให้บุคคลสามารถปรับตัวได้ในทุกสถานการณ์ รู้จักการแก้ไขปัญหาซึ่งส่งผลถึงทัศนคติและพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน (สุวิมล นันทปรีชาวงศ์, 2552, น. 2) ทั้งนี้ลักษณะของงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ที่ต้องปฏิบัติงานภายใต้แรงกดดัน คอยแก้ไขปัญหา รongรับอารมณ์ลูกค้าในแต่ละวัน (สรวิทย์ บัวศรี, 2550, น. 2) ก่อให้เกิดความเครียดจนสะสมเป็นความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและส่งผลกระทบต่อองค์กร กล่าวคือ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานลดลงทั้งปริมาณและคุณภาพ ขาดงาน มีความผูกพันในองค์กรต่ำ มีทัศนคติในแง่ลบกับงานและผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยาغيل (Yagil, 2006, pp. 258-270) พบว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจของลูกค้า ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาลักษณะและความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพเชาวน์จิตอัจฉริยะ เชาวน์จิตการอุปสรรค ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและคุณภาพการบริการ และสร้างสมการทำนายคุณภาพการบริการ เพื่อมุ่งหวังให้องค์กรนำมาเป็นแนวทางในการบริหารและพัฒนาบุคลากรที่มีคุณลักษณะเหมาะสมในงานบริการ และพัฒนาคุณภาพบริการให้มีมาตรฐาน รวมถึงเป็นแนวทางเพื่อลดและป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันและประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งได้อย่างยั่งยืน

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีบุคลิกภาพเชาวน์จิตอัจฉริยะ

บุคลิกภาพเชาวน์จิตอัจฉริยะ (Zohar & Marshall, 2001, pp. 130-134) มี 6 ลักษณะ ดังนี้ 1) แบบยึดระเบียบแบบแผน (Conventional Personality) 2) แบบชอบสังคม (Social Personality) 3) แบบชอบสำรวจ (Investigative Personality) 4) แบบชอบงานศิลป์ (Artistic Personality) 5) แบบยึดความจริง (Realistic Personality) 6) แบบกล้าได้กล้าเสีย (Enterprising Personality)

2.2 ทฤษฎีเชาวน์จัดการอุปสรรค

เชาวน์จัดการอุปสรรค (Adversity Quotient หรือ AQ) แบ่งออกเป็น 4 ด้าน เรียกว่า CO₂RE (Stoltz, 1997, pp. 6-7) 1) การควบคุมสถานการณ์ (C; Control) 2) สาเหตุและความรับผิดชอบต่อปัญหา (O₂; Origin and Ownership) 3) ผลกระทบของปัญหา (R; Reach) 4) ความคงทนของปัญหา (E; Endurance)

2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน (Schaufeli & Enzmann, 1998, pp. 31-32) ดังนี้ 1) ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) 2) การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (Depersonalization) 3) การลดค่าความสำเร็จในงานของตนเอง (Reduce Personal Accomplishment)

2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ (Service Quality) ตามแนวคิดของพาราซูรามานและคณะ (Parasuraman et al., 1990, pp. 175-186) มี 5 ด้าน ดังนี้ 1) บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) 3) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) 5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

3. ข้อมูลและวิธีการวิจัย

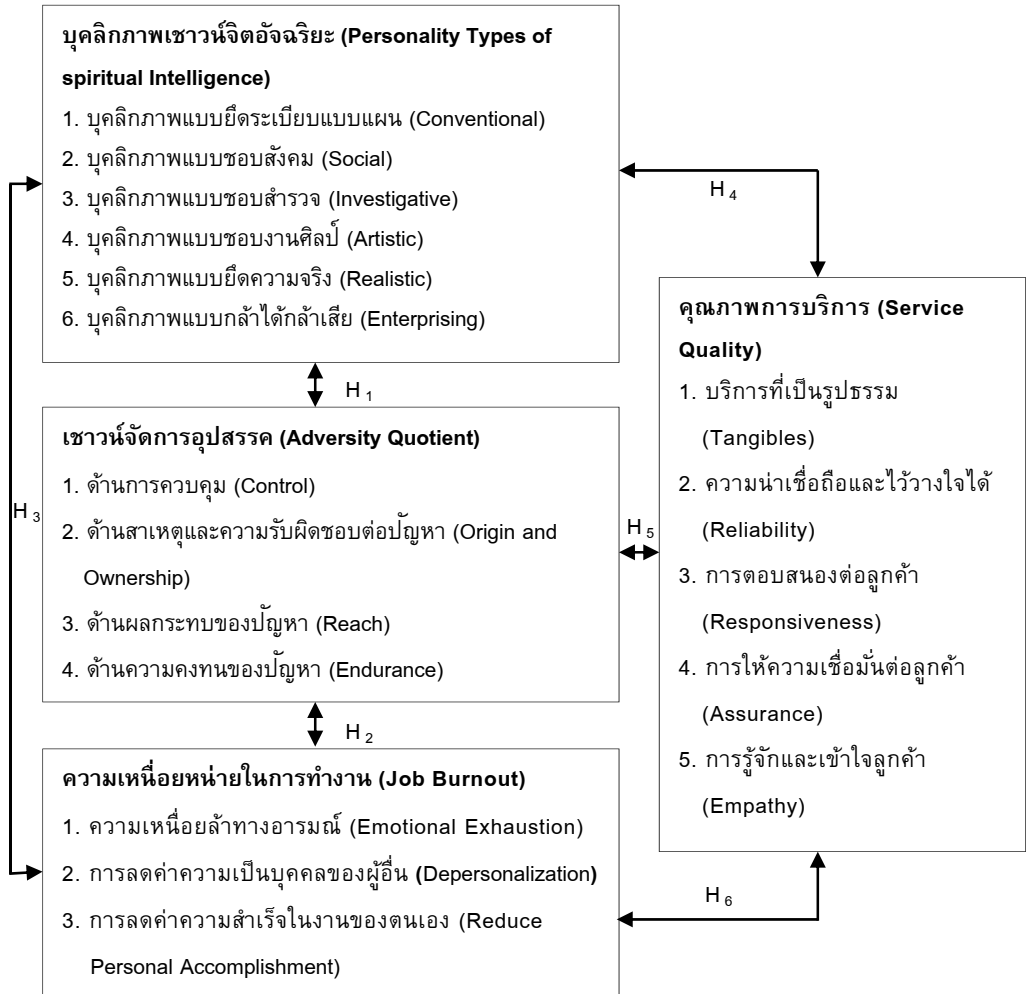
3.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพเชาวน์จัดการอุปสรรค ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และคุณภาพการบริการ และเพื่อสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพการบริการจากบุคลิกภาพเชาวน์จัดการอุปสรรค ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ บริษัทผู้ให้บริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคมไร้สายแห่งหนึ่ง

