

# เอนเตอร์เทนเนอร์ในองค์การ

Entertainer In Organization

ชัมมัติตา อุยู่เจริญ และคณะ  
อาจารย์คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ  
E-mail : tammattita@gmail.com

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาพฤติกรรมของเอนเตอร์เทนเนอร์ในองค์การ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อบรรยายนิยามความหมายและพฤติกรรมของเอนเตอร์เทนเนอร์ในองค์การ 2) เพื่อศึกษาบัจจัยที่ทำให้เกิดพฤติกรรมเอนเตอร์เทนเนอร์ในองค์การ 3) เพื่อศึกษาลักษณะพฤติกรรมของเอนเตอร์เทนเนอร์ในองค์การที่ส่งผลต่อเพื่อนร่วมงาน ผลการศึกษาพบว่าเอนเตอร์เทนเนอร์ในองค์การหมายถึงบุคลากรในองค์การที่ทำให้สมาชิกในองค์การเกิดความสนุกสนาน เพลิดเพลิน พฤติกรรมของเอนเตอร์เทนเนอร์ในองค์การ มีพฤติกรรมหลักที่สำคัญ 3 กลุ่ม คือ น้ำเสียงและคำพูด พฤติกรรมการตอบสนองต่อความเครียดและการแสดงตนที่เป็นลักษณะเฉพาะบุคคล บัจจัยที่ทำให้เกิดพฤติกรรมเอนเตอร์เทนเนอร์ในองค์การ ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ บัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดลักษณะของเอนเตอร์เทนเนอร์ในองค์การ ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านครอบครัว ด้านเพื่อน และด้านการเกิดจากตัวของเอนเตอร์เทนเนอร์เอง และบัจจัยที่ทำให้แสดงออกถึงพฤติกรรมเอนเตอร์เทนเนอร์ในองค์การ ซึ่งมีองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ซึ่งเอนเตอร์เทนเนอร์ในองค์การส่งผลกระทบทางบวกและทางลบต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์การ

**คำสำคัญ :** เอนเตอร์เทนเนอร์ในองค์การ บุคลิกภาพ ความสุขในการทำงาน

## ABSTRACT

This research used a qualitative research approach for study the entertainer behavior in organization and the purpose were 1) To describe the definition of entertainer behavior in organization. 2) To study the factors that cause of entertainer behavior in organization. 3) To study the entertainer behavior in organization that affect to co-worker. The results revealed that 1) The definition of entertainer behavior in organization means the personnel in organization who can make members of the organization enjoy and fun. 2) The entertainer behavior in organization had the three main groups of behavior to compound that verbal, coping style for stress and specific individual expression. 3) There were two factors that cause of entertainer behavior in organization. The first factor was the cause of person had entertainer behavior



characteristics in organization that family, friend and themselves. The second factor was the cause of expression that co-worker and commander. 4) The entertainer behavior in organization effected in both of positive and negative to themselves, co-worker and organization.

KEYWORDS : Entertainer Behavior in Organization, Personality, Happy Workplace

## บทนำ

จากสภาพการณ์ในปัจจุบัน ในขณะที่ประเทศไทยมีความเจริญทางวัฒนธรรมเพิ่มขึ้น แต่ค่านิยมและจิตใจของคนกลับเสื่อมถอยลง ระบบเศรษฐกิจปัจจุบันซึ่งมุ่งเน้นการแข่งขันเพื่อสร้างความมั่นคงและก้าวหน้าทางด้านรายได้ทำให้คนไทยและสังคมไทยมีความเป็นวัตถุนิยมมากขึ้น ความร่าเริงเป็นตัววัดคุณค่าของคนมากขึ้นเรื่อยๆ ทำให้การแสวงหาความร่าเริงเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่างๆ ในสังคม โดยไม่คำนึงว่าพฤติกรรมที่นำมาสู่ความร่าเริงเหล่านั้น จะขัดต่อหลักทางศีลธรรม คุณธรรม และจริยธรรม มีการเอารัดเอาเบรียบและใช้อำนาจในทางที่ผิดอยู่มาก (สำนักงานเลขานุการสภาพการศึกษา) ดังนั้น แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2554-2559) ซึ่งมีแนวคิด "ยึดคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา" โดยมุ่งเน้นสู่ "สังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน" ใน การพัฒนาเพื่อให้เกิดศักยภาพในการแข่งขันได้นั้นการขับเคลื่อนต้องผ่านหัวหน่วยงานภาครัฐและเอกชน สำหรับภาคเอกชนก็ส่งผ่านโดยสะท้อนจากผลประกอบการของธุรกิจและส่งต่อไปยังผลผลิตมวลรวมของประเทศไทย (GDP) การเรียนรู้พนักงานต้องเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพสูงในการผลิตผลงานได้คุณค่า หรือมูลค่ามากกว่าค่าใช้จ่ายที่ใช้ไปด้วย (บุญทัน ดอกไชสง, 2550) เพื่อให้สามารถแข่งขันได่องค์กรอาจจึงจำเป็นต้องมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการแข่งขันของทุกองค์กร อีกทั้งการแข่งขันทางด้านธุรกิจระหว่างองค์กรในปัจจุบันเป็นไปอย่างรุนแรง และรวดเร็วองค์กรอาจจึงต้องมีการเตรียมความพร้อมและพัฒนาศักยภาพของการดำเนินงานอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรนั้น ดังนั้น องค์การ จึงให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อ

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานที่ความรู้มีความสามารถ ความเขียวขัญแตกต่างกันไปตามพื้นฐานการศึกษา การฝึกฝน การอบรม ตลอดจนการเลี้ยงดูพื้นฐานครอบครัวซึ่งจะส่งผลถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตหรือการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในปัจจุบันนักจิตวิทยาต่างเห็นพ้องกันว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะของบุคคลซึ่งเป็นสิ่งที่ปั่นปั้นความเป็นบุคคล และเป็นสิ่งที่กำหนดลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมหรือสถานการณ์ของบุคคลนั้น (Allport, 1961; Pervin, 1980) ลักษณะเฉพาะดังกล่าวหมายรวมถึงความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมซึ่งผสมผสานกันอยู่ในแต่ละบุคคล ส่วนลึกลับล้อมประกอบด้วยสิ่งแวดล้อมที่เป็นมนุษย์และที่ไม่ใช่นมุษย์ เช่น ครอบครัวเพื่อนร่วมงาน และสภาพทางกายภาพ ดังนั้น นักจิตวิทยามีความเชื่อว่า พฤติกรรมของแต่ละบุคคลสามารถเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ แต่อย่างไรมีความคงเส้นคงกระดับหนึ่ง (Epstein, 1980) ในบริบทของการบริหารและจัดการองค์การ Barrick and Mount (2005) ได้สรุปเหตุผลสำคัญที่ทำให้บุคลิกภาพมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานในองค์การ คือ ผู้บริหารต่างๆ ให้ความสำคัญแก่บุคลิกภาพในการตัดสินใจว่าจ้างพนักงานโดยให้น้ำหนักความสำคัญมากเท่ากัน ความสามารถทางปัญญาบุคลิกภาพสามารถทำงานพุทธิกรรมทั้งในระยะเวลาอันใกล้ และในระยะเวลาที่ห่างไกลออกไปได้ และบุคลิกภาพสามารถทำงานผลลัพธ์ต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อองค์การได้หลากหลายประเภท เช่น การลาออกจากงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงาน ประสิทธิผลในการเป็นผู้นำ ความสำเร็จของทีม (ชูชัย สมทธิไกร, 2554)

ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จะมีผู้วิจัยเจึงสนใจศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานในที่ทำงานให้สามารถใช้ในการเกิดความสนุกสนาน เพลิดเพลิน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์การ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานให้มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ "เอนเตอร์เทนเนอร์" ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานขององค์การ มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลตรงตามเป้าหมายที่องค์การได้ตั้งไว้

## วัตถุประสงค์

- เพื่อบรรยายนิยามความหมายและพฤติกรรมของเอนเตอร์เทนเนอร์ในองค์การ
- เพื่อทราบปัจจัยที่ทำให้เกิดพฤติกรรมเอนเตอร์เทนเนอร์ในองค์การ
- เพื่อทราบถึงพฤติกรรมของเอนเตอร์เทนเนอร์ในองค์การที่ส่งผลต่อเพื่อนร่วมงาน

## นิยามศัพท์

บุคลิกภาพ คือ ผลลัพธ์ของมนุษย์ที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะสัญญาณทางบุคคล ดังนั้น จิตวิทยาบุคลิกภาพ จึงเป็นศาสตร์ที่มุ่งศึกษานิสัยของบุคคลซึ่งช่วยให้มองเห็นว่าแต่ละคนแตกต่างกันอย่างไร

เอนเตอร์เทนเนอร์ หมายถึง ผู้ทำให้ผู้อื่นเกิดความสนุกสนาน เพลิดเพลิน

เอนเตอร์เทนเนอร์ในองค์การ หมายถึง บุคลากรในองค์การที่ทำให้สามารถใช้ในการเกิดความสนุกสนาน เพลิดเพลิน

## ประโยชน์ที่ได้รับ

- ทำให้เข้าใจพฤติกรรมของเอนเตอร์เทนเนอร์ในองค์การ
- ทำให้เข้าใจการเกิดพฤติกรรมเอนเตอร์เทนเนอร์ในองค์การ
- องค์การสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาความสุขในที่ทำงาน
- เป็นแนวทางในการศึกษาปัจจัยที่จะนำไปสู่การเป็นองค์การที่มีประสิทธิภาพและมีความสุขในอนาคต

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของเอนเตอร์เทนเนอร์ในองค์การ โดยคณะผู้วิจัยร่วมกันศึกษาโดยวิธีการทำสังคมมิติ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และการบททวนวรรณกรรม

### ประชากรและตัวอย่าง

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท แอลจูอิค จำกัด ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูง หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานซึ่งเป็นผู้ใกล้ชิดกับพนักงานที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นเอนเตอร์เทนเนอร์ ด้วยวิธีการเลือกด้วยตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling Technique) และบุคลากรที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นเอนเตอร์เทนเนอร์ ด้วยวิธีการทำสังคมมิติ (Sociometry) รวมทั้งสิ้น จำนวน 12 คน

### เครื่องมือ

ในการดำเนินการวิจัยนี้ เป็นวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ที่มีเครื่องมือในการวิจัยประกอบด้วย

1. คณะผู้วิจัยนับเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุด เพราะการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการสัมผัสกับคนโดยตรง ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงได้เตรียมตัวก่อนการเก็บข้อมูล เนื่องจากคณะผู้วิจัยคือผู้เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตนเอง โดยคณะผู้วิจัยได้เตรียมความพร้อมให้กับตนเอง ดังนี้

1.1 ศึกษาและบททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ทางด้านพฤติกรรมเอนเตอร์เทนเนอร์ ในองค์การเพื่อให้เกิดความรู้ทางทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.2 ศึกษาด้านค่าวิเคราะห์เบียนวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ร่วมกับศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยเชิงคุณภาพ พร้อมกับการรับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา งานวิจัยและผู้เชี่ยวชาญ

1.3 สร้างแบบสอบถามสังคมมิติ เป็นแบบวัดที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อหารายละเอียดของพนักงานที่มีพฤติกรรมเอนเตอร์เทนเนอร์ ในองค์การโดยใช้คำถามพนักงานเพื่อให้บอกข้อพนักงานที่ทำให้ผู้อื่นเกิดความเพลิดเพลินสนุกสนาน ไม่เครียด จำนวน 3 คน ตามลำดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้



ผู้ถูกเลือกอันดับที่ 1 ได้คะแนน 1 คะแนน  
ผู้ถูกเลือกอันดับที่ 2 ได้คะแนน 1 คะแนน  
ผู้ถูกเลือกอันดับที่ 3 ได้คะแนน 1 คะแนน

รวมรวมผลคะแนนจากรายชื่อห้องหมวด ผู้ที่ได้คะแนนสูงสุดจะได้รับคัดเลือกให้เป็นเอนเตอร์เทนเนอร์จำนวนทั้งสิ้น 4 คน เป็นเพศชาย 2 คน และเพศหญิง 2 คน เพื่อทำการสนทนากลุ่มในขั้นต่อไป

2. เครื่องบันทึกเสียง เพื่อใช้บันทึกข้อมูลระหว่างการสนทนากลุ่มเพื่อตรวจสอบความคาดเดล่อนของข้อมูลโดยเลือกใช้วิธีการสนทนากลุ่มกับตัวเอ็นเตอร์เทนเนอร์เองจำนวนทั้งสิ้น 4 คนและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคลกับบุคคลใกล้ชิดกับเอ็นเตอร์เทนเนอร์ ประกอบด้วยผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน และผู้ได้บังคับบัญชา จำนวน 8 คน

