

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับบุคลิกภาพ  
และแรงจูงใจในงานของพนักงานธนาคาร

Relationships between Job Satisfaction with Personality and Motivation of  
Employees in the Banking Industry

อุรวาลี บุนนาค<sup>\*</sup>, อำนวย ธีระวานิช<sup>\*\*</sup> และ ทองฟู ศิริวงศ์<sup>\*\*\*</sup>

Urawalee Bunnag, Amnaj Theeravanich and Tongfu Siri Wongse

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1.) เพื่อศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ระดับแรงจูงใจในงานและความพึงพอใจในงาน 2.) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับแรงจูงใจในงานและบุคลิกภาพของพนักงานธนาคาร โดยตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานธนาคาร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน

ผลการศึกษาพบว่า 1.) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2.) แรงจูงใจภายในด้านความต้องการสิ่งท้าทาย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม ส่วนแรงจูงใจภายนอกด้านหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3.) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม แรงจูงใจภายในด้านความต้องการสิ่งท้าทาย และแรงจูงใจภายนอกด้านหัวหน้างาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 18.4

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจในงาน, บุคลิกภาพ, แรงจูงใจในงาน

Abstract

The objectives of this study were: 1.) to study personality (The Big Five), quality of motivation and job satisfaction. 2.) to study the relationship between job satisfaction and motivation, and personality of the banking employees. The sample consisted of 400 employees in the Banking Industry. This research used questionnaires as a research instruments. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, Pearson's product moment correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis.

<sup>\*</sup> นิสิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

<sup>\*\*</sup> รองศาสตราจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

<sup>\*\*\*</sup> รองศาสตราจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

The result of this study indicated that 1.) Agreeableness is positively related to overall job satisfaction at 0.05 level of significance. 2.) Intrinsic motivation the need to challenge is positively related to overall job satisfaction. Extrinsic motivation the supervisor is positively related to overall job satisfaction. Statistically significant at the .05 level. 3.) Agreeableness, intrinsic motivation the need to challenge and extrinsic motivation the supervisor are able to predict overall job satisfaction at 18.4 percent.

**Key Word:** Job Satisfaction, Personality, Motivation

## บทนำ

ในการวางแผนขององค์กรภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและสภาพการณ์แข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงในปัจจุบัน กลยุทธ์ด้านหนึ่งที่มีความสำคัญคือ ด้านทรัพยากรมนุษย์ เนื่องด้วยเป็นปัจจัยหลักสำคัญที่เป็นแรงขับเคลื่อนการทำงานขององค์กรให้เกิดความสำเร็จ จึงเป็นเหตุให้องค์กรต้องให้ความสำคัญในการสรรหา การคัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้เข้ามาปฏิบัติงานตลอดจนพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่องให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และมุ่งหาวิธีการที่จะรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรไปโดยตลอดด้วยการสร้างแรงจูงใจในงานต่างๆ โดยแรงจูงใจจะเป็นปัจจัยในการกำหนดทิศทางของพฤติกรรม (เสนาะ ดิยาว, 2551) ทั้งนี้มีจุดประสงค์ที่จะสร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้นกับพนักงาน

ความพึงพอใจในงาน เป็นการตอบสนองของแต่ละบุคคล โดยจะเกี่ยวกับระดับความรู้สึกชอบ พอใจ และยินดีที่ตนได้รับจากงาน (Muchinsky, 1993) ซึ่งมีการศึกษาในเรื่องนี้กันอย่างแพร่หลาย ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร ในองค์กรใดก็ตามที่พนักงานไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง ทำให้มีการขาดงาน การเปลี่ยนแปลงงาน หรือการลาออกจากราชการ ในทางตรงข้ามหากพนักงานในองค์กรมีความพึงพอใจในการทำงานสูง จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้สูงตามไปด้วย (Davis and Newstrom, 1985) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Judge *at al.* (2001) ที่พบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับผลการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Pepe (2010) ที่พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหากพนักงานมีความพึงพอใจในงานสูงจะทำให้มีความโน้มเอียงให้มีผลการปฏิบัติงานสูง และมีความตั้งใจในการลาออกจากงานต่ำลง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาในเรื่องของความพึงพอใจในงาน เนื่องจากทำให้ทราบถึงปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต (สมยศ นาวิการ, 2544) นอกเหนือจากนี้การวิจัยทางการจัดการ นักวิจัยยังให้ความสำคัญกับทางด้านจิตวิทยา (Psychology) คำนี้ถึงความรู้สึกหรือเจตคติส่วนบุคคลและพฤติกรรมของพนักงานเพื่อนำมาปรับและประยุกต์ใช้ในการจัดการองค์กร