3.2 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยที่แสดงถึงองค์ประกอบของตัวแปรและสมมติฐานการวิจัย ดังภาพที่ 1

ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย



3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ พนักงานผู้ให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์หรือคอลล์เซ็นเตอร์จำนวน 600 คน และสุ่มตัวอย่างแบบง่ายได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 240 คน

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ 1) แบบสอบถามข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอายุงาน 2) แบบสอบถามบุคลิกภาพเซาวันจิตต์จอร์จ จำนวน 81 ข้อ สร้างขึ้นตามแนวคิดทฤษฎีเซาวันจิตต์จอร์จของโซฮาร์และมาร์แชล (Zohar & Marshall, 2001) โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .960 3) แบบสอบถามเซาวันจิตต์จอร์จอุปสรรค จำนวน 42 ข้อ สร้างขึ้นตามแนวคิดของ พอล จีสตอลทซ์ (Stoltz, 1997) โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .963 4) แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จำนวน 22 ข้อ ซึ่งแปลและเรียบเรียงจากงานวิจัยของแมสแลชและแจ๊คสัน (Maslach & Jackson, 1981) โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .911 5) แบบสอบถามคุณภาพการบริการ จำนวน 38 ข้อ เป็นแบบสอบถามที่แปลและเรียบเรียงจากงานวิจัยของคางและเจมส์ (Kang & James, 2004) โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .961

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1) ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ และร้อยละ 2) ลักษณะของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรใช้ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน 4) สมการทำนายคุณภาพการบริการใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้น

4. ผลการวิจัย

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

จากกลุ่มตัวอย่าง 240 คน พบว่าพนักงานเป็นเพศหญิงร้อยละ 81.7 และเพศชายร้อยละ 18.3 โดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 30 - 39 ปี ร้อยละ 54.6 รองลงมาคือช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 45.4 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 0.8 ส่วนใหญ่สถานภาพโสด ร้อยละ 81.3 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส ร้อยละ 16.7 และสถานภาพหย่าร้าง ร้อยละ 2.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุงานน้อยกว่า 3 ปี ร้อยละ 41.7 รองลงมาคือ อายุงานช่วง 7 - 9 ปี ร้อยละ 32.0 อายุงานช่วง 3 - 6 ปี ร้อยละ 17.1 และอายุงาน 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 9.2 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ทางสถิติของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

4.2.1 บุคลิกภาพเชาวน์จิตต์อัจฉริยะ

ผลการวิเคราะห์ระดับบุคลิกภาพเชาวน์จิตต์อัจฉริยะทั้ง 6 ลักษณะ พบว่า บุคลิกภาพแบบยึดระเบียบแบบแผน บุคลิกภาพแบบยึดความจริง บุคลิกภาพแบบชอบสังคม บุคลิกภาพแบบชอบสำรวจ บุคลิกภาพแบบกล้าได้กล้าเสีย และบุคลิกภาพแบบชอบงานศิลป์มีระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ย 4.04, 3.98, 3.91, 3.89, 3.82, 3.72 ตามลำดับ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44, 0.43, 0.47, 0.44, 0.43 ตามลำดับ

4.2.2 เชาวน์จัดการอุปสรรค

ผลการวิเคราะห์ระดับเชาวน์จัดการอุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูงมีค่าเฉลี่ย 4.08 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความคงทนของปัญหา ด้านผลกระทบของปัญหา ด้านการควบคุม และด้านสาเหตุและความรับผิดชอบต่อปัญหา มีระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ย 4.17, 4.08, 4.06, 4.02 ตามลำดับ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60, 0.60, 0.52, 0.54 ตามลำดับ

4.2.3 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ มีค่าเฉลี่ย 1.18 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์และการลดค่าความสำเร็จในงานของตนเองมีค่าเฉลี่ย 1.30, 1.20, 1.08 ตามลำดับ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58, 0.54, 0.53 ตามลำดับ