3. ครอบคลุมดำเนินการสัมภาษณ์ เป็นค่าตอบแทนที่เกี่ยวกับพฤติกรรมเอนเตอร์เทนเนอร์ในองค์การ สาเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรม ฉาวยา ผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร แนวคิดในการดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก และแนวคิดที่นำไปในการสนทนากลุ่ม โดยนำแบบสัมภาษณ์ที่ตั้งค่ามาจาก

แนวคิดและทฤษฎีจากการทบทวนวรรณกรรม ไปให้ผู้เขียนรายงานตรวจสอบคุณภาพความตรงเจิงเนื้อหาของข้อค่าถาม ซึ่งในที่นี้เลือกให้ผู้เขียนรายงานจำนวน 3 ท่าน และทำการปรับแก้ข้อค่าถามตามค่าคะแนนน้ำก่อนการเก็บข้อมูลจริง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะกรรมการจัดข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส เพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดในตารางที่ 1 และ 2

จากตารางที่ 1 และ 2 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 58.3 มีอายุอยู่ในช่วง 21 - 30 ปี และ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.4 โดยผู้ที่มีอายุต่ำสุด คือ 23 ปี และอายุสูงสุด คือ 52 ปี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 83.4 โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาโท และมีสถานภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.0

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้สัมภาษณ์	เพศ	อายุ (ปี)	ระดับการศึกษา	สถานภาพ
ผู้บริหารระดับสูง คนที่ 1	หญิง	47	ปริญญาตรี	สมรส
ผู้บริหารระดับสูง คนที่ 2	ชาย	52	ปริญญาตรี	สมรส
หัวหน้างานคนที่ 1	หญิง	39	ปริญญาตรี	สมรส
หัวหน้างานคนที่ 2	ชาย	42	ปริญญาโท	สมรส
หัวหน้งานคนที่ 3	ชาย	40	ปริญญาตรี	สมรส
เพื่อนร่วมงานคนที่ 1	หญิง	23	ปริญญาตรี	โสด
เพื่อนร่วมงานคนที่ 2	ชาย	28	ป้า,	สมรส
บุคลากรที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็น เอนเตอร์เทนเนอร์	ชาย	45	ปริญญาตรี	สมรส
สนทนากลุ่มคนที่ 1	ชาย	41	ปริญญาตรี	สมรส
สนทนากลุ่มคนที่ 2	ชาย	32	ปริญญาตรี	สมรส
สนทนากลุ่มคนที่ 3	หญิง	26	ปริญญาตรี	โสด
สนทนากลุ่มคนที่ 4	หญิง	26	ปริญญาตรี	โสด

## ตารางที่ 2 ความดี และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

รายการ	ความดี
เพศ	ชาย 7
	หญิง 5
อายุ	21 - 30 ปี 4
	31 - 40 ปี 3
	41 - 50 ปี 4
	51 - 60 ปี 1
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี 1
	ปริญญาตรี 10
	ปริญญาโท 1
สถานภาพ	โสด 3
	สมรส 9

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ และการสังเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ เป็นการดำเนินการภายหลังจากได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับบริษัท แอโรฟลูอิด จำกัด ระหว่างเดือน มิถุนายน ถึง กันยายน พ.ศ. 2555 โดยผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informant) ได้แก่ ผู้บุริหารระดับสูง หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน รวมถึงบุคลากรที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นเอนเตอร์เทนเนอร์จาก การทำสังคมมิติ รวมทั้งสิ้น จำนวน 12 คน

สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลเอนเตอร์เทนเนอร์ ในองค์การครั้งนี้ ได้จำแนกผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 พฤติกรรมของเอนเตอร์เทนเนอร์ในองค์การ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดพฤติกรรมเอนเตอร์เทนเนอร์ในองค์การ

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมของเอนเตอร์เทนเนอร์ในองค์การที่ส่งผลต่อเพื่อนร่วมงาน

ผู้ให้ข้อมูลหลักได้สะท้อนถึงปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดลักษณะและปัจจัยที่ทำให้แสดงออกถึงพฤติกรรมเอนเตอร์เทนเนอร์ในองค์การ ผลการสังเคราะห์ข้อมูลพบว่า บัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเอนเตอร์เทนเนอร์ ในองค์การได้นั้น สามารถแยกออกได้เป็นสองสาเหตุหลัก ได้แก่ บัจจัยแรก คือ บัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดลักษณะของเอนเตอร์เทนเนอร์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลคนนั้นมีความเป็นเอนเตอร์เทนเนอร์อยู่ภายในตัวของเขางเอง บัจจัยที่สอง คือ ปัจจัยที่ทำให้บุคคลที่มีความเป็นเอนเตอร์เทนเนอร์แสดงพฤติกรรมของความเป็นเอนเตอร์เทนเนอร์ออกมา เมื่อเขายื่นในองค์การ ซึ่งจะกล่าวถึงแต่ละปัจจัยดังนี้

### 1. ปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดลักษณะของเอนเตอร์เทนเนอร์

1.1 ครอบครัว ครอบครัวเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลมีความเป็นเอนเตอร์เทนเนอร์ขึ้นมา เนื่องจาก การสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลในเชิงลึกและจากการสนทนากลุ่ม ทำให้ได้พบถึงประเดิมที่กล่าวว่าครอบครัวเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลมีความเป็นเอนเตอร์เทนเนอร์อยู่ภายในตัวเองได้ ซึ่งสามารถแยกเป็นประเดิมได้ดังนี้

1.2 ครอบครัวเป็นตัวแบบของการเกิด พฤติกรรมเอนเตอร์เทนเนอร์ พฤติกรรมที่ทำให้บุคคล มีลักษณะของการเป็นเอนเตอร์เทนเนอร์ จากการวิจัย ได้พบว่า ครอบครัวเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดถึงพฤติกรรมของเอนเตอร์เทนเนอร์ขึ้นมา โดยบุคคลที่อยู่ในครอบครัวของเอนเตอร์เทนเนอร์จะมีอิทธิพลเป็นตัวแบบ หรือแบบอย่างให้เอนเตอร์เทนเนอร์เกิดพฤติกรรมตามอย่างขึ้นมา หากในครอบครัวมีบุคคลที่มีลักษณะพฤติกรรมที่เอนเตอร์เทนเนอร์ ก็จะส่งผลไปยังบุคคลอื่นที่อยู่ในครอบครัวให้เกิดมีลักษณะของพฤติกรรมเอนเตอร์เทนเนอร์ตามอย่างขึ้นมาได้ ซึ่งจากการที่ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์บุคคลในองค์การที่เป็นเอนเตอร์เทนเนอร์นั้นมีค่าพูดอยู่หลายประโยคที่บ่งบอกถึงว่า การเป็นเอนเตอร์เทนเนอร์ของเขานั้นมีผลมาจากบุคคลในครอบครัว เช่น แม่ ดังคำพูดที่แสดงถึงอิทธิพลของแม่ต่อ การเป็นเอนเตอร์เทนเนอร์