จากผลการสำรวจของ บริษัท ฮิววิท แอสโซซิเอทส์ (ประเทศไทย) พบว่า อัตราการลาออกจากราชการของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมการเงินมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 12.2 ซึ่งถือเป็นอัตราการลาออกจากราชการที่สูงเป็นอันดับสองรองลงมาจากอุตสาหกรรมค้าปลีกที่มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 24.9 และตามมาด้วยกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีและไอทีที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 12 โดยการลาออกของพนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 1-3 ปี เนื่องจากลักษณะงานเป็นรูปแบบประจำ (Routine) ไม่มีการหมุนเวียนงาน งานที่ได้รับไม่ทำให้พนักงานได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ของตนเอง ซึ่งอาจทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายต่องานที่ทำอยู่ ทำให้ไม่ทุ่มเทความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ ส่งผลให้ประสิทธิภาพขององค์กรต่ำลง นอกจากนี้พนักงานยังต้องการความก้าวหน้า ซึ่งพนักงานส่วนหนึ่งที่ลาออกเพราะต้องการศึกษาต่อ และอีกส่วนหนึ่งจะถูกดึงตัวไปทำงาน

ที่ธนาคารคู่แข่งขึ้น เป็นเหตุทำให้ธนาคารต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายในการสรรหา คัดเลือก และการฝึกอบรมบุคลากรใหม่ ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จึงใช้พนักงานธนาคารเป็นตัวอย่าง เพื่อทดสอบความพึงพอใจในงานว่าสามารถใช้ได้อยู่หรือไม่

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า บุคลิกภาพและแรงจูงใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม ซึ่งสามารถนำผลการศึกษานี้มาใช้เป็นส่วนประกอบในการพิจารณาคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงาน และผลที่ได้ยังทำให้องค์กรเข้าใจถึงความต้องการของพนักงาน เพื่อที่จะนำมาแสวงหาแนวทางในการกระตุ้น สนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ และจูงใจให้พนักงานเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามทำงานอย่างเต็มความสามารถ นอกจากนี้ผลการศึกษายังสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจสินเชื่อ ธุรกิจการประกันภัย และอื่นๆ ที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานใกล้เคียงกับธุรกิจการธนาคาร

ในการศึกษาครั้งนี้ต้องการที่จะตรวจสอบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคาร โดยมีตัวแปรอิสระได้แก่ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และ แรงจูงใจในงาน นอกจากนั้นเพื่อให้การศึกษามีความสมจริงมากขึ้นจึงกำหนดให้ปัจจัยทางประชากรศาสตร์เป็นตัวแปรคุม (Control Variable)

### ทฤษฎี แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ แรงจูงใจในงาน และความพึงพอใจในงาน ดังนี้

ลักษณะบุคลิกภาพใช้ตามแนวความคิดของ Costa และ McCrae (1985 cited in Friedman and Schustack, 2001) ที่เรียกว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five/Five Factor Model) โดยหลักการเบื้องต้นจะจำแนกบุคคลตามแนวโน้มนัยลักษณะนิสัย เน้นถึงความคงที่และความแตกต่างระหว่างบุคคล กล่าวคือ ในแต่ละบุคคลมีคุณลักษณะโดดเด่นหลายๆ อย่างภายในตัว และจะแสดงคุณลักษณะนั้นออกมาในสถานการณ์ต่างๆ กัน ซึ่งทำให้บุคคลมีลักษณะเฉพาะตัว โดยที่ไม่มีใครเหมือนใคร ซึ่งแบ่งองค์ประกอบได้เป็น 5 ด้านใหญ่ๆ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness)