4.2.4 คุณภาพการบริการ

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูงมีค่าเฉลี่ย 4.14 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจได้ บริการที่เป็นรูปธรรม การรู้จักและเข้าใจลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการตอบสนองต่อลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 4.20, 4.16, 4.15, 4.14, 4.09 ตามลำดับ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46, 0.47, 0.54, 0.54, 0.49 ตามลำดับ

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 บุคลิกภาพเชาวน์จิตต์อัจฉริยะมีความสัมพันธ์กับเชาวน์จัดการอุปสรรคโดยรวม

ตารางที่ 1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพเชาวน์จิตต์อัจฉริยะและเชาวน์จัดการอุปสรรค

บุคลิกภาพ เชาวน์จิตต์อัจฉริยะ	เชาวน์จัดการอุปสรรค				
	ด้านการ ควบคุม	ด้านสาเหตุ และความ รับผิดชอบ ต่อปัญหา	ด้าน ผลกระทบ ของปัญหา	ด้านความ คงทนของ ปัญหา	เชาวน์ จัดการ อุปสรรค โดยรวม
บุคลิกภาพแบบยึดระเบียบแบบแผน	0.431 (.000**)	0.436 (.000**)	0.382 (.000**)	0.468 (.000**)	0.469 (.000**)
บุคลิกภาพแบบชอบสังคม	0.457 (.000**)	0.462 (.000**)	0.427 (.000**)	0.484 (.000**)	0.499 (.000**)
บุคลิกภาพแบบชอบสำรวจ	0.456 (.000**)	0.408 (.000**)	0.311 (.000**)	0.428 (.000**)	0.437 (.000**)
บุคลิกภาพแบบชอบงานศิลป์	0.348 (.000**)	0.345 (.000**)	0.303 (.000**)	0.359 (.000**)	0.370 (.000**)
บุคลิกภาพแบบยึดความจริง	0.449 (.000**)	0.470 (.000**)	0.398 (.000**)	0.469 (.000**)	0.487 (.000**)
บุคลิกภาพแบบกล้าได้กล้าเสีย	0.420 (.000**)	0.402 (.000**)	0.301 (.000**)	0.380 (.000**)	0.410 (.000**)

จากตารางที่ 1 พบว่า บุคลิกภาพเชาวน์จิตต์อัจฉริยะทั้ง 6 ลักษณะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเชาวน์จัดการอุปสรรคโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.469, 0.499, 0.437, 0.370, 0.487, 0.410 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า บุคลิกภาพเชาวน์จิตต์อัจฉริยะทั้ง 6 ลักษณะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเชาวน์จัดการอุปสรรคทั้ง 4 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 เชาวน์จัดการอุปสรรคโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมและรายด้าน

ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์จัดการอุปสรรค
 และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

เชาวน์จัดการอุปสรรค	ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน			
	ความ เหนื่อยล้า ทางอารมณ์	การลดค่า ความเป็นบุคคล ของผู้อื่น	การลดค่า ความสำเร็จใน งานของตนเอง	ความ เหนื่อยหน่าย ในการทำงาน โดยรวม
ด้านการควบคุม	-0.477 (.000**)	-0.423 (.000**)	-0.440 (.000**)	-0.514 (.000**)
ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ต่อปัญหา	-0.449 (.000**)	-0.368 (.000**)	-0.342 (.000**)	-0.445 (.000**)
ด้านผลกระทบของปัญหา	-0.473 (.000**)	-0.337 (.000**)	-0.385 (.000**)	-0.467 (.000**)
ด้านความคงทนของปัญหา	-0.502 (.000**)	-0.378 (.000**)	-0.445 (.000**)	-0.521 (.000**)
เชาวน์จัดการอุปสรรคโดยรวม				-0.531 (.000**)

จากตารางที่ 2 พบว่าเชาวน์จัดการอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ -0.531 เชาวน์จัดการอุปสรรคด้านการควบคุม ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบต่อปัญหา ด้านผลกระทบของปัญหา ด้านความคงทนของปัญหามีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ -0.514, -0.445, -0.467, -0.521 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าเชาวน์จัดการอุปสรรคทั้ง 4 ด้านมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้ง 3 ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 บุคลิกภาพเชาวน์จิตอัจฉริยะมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมและรายด้าน

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพเซวาน์จิตอัจฉริยะและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

บุคลิกภาพเซวาน์จิตอัจฉริยะ	ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน			
	ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์	การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น	การลดค่าความสำเร็จในงานของตนเอง	ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม
บุคลิกภาพแบบยึดระเบียบแบบแผน	-0.472 (.000**)	-0.412 (.000**)	-0.493 (.000**)	-0.532 (.000**)
บุคลิกภาพแบบชอบสังคม	-0.519 (.000**)	-0.528 (.000**)	-0.511 (.000**)	-0.590 (.000**)
บุคลิกภาพแบบชอบสำรวจ	-0.488 (.000**)	-0.548 (.000**)	-0.470 (.000**)	-0.563 (.000**)
บุคลิกภาพแบบชอบงานศิลป์	-0.367 (.000**)	-0.360 (.000**)	-0.376 (.000**)	-0.420 (.000**)
บุคลิกภาพแบบยึดความจริง	-0.457 (.000**)	-0.527 (.000**)	-0.469 (.000**)	-0.543 (.000**)
บุคลิกภาพแบบกลัวได้กล้าเสีย	-0.345 (.000**)	-0.383 (.000**)	-0.350 (.000**)	-0.404 (.000**)