“แม่ก็เป็นคนตกลง ค่ะ...เป็นคนทำลึ้ง”

(ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม)

จากคำพูดประโภคหลังของผู้ถูกสัมภาษณ์นี้ แม้ทาง ผู้ถูกสัมภาษณ์จะตอบว่าตนไม่รู้ว่าคุณแม่นั้นมีอิทธิพล ที่ทำให้ตนเป็นคนสนุกหลังนี้หรือเปล่า แต่เขานอกจาก อุ่นใจกับคุณแม่มาตลอดมันก็เป็นอย่างนี้ และเขาก็บอกว่า คุณแม่เป็นคนสนุกออกแนวหะลึง ดังนั้น ผู้จัดจึงติดความ ออกแบบว่า การที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้อุ่นใจกับคุณแม่มาตลอดแล้ว เกิดพฤติกรรมอย่างนี้ตามที่เขานอก ก็คือการได้รับการชื่มชูบ พฤษภาคมสนุกๆ จากคุณแม่โดยเขาไม่รู้ด้วยนั้นเอง

1.3 การได้รับประสบการณ์ที่ไม่ดีในอดีต การได้รับประสบการณ์ที่ไม่ดีในอดีตนั้นจะเกี่ยวข้องกับ ประสบการณ์ทางด้านครอบครัว ซึ่งทำให้เขาได้รับความทุกข์ใจ จึงทำให้เขาก่อการเปลี่ยนแปลงตนเองขึ้นมาใหม่ให้กลายเป็น เอกอัณฑ์แทนเดิมดังข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เป็น เอกอัณฑ์แทนเดิมในองค์กรดังนี้

“คือส่วนตัวผมคิดว่า คนที่มีความสนุกสนาน นั้นมันเกิดจากส่วนที่เป็นความรุนแรงมาก่อน ยกตัวอย่าง หน่อย เช่น ในหนึ่ง เขา้มีชีวิตที่รับกัดมาก่อน ผมเหมือนกัน ผมเสียครอบครัววันเดียวกัน อุ่นใจเดียวมาตลอด ผมเลย จะมาปรับจากงาน ผมเคยผ่านประสบการณ์ที่มีความเครียด นั้นมาก่อน”

(ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม)

จากคำพูดของผู้ถูกสัมภาษณ์ที่ได้กล่าวมา ทางผู้จัดจึงได้นำมาอุดความหมายของคำพูดของมา ได้ว่าประสบการณ์ที่ไม่ดีของบุคคลที่ได้รับในอดีตทางด้าน ครอบครัวนั้นเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้บุคคลเกิดการปรับเปลี่ยน พฤติกรรมของตนเองเพื่อหลีกเลี่ยงความเครียดที่อยู่ในใจ ของตนออกไป โดยปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนให้เป็นไป ในด้านที่ตรงข้ามกันคือ ด้านที่สนุกสนาน ซึ่งเป็นพฤติกรรม ของเอกอัณฑ์แทนเดิม

1.5 การเลียนแบบเพื่อน จากการที่ผู้จัดได้เข้าไป ทำการสัมภาษณ์บุคคลในองค์กรที่เป็นเอกอัณฑ์แทนเดิม นั้นมีประโยคที่เป็นข้อมูลที่สามารถบอกได้ว่าเพื่อนมีส่วนสำคัญ ที่ทำให้บุคคลเกิดเป็นเอกอัณฑ์แทนเดิมได้ ดังตอนที่ผู้ถูก สัมภาษณ์นักว่า

“ไม่ใช่อะไรคับ ผมว่าเพื่อนมากกว่า... เพื่อนสมัย เรียนช่วงครั้บ สมัยเรียนปวส. ปวช. บริโภคทรัพย์ไม่ค่อย กัดใคร ชอบกัดคนมันดีคับ”

(ข้อมูลจากการบุคลากรที่ได้รับการคัดเลือก เป็นเอกอัณฑ์แทนเดิม)

จากการสัมภาษณ์ดังกล่าวก็จะทำให้ทราบว่า เขายังได้มามีลักษณะของการเป็นเอกอัณฑ์แทนเดิมอีกด้วย เพื่อนสมัยตอนเรียนหนังสือกันสมัยเริ่มเรียนปวช. เป็นต้นมา ผู้จัดติดความต้องได้ว่าเมื่อเขาอยู่ในกลุ่มเพื่อนที่มี ความสนุกสนานของพวก ขบกัด (การแซวแย่เพื่อน) จึงเกิดพฤติกรรมตามอย่างกลุ่มเพื่อน และเมื่อทำแล้วรู้สึกว่า มันดี สนุก จึงทำต่อจนกลายเป็นนิสัยของเขาร

1.6 เกิดจากดูเงื่อนเพื่อตัวให้หลีกเลี่ยง ความเครียด จากการศึกษาวิจัยในองค์การเกี่ยวกับเรื่องของ บุคคลที่เป็นเอกอัณฑ์แทนเดิมนั้นยังพบด้วยว่าความเครียด มีส่วนที่ทำให้บุคคลพยายามที่จะปรับตัวเพื่อให้กลายเป็นคน สนุกสนาน ขบกัด หรือที่เรียกว่าดึงกันในที่นี้ว่าเป็น เอกอัณฑ์แทนเดิมนั้นเอง ความเครียดที่ทำให้เกิดการปรับตัว ที่ทางผู้จัดได้ไปพบข้อมูลนั้นเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นใน ด้านของเอกอัณฑ์แทนเดิมในสมัยที่เขายังไม่เข้าสู่ในการเรียน ก่อนที่จะเข้ามาทำงานเป็นความเครียดที่ตัวของเขารับ และเมื่อเข้ามาทำงานนั้น งานที่เขาได้รับก็มีความเครียด อยู่เสมอ จึงเป็นสาเหตุให้ทางเขารับการปรับตัวเองใหม่ เมื่อได้เข้ามาทำงานอยู่ในองค์การ เพื่อให้ตัวเขากลายเป็น บุคคลที่มีความสนุกสนาน ดังประโยคจากการที่ได้สัมภาษณ์ เขากล่าวดังนี้

