

วารสารบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ ปีที่ ฉบับที่เดือน.....

บุคลิกภาพของผู้ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งในองค์กร

PERSONALITY TYPE FOR MEDIATORS IN ORGANIZATIONS

นางสาวนิภาพร กุลทะโสสม *

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรัชญา ปิยะมโนธรรม**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ(1) ศึกษาบุคลิกภาพของบุคลากรในองค์กรที่เหมาะสมจะเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งในองค์กร (2) เปรียบเทียบบุคลิกภาพของผู้ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งในองค์กรกับความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งในองค์กร (3) เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการเสนอแนะแนวทางในการสรรหา คัดเลือก และพัฒนาประสิทธิภาพของผู้ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งในองค์กรต่อไป

กลุ่มประชากรที่ใช้ เป็นพนักงานในองค์กรที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งในองค์กรอย่างเป็นทางการ ที่ดำเนินกิจการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จ.ชลบุรี รวม 12 องค์กร ซึ่งมีจำนวนผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยรวมทั้งหมด 41 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามประกอบด้วยแบบสอบถาม 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบวัดบุคลิกภาพแบบของไมเยอร์ บริกส์(MBTI)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) แบบกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันและการหาความสัมพันธ์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ (1)ผู้ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งในองค์กรที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extravert) มีความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย ไม่แตกต่างกับผู้ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งในองค์กรที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว (Introvert) (2)ผู้ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งในองค์กรที่มีบุคลิกภาพแบบหาข้อมูลตามความเป็นจริง(Sensing) มีความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย ไม่แตกต่างกับผู้ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งในองค์กรที่มีบุคลิกภาพแบบหาข้อมูลโดยการหยั่งรู้ (Intuition) (3)ผู้ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งในองค์กรที่มีบุคลิกภาพ

* สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

**อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

แบบตัดสินใจโดยใช้เหตุผล(Thinking) มีความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย ไม่แตกต่างกับผู้ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งในองค์กรที่มีบุคลิกภาพแบบตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึก (Feeling) (4)ผู้ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งในองค์กรที่มีบุคลิกภาพแบบทำงานโดยใช้แผน(Judgment) มีความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย ไม่แตกต่างกับผู้ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งในองค์กรที่มีบุคลิกภาพแบบทำงานโดยใช้ความยืดหยุ่น(Perception) (5)บุคลิกภาพของผู้ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งในองค์กร อย่างไรก็ตามเมื่อเปรียบเทียบบุคลิกภาพของผู้ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งทั้ง 4 คู่มิติ หรือ 8 แบบพบว่าลักษณะบุคลิกภาพแบบESTJ เป็นบุคลิกภาพที่เหมาะสมของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งในภาคอุตสาหกรรมมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับบุคลิกภาพแบบอื่นๆ

Abstract

The purpose of this research is (1) to study the personality of personnel in the organization who is appropriate to be mediator of conflicts in the organization; (2) to compare the personality of the mediator for the conflict in the organization with the achievement in mediating the conflict in the organization, (3) to use the results of the research as a guideline for the pursuit, selection, and development of the mediator's effectiveness in the organization further.

People participated in this research are employees in an organization which is officially assigned to mediate a dispute in an organization. There are 12 organizations operating in the Amata Nakorn Industrial Estate, Chon Buri, which has a total of 41 persons.

The research instrument is a questionnaire consisting of 2 parts: Part 1 is general data of the respondents, and Part 2 is Myers-Briggs Type Indicator (MBTI).

Statistics used in the analysis are included frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, and t-test. The t-test was independent of each other and the relationship was determined by Pearson's product moment correlation coefficient.

The results of this research are as follows: (1) the achievement of a conflict mediator in the organization who has Extravert personality is not different from achievement of a conflict mediator in the organization who has Introvert personality. (2) The achievement of a conflict mediator in the organization who possesses the personality of finding information by fact (Sensing personality) is not different from achievement of a conflict mediator in the organization who possesses the personality of intuitively finding information (Intuition personality). (3) The achievement of conflict mediator in the organization who has a reason-based decision (Thinking personality) is not different from the achievement of a conflict mediator in the organization who has a sense-based decision (Feeling personality). (4) The achievement of a conflict mediator in the organization who works basing on plan (Judgment personality) is not different from the achievement of a conflict mediator in organization who works basing on flexibility (Perception personality). (5) The mediator's personality has no relation on the success of the mediation. However, when comparing the personality of the mediator, 4 pairs of dimensions or 8 types of conflict, the outcome reflects that the ESTJ personality is the appropriate personality of the mediator. It retains the most effect to the achievement of industrial conflicts mediation compared to other personality types.