จากตารางที่ 3 พบว่าบุคลิกภาพเซวาน์จิตอัจฉริยะทั้ง 6 ลักษณะมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ -0.532, -0.590, -0.563, -0.420, -0.543, -0.404 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าบุคลิกภาพเซวาน์จิตอัจฉริยะทั้ง 6 ลักษณะมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้ง 3 ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 บุคลิกภาพเซวาน์จิตอัจฉริยะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการโดยรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพเซวาน์จิตอัจฉริยะ
 และคุณภาพการบริการ

บุคลิกภาพ เซวาน์จิตอัจฉริยะ	คุณภาพการบริการ					
	บริการที่เป็น รูปธรรม	ความน่าเชื่อถือ และความ ไว้วางใจได้	การตอบสนอง ต่อลูกค้า	การให้ความ เชื่อมั่นต่อลูกค้า	การรู้จักและ เข้าใจลูกค้า	คุณภาพการ บริการโดยรวม
บุคลิกภาพแบบยึดระเบียบ แบบแผน	0.365 (.000**)	0.434 (.000**)	0.427 (.000**)	0.395 (.000**)	0.399 (.000**)	0.462 (.000**)
บุคลิกภาพแบบชอบสังคม	0.381 (.000**)	0.449 (.000**)	0.420 (.000**)	0.432 (.000**)	0.425 (.000**)	0.483 (.000**)
บุคลิกภาพแบบชอบสำรวจ	0.380 (.000**)	0.415 (.000**)	0.387 (.000**)	0.314 (.000**)	0.328 (.000**)	0.408 (.000**)
บุคลิกภาพแบบชอบงานศิลป์	0.252 (.000**)	0.391 (.000**)	0.344 (.000**)	0.318 (.000**)	0.306 (.000**)	0.373 (.000**)
บุคลิกภาพแบบยึดความจริง	0.413 (.000**)	0.470 (.000**)	0.462 (.000**)	0.417 (.000**)	0.440 (.000**)	0.501 (.000**)
บุคลิกภาพแบบกล้าได้กล้าเสีย	0.399 (.000**)	0.402 (.000**)	0.430 (.000**)	0.316 (.000**)	0.348 (.000**)	0.424 (.000**)

จากตารางที่ 4 พบว่าบุคลิกภาพเซวาน์จิตอัจฉริยะทั้ง 6 ลักษณะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.462, 0.483, 0.408, 0.373, 0.501, 0.424 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าบุคลิกภาพเซวาน์จิตอัจฉริยะทั้ง 6 ลักษณะ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานการวิจัยที่ 5 เซวาน์จัดการอุปสรรคโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการโดยรวมและรายด้าน

ตารางที่ 5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างเขาวนิจจัดการอุปสรรคและคุณภาพการบริการ

เขาวนิจจัดการอุปสรรค	คุณภาพการบริการ					
	บริการที่เป็น รูปธรรม	ความน่าเชื่อถือ และความ ไว้วางใจได้	การตอบสนอง ต่อลูกค้า	การให้ความ เชื่อมั่นต่อลูกค้า	การรู้จักและ เข้าใจลูกค้า	คุณภาพการ บริการโดยรวม
ด้านการควบคุม	0.801 (.000**)	0.832 (.000**)	0.763 (.000**)	0.719 (.000**)	0.698 (.000**)	0.854 (.000**)
ด้านสาเหตุและความ รับผิดชอบต่อปัญหา	0.634 (.000**)	0.682 (.000**)	0.945 (.000**)	0.797 (.000**)	0.746 (.000**)	0.885 (.000**)
ด้านผลกระทบของปัญหา	0.567 (.000**)	0.685 (.000**)	0.745 (.000**)	0.923 (.000**)	0.884 (.000**)	0.899 (.000**)
ด้านความคงทนของปัญหา	0.551 (.000**)	0.660 (.000**)	0.744 (.000**)	0.826 (.000**)	0.917 (.000**)	0.873 (.000**)
เขาวนิจจัดการอุปสรรค โดยรวม						0.959 (.000**)

จากตารางที่ 5 พบว่าเขาวนิจจัดการอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.959 ด้านการควบคุม ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบต่อปัญหา ด้านผลกระทบของปัญหา และด้านความคงทนของปัญหา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.854, 0.885, 0.899, 0.873 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า เขาวนิจจัดการอุปสรรคทั้ง 4 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานการวิจัยที่ 6 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการโดยรวมและรายด้าน

ตารางที่ 6 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและคุณภาพการบริการ

ความเหนื่อยหน่าย ในการทำงาน	คุณภาพการบริการ					
	บริการที่เป็น รูปธรรม	ความน่าเชื่อถือ และความ ไว้วางใจได้	การตอบสนอง ต่อลูกค้า	การให้ความ เชื่อมั่นต่อลูกค้า	การรู้จักและ เข้าใจลูกค้า	คุณภาพการ บริการโดยรวม
ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์	-0.406 (.000**)	-0.449 (.000**)	-0.424 (.000**)	-0.472 (.000**)	-0.485 (.000**)	-0.513 (.000**)
การลดค่าความเป็นบุคคล ของผู้อื่น	-0.367 (.000**)	-0.369 (.000**)	-0.332 (.000**)	-0.340 (.000**)	-0.334 (.000**)	-0.391 (.000**)
การลดค่าความสำเร็จในงาน ของตนเอง	-0.324 (.000**)	-0.460 (.000**)	-0.345 (.000**)	-0.359 (.000**)	-0.430 (.000**)	-0.440 (.000**)
ความเหนื่อยหน่ายในการ ทำงานโดยรวม						-0.523 (.000**)