“ผมนี่ ผมมาได้ในช่วงทำงานมากกว่า ตั้งแต่ ที่ผมจบมาแล้วผมทำงานในสาขาวิชาชีพของผมเนี่ย ค่อนข้างจะเครียด ตอนสมัยเรียนนั้นเครียดมาก อุ่นใจ ตัวเลขและใช้สมองมาก แล้วผมก็ไม่ค่อยว่างงานตรงนี้ มันต่างคนต่างทำเลิกงานมากก็ลับอะไรกันแล้ว อุ่นใจ ทำไมไม่มีมองว่าเวลาไปเที่ยวเราไม่เป็นอย่างนี้ บางทีเราเกิดตั้ง คำถามว่า เย้ พี่ไปเที่ยวกันแนมบๆ เยอะกันพี่มาเหมือน กับคนไม่รู้จักกัน ตั้งแต่นั้นมาก็ปรับมาติดเลย โดยส่วนตัว ไม่อยากให้เจอบรรยากาศที่เครียดๆ”

(ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม)

นั่นก็เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นกับเขามั้ยเรียนคือในสาขาวิชาที่เขาเรียนเกี่ยวกับตัวเลข และใช้สมองในการเรียนมากจึงทำให้เขาเครียด พอกเขามาทำงานก็พบว่าสภาพแวดล้อมที่ทำงานทุกคนก็ไม่สนุกสนาน ตอนเข้าไปเที่ยวกับกลุ่มที่ทำงานนั้นมีความสนุกสนานกัน แต่พอกลับมาทำงานทุกคนก็เครียดเหมือนเดิม จึงทำให้เขาต้องปรับตัวใหม่ให้เป็นเอกอัคร์เงินเนอร์ผู้ซึ่งมีความสนุกสนาน เพื่อให้บรรยายความการทำงานของเขามิได้ความเครียด

## 2. ปัจจัยที่ทำให้แสดงพฤติกรรมเอนเตอร์เทนเนอร์ในองค์การ

2.1 เพื่อปรับเปลี่ยนจากการที่ผู้จัดให้เคราะห์จากบทสัมภาษณ์พบว่า เพื่อปรับเปลี่ยนจะเข้ามามีส่วนร่วมตุ้นให้เกิดพฤติกรรมนี้โดยเกิดขึ้นในลักษณะของการพูดจาภันในกลุ่ม ซึ่งจะอยู่ในระหว่างการทำงานและหลังเลิกงาน การพูดจาภันทั้งที่เป็นการทำงานร่วมกันและพูดคุยนอกเวลาทำงาน จะก่อให้เกิดสิ่งที่เรียกว่าความสนิทสนม และการกล้าแสดงออก การแสดงออกนั้นไม่ว่าจะเป็นการพูดแข่งกัน หรือการพูดเพื่อเปิดทางให้เพื่อนในกลุ่มมีเรื่องที่จะแข่งกัน ที่เรียกว่า “การเป็นตัวของ ดังคำสัมภาษณ์นี้”

“เราทำงานไปและแข่งกันไปเรื่อยๆ บางทีทำงานตั้งแต่สองทุ่มสามทุ่ม ตีหนึ่ง หรือยันสว่างก็เมื่อเวลาลับบ้านก็มีการไปแก้ลงกันบ้างเข่นไปตักหน้ารถ ทำให้เขากดใจ เวลามีบัญหามาเข่นน้ำท่วมปีที่ผ่านมา เรายังเรียกตกลงร่วมกัน ว่าไม่เครียดและสู้กับบัญหานี้ให้ได้แต่การจะทำงาน ได้การแข่งกันคนเดียวไม่สนุกเราจะมีคนในกลุ่มมาร่วมด้วยเป็นตัวของ เพื่อเปิดประเด็นให้คนพูดต่อ”

(ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม)

สำหรับลักษณะของตัวของ คือ การส่งเสริมให้เพื่อนในกลุ่มเกิดพฤติกรรมการแข่งกันไป ซึ่งเกิดการแข่งนั้น พฤติกรรมนี้จะทำให้กลุ่มนี้มีความสุข และสนุกสนานการทำงานซึ่งสัมภาษณ์ในบทนี้ ดังจะเห็นได้ว่า ความสนิทสนมส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่ออกมาโดยการแข่งและกระตุ้นการเกิดพฤติกรรมแห่งความสุข

“เพื่อให้เกิดความสุขในการทำงานในบางครั้ง ตัวของ จะไม่ใช่เป็นคนแข่งเองแต่จะส่งต่อให้เพื่อนโดยจะเลือกคนที่มีชื่อเสียงแล้วคนแข่งต่อจะทำให้ในกลุ่มนั้นสนุกโดยคนนี้จะถูกรับรู้ด้วยทั้งนักว่าเป็นแข่ง น่าแก้ลง เพราะจะเกิดความสนุก

ทุกครั้งที่คนนี้ถูกแข่ง เรายังเรียกบุคคลนี้ว่าคนน่าแก้ลง”  
(ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม)

คนน่าแก้ลง เป็นลักษณะเฉพาะของคนที่อ่อนไหวแต่มิอ่อนแกร่ง บุคคลที่มีถูกแข่งแล้วจะเรียกเสียงหัวเราะของเพื่อนร่วมงานได้ ในความหมายของคำว่า “น่าแก้ลง” คือ น่ารักแข่งแล้วไม่โกรธ และจะให้กลุ่มเกิดความสนุกร่วมกันแข่งกันให้เกิดความสนิทสนมและเป็นเอนเตอร์เทนเนอร์ในที่สุด

2.2 ผู้บังคับบัญชา การที่ผู้บังคับบัญชาได้แสดงออกในลักษณะที่ผ่อนคลายการพูดจากับพนักงานด้วยน้ำเสียงที่เป็นมิตร การกระทำการอุ่นไอในลักษณะแบบผ่อนคลายไม่เคร่งเครียด พนักงานหรือคนรอบข้าง ก็จะกล้าที่จะแสดงพฤติกรรมเอนเตอร์เทนเนอร์ได้ดังปรากฏในบทสัมภาษณ์นี้

“จริงๆ แล้วผมก็เป็นคนเครียด แต่ไม่อยากให้เพื่อนร่วมงานเครียดไปด้วย บรรยากาศที่ไม่ดี ผมก็จะชวนคุยเข่นจะต้องไปโรงพยาบาลก็จะพูดว่าไปโรงอา... รวมเป็นต้น และในตอนเข้ามีอุบัติเหตุกินกาแฟกันจะไม่คุยเรื่องงานเลย เพราะอย่างให้เข้ามายังคง