บทนำ

ปัจจุบัน โลกมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การพัฒนาองค์การเพื่อเจริญเติบโตในสถานะที่มีการแข่งขันกันอย่างสูง ทุกองค์การต่างคาดหวัง และมีความต้องการให้องค์การดำเนินได้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งในปัจจุบันเราจะเห็นและพบอยู่เสมอว่า การอยู่ร่วมกันในสังคมของบุคคลในประเทศไทยเรา เป็นช่วงของการเปลี่ยนแปลงหลายด้านที่นับวันยังจะมีความ ซับซ้อน เพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะเป็นทางด้านสังคม การเมือง การปกครอง เศรษฐกิจ รวมไปถึงจนถึงการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมของบุคคลเมื่อต้องอยู่ร่วมกัน

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานงานในปัจจุบันจึงมีบทบาทสำคัญ ในการขับเคลื่อนแนวทางยุทธศาสตร์ขององค์กรเป็นอย่างมาก เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ

ภาคอุตสาหกรรมจึงเป็นภาคที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ และมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยมาโดยตลอด กระแสการเปลี่ยนแปลงภายใต้โลกาภิวัตน์มีความรวดเร็ว และซับซ้อน มากขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลง และอุปสรรค ต่างๆ หนึ่งในนั้นคือ ปัญหาความขัดแย้งทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และความขัดแย้งภายในองค์กร

สำหรับความขัดแย้งภายในองค์กรใดๆ ก็ตามจะประกอบไปด้วยงานหรือภารกิจที่องค์กรนั้นต้องปฏิบัติ โดยคนซึ่งจะต้องเป็นผู้ปฏิบัติงานตามภารกิจนั้น แต่เนื่องจากทรัพยากรขององค์กรที่มักมีจำกัด รวมทั้งงานที่พนักงานแต่ละคนต้องรับผิดชอบมักมีความแตกต่างหลากหลายทั้งขอบเขตเนื้อหา ปริมาณงาน รวมไปถึงเป้าหมาย ในแง่ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีความแตกต่างกัน จึงนำไปสู่ปัญหาของความไม่เข้าใจกัน การแย้งชิงทรัพยากร การมีความคิดเห็นและมุมมองที่แตกต่างกัน จนเกิดเป็นการกระทบกระทั่งกัน จนกลายเป็นความไม่ชอบหน้ากัน ความไม่ลงรอยกัน และเกิดเป็นความขัดแย้งในที่สุด (รดา จิระเกษมชัย, 2555, หน้า 90) ผลของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในองค์กร มีทั้งแง่ดีและแง่ไม่ดี หมายความว่า ความขัดแย้งอาจเป็นในลักษณะในทางสร้างสรรค์และทำลาย ถ้าหากความขัดแย้งในองค์กรมีมากเกินไป ผลที่ตามมา ก็จะเป็นไปในทางลบ ซึ่งมีลักษณะทำลายประสิทธิผลขององค์กร แต่ถ้ามความขัดแย้งอยู่ในจุดที่เหมาะสมก็จะเกิดผลในทางบวก ซึ่งมีลักษณะเป็นการสร้างสรรค์

การศึกษาวิจัยในหลายประเทศพบว่า ได้มีการนำเอากระบวนการและเทคนิคทางด้านจิตวิทยา มาใช้ในการไกล่เกลี่ยเพื่อบริหารความขัดแย้งในองค์กรอย่างต่อเนื่องและขยายผลของการใช้อย่างรวดเร็ว (Lipsky, Seeber, & Fincher, 2003, p. 81 อ้างถึงในปรัชญา ปิยะม โธธรรม, 2554, หน้า 4)

ดังนั้นสรุปได้ว่า การนำเอากระบวนการไกล่เกลี่ย มาแก้ไขข้อขัดแย้งในองค์กรจะเป็นประโยชน์อย่างมาก การวิจัยนี้จึงศึกษาเกี่ยวกับการค้นหาบุคลิกภาพของผู้ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งในองค์กร โดยใช้เครื่องมือแบบวัดบุคลิกภาพ MBTI (Myers-Briggs Type Indicator) ที่เหมาะสมกับภาคอุตสาหกรรม และวัฒนธรรมของคนไทยซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กร ผลที่ได้รับจะช่วยให้องค์กรสามารถนำแบบทดสอบบุคลิกภาพ MBTI มาใช้ในการคัดกรองบุคคลที่จะทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งในองค์กรเบื้องต้นได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาบุคลิกภาพของบุคลากรในองค์กรที่เหมาะสมจะเป็นผู้ใกล้ชิดข้อขัดแย้งในองค์กร
2. เพื่อเปรียบเทียบบุคลิกภาพของผู้ใกล้ชิดข้อขัดแย้งในองค์กร กับความสำเร็จในการใกล้ชิดข้อขัดแย้งในองค์กร
3. เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการเสนอแนะแนวทางในการสรรหา คัดเลือก และพัฒนาประสิทธิภาพของผู้ใกล้ชิดข้อขัดแย้งในองค์กรต่อไป