จากตารางที่ 6 พบว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพการบริการโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ -0.523 ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และการลดค่าความสำเร็จในงานของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพการบริการโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ -0.513, -0.391, -0.440 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้ง 3 ด้านมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.4 สมการทำนายคุณภาพการบริการ

ตารางที่ 7 แสดงค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรเขาวนั้จัดการอุปสรรคด้านผลกระทบของปัญหา ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบต้อปัญหา ด้านการควบคุม ด้านความคงทนของปัญหา บุคลิกภาพเขาวนั้จัดอัจฉริยะแบบชอบสำรวจและแบบยึดความจริงในการทำนายคุณภาพการบริการ

ตัวแปร	R	R ²	Adjust R ²	b	Beta	t	P-Value
ด้านผลกระทบของปัญหา	0.899	0.808	0.807	.252	.336	9.102	.000**
ด้านสาเหตุและ ความรับผิดชอบต้อปัญหา	0.942	0.887	0.886	.205	.245	6.774	.000**
ด้านการควบคุม	0.954	0.910	0.909	.213	.247	7.541	.000**
ด้านความคงทนของปัญหา	0.960	0.921	0.919	.149	.198	5.428	.000**
บุคลิกภาพแบบชอบสำรวจ	0.961	0.923	0.921	.102	.098	3.512	.001*
บุคลิกภาพแบบยึดความจริง	0.962	0.925	0.923	-.068	.067	-2.408	.017*
ค่าคงที่				.662		7.86	.000**

จากตารางที่ 7 พบว่าเขาวนั้จัดการอุปสรรคด้านผลกระทบของปัญหา ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบต้อปัญหา ด้านการควบคุม ด้านความคงทนของปัญหา บุคลิกภาพแบบชอบสำรวจและบุคลิกภาพแบบยึดความจริงร่วมนั้ทำนายคุณภาพการบริการโดยรวมร้อยละ 92.3 และสร้างสมการทำนายในรูปคะแนนดิบได้ ดังนี้ คุณภาพการบริการโดยรวม = .662 +.252 (เขาวนั้จัดการอุปสรรคด้านผลกระทบของปัญหา) +.205 (เขาวนั้จัดการอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบต้อปัญหา) +.213 (เขาวนั้จัดการอุปสรรคด้านการควบคุม) +.149 (เขาวนั้จัดการอุปสรรคด้านคงทนของปัญหา) +.102 (บุคลิกภาพแบบชอบสำรวจ) -.068 (บุคลิกภาพแบบยึดความจริง)

5. สรุปและอภิปรายผล

5.1. การวิเคราะห์ระดับบุคลิกภาพเขาวนั้จัดอัจฉริยะ

จากผลการวิเคราะห์ลักษณะบุคลิกภาพเขาวนั้จัดอัจฉริยะอยู่ในระดับค่อนข้างสูงทั้ง 6 ลักษณะ สอดคล้องกับทฤษฎีบุคลิกภาพเขาวนั้จัดอัจฉริยะที่เปรียบเทียบกับกลีบดอกบัวกับลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล โดยกลีบดอกชั้้นนอกเป็นลักษณะภายนอกที่แสดงออกมาเป็นบุคลิกภาพของบุคคล ส่วนกลีบดอกชั้้นในเป็นลักษณะภายในหรือแรงจูงใจต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดหรือสร้างลักษณะบุคลิกภาพซึ่งอาจจะแสดงออกมาหรือไม่แสดงออกมาให้เห็นภายนอก (Zohar & Marshall, 2001, p. 135) โดยบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพเขาวนั้จัดอัจฉริยะของลักษณะภายในและภายนอกอย่างสมดุลกันในระดับค่อนข้างสูงทั้ง 6 ลักษณะ แสดงว่าบุคคลนั้นม่ีวุฒิภาวะตรงกับ

อาชีพเพราะถ้าลักษณะบุคลิกภาพภายในอยู่ระดับต่ำ ขณะที่บุคลิกภาพภายนอกอยู่ในระดับสูง ส่งผลให้พนักงานเกิดความขัดแย้งภายในจิตใจของตนเองว่าต้องใส่หน้ากากในการให้บริการลูกค้า ในทางตรงข้ามหากลักษณะบุคลิกภาพภายนอกอยู่ในระดับต่ำขณะที่บุคลิกภาพภายในอยู่ในระดับสูง พนักงานจะไม่สามารถแสดงออกถึงบุคลิกภาพที่เหมาะสมในอาชีพและไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สุวิมล นันทปรีชาวงศ์, 2552, น. 152) แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีบุคลากรที่เหมาะสมและสามารถปฏิบัติงานด้านการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 การวิเคราะห์ระดับเขาวนจัดการอุปสรรค