แรงจูงใจในงานใช้แนวความคิดของ Lepper, Greene และ Nisbett (1973 cited in Sansone and Harackiewicz, 2000) Deci และ Ryan (1985 cited in Deckers, 2001) และ ออร์พินท์ ชูชม และคณะ (2542) มาประยุกต์เป็นแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น แรงจูงใจภายนอก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านเงินเดือน แรงจูงใจภายใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการสิ่งท้าทาย ด้านความสนใจ-เพลิดเพลิน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความต้องการมีความสามารถ และด้านความมุ่งมั่น

ความพึงพอใจในงานจะใช้การวัดความพึงพอใจในงานโดยรวม ซึ่งเป็นการวัดความรู้สึกโดยทั่วไปของบุคคลที่มีต่อลักษณะงานทั้งหมด และคำถามที่ใช้จะแสดงทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับเรื่องงานโดยรวม โดยได้นำดัชนีความพึงพอใจในงานของ Quinn และ Shepard (1974 cited in Eisenberger et al. 1997) มาสร้างแบบวัดความพึงพอใจในงาน

การศึกษาบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในงาน พบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) บุคลิกภาพประนีประนอม (Agreeableness) และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน ส่วนบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในงาน (Templer, 2012; สกนธ์ อาภาภรณ์กุล, 2547; ชิตาพร เลียงวิจิตร, 2545) งานวิจัยของ Judge, Heller and Mount (2002) ที่พบว่าบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) มีความสัมพันธ์ทางลบมากที่สุดกับความพึงพอใจในงาน รองลงมาคือ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) และ แบบแสดงตัว (Extraversion) ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานตามลำดับ และบุคลิกภาพทั้ง 3 แบบนี้ยังสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้ จากงานวิจัยที่มีอยู่จึงสามารถนำมากำหนดสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

การศึกษาแรงจูงใจในการทำงานกับความพึงพอใจในงาน พบว่า การจ่ายเงินเดือน/ค่าตอบแทนที่น่าพึงพอใจ มีความสัมพันธ์เป็นบวกกับความพึงพอใจในงาน (Stringer, Didham and Theivananthampillai, 2011) แรงจูงใจภายนอก ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจ (Pepe, 2010; Beavers, 2010) แรงจูงใจในด้าน ความก้าวหน้า ทั้งรวมถึงมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมให้เกิดการพัฒนาความรู้ ทักษะใหม่ ๆ นั้น มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความ พึงพอใจในงาน (Romas, 2009; Ahmed *et al.*, 2010; Beavers, 2010) แรงจูงใจด้านความผูกพันทางสังคมมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน (Lather and Jain, 2005) แรงจูงใจภายในด้านลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจใน งาน (Shah *et al.*, 2012; Azash, Safare and Kumar, 2011; จิราภรณ์ จงมันคงชีพ, 2547) แรงจูงใจภายในด้านความมี อิสระในงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับความพึงพอใจในงาน (Jang, 2008; เพชรินทร์ มุทธากาญจน์, 2543) นอกจากนี้ ยังมีในด้านการให้อำนาจในการตัดสินใจในงานแก่พนักงานที่มีความความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน (Sarwar and Khalid, 2011) จากงานวิจัยที่มีอยู่จึงสามารถนำมากำหนดสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ระดับแรงจูงใจในงาน และความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคาร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับแรงจูงใจในงานและบุคลิกภาพของพนักงานธนาคาร