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใกล้ชิดข้อขัดแย้งในองค์กรที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) มีความสำเร็จในการใกล้ชิด มากกว่าผู้ใกล้ชิดข้อขัดแย้งในองค์กรที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว (Introversion)
2. ผู้ใกล้ชิดข้อขัดแย้งในองค์กรที่มีบุคลิกภาพแบบหาข้อมูลตามความเป็นจริง(Sensing) มีความสำเร็จในการใกล้ชิด มากกว่าผู้ใกล้ชิดข้อขัดแย้งในองค์กรที่มีบุคลิกภาพแบบหาข้อมูลโดยการหยั่งรู้ (Intuition)
3. ผู้ใกล้ชิดข้อขัดแย้งในองค์กรที่มีบุคลิกภาพแบบตัดสินใจโดยใช้เหตุผล(Thinking) มีความสำเร็จในการใกล้ชิด มากกว่าผู้ใกล้ชิดข้อขัดแย้งในองค์กรที่มีบุคลิกภาพแบบตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึก (Feeling)
4. ผู้ใกล้ชิดข้อขัดแย้งในองค์กรที่มีบุคลิกภาพแบบทำงานโดยใช้แผน (Judgment) มีความสำเร็จในการใกล้ชิด มากกว่าผู้ใกล้ชิดข้อขัดแย้งในองค์กรที่มีบุคลิกภาพแบบทำงานโดยใช้ความยืดหยุ่น (Perception)
5. บุคลิกภาพของผู้ใกล้ชิดข้อขัดแย้งในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการใกล้ชิด

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้ ใช้วิธีการกำหนดกลุ่มประชากรแบบเจาะจง โดยพิจารณาจากบริบทหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของประชากร ได้แก่ พนักงานในองค์กร ที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ใกล้ชิดข้อขัดแย้งในองค์กรอย่างเป็นทางการ ที่ดำเนินกิจการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี ในปี พ.ศ. 2560 รวม 12 องค์กร ซึ่งมีจำนวนผู้ที่ทำงานรวมทั้งหมด 41 คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

1. ทราบถึงบุคลิกภาพ (Personality types) ที่เหมาะสมจะเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งในองค์กร ตามผลของแบบวัดบุคลิกภาพตามแนวคิดของไมเยอร์ บริกส์ (Myers-Briggs Type Indicator : MBTI)
2. สามารถนำผลที่ได้รับและแบบวัดไปใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกหรือคัดกรองบุคคลที่จะทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งเบื้องต้นสำหรับองค์กร ได้

การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1.แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

1.1 ความหมายและแนวคิดทฤษฎีบุคลิกภาพ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ของ กันยา สุวรรณแสง (2550, หน้า 3) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง การรับรู้พฤติกรรม รวมทั้งหมดของ บุคคลใดบุคคลหนึ่ง ทั้งในสิ่งที่มองเห็นและมองไม่เห็น ซึ่งจะ使人อื่นสามารถที่จะเข้าใจและ แยกแยะความแตกต่างของบุคคลนั้นจากคนทั่วไปได้ Allport (1964: อ้างถึงในอัญพร พูลทรัพย์, 2546 , หน้า 9) กล่าวว่าบุคลิกภาพเป็นลักษณะเฉพาะตัวที่มีความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์เป็นตัวนำลักษณะ พฤติกรรมและวิถีชีวิตที่แท้จริงของบุคคลผู้นั้น

1.2 ทฤษฎีบุคลิกภาพของคาร์ล จี จุง (Carl Gustav Jung) คาร์ล กุสตาฟ จุง (1875-1961) เป็นนักทฤษฎีจิตวิเคราะห์ชาวยุโรป จุงมีความเชื่อว่าบุคลิกภาพ แบบตามแนวความคิดของจุงจะมีลักษณะกว้างๆแบ่งเป็น 2 ลักษณะ (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2544 , หน้า 9) คือ Extraversion เป็นแบบ บุคลิกที่โน้มเข้าหาบุคคล หรือ/และ สิ่งภายนอกตัว และ Intraversion เป็นบุคลิกที่โน้มเข้าหาสิ่งภายใน ตนและถอยหนีจากบุคคล

1.3 แนวคิดบุคลิกภาพตามแบบของไมเยอร์ บริกส์ (MBTI) แบบวัดบุคลิกภาพ Myers Briggs Type Indicator (MBTI) เป็นแบบวัดที่ถูกพัฒนามาจากแนวความคิดในการอธิบายลักษณะ (Type) บุคลิกภาพตามทฤษฎีบุคลิกภาพของจุง ซึ่งบุคลิกภาพตามแบบของไมเยอร์ บริกส์ (MBTI) เป็น มาตรฐานวัดที่แสดงคุณลักษณะในทางตรงกันข้ามของมิติ 4 คู่มิติ หรือ 8 สเกล คือ ลักษณะการแสดง ความสนใจของบุคคล ลักษณะการหาข้อมูล ลักษณะการตัดสินใจ และลักษณะการปฏิบัติงาน