(ข้อมูลจากการหัวหน้างานคนที่ 1)  
อาชีพของผู้ปฏิบัติงานย่อ扼ต้องละเอียดถ้วนถี่นบุคคลภาพของเอนเตอร์เทนเนอร์ อาชีพจะเป็นตัวขัดกับให้เกิดลักษณะนี้อย่างแน่แท้เข่นอาชีพของพนักงานขายที่จะต้องมีการพูดจาเจรจากับลูกค้าเสมอ โดยการแสดงออกต้องเป็นมิตรเพื่อให้เป้าหมายสำเร็จ ดังนั้นอาชีพนี้จะต้องเกิดลักษณะของเอนเตอร์เทนเนอร์แต่หากเป็นอาชีพบัญชีซึ่งต้องเข้มงวด การขับขี่เรื่องของตัวให้เข้ามายังคงเกิดไม่ได้ค่อนข้างยาก

## สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดลักษณะของเอนเตอร์เทนเนอร์ จะเป็นปัจจัยที่เกิดจากด้านครอบครัว ซึ่งเป็นการเลียนแบบคนในครอบครัว และประสบการณ์ไม่ดีทางครอบครัว ส่วนปัจจัยด้านเพื่อน จะเป็นการเลียนแบบเพื่อนสมัยเรียน และปัจจัยด้านเกิดจากตนเอง คือการปรับตัวให้ตนเองออกจากความเครียดนั้นเอง นอกจากนี้ ปัจจัยที่ทำให้แสดงพฤติกรรมเอนเตอร์เทนเนอร์ในองค์การ คือ เพื่อปรับเปลี่ยน



ซึ่งจะมีนัยสำคัญมากสำหรับการแสดงพฤติกรรมนี้ เพราะเพื่อนร่วมงานสามารถเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดความกล้าแสดงออก ความสนใจและเมื่อรวมกัน เป็นกลุ่ม ก็จะมีบทบาทตัวของเข้ามาเกี่ยวข้องโดยผ่าน การพูดจา แบบแหวกนกลุ่มก็มีความกลมเกลียวสนใจ มากขึ้นโดยคำดับ และปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชาที่เข่นเดียวกัน เพราะผู้บังคับบัญชาที่มีความยึดหยุ่นสูงพนักงานก็ไม่เครียด และมีความสุขต่อการทำงานในกลุ่มก็จะทำงานแบบสนุก

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักเกี่ยวกับพฤติกรรมของเอนเตอร์เทนเนอร์ในองค์การ ปรากฏข้อค้นพบ ในด้านพฤติกรรมหลักที่สำคัญ 3 กลุ่มคือ น้ำเสียงและคำพูด พฤติกรรมการตอบสนองต่อความเครียด และการแสดงตน สามารถจำแนกพฤติกรรมของเอนเตอร์เทนเนอร์ในองค์การ ที่แสดงออกด้านว่า ได้ 2 ประเภท คือ ด้านน้ำเสียง เอ็นเตอร์เทนเนอร์ในองค์การเล่นน้ำเสียงเพื่อให้คนฟังไม่โทรศัพท์มือถือรบกวน มีเสียงเพราะ อ่อนหวาน น่ารัก มีเสียงหัวเราะ ที่เป็นเอกลักษณ์ ทำให้คนอื่นรู้สึกอย่างหัวเราะตาม ด้านคำพูด เอ็นเตอร์เทนเนอร์ในองค์มีการใช้คำพูดเพื่อให้เกิดความสนุก เช่น การพูดคุยสนุกๆ ก่อนคุยเรื่องงาน ใช้คำพูดแซว ใช้คำพูดโต้ตอบ ใช้คำพูดล้อเลียน ใช้มุกตลก และใช้คำพูดสร้างเสียงหัวเราะที่สอดคล้องกับบุคลิกภาพ แบบขอบแสดงออก (Over Expression) ของ หลุย จำปาเทศ (2535) ซึ่งระบุว่า บุคลิกภาพแบบขอบแสดงออก หรือคน หัวใจหัวใจ จะแสดงออกมากกว่าปกติ คนหัวใจหัวใจ เป็นคนที่เปิดเผย กล้าแสดงออก ควบคุมได้ง่าย เราจะเห็น ได้ว่าคนที่พูดเก่ง มักจะมีเพื่อนฝูงรายล้อมมากมาย ไปไหนก็ สามารถเป็นเพื่อนกับเขาไปได้ทั่ว ทำอะไรก็จะคล่องแคล่ว ว่องไว เวลาติดต่องานอะไร ก็สามารถติดต่อประสานงานกับ ผู้คนได้อย่างรวดเร็ว มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง และมักจะ แก้ไขสถานการณ์ได้เก่ง

จากการสัมภาษณ์โดยการสนทนากลุ่มกับ หัวหน้างาน และพนักงานที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็น เอ็นเตอร์เทนเนอร์ พบร้า ปัจจัยที่ทำให้เกิดพฤติกรรม เอ็นเตอร์เทนเนอร์ในองค์การ จะประกอบด้วย 2 ปัจจัย ดังนี้ คือ ปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดลักษณะของเอนเตอร์เทนเนอร์ ในองค์การ ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านครอบครัว ด้านเพื่อน และด้านเกิดจากตนเอง และปัจจัยที่ทำให้

แสดงออกดึงพฤติกรรมเอนเตอร์เทนเนอร์ในองค์การ ซึ่งมี องค์ประกอบ 2 ด้านได้แก่ เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Erikson (1963) ซึ่งกล่าวว่า พลังงานจากของสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อการวางแผน การพัฒนาบุคลิกภาพของบุคคลโดยถ่ายทอดจากบรรพบุรุษ พ่อแม่ หรือคนใกล้ชิด