### วิธีการวิจัย

ประชากรที่ทำการศึกษาคือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ไม่รวมธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย และ ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศ จำนวน 14 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารธนาชาต จำกัด (มหาชน) ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน) และ ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จำนวนพนักงานรวม 131,846 คน (ข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทย, 2556) คำนวณขนาดของตัวอย่างได้ 400 คน จากสูตรของ Yamane (1973) การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) โดยทำการส่งแบบสอบถามไปให้พนักงานธนาคารตอบแบบสอบถามผ่านทางเว็บไซต์ ซึ่ง พนักงานที่ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานประจำ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงพัฒนามาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ แรงจูงใจในการทำงาน และ ความพึงพอใจในงาน เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้าง เครื่องมือวิจัยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยแบบสอบถามนี้ได้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทั่วไป จำนวน 6 ข้อ เป็นแบบตรวจรายการ (Check list) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน (อายุงาน) และธนาคารที่ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพของบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามตามแนวความคิดของ คอสตาและแมคเคร (Costa & McCrae) โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามวัดบุคลิกภาพของ Lussier และ Achua (2003) ซึ่งได้แปลและดัดแปลงข้อคำถามเป็นภาษาไทย

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในงาน โดยผู้วิจัยแบ่งแรงจูงใจในงานออกเป็น แรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอก ซึ่งในส่วนของแรงจูงใจภายในนั้น ผู้วิจัยได้ใช้ข้อคำถามจากแบบวัดแรงจูงใจภายในของ ออร์พินท์ ชูชม และคณะ (2542) และในส่วนของแรงจูงใจภายนอก ผู้วิจัยได้ดัดแปลงข้อคำถามมาจากแบบสอบถามของ Beavers (2010)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานโดยใช้แบบวัด Overall Job Satisfaction (OJS) ของ Quinn และ Shepard (1974 cited in Eisenberger *et al.*, 1997)

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติสำเร็จรูป โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation-Coefficient) และ สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

## ผลการวิจัย

ผลการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับบุคลิกภาพและแรงจูงใจในงานของพนักงานธนาคาร ได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอนของความพึงพอใจในงานโดยรวมกับตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ	ความพึงพอใจในงานโดยรวม
	Model
Intercept	-.212
เพศ	-.036
อายุ	.053
ระดับการศึกษา	-.008
ตำแหน่งงาน	.057
ระยะเวลาการทำงาน (อายุงาน)	-.005
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	.110
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	.422*
บุคลิกภาพแบบหัวไว	-.084
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	-.038
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	-.019
ด้านความต้องการสิ่งท้าทาย	.254*
ด้านความสนใจ-เพลิดเพลิน	-.076
ด้านความเป็นตัวของตัวเอง	.004
ด้านความต้องการมีความสามารถ	-.029
ด้านความมุ่งมั่น	.013
ด้านหัวหน้างาน	.339*

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ความพึงพอใจในงานโดยรวม
	Model
ด้านเพื่อนร่วมงาน	.073
ด้านเงินเดือน	.014
R	.436
Adj. R-sq	.184
F-ratio	31.036*

หมายเหตุ: \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอนของความพึงพอใจในงานโดยรวมกับตัวแปรอิสระเพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ปัจจัย คือ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม แรงจูงใจภายในด้านความต้องการสิ่งท้าทาย และแรงจูงใจภายนอกด้านหัวหน้างาน ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม กล่าวคือ พนักงานที่มีบุคลิกภาพสอดคล้องกับบุคลิกภาพแบบประนีประนอม จะมีความพึงพอใจในงานโดยรวมสูง แรงจูงใจภายในด้านความต้องการสิ่งท้าทายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม กล่าวคือ เมื่อระดับแรงจูงใจในงานด้านความต้องการสิ่งท้าทายสูงขึ้น ความพึงพอใจในงานโดยรวมจะสูงขึ้นด้วย และแรงจูงใจภายนอกด้านหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม กล่าวคือ เมื่อระดับแรงจูงใจในงานด้านหัวหน้างานสูงขึ้น ความพึงพอใจในงานโดยรวมจะสูงขึ้นด้วย และยังสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 18.4

## สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับบุคลิกภาพและแรงจูงใจในงานของพนักงานธนาคาร 1.) เพื่อศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ระดับแรงจูงใจในงานและความพึงพอใจในงาน 2.) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับแรงจูงใจในงานและบุคลิกภาพของพนักงานธนาคาร สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