สรุปด้านเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ผู้วิจัยเชื่อว่าแบบวัดบุคลิกภาพ MBTI มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับทั่วโลกซึ่งจะได้นำเอาแบบทดสอบของธารินี สุวรรณมงคล (2542) ที่ศึกษาผลของบุคลิกภาพตามแบบไมเยอร์ บริกส์ (MBTI) ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของวิศวกรขาย มาใช้ในการวิจัยต่อไป

2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งและการไกล่เกลี่ย

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง ความขัดแย้ง หมายถึง การที่แต่ละฝ่ายไปด้วยกันไม่ได้ในเรื่องเกี่ยวกับความต้องการ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการจริง หรือศักยภาพที่จะเกิดตามต้องการ Filly (2010, p. 67) ระบุว่า ความขัดแย้งเป็นกระบวนการทางสังคม ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อแต่ละฝ่ายมีจุดยืน จุดมุ่งหมายที่ไปด้วยกันไม่ได้ และมีค่านิยมที่ต่างกัน Dubrin (2009, p. 78) ให้ความหมายว่าเป็นสถานการณ์ที่บุคคล 2 ฝ่าย หรือมากกว่ามีเป้าหมายค่านิยม หรือเหตุการณ์ขัดแย้งกันหรือเข้ากันไม่ได้หรือทำให้แบ่งเป็น 2 ฝ่าย

สรุปได้ว่าความขัดแย้ง เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หรือกลุ่มคนตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไปที่มีเป้าหมายแตกต่างกันอันเกิดจากความแตกต่างทางความคิดเห็น ค่านิยม การรับรู้ ความต้องการ และการคำนึงถึงผลประโยชน์ หรือความได้เปรียบเสียเปรียบของอีกบุคคลหนึ่ง หรืออีกฝ่ายหนึ่ง

2.2 ความหมายของการไกล่เกลี่ย คือ กระบวนการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ที่สร้างบรรยากาศของความเป็นกัลยาณมิตร โดยบุคคลที่สามที่มีความเป็นกลาง เข้าไปช่วยสร้างบรรยากาศแห่งการช่วยเหลือกันและกัน และการทำความเข้าใจในมุมมองที่มีต่อปัญหา ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นให้กระจ่างชัดเจน ในการตัดสินใจทั้งหมดที่จะอยู่ที่คู่กรณีเอง เพื่อหาทางออกที่จะนำไปสู่ข้อตกลงร่วมกันโดยสมัครใจ ซึ่งกระบวนการเองจะช่วยในการส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

2.3 กระบวนการไกล่เกลี่ย การใช้เทคนิคและวิธีการไกล่เกลี่ยที่นำมาใช้ มี 3 วิธีการที่สำคัญ คือ (บรรพต ตันธีรวงศ์, 2550 ,หน้า 38) การดับอารมณ์หรือการสมานไมตรี การเจรจาไกล่เกลี่ยกันเอง และการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง ซึ่งในกระบวนการไกล่เกลี่ยโดนคนกลาง ตัวแปรหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จโดยตรงในการไกล่เกลี่ย คือ “ผู้ไกล่เกลี่ย” เพราะหากเรามีผู้ไกล่เกลี่ยที่มีความชำนาญ มีคุณลักษณะที่ดี และมีทักษะที่เหมาะสมแล้วการไกล่เกลี่ยย่อมมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จมากขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรมต่างๆ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า บุคลิกภาพที่สำคัญของผู้ไกล่เกลี่ยประกอบด้วย การคิดวิเคราะห์และจัดการกับปัญหาได้ มีการสื่อสารได้อย่างกระชับรัดกุม ตรงประเด็น สามารถในการสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือ สามารถในการแสดงออกซึ่งความเป็นกลางและเป็นแบบอย่างที่ดี ทั้งด้านหน้าที่การทำงาน การประพฤติปฏิบัติตัวอยู่ในจริยวัตรที่คนทั่วไปยอมรับ และสุดท้ายสามารถควบคุมกระบวนการไกล่เกลี่ยให้เป็นไปตามขั้นตอนได้