อาชีพของผู้ปฏิบัติงานย่อมต้องสะท้อนถึง บุคลิกภาพของเอนเตอร์เทนเนอร์ อาชีพจะเป็นตัวขัด格拉 ให้เกิดลักษณะนี้อย่างแน่แท้ เช่นอาชีพของพนักงานขาย ที่จะต้องมีการพูดจาเจรจากับลูกค้าเสมอ โดยการแสดงออก ต้องเป็นมิตรเพื่อให้เป้าหมายสำเร็จ ดังนั้นอาชีพนี้จะต้องเกิด ลักษณะของเอนเตอร์เทนเนอร์แต่หากเป็นอาชีพบัญชี ซึ่งต้องเข้มงวด กวดขันในเรื่องของค่าใช้จ่ายการเกิดลักษณะ เอ็นเตอร์เทนเนอร์ ย่อมน้อยหรือลักษณะเกิดได้ค่อนข้างยาก สอดคล้องทฤษฎีอุปนิสัยของ กอร์ดอน ออลพอร์ต (Psychology of Individual Gordon Allport. 1897-1967) Gordon (อ้างถึงใน ศรีเรือน, 2547: 195-213 และสถิติ วงศ์สวารรค์, 2540: 74-77) ออลพอร์ตเชื่อว่าบุคคลจะมี พฤติกรรมอยู่ในอิทธิพลของปัจจัยมากกว่าดีต์ โดยแสดง พฤติกรรมที่เกิดจากองค์ประกอบดังๆ ในปัจจัยนักมากกว่า เหตุการณ์ในอดีต โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การแสดงพฤติกรรม ดังๆ ตามอุปนิสัยสามัญ คือ บุคลิกภาพทั่วๆ ไปที่เหมือน กับคนอื่นๆ ที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ส่วนหนึ่ง โดยเฉพาะผู้ที่อยู่ในวัฒนธรรมเดียวกัน และผู้ที่เหมือน กัน ก็จะทำให้บุคคลมีบุคลิกภาพเหมือนกันได้ส่วนหนึ่ง ส่วนใหญ่ซึ่งได้แก่ค่านิยมดังๆ

ผลจากการแสดงพฤติกรรมของเอนเตอร์เทนเนอร์ ในองค์การของพนักงานแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ส่งผลต่อ ตนเอง (ด้านของเอนเตอร์เทนเนอร์) ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อองค์การ โดยพบผลทางบวกต่อตนเองเพียงด้านเดียว ได้แก่ การได้รับทัศนคติที่ดีจากคนรอบข้าง และการมี แฟนคลับ ซึ่งส่งผลให้เอนเตอร์เทนเนอร์เป็นที่ชื่นชอบของ คนรอบข้าง ช่วยสร้างเสียงหัวเราะให้กับคนรอบข้าง ทำให้ คนรอบข้างมีความสุข และก่อให้เกิดกลุ่มแฟนคลับ (การรวม กลุ่มกันของคนที่ชื่นชอบเอนเตอร์เทนเนอร์) เนื่องจาก เเอนเตอร์เทนเนอร์มีความสามารถ ในการนำกลุ่มและกลัดดัน ให้คนในกลุ่มเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ด้วยความเต็มใจ ส่งผล

ให้บุคคลเหล่านี้ยอมรับว่าบุคคลนี้เป็นเอกอัครเทนเนอร์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ หลุย จำกาเทศ (2535) บุคลิกภาพแบบชอบแสดงออก หรือคนช่างพูดช่างคุย (Over Expression หรือ O Personality) คือ แสดงออกมากกว่าปกติ เรียกว่า “กู” ก็คือ คุยกันมากนั่นเอง คนช่างพูดช่างคุยนั้น จะจิงๆ แล้วก็เป็นคนที่เปิดเผย กล้าแสดงออกบันทึกได้ง่าย เราจะเห็นได้ว่าคนที่พูดเก่ง มักจะมีเพื่อนฝูงรายล้อมมากมาย ไปไหนก็สามารถเป็นเพื่อนกับเข้าไปได้ทั่ว ทำอะไร กู ดูจะคล่องแคล่วร่วงไว เวลาติดต่องานอะไร ก็สามารถติดต่อประสานงานกับผู้คนได้อย่างรวดเร็ว มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง และมักจะแก้ไขสถานการณ์ได้อีกทั้งยังสอดคล้องกับทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (the big five) ของ Costa & McCrae (1984: 28) ได้ร่วมกันพัฒนาองค์ประกอบ 5 ประการของบุคลิกภาพ ได้แก่ ความหวั่นไหว (neuroticism) การแสดงออก (extraversion) ความเปิดกว้าง (openness) การยอมรับผู้อื่น (agreeableness) และการมีสติ (Conscientiousness) โดยในงานวิจัยนี้ เอกอัครเทนเนอร์มีบุคลิกภาพการแสดงออก (extraversion) ลักษณะที่ได้รับคะแนนสูง คือ มีลักษณะที่น่าคบ ชอบสมาคมโดยเด่นทางสังคม ทัวเราะง่ายและการยอมรับผู้อื่น (agreeableness) ลักษณะที่ได้รับคะแนนสูง คือ ไว้วางใจผู้อื่น ปฏิบัติกับผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา เต็มใจช่วยเหลือผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ ถ่อมตัว จากแนวคิดดังกล่าว นั้นจะเห็นได้ว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (the big five) เป็นโครงสร้างบุคลิกภาพพื้นฐานของมนุษย์โดยนักจิตวิทยาได้ทดลองใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ โดยใช้วิธีประมาณค่า และใช้กลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่แต่งงานวิจัยนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างไม่มากแต่มีความเจาะลึกในรายละเอียด

เอกอัครเทนเนอร์ส่งผลต่อองค์การทั้งด้านบวก ได้แก่ กระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการทำงานทำกิจกรรม สร้างความสุข ช่วยผ่อนคลายความเครียดเมื่อเกิดปัญหาในงาน ส่วนด้านลบ ได้แก่ ทำให้งานล่าช้าและใช้สถานการณ์ เอาตัวรอด เพื่อกลับเกลื่อนความผิดพลาดในงาน การที่เอกอัครเทนเนอร์ในองค์การมีส่วนกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน เพราะเป็นผู้ผู้ผลักดันให้ผู้อื่นคล้อยตามได้ง่าย เนื่องจากเอกอัครเทนเนอร์เป็นที่สนใจและเป็นบุคคลที่สร้างความสนุกสนาน ทำให้มีอิทธิพลต่อคนรอบข้าง

อีกทั้งยังช่วยสร้างเสียงหัวเราะ สามารถเปลี่ยนสถานการณ์ที่เป็นบัญชา และก่อให้เกิดความเครียด ให้กล้ายมาเป็นเรื่องสนุก ทำเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่าย ทำให้คนรอบข้างผ่อนคลายลงได้ เอกอัครเทนเนอร์ยังสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้เกิดความสุข สนุกสนาน และสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในองค์การได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Siriprabha Kaewsritual (2007) ได้ทำการศึกษาลักษณะบุคลิกภาพคนไทยวัยทำงาน ที่อาศัยอยู่ในกลุ่มพื้นที่เขตที่อยู่อาศัย ย่านชานเมือง กรุงเทพมหานคร วัดบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบในกลุ่มที่ชื่อว่า Helpful Encourager จุดเด่นของกลุ่มนี้ เนื้อถึง บุคคลอื่นได้ง่าย มีบุคลิกอบอุ่น ขอบช่วยเหลือ เป็นมิตร ยิ้มแย้ม เป็นที่รักใคร่ของผู้อื่น