1.) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.) แรงจูงใจภายในด้านความต้องการสิ่งท้าทาย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม ส่วนแรงจูงใจภายนอกด้านหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม แรงจูงใจภายในด้านความต้องการสิ่งท้าทาย และแรงจูงใจภายนอกด้านหัวหน้างาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 18.4

## ข้อเสนอแนะ

1. จากการตรวจสอบเอกสารงานวิจัยต่างๆ ได้พบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับบุคลิกภาพและแรงจูงใจในงาน สำหรับการศึกษาประชากรที่ศึกษาคือ พนักงานธนาคาร ซึ่งผลการศึกษานับสนุนผลการวิจัยที่มีอยู่ ดังนั้น

ในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับด้านบุคลิกภาพ และแรงจูงใจในงานของพนักงาน ตลอดจนสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับพนักงานในอุตสาหกรรมอื่นที่มีสภาพแวดล้อมงานที่คล้ายคลึงกับพนักงานธนาคาร

2. ผลจากการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคาร ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานของพนักงาน ในด้านของบุคลิกภาพ จะพบว่า บุคลิกภาพแบบประนีประนอมสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้ ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษานี้มาใช้เป็นส่วนประกอบในการตัดสินใจคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงาน โดยคัดเลือกบุคคลจากกลุ่มที่มีคะแนนบุคลิกภาพแบบประนีประนอมสูง เนื่องจากมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานมากที่สุด ในด้านของแรงจูงใจภายใน จะพบว่า แรงจูงใจภายในด้านความต้องการสิ่งท้าทายเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน ผู้บริหารอาจสนับสนุนส่งเสริมโดยการมอบหมายงานใหม่ๆที่มีความท้าทายให้กับพนักงานได้ปฏิบัติ หรืออาจมีการจัดให้มีการหมุนเวียนงาน โดยให้พนักงานได้มีโอกาสโยกย้ายไปทำงานอื่น และได้เรียนรู้งานใหม่ๆ เพื่อเพิ่มความท้าทายและลดความจำเจในการทำงาน และในด้านของแรงจูงใจภายนอก จะพบว่า แรงจูงใจภายนอกด้านหัวหน้างานเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ผู้บริหารอาจสนับสนุนส่งเสริมโดยการให้ความเป็นกันเองกับพนักงาน ให้เกียรติและรับฟังความคิดเห็นต่างๆของพนักงาน ปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ยังคอยให้คำปรึกษาและคำแนะนำแก่พนักงานเมื่อเกิดปัญหา เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน

### เอกสารอ้างอิง

- จิราภรณ์ จงมันคงชีพ. 2547. **บุคลิกภาพ คุณลักษณะ งาน และความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต.** วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชิตาพร เลี้ยงวิจิตร. 2545. **ลักษณะบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและอัตราการขาดงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2556. **ข้อมูลผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ไทยเฉลี่ย.** สืบค้นวันที่ 10 มิถุนายน 2556, จาก [www.bot.or.th](http://www.bot.or.th).
- เพชรินทร์ มุทธากาญจน์. 2543. **การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะของงานต่อระดับการรับรู้ความพึงพอใจในงานของพนักงาน: กรณีศึกษาธนาคารต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สกนธ์ อภภรณ์กุล. 2547. **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ตามทฤษฎี 5 องค์ประกอบ (The Big Five) กับความพึงพอใจในงาน: กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมผลิตสิ่งทอแห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมยศ นาวิก. 2544. **การบริหารเพื่อลดความเป็นเลิศ.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ 1991.
- เสนาะ ดิยาวี. 2546. **หลักการบริหาร.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรพินทร์ ชูชม, อัจฉรา สุขารมณ และ วิลาศลักษณ์ ชวีวัลลี. 2543. “การพัฒนาแบบวัดแรงจูงใจภายใน.” **วารสารพฤติกรรมศาสตร์** 6 (1 พ.ค. 2543): 83-96.
- Ahmed, M., Nawaz, N. Iqbal, I. Ali, Z. Shaukat, and A. Usman. 2010. “Effects of Motivational Factors on Employees Job Satisfaction a Case Study of University of the Punjab, Pakistan.” **International Journal of Business and Management** 5 (3): 70-80.