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อการศึกษาบุคลิกภาพของผู้ไถ่เกลียด้อยู่ในองค์กร ผู้วิจัยดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยนี้ใช้วิธีการกำหนดกลุ่มประชากรแบบเจาะจง โดยพิจารณาจากบริบทหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของประชากร ได้แก่ พนักงานในองค์กร ที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ไถ่เกลียด้อยู่ในองค์กรอย่างเป็นทางการ ที่ดำเนินกิจการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี ในปี พ.ศ. 2560 รวม 12 องค์กร ซึ่งมีจำนวนผู้ที่ทำงานรวมทั้งหมด 41 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของกลุ่มประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ประวัติการไถ่เกลียดทั้งหมด และจำนวนครั้งที่ไถ่เกลียดสำเร็จ ส่วนที่ 2 แบบวัดบุคลิกภาพแบบของไมเยอร์ บริกส์ (Myers-Briggs Type Indicator : MBTI) เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้นำมาจากแบบสอบถามของธารณี สุวรมงคล (2542) ข้อคำถามบุคลิกภาพตามแนวคิดของ MBTI ประกอบด้วยข้อคำถามย่อยให้ผู้ตอบเลือกตอบตามแบบมาตรวัดของไลเคิร์ต (Likert Scale) จำนวน 80 ข้อ

3. การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากผู้วิจัย ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากจำนวนกลุ่มประชากรทั้งหมด 41 คน ประกอบด้วยแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และแบบวัดบุคลิกภาพแบบของไมเยอร์ บริกส์ (Myers-Briggs Type Indicator : MBTI) แล้วนำค่าที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นพนักงานในบริษัทต่างๆ จำนวน 12 แห่ง ที่ดำเนินกิจการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี ซึ่งได้รับมอบหมายหน้าที่ไถ่เกลียด้อยู่ในองค์กรอย่างเป็นทางการ จำนวน 41 คน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 63.4 รองลงมาคือ เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 36.6 โดยมีอายุระหว่าง 30-39 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.9 รองลงมาคืออายุระหว่าง 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.8 ตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน / หัวหน้าแผนก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมาคือ เป็นพนักงานระดับผู้ช่วยผู้จัดการ/ผู้จัดการฝ่าย คิดเป็นร้อยละ 24.4 ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม จบ

การศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78 รองลงมาจบการศึกษาระดับ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 14.6

2. การทดสอบสมมติฐาน

2.1 ผู้ใก่ล่เกี่ยข้อขัดแย้งในองค์การที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว(Extravert) มีความสำเร็จในการใก่ล่เกี่ย มากกว่าผู้ใก่ล่เกี่ยข้อขัดแย้งในองค์การที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว(Introvert)

กลุ่มบุคลิกภาพแบบแสดงตัวและกลุ่มบุคลิกภาพแบบเก็บตัว ใช้สถิติทดสอบแบบ T-Test พบว่ากลุ่มบุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extravert) มีความสำเร็จของการใก่ล่เกี่ย ร้อยละ 77.49 สูงกว่ากลุ่มบุคลิกภาพแบบเก็บตัว (Introvert) ร้อยละ 66.17 อย่างไรก็ตามพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.316) แสดงว่าความสำเร็จในการใก่ล่เกี่ยระหว่างกลุ่มบุคลิกภาพแบบแสดงตัว

(Extravert) และกลุ่มบุคลิกภาพแบบเก็บตัว (Introvert) ไม่มีความแตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1

2.2 ผู้ใก่ล่เกี่ยข้อขัดแย้งในองค์การที่มีบุคลิกภาพแบบหาข้อมูลตามความเป็นจริง(Sensing) มีความสำเร็จในการใก่ล่เกี่ย มากกว่าผู้ใก่ล่เกี่ยข้อขัดแย้งในองค์การที่มีบุคลิกภาพแบบหาข้อมูลโดยการหยั่งรู้ (Intuition)

กลุ่มบุคลิกภาพแบบหาข้อมูลตามความเป็นจริง (Sensing) มีความสำเร็จในการใก่ล่เกี่ยร้อยละ 71.94 สูงกว่า กลุ่มบุคลิกภาพแบบหาข้อมูลโดยการหยั่งรู้ (Intuition) ร้อยละ 67.17 อย่างไรก็ตาม พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.768) แสดงว่าความสำเร็จในการใก่ล่เกี่ยระหว่างกลุ่มที่มีบุคลิกภาพแบบหาข้อมูลตามความเป็นจริง(Sensing) กับกลุ่มที่มีบุคลิกภาพแบบหาข้อมูลโดยการหยั่งรู้ (Intuition) ไม่มีความแตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2

2.3 ผู้ใก่ล่เกี่ยข้อขัดแย้งในองค์การที่มีบุคลิกภาพแบบตัดสินใจโดยใช้เหตุผล(Thinking) มีความสำเร็จในการใก่ล่เกี่ย มากกว่าผู้ใก่ล่เกี่ยข้อขัดแย้งในองค์การที่มีบุคลิกภาพแบบตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึก (Feeling)

