ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงาน ในงานที่แตกต่างกัน

นางสาว เพ็ญพร ลิ่มวงศ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาสังคม
คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2542

ISBN 974-332-907-2

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

23 ก.ย. 2545
I19274828

RELATIONSHIP BETWEEN PERSONALITY AND JOB SATISFACTION IN DIFFERENT JOBS

Miss Penporn Limwong

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Arts in Social Psychology

Social Psychology Program

Faculty of Psychology

Chulalongkorn University

Academic Year 1999

ISBN 974-332-907-2

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานในงานที่แตกต่างกัน
โดย	นางสาว เพ็ญพร ลิ่มวงศ์
สาขาวิชา	จิตวิทยาสังคม
อาจารย์ที่ปรึกษา	ศาสตราจารย์ ดร. ชัยพร วิชชาวุธ

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

.....คณบดีคณะจิตวิทยา
(รองศาสตราจารย์ ดร. พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ธีระพร อุวรรณโณ)

.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ศาสตราจารย์ ดร. ชัยพร วิชชาวุธ)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

.....กรรมการ
(อาจารย์ เรวดี วัฒฑกโกศล)

เพ็ญพร ลิ่มวงศ์ : ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานในงานที่แตกต่างกัน (RELATIONSHIPS BETWEEN PERSONALITY AND JOB SATISFACTION IN DIFFERENT JOBS) อาจารย์ที่ปรึกษา : ศาสตราจารย์ ดร.ชัยพร วิชชาวุธ, 108 หน้า. ISBN 974-332-907-2

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารด้านสินเชื่อและด้านเทคโนโลยี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบวัดบุคลิกภาพซึ่งพัฒนาจากแบบวัด Myers-Briggs Type Indicator และแบบวัดความพึงพอใจในการทำงานที่พัฒนาจากแบบวัด Overall Job Satisfaction ของกลุ่มตัวอย่าง 574 คน เป็นพนักงานธนาคารด้านสินเชื่อจำนวน 385 คน และ ด้านเทคโนโลยีจำนวน 189 คน

ผลการวิจัย พบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารด้านสินเชื่อและด้านเทคโนโลยีไม่แตกต่างกันโดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย(E) ของพนักงานธนาคารด้านสินเชื่อและเทคโนโลยีไม่มีสหสัมพันธ์ในเชิงเส้นตรงกับความพึงพอใจในการทำงาน (OJS)

2. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการหาข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรง (S) ของพนักงานธนาคารด้านสินเชื่อและเทคโนโลยีไม่มีสหสัมพันธ์ในเชิงเส้นตรงกับความพึงพอใจในการทำงาน (OJS)

3. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิด (T) ของพนักงานธนาคารด้านสินเชื่อมีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางบวก ($r=.14$, $p < .01$) กับความพึงพอใจในการทำงาน (OJS) แต่สำหรับพนักงานธนาคารด้านเทคโนโลยี ลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิดไม่มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความพึงพอใจในการทำงาน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน (J) ของทั้งพนักงานธนาคารด้านสินเชื่อและเทคโนโลยีมีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางบวก กับความพึงพอใจในการทำงาน (OJS) ($r=.25$ และ $.19$, $p < .01, .05$ ตามลำดับ)

ภาควิชา..... ลายมือชื่อนิสิต.....

สาขาวิชา จิตวิทยาสังคม ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

ปีการศึกษา 2542 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

KEY WORD : PERSONALITY / OVERALL JOB SATISFACTION

PENPORN LIMWONG : RELATIONSHIPS BETWEEN PERSONALITY AND JOB SATISFACTION IN DIFFERENT JOBS. THESIS ADVISER : PROF. CHAIYAPORN WICHAWUT, Ph.D. 108 pp.

ISBN 974-332-907-2

The purpose of this thesis was to study the relationship between personality and job satisfaction of bank employees in the departments of Marketing and Technology. The instruments in the research were the personality test developed from the Myers-Briggs Type Indicator and job satisfaction test developed from the Shepard and Quinn (1974) Overall Job Satisfaction. The subjects were 574 bank employees, 385 from Marketing and 189 from Technology.

The results show that :

The relationship between personality and job satisfaction of employees in Marketing department does not differ from those in Technology department. The details are as follows :

1. There is no linear correlation between Extravert dimension and Overall Job Satisfaction in both Marketing and Technology.

2. There is no linear correlation between Sensing dimension and Overall Job Satisfaction in both Marketing and Technology.

3. There is a small but significant positive correlation between Thinking dimension and Overall Job Satisfaction in Marketing ($r=.14$, $p < .01$) but there is no linear correlation between Thinking dimension and Overall Job Satisfaction in Technology.

4. There are a small but significant positive correlations between Judgement dimension and Overall Job Satisfaction in both Marketing and Technology. ($r=.25, .19$, $p < .01, .05$, respectively)

ภาควิชา..... ลายมือชื่อนิสิต.....