จากผลการวิเคราะห์ลักษณะเขาวนจัดการอุปสรรคอยู่ในระดับค่อนข้างสูงทั้งโดยรวมและรายด้าน ด้วยลักษณะงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์เป็นงานที่ต้องคอยแก้ไขปัญหา รongรับอารมณ์ลูกค้า (สรวีทย์ บัวศรี, 2550, น. 2) ที่มีความต้องการหลากหลายส่งผลให้พนักงานมีความเสี่ยงที่ต้องเผชิญกับความเครียด แต่พนักงานแสดงถึงความสามารถที่จะฟันฝ่ากับอุปสรรค ควบคุมอารมณ์และมีความตั้งใจแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ไม่ปล่อยให้ความเครียดจากการปฏิบัติงาน เช่น คำร้องเรียน หรือการต่อว่าจากลูกค้าส่งผลกระทบต่ออารมณ์ในชีวิตในด้านอื่นๆ อีกทั้งสามารถใช้ทักษะ ความรู้ ในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างลุล่วงทุกกรณี เช่น ปัญหาในการใช้งานเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ การใช้งานโปรแกรมฯ ฯลฯ รวมถึงสามารถนำข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการให้บริการมาปรับปรุงและพัฒนาผลการปฏิบัติงานของตนเองให้ดียิ่งขึ้น

5.3 การวิเคราะห์ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากผลการวิเคราะห์ลักษณะความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานทั้งโดยรวมและรายด้านในระดับค่อนข้างต่ำ แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ขาดแรงจูงใจและความกระตือรือร้นในการทำงานเป็นครั้งคราวหรือเกิดขึ้นน้อยมาก พนักงานแสดงถึงความเอาใจใส่และมีทัศนคติต่อลูกค้าในแง่บวก มีความเชื่อมั่นในตนเองว่าสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าได้ดี อาจเป็นเพราะพนักงานมีความเข้าใจและรักในงานบริการ สามารถประเมินตนเองในแง่บวกว่าตนเองมีความสามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า และสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการปรับตัวและจัดการกับความเครียดให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมได้ (ดาริกา ปิตุรงค์พิทักษ์, 2554, น. 140-141)

5.4 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการ

จากผลการวิเคราะห์ลักษณะคุณภาพการบริการของพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์อยู่ในระดับค่อนข้างสูงทั้งโดยรวมและรายด้าน แสดงให้เห็นว่าพนักงานสามารถทำให้ลูกค้ารับรู้ถึงการให้บริการที่ดีได้อย่างชัดเจน เช่น พนักงานมีน้ำเสียงไพเราะ นุ่มนวล แสดงถึงความตั้งใจในการให้บริการ ให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีความสม่ำเสมอในการรักษาระดับมาตรฐานของการให้บริการ มีความใส่ใจกับสิ่งที่ได้สัญญาไว้และติดตามแก้ไขปัญหาจนสำเร็จ

ลู่ลวง มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมให้บริการอย่างทันท่วงที มีความรู้ เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสินค้าและบริการเพื่อตอบปัญหาและให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ พนักงานสามารถปรับวิธีการบริการให้มีความยืดหยุ่นตามความต้องการของลูกค้าและยินดีรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงการบริการ ลักษณะเช่นนี้ย่อมส่งผลให้ลูกค้าได้รับการบริการที่มีคุณภาพและองค์กรสามารถสร้างความแตกต่างในการแข่งขันเชิงธุรกิจจากการบริการได้

5.5. ผลการทดสอบทางสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพชาวไนจีต์อัจฉริยะทั้ง 6 ลักษณะ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับชาวไนจีต์การอุปสรรคโดยรวมและรายด้าน แสดงให้เห็นว่าพนักงานสามารถปรับสมดุลบุคลิกภาพได้อย่างเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ สามารถปรับตัวและร่วมกันแก้ไขปัญหา สามารถควบคุมตนเองให้ข้ามผ่านเหตุการณ์ที่ยากลำบาก สามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา หากสาเหตุของปัญหานั้นเกิดจากตนเองจะพัฒนาปรับปรุงตนเองจากความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ไม่ปล่อยยให้ปัญหาส่งผลกระทบต่อชีวิตในด้านอื่น ๆ มีความคิดเชิงรุกต่อปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหาได้ (Stoltz, 1997, pp. 6-7) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของทฤษฎีบุคลิกภาพชาวไนจีต์อัจฉริยะที่ระบุว่าผู้ที่มีการไนจีต์อัจฉริยะสูงจะมีความสามารถในการรู้จักแก้ไขปัญหาปรับตัวได้ทุกสถานการณ์ สามารถตั้งรับการเปลี่ยนแปลงได้ และสามารถสร้างสมดุลให้กับบุคลิกภาพของตนเองเพื่อเป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพ (Zohar & Marshall, 2000, p. 130) ดังนั้น หากพนักงานได้รับการพัฒนาบุคลิกภาพชาวไนจีต์อัจฉริยะทั้ง 6 ลักษณะ จะส่งเสริมให้พนักงานมีชาวไนจีต์การอุปสรรคในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า ชาวไนจีต์การอุปสรรคโดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมและรายด้าน แสดงให้เห็นว่าพนักงานแสดงถึงความสามารถที่จะข้ามผ่านปัญหาและอุปสรรค มีสติและควบคุมตนเอง ค้นหาสาเหตุที่เกิดขึ้น หากเกิดขึ้นจากตนเองจะพยายามปรับปรุงตนเองจากความผิดพลาด ไม่ผลึกความรับผิดชอบไปให้ผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์ด้านลบและจำกัดความเสียหายให้อยู่ในขอบเขต อดทนต่อปัญหาและพยายามฝ่าอุปสรรคที่เกิดขึ้น ลักษณะเช่นนี้ส่งผลให้มีความคิดในเชิงบวก ย่อมทำให้ไม่เกิดความเครียดสะสมจนนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของแมสแลชและแจ๊คสันที่ระบุว่าบุคคลที่ไม่กล้าเผชิญกับปัญหาหรือไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้นั้นจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีความกระตือรือร้นที่จะแก้ไขปัญหาและสามารถเผชิญหน้ากับความเครียดได้ (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001, pp. 397- 422)