กลุ่มบุคลิกภาพแบบตัดสินใจโดยใช้เหตุผล (Thinking) และกลุ่มบุคลิกภาพแบบตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึก (Feeling) ใช้สถิติทดสอบแบบ T-Test พบว่ากลุ่มบุคลิกภาพแบบตัดสินใจโดยใช้เหตุผล (Thinking) มีความสำเร็จในการใก่ล่เกี่ย ร้อยละ 76.39 สูงกว่า กลุ่มบุคลิกภาพแบบตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึก (Feeling) ร้อยละ 75 อย่างไรก็ตามพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.898) แสดงว่าความสำเร็จในการใก่ล่เกี่ยระหว่างกลุ่มบุคลิกภาพแบบตัดสินใจโดยใช้เหตุผล (Thinking) และกลุ่มบุคลิกภาพแบบตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึก (Feeling) ไม่มีความแตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 3

2.4 ผู้ใกล้เคียงข้อขัดแย้งในองค์การที่มีบุคลิกภาพแบบทำงานโดยใช้แผน (Judgment) มีความสำเร็จในการใกล้เคียง มากกว่าผู้ใกล้เคียงข้อขัดแย้งในองค์การที่มีบุคลิกภาพแบบทำงานโดยใช้ความยืดหยุ่น (Perception)

กลุ่มบุคลิกภาพแบบทำงานโดยใช้แผน (Judgment) และกลุ่มบุคลิกภาพแบบทำงานโดยใช้ความยืดหยุ่น (Perception) ใช้สถิติทดสอบแบบ T-Test พบว่ากลุ่มบุคลิกภาพแบบทำงานโดยใช้แผน (Judgment) มีความสำเร็จในการใกล้เคียง ร้อยละ 77.86 สูงกว่า กลุ่มบุคลิกภาพแบบทำงานโดยใช้ความยืดหยุ่น(Perception)ร้อยละ 69.31 อย่างไรก็ตามพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. =0.462) แสดงว่าความสำเร็จในการใกล้เคียงระหว่างกลุ่มบุคลิกภาพแบบทำงานโดยใช้แผน (Judgment) และกลุ่มที่มีบุคลิกภาพแบบทำงานโดยใช้ความยืดหยุ่น (Perception) ไม่มีความแตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 4

2.5 บุคลิกภาพของผู้ใกล้เคียงข้อขัดแย้งในองค์การมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการใกล้เคียง

ลักษณะบุคลิกภาพ	การใกล้เคียงข้อขัดแย้ง ในองค์การแบบเป็น ทางการสำเร็จ (ครึ่ง)		ความสำเร็จของ การใกล้เคียง (ร้อยละ)	
	r	Sig.	r	Sig.
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว(E: Extraversion)	-.152	.488	.219	.316
บุคลิกภาพแบบเก็บตัว(I: Introversion)	.152	.488	-.219	.316

ลักษณะบุคลิกภาพ	การใกล้เคียงข้อขัดแย้ง ในองค์การแบบเป็น ทางการสำเร็จ (ครึ่ง)		ความสำเร็จของ การใกล้เคียง (ร้อยละ)	
	r	Sig.	r	Sig.
บุคลิกภาพแบบหาข้อมูลโดยการหยั่งรู้(N: Intuition)	-.561*	.024	-.080	.768
บุคลิกภาพแบบตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึก(F: Feeling)	.068	.771	-.030	.898
บุคลิกภาพแบบทำงานโดยใช้แผน(J: Judgment)	.044	.847	.165	.462
บุคลิกภาพแบบทำงานโดยใช้ความยืดหยุ่น(P: Perception)	-.044	.847	-.165	.462

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บุคลิกภาพของผู้ใกล้เคียงข้อขัดแย้งในองค์การทั้ง 4 กลุ่ม หรือ 8 แบบ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการใกล้เคียง ที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 5

2.6 ผลเปรียบเทียบบุคลิกภาพตามแบบของไมเยอร์ บริกซ์ (MBTI) ที่แสดงคุณลักษณะในทางตรงกันข้ามของมิติ 4 กลุ่ม พบว่าบุคลิกภาพของผู้ใกล้เคียงข้อขัดแย้งในองค์การทั้ง 4 กลุ่ม หรือ 8 แบบ พบว่าลักษณะบุคลิกภาพแบบ ESTJ เป็นบุคลิกภาพของผู้ใกล้เคียงที่มีผลต่อความสำเร็จของการใกล้เคียงข้อขัดแย้งในองค์การมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับบุคลิกภาพแบบอื่นๆ

สรุปและอภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้แยกประเด็นการอภิปรายตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย ได้ดังนี้