ในขณะที่เอกอัครเทนเนอร์เป็นผู้ที่สร้างเสียงหัวเราะและความสนุกสนานให้กับเพื่อนร่วมงานแล้ว แต่ในทางกลับกันเอกอัครเทนเนอร์กลับทำให้งานล่าช้า เมื่อจากเอกอัครเทนเนอร์มัวแต่สร้างความสนุกสนานจนละเลยการทำงาน ไม่สนใจงานอย่างเต็มที่ อาจทำให้งานได้รับความเสียหาย และงานไม่เสร็จตามกำหนดเวลา บางที่เอกอัครเทนเนอร์ก็ใช้สถานการณ์เอาตัวรอดโดยการสร้างบรรยายกาศให้สนุกสนาน หรือกลับเกลื่อนความผิดพลาดในงานด้วยการคุยเรื่องอื่นโดยไม่ค่านึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน และองค์การ

จากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารระดับสูง หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน รวมถึงพนักงานที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นเอกอัครเทนเนอร์ เกี่ยวกับพฤติกรรมของเอกอัครเทนเนอร์ในองค์การ ทำให้ทราบว่า พฤติกรรมของเอกอัครเทนเนอร์ ในองค์การส่งผลทั้งทางด้านบวก และด้านลบต่อตัวเอกอัครเทนเนอร์เอง ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อองค์การ การวิจัยครั้งนี้จึงเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้เป็นเอกอัครเทนเนอร์ในองค์การ โดยยึดพฤติกรรมของเอกอัครเทนเนอร์ที่ส่งผลกระทบด้านบวกไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การในอนาคต



## ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาลักษณะบุคลิกภาพแบบอื่นๆ ที่ส่งผลต่อองค์การในเชิงคุณภาพ เช่น บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ เพื่อได้ภาพรวมของพฤติกรรมหรือลักษณะที่ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรอันจะทำให้เห็นข้อดี ข้อด้อย และแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาบุคลากร ขององค์การให้ดียิ่งขึ้น

2. องค์การควรสนับสนุนหรือเปิดโอกาสให้มีทีมงานเอนเตอร์เทนเนอร์ อันเป็นการเสริมสร้างความสุข ให้กับพนักงานในองค์การ

3. องค์การควรระดูให้พนักงานแสดงพฤติกรรม เอนเตอร์เทนเนอร์ เช่น การพูด醮ชา หยอกล้อ หัดพูด โดยใช้น้ำเสียงที่ทำให้ผู้ฟื้นมาติดต่องานรู้สึกผ่อนคลาย หรือ การมีตัวชง มีกิจกรรมสร้างสรรค์วันดี เช่น การจัดวันแยกปี้ 1 วันใน 1 เดือน แล้วค่อยขยายขอบเขตต่อไป เพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่สนุกสนาน และเสริมสร้างความสุข ในที่ทำงาน

4. จัดตั้งสโลแกน คนสำราญ งานสำเร็จ เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างการทำงานและการเอนเตอร์เทน โดยพนักงานสามารถสนุกได้โดยไม่เสียเปลืองmany ของงาน

## กิตติกรรมประกาศ

ขอทราบของพระคุณคน哪ผู้ว่าจัยโดยมีรายนาม ดังต่อไปนี้

1. นางสาวนัทธิรัตน์ บำรุงจิตต์
2. นายกันต์ วีระกรพานิช
3. นางสาวดาริกา ปิตรุสพิทักษ์
4. นายสมชาย หัดสุวรรณ
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปั่นกนก วงศ์ปืนเพ็ชร์
6. รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ภูนิล
7. รองศาสตราจารย์ชวนิย์ พงศ์พาพิชญ์
8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรีมาดา ณ วิเชียร ที่ร่วมแรงร่วมใจทำงานวิจัยขึ้นนี้จนสำเร็จลุล่วง

ไปได้ด้วยดี

## เอกสารอ้างอิง

- ชูชัย สมทธิไกร. 2542. การแปลแบบทดสอบบุคลิกภาพ NEO-FFI เป็นภาษาไทย. เรียนใหม่: ภาควิชา จิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.
- \_\_\_\_\_ 2543. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ องค์กรธุรกิจในประเทศไทย : การเปรียบเทียบ ระหว่างองค์การที่มีผลการดำเนินดีและไม่ดี. วารสารมนุษยศาสตร์สาร 1. 1: 54-67.
- \_\_\_\_\_ 2552. การสรรหา การคัดเลือก และ การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- \_\_\_\_\_ 2552. จิตวิทยาอุดสาหกรรมและองค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- บุญทัน ดอกโขส. 2535. การจัดการองค์การ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- สถิต วงศ์สวารค์. 2540. การพัฒนาบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ: รวมสารน.
- \_\_\_\_\_ 2544. การพัฒนาบุคลิกภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: รวมสารน.
- หลุย จำปาเทศ. 2533. จิตวิทยาสัมพันธ์ Encountering psychology. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สามัคคีสารน.
- \_\_\_\_\_ 2535. จิตวิทยากำรชุงใจ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2554. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. สำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

- Allport, G. W. 1961. *Pattern and growth in personality*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Barrick, M. R., & Mount, M. K. 1991. The big five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Personality Psychology*, 44: 1-26.
- Barrick, M. R., & Mount, M. K. 2005. Yes, personality matters : Moving on to more important matters. *Human Performance*, 18: 359-372.
- Cattell, R.B. 1990. Advance in Cattellian personality theory. In Pervin.L.A. *Handbook of personality: Theory and research*. New York: Guilford Press.
- Costa, P. T., Jr., & McCrae, R. R. 1985. The NEO Personality Inventory manual. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- \_\_\_\_\_. 1992. "Revised NEO Personality Inventory (NEO PI-R) and NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI) professional manual." Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Epstein, S. 1980. The stability of behavior II. Implication for psychological research. *American Psychologist*, 35: 790-806.
- Erikson, E.H., & Han, E. 1963. *Growing and changing*. New York: Random House.