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพเขาวนจิตอัจฉริยะทั้ง 6 ลักษณะ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้าน แสดงให้เห็นว่า แม้ว่าพนักงานต้องรับผิดชอบงานทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ เช่น ความถี่ ระยะเวลา จำนวน และใช้เวลาในการติดต่อให้บริการกับลูกค้า ซึ่งหากมีปริมาณที่มากเกินไปอาจส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ แต่พนักงานสามารถปรับสมดุลบุคลิกภาพให้เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ของการพัฒนาเขาวนจิตอัจฉริยะของพนักงาน กล่าวคือ ความสามารถในการเผชิญและใช้ความอดทน (Capacity to face and use suffering) มีความสามารถในการเผชิญและเอาชนะความเจ็บปวด (Capacity to face and transcend pain) เป็นผู้ที่มีความอิสระในตนเอง สามารถอยู่ได้ด้วยตนเอง รู้จักควบคุม จัดการอารมณ์ ความคิด รวมถึงความรู้สึกของตนเอง (อุบลวรรณ ภาวกันันท์, 2550, น. 68)

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ผลการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพเขาวนจิตอัจฉริยะทั้ง 6 ลักษณะ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการทั้งโดยรวมและรายด้าน สอดคล้องกับแนวคิดของทฤษฎีเขาวนจิตอัจฉริยะที่ว่าบุคคลที่มีแนวโน้มการแสดงบุคลิกภาพเขาวนจิตอัจฉริยะหลายลักษณะที่แตกต่างกันบ่งบอกถึงควมมีวุฒิภาวะทางบุคลิกภาพและมีเขาวนจิตอัจฉริยะสูง และบุคลิกภาพแต่ละแบบจะมีแรงจูงใจภายในซึ่งเป็นพื้นฐานของการแสดงบุคลิกภาพ กล่าวคือ บุคลิกภาพแบบยึดระเบียบแบบแผนมีความต้องการเข้าสังคม ทำตัวให้เข้ากับกลุ่ม บุคลิกภาพแบบชอบสังคมมีความต้องการความใกล้ชิดสนิทสนม บุคลิกภาพแบบชอบสำรวจมีความสนใจใฝ่รู้ บุคลิกภาพแบบชอบงานศิลปะมีความคิดสร้างสรรค์ บุคลิกภาพแบบยึดความจริงมีความคิดเชิงโครงสร้าง ยึดมั่นในความยุติธรรมและความถูกต้อง (Zohar & Marshall, 2000, pp. 138-141) ดังนั้น จากพื้นฐานเบื้องต้นของแรงจูงใจภายในดังกล่าว ส่งผลให้พนักงานมีแนวโน้มที่จะแสดงบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้

สมมติฐานการวิจัยที่ 5 ผลการวิจัยพบว่าเขาวนจิตการอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการทั้งโดยรวมและรายด้าน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสตอลซ์ (Stolz, 1997, pp. 14-28) ที่ระบุว่าบุคคลที่มีเขาวนจิตการอุปสรรคในระดับสูงเมื่อเผชิญปัญหาหรืออุปสรรคก็จะสามารถหาทางแก้ไขปัญหามีแรงบันดาลใจในตนเอง มีวิสัยทัศน์กว้างไกล สามารถสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลได้ในทุกระดับและมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ดังนั้น องค์กรควรมีการส่งเสริมและพัฒนาเขาวนจิตการอุปสรรคเพื่อช่วยให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงานสูงขึ้น และรักษาคุณภาพการบริการเพื่อสร้างรักษาลูกค้าได้ในระยะยาว

สมมติฐานการวิจัยที่ 6 ผลการวิจัยพบว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพการบริการทั้งโดยรวมและรายด้าน สอดคล้องกับแนวคิดของแมสแลชและแจ๊คสัน (Maslach & Jackson, 1981) ที่ระบุว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานส่งผลให้

เกิดความล้มเหลวในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ปฏิบัติงานด้านงานบริการ ดังนั้น องค์กรควรตระหนักถึงวิธีการป้องกันและลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เช่น การสนับสนุนให้พนักงานได้รับการฝึกอบรม ทักษะในการทำงาน มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีการให้ข้อมูลแก่พนักงานเกี่ยวกับการพัฒนาและปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ นโยบายการทำงานขององค์กร เช่น การให้รางวัลหรือผลตอบแทนที่สะท้อนผลการปฏิบัติงาน มีกฎเกณฑ์ข้อบังคับการทำงานที่พนักงานไม่รู้สึกดัดดันมากเกินไปจนนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