บุคลิกภาพของบุคลากรในองค์การที่เหมาะสมจะเป็นผู้ใกล้เคียงข้อขัดแย้งในองค์การ จากการวิเคราะห์ พบว่าบุคลิกภาพในแต่ละกลุ่ม ทั้งด้านลักษณะการแสดงความสนใจ พบว่าผู้ใกล้เคียงข้อขัดแย้งในองค์การที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว (E:Extravert) มีความสำเร็จในการใกล้เคียง ไม่แตกต่างกับผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว (I:Introvert) ,ด้านลักษณะการหาข้อมูล พบว่าผู้ใกล้เคียงข้อขัดแย้งในองค์การที่มีบุคลิกภาพแบบหาข้อมูลตามความเป็นจริง(S:Sensing) มีความสำเร็จในการใกล้เคียง ไม่แตกต่างกับผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบหาข้อมูลโดยการหยั่งรู้(N:Intuition) ,ด้านลักษณะการตัดสินใจ พบว่าผู้ใกล้เคียงข้อขัดแย้งในองค์การที่มีบุคลิกภาพแบบตัดสินใจโดยใช้เหตุผล (T:Thinking) มีความสำเร็จในการใกล้เคียง ไม่แตกต่างกับผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึก (F:Feeling) ด้านลักษณะวิธีการทำงาน พบว่าผู้ใกล้เคียงข้อขัดแย้งในองค์การที่มีบุคลิกภาพแบบทำงานโดยใช้แผน (J:Judgment) มีความสำเร็จในการใกล้เคียง ไม่แตกต่างกับผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบทำงานโดยใช้ความยืดหยุ่น (P:Perception) และบุคลิกภาพทั้ง 4 กลุ่ม ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการใกล้เคียงข้อขัดแย้ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าผู้ใกล้เคียงข้อขัดแย้งในองค์การนั้น จะต้องใช้บุคลิกภาพในแต่ละมิติร่วมกัน ความสำเร็จของการใกล้เคียงของผู้ใกล้เคียงข้อขัดแย้งจึงน่าจะไม่ได้มาจากบุคลิกภาพใดบุคลิกภาพหนึ่งแต่มาจากบุคลิกภาพที่ร่วมกันระหว่างบุคลิกภาพในแต่ละมิติ

บุคลิกภาพในแต่ละกลุ่ม ทั้งด้านลักษณะการแสดงความสนใจ ,ลักษณะการหาข้อมูล และลักษณะวิธีการทำงาน มีความสำเร็จในการใกล้เคียงข้อขัดแย้งไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับที่ธาริณี สุวรรณกุล (2542,หน้า 64-65) ศึกษาผลของบุคลิกภาพตามแบบ ไมเยอร์ บริกซ์ (MBTI) ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของวิศวกรชาย พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพตามแบบของไมเยอร์ บริกซ์(MBTI) ด้าน

ลักษณะการแสดงความรู้สึก, ลักษณะการหาข้อมูล และลักษณะวิธีการทำงาน มีผลต่อการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน และลักษณะการตัดสินใจ มีความสำเร็จในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสุรชัย คงประเสริฐ(2539,น.1) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับประสิทธิภาพของทีม ปัจจัยด้านบุคลิกภาพตามแบบของไมเยอร์ บริกส์(MBTI) 4 คู่ พบว่าบุคลิกภาพแบบตัดสินใจโดยใช้เหตุผล(Thinking) มีประสิทธิภาพทีมงานที่ไม่แตกต่างกันกับบุคลิกภาพแบบตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึก(Feeling)

อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบบุคลิกภาพของผู้ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง ทั้ง 4 คู่มิติ หรือ 8 แบบ พบว่าลักษณะบุคลิกภาพแบบ ESTJ เป็นบุคลิกภาพของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีผลต่อความสำเร็จของการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งในองค์การมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับบุคลิกภาพแบบอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับ ปรัชญา ปิยะมโนธรรม (2554) ได้ทำการศึกษา ตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ สำหรับการแก้ไขความขัดแย้งในการทำงานขององค์การเอกชน พบว่า ตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วย 11 องค์ประกอบได้แก่ (1) ความสามารถในการแยกแยะระหว่างความต้องการที่แท้จริงกับปัญหาอารมณ์ และทิว (2) ความสามารถในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวและค้นหาข้อเท็จจริง (3) ความสามารถในการแยกปัญหาออกจากอารมณ์ (4) ความสามารถในการสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือ (5) ความสามารถในการยอมรับในความแตกต่างของบุคคล (6) ความสามารถในการควบคุมกระบวนการไกล่เกลี่ย (7) ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาด้วยมุมมองที่หลากหลาย (8) ความสามารถในการฟังและการแสดงความใส่ใจ (9) ความสามารถในการแสดงออกซึ่งความเป็นกลาง(10) ความสามารถในการประสานประโยชน์ และ (11) ความสามารถในการเจรจาประนีประนอมแก้ปัญหา