- Azash, S., R. Safare and M. Kumar. 2011. "The Motivational Factors and Job Satisfaction : A Study on Selected Public and Private Sector Bank Employees in Kadapa District, Andhra Pradesh." **Journal of Arts, Science and Commerce** 2 (4): 161-168.
- Beavers, G. 2010. **The Predictive Value of Selected Extrinsic and Intrinsic Indicators of Overall Job Satisfaction in Diagnostic Radiological Technology, Radiation Therapy, and Nuclear Medicine Technology Allied Health Faculty.** Doctor of Philosophy Thesis in the Faculty of the Graduate School, University of North Carolina at Greensboro.
- Davis, K. and J. Newstrom. 1985. **Human behavior at work: organization behavior.** 7<sup>th</sup> ed. New York: McGraw-Hill.
- Deckers, L. 2001. **Motivation: Biological, Psychological, and Environmental.** USA: Allyn & Bacon A Pearson Education Company.
- Eisenberger, R., J. Cummings., S. Armeli. and P. Lynch. 1997. "Perceived Organizational Support, Discretionary Treatment, and Job Satisfaction." **Journal of Applied Psychology** 82 (5): 812-820.
- Friedman, S. H. and Schuckack, W. M. 2001. **Readings in Personality: Classic Theories and Modern Research.** USA: Allyn & Bacon A Pearson Education Company.
- Jang, J. 2008. **The Impact of Career Motivation and Polychronicity on Job Satisfaction and Turnover Intention among Hotel Industry Employees.** Thesis for the Degree of Master of Science (Hospitality Management) Thesis, University of North Texas.
- Judge, T., C. Thoresen., J. Bono and G. Patton. 2001. "The Job Satisfaction-Job Performance Relationship: A Qualitative and Quantitative Review." **Journal of Psychological Bulletin** 127 (3): 376-407.
- Judge, T., D. Heller and M. Mount. 2002. "Five-Factor Model of Personality and Job Satisfaction: A Meta-Analysis." **Journal of Applied Psychology** 87 (3): 530-541.
- Lather, A. and S. Jain. 2005. "Motivation and Job Satisfaction a Study of Associates of Public And Private Sector." **Delhi Business Review** 6 (1): 77-84.
- Lussier, R. and C. Achua. 2003. **Leadership: Theory, Application, Skill Development.** 2<sup>nd</sup> ed. USA: Thomson Learning.
- Muchinsky, P. 1993. **Psychology applied to work.** California: Brooks/Cole Publishing.
- Pepe, M. 2010. "The Impact Of Extrinsic Motivational Dissatisfiers On Employee Level Of Job Satisfaction And Commitment Resulting In The Intent To Turnover." **Journal of Business & Economics** 8 (9): 99-107.
- Romas, M. 2009. **Locus of Motivation: Internal Versus External Motivation and Job Satisfaction Among Direct Care Staff Who Care for People With Developmental Disabilities.** Doctor of Philosophy in Psychology with an Emphasis in Clinical Psychology, Fielding Graduate University.
- Sansone, C. and J. Harackiewicz. 2000. "Intrinsic and Extrinsic Motivation: The Search for Optimal Motivation and Performance." USA: Academic Press.

- Sarwar, A. and A. Khalid. 2011. "Impact of Employee Empowerment on Employee's Job Satisfaction and Commitment with the Organization." **Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business** 3 (2): 680-685.
- Shah, M., M. Rehman, G. Akhtar, and H. Zafar. 2012. "Job Satisfaction and Motivation of Teachers of Public Educational Institutions." **International Journal of Business and Social Science** 3 (8): 271-281.
- Stringer, C., J. Didham and P. Theivananthampillai. 2011. "Motivation, Pay Satisfaction, and Job Satisfaction of Front-Line Employees." **Qualitative Research in Accounting & Management** 8 (2): 161-179.
- Templer, K. 2012. "Five-Factor Model of Personality and Job Satisfaction: The Importance of Agreeableness in a Tight and Collectivistic Asian Society." **Applied Psychology: An International Review** 61 (1): 114-129.