5.6 การสร้างสมการทำนาย

ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรเขาวนจัดการอุปสรรค คือ ด้านผลกระทบของปัญหาด้านสาเหตุและความรับผิดชอบต่อปัญหา ด้านการควบคุม และด้านความคงทนของปัญหา ตัวแปรบุคลิกภาพเขาวนจิตอัจฉริยะ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบชอบสำรวจ และบุคลิกภาพแบบยึดความจริงสามารถร่วมกันทำนายคุณภาพการบริการได้ร้อยละ 92.3 จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าคุณลักษณะที่สำคัญของพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ที่จะสามารถผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จ และส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพ คือ เขาวนจัดการอุปสรรค และบุคลิกภาพของบุคลากรในองค์กรที่เหมาะสมต่องานบริการ คือ บุคลิกภาพแบบชอบสำรวจ และบุคลิกภาพแบบยึดความจริง เนื่องจากองค์กรต้องเผชิญกับสภาวะการตลาดของธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการแข่งขันรุนแรงมากขึ้น ส่งผลให้ผู้ให้บริการต่างเสนอแพ็คเกจที่หลากหลายเพื่อแย่งส่วนแบ่งการตลาดและดึงดูดลูกค้าที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน จากสภาวะของการแข่งขันดังกล่าว จำต้องอาศัยความเชื่อมั่น ไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรค ลุกขึ้นต่อสู้และพยายามมองหาโอกาสในวิกฤตินั้นจนประสบความสำเร็จ พนักงานจึงควรมีเขาวนจัดการอุปสรรค เพื่อที่จะสามารถรับมือกับอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์และคณะ, 2554, น. 3-20) อีกทั้งพนักงานต้องยกระดับตนเองเพื่อให้มีความรู้ ทักษะในการให้บริการ โดยการศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในองค์กร เพื่อที่จะสามารถวิเคราะห์ความต้องการและนำเสนอสินค้าและบริการให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า มีความสามารถที่จะเข้าใจถึงปัญหาข้อมูล และความจริงต่างๆ โดยมีรูปแบบและเทคนิคการเรียนรู้สืบเสาะค้นคว้าเฉพาะตน (อุบลวรรณ ภวานันท์, 2546, น. 1-10) ส่งผลให้พนักงานสามารถให้ข้อมูลต่างๆ ตามความเป็นจริง ไม่บิดเบือนข้อมูลและมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้า

เอกสารอ้างอิง/ References

- ดาริกา ปิตุรงค์พิทักษ์. (2554). การทดสอบแบบจำลองสองปัจจัยของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของไซโรมและคณะ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์, ทิพย์สุดา เมธีพลกุล และบุระชัย อัครทวิบุญ. (2554). การศึกษาเปรียบเทียบเชาวน์อารมณ์ (EQ) และเชาวน์วิริยะ (AQ) ของบุคลากรในองค์กรที่ใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและหลักปรัชญาอื่นในการบริหารจัดการ. *วารสารวิจัยทรัพยากรมนุษย์*, 6(1), 3-20.
- บุญธิดา เทือกสุบรรณ และคณะ. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช. *วารสารสภาการพยาบาล*, 23(4), 114-124.
- สมิต สัมภูกร. (2554). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ: Excellence Service. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร.
- สรวิทย์ บัวศรี. (2550). *Contact Center Management*. กรุงเทพฯ: บริษัทคอนแทคส์ มายด์ จำกัด.
- สิริอร วิชชาวุธ. (2553). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวิมล นันทปรีชาวงศ์. (2552). บุคลิกภาพตามแนวทฤษฎีเชาวน์จิตอัจฉริยะ รูปแบบ อารมณ์ตามงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุบลวรรณ ภาวานันท์. (2546). SQ (Spiritual Intelligence/Quotient). ใน SQ กับการวางแผนชีวิตเข้าสู่อาชีพ: การประชุมอบรมเชิงปฏิบัติการ. นครศรีธรรมราช.
- _____. (2550). SQ-Spiritual Quotient): พัฒนาทางเชาวน์จิตวิญญาณ. ใน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์, 6Qs “หนทางสู่ความสุขและความสำเร็จ”. การประชุมอบรมเชิงปฏิบัติการ. กรุงเทพฯ.
- Kang, G. D., & James, J. (2004). Service quality dimensions: An examination of Gronroos's service quality model. *Managing Service Quality*, 14, 266-277.
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C., & Leiter, M.P. (1997). *The truth about burnout: How organizational stress and What to do about it*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers.

- Maslach, C., & Schaufeli, W. & Leiter, M.P. (2001). Job Burnout. *Annual Rev. Psychology*, 52, 397-422.
- Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study & practice: A critical analysis*. London: Taylor & Francis.
- Stoltz, P.G. (1997). *Adversity quotient: Turning obstacles into opportunities*. New York, NY: John Wiley & Sons.
- _____. (2000). *Adversity quotient at work*. New York, NY: Harper Collins Publishers Inc.
- Yagil, D. (2006). The relationship of service provider power motivation, empowerment and burnout to customer satisfaction. *International Journal of Service Industry Management*, 17(3), 258-270.
- Zeithamal, A., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. United States of America: The Free Press.
- Zohar, D., & Marshall, I. (2001). *SQ: Spiritual intelligence the ultimate intelligence*. London : Bloombury Publishing Plc.