จึงสรุปได้ว่าบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งในภาคอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี คือ บุคลิกภาพตามแบบของไมเยอร์บริกส์ (MBTI) แบบ ESTJ (Extrovert / Sensing / Thinking / Judgement) ซึ่งจะเป็นผู้ที่มีลักษณะชอบติดต่อกับผู้คนภายในองค์กร พูดจริงทำจริง มีความจริงใจให้กับทุกคน นิยมสิ่งที่จับต้องได้ มีความน่าเชื่อถือในการเจรจาต่อรอง ทำทุกอย่างเป็นขั้นเป็นตอนตามกระบวนการไกล่เกลี่ย โดยจะสามารถจัดการกับข้อขัดแย้งต่างๆได้โดยใช้ความมีเหตุมีผล มีการรับรู้ข้อมูลจากประสาทสัมผัสทั้ง 5 ตามความเป็นจริง มีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน และตัดสินใจได้ดี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1. การสรรหาคัดเลือก ผู้ใกล้เคียงข้อขัดแย้งในองค์กร อย่างน้อยที่สุดเราก็พบว่า บุคลิกภาพแบบ ESTJ เป็นบุคลิกภาพของผู้ใกล้เคียงที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด แม้ว่าจะไม่ Sig ก็ตาม ดังนั้นถ้าหากองค์กรใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ MBTI อยู่ น่าจะใช้แบบทดสอบนี้ในการคัดกรองเบื้องต้น ในการวางตัวบุคคลที่เหมาะสมที่จะไปเผชิญกับความขัดแย้งในรูปแบบต่างๆ เพื่อส่งเสริมความสำเร็จในกระบวนการใกล้เคียงข้อขัดแย้งในองค์กร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพ นอกจากจะใช้แบบสอบถามแล้ว ควรใช้การสัมภาษณ์และการสังเกตประกอบด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

2. ข้อจำกัด ด้านการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่มีจำนวนที่น้อยมาก ทำให้ส่งผลต่อการวิเคราะห์สถิติ ฉะนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น เพราะการเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอาจส่งผลให้เห็นถึงความสัมพันธ์ปัจจัยด้านบุคลิกภาพที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการใกล้เคียงข้อขัดแย้งในองค์กรได้อย่างเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

3. การศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมในเขตอื่นๆ นอกเหนือจากพนักงานในบริษัทต่างๆ ที่ดำเนินกิจการในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี เนื่องจากพื้นที่พบการเผชิญกับความขัดแย้งของบุคคลในพื้นที่ ภูมิภาค หรือวัฒนธรรมที่แตกต่าง อาจจะมีผลในแบบอื่นๆ ได้ เพื่อความครอบคลุมและเหมาะสมมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กันยา สุวรรณแสง. (2550). *การพัฒนาบุคลิกภาพ*. กรุงเทพมหานคร: บารุงสาส์น.
- ธาริณี สุวรรณมงคล. (2542). *ผลของบุคลิกภาพตามแบบไมเยอร์ บริกส์ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของวิศวกร*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บรรพต ดันธีรวงศ์. (2553). *ผู้ใกล้เกลี่ย: คุณลักษณะเฉพาะกับความสำเร็จในการจัดการความขัดแย้ง*. กรุงเทพมหานคร: โครงการจัดพิมพ์คบไฟ.
- ปรัชญา ปิยะมโนธรรม. (2554). *ตัวชี้วัดคุณลักษณะของผู้ใกล้เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ สำหรับการแก้ไขความขัดแย้งในการทำงานขององค์กรเอกชน*. ปรัชญาคุณูปบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รดา จิรเดชมัชย. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความขัดแย้งในการทำงานของบุคลากรองค์กรธุรกิจกรณีศึกษา: บริษัทประกันชีวิตในกลุ่มบริษัท เอไอเอ จำกัด*. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2544). *ลักษณะบุคลิกภาพของนักศึกษาไทย 16 อาชีพ (กฎหมาย คอมพิวเตอร์ แพทยศาสตร์ มนุษยศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์และเศรษฐศาสตร์) จากการใช้วัดของ Myers Briggs Type Indicator (MBTI)*. การวิจัยได้รับทุนอุดหนุนจาก สถาบันไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรัชย์ คงประเสริฐ. (2539). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพตามแบบ MBTI กับประสิทธิภาพของทีม*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2540). *ภาวะผู้นำ ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา หน่วยที่ 5*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อัญพร พูลทรัพย์. (2546). *บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ(The Big Five)กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษา กองรายได้ การประปานครหลวง*.
- Dubrin, A. J. (2009). *Fundamentals of organizational behavior*. Thomson: Southwestern.
- Filly, A. C., R. H., & Kerr, S. (2010). *Managerial process and organization behavior*. Madison, Wisconsin: University of Wisconsin.