สาขาวิชา.....จิตวิทยาสังคม..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

ปีการศึกษา.....2542..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์นี้สำเร็จได้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.ชัยพร วิชชาวุธ อาจารย์ที่ปรึกษาที่กรุณาให้คำแนะนำอันก่อให้เกิดความคิดแก่ผู้วิจัยในทุกขั้นตอนของการทำงาน

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ประธานกรรมการ และ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่านที่กรุณาสละเวลาและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ตลอดช่วงเวลาของการสอบวิทยานิพนธ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ทันตแพทย์ไพบูลย์ และ คุณศรีเพ็ญ ลิ่มวงศ์ พ่อและแม่ที่ให้ความช่วยเหลือ ดูแลอย่างใกล้ชิดและสนับสนุนทรัพยากรทุกอย่างในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณอภิวัฒน์ ปุณโณปกรณ์ ผู้จัดการส่วนประชาสัมพันธ์ ฝ่ายนิเทศสัมพันธ์ ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) คุณชัยอนันต์ ศิระวณิชการ รักษาการผู้จัดการฝ่ายการพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) คุณวิสิษฐ์ ชูวงษ์ รองผู้จัดการอาวุโส และ คุณชิโนรส วังเพ็ชร พนักงานควบคุมงานอาวุโส ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) คุณชนาธิป แจ่มจำรัส เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) และ คุณนินนาท นิ่มสมบุญ ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำหรับการให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลอย่างดีมาก ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอขอบคุณ คุณปานจันทร์ โหทอง สำหรับการประสานงานในการเก็บข้อมูลทั้งหมด ขอขอบคุณ คุณสุจิตรา แช่มชมภู และ คุณวฤณ สุวรรณชีพ สำหรับคำปรึกษาด้านความเข้าใจในการแปลภาษาอังกฤษ ขอขอบคุณ คุณสมาน ถาวรรัตนวณิชย์ สำหรับคำแนะนำด้านสถิติในการวิจัย ขอขอบคุณ คุณภัทราวุธ วิชพัฒน์ สำหรับความช่วยเหลือด้านสถิติและคอมพิวเตอร์ ขอขอบคุณ คุณวชิราภรณ์ มณีพิศมัย และ คุณปวีณา พรสุขวิทูร สำหรับความเอาใจใส่ตลอดการวิจัย ขอขอบคุณ คุณธารทิพย์ คำศิริ และ คุณปวิตรา สืบสันติ สำหรับความช่วยเหลือในการเก็บข้อมูลขั้นสร้างมาตรและความช่วยเหลือทุกอย่าง ขอขอบคุณ คุณอภิรดี ศุภประเสริฐ และ คุณมณฑกา ไชยวุฒิ สำหรับความชื่นชมและความพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือตลอดเวลา

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย..... ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... จ
สารบัญ..... ช
สารบัญตาราง..... ฌ
บทที่
1. บทนำ
ปัญหา..... 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1
สาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน..... 3
ผลของความพึงพอใจในการทำงาน..... 5
แนวคิดในการวัดความพึงพอใจในการทำงาน..... 5
ความหมายของบุคลิกภาพ..... 9
ทฤษฎีการแบ่งประเภททางจิตวิทยา..... 12
แนวคิดของแบบวัด Myers - Briggs Type Indicator..... 16
ลักษณะบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ..... 24
ลักษณะบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยี..... 26
วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 27
สมมติฐานของการวิจัย..... 27
ขอบเขตของการวิจัย..... 28
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย..... 28
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย..... 29
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 30
2. วิธีดำเนินการวิจัย
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 31
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 33
การสร้างเครื่องมือและประสิทธิภาพของเครื่องมือ..... 34
การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 43
การวิเคราะห์ข้อมูล..... 43

สารบัญ (ต่อ)

3. ผลการวิจัย..... 45
4. อภิปรายผลการวิจัย..... 54
5. สรุปผลการวิจัย และ ข้อเสนอแนะ..... 63

รายการอ้างอิง.....67

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก..... 71
ภาคผนวก ข..... 73
ภาคผนวก ค..... 79
ภาคผนวก ง.....82
ภาคผนวก จ.....84
ภาคผนวก ฉ..... 86
ภาคผนวก ช..... 87
ภาคผนวก ซ..... 88
ภาคผนวก ฌ..... 89
ภาคผนวก ญ.....90
ภาคผนวก ฎ..... 92
ภาคผนวก ฏ..... 93
ภาคผนวก ฐ.....95
ภาคผนวก ฑ.....100
ภาคผนวก ฒ.....104

ประวัติผู้เขียน.....108

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามธนาคารและส่วนงาน.....32

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามอายุการทำงาน..... 32

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์รายข้อของแบบวัด MBTI ทั้ง 4 ด้าน..... 36

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์รายข้อของแบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน.....41

ตารางที่ 5 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะบุคลิกภาพ..... 46

ตารางที่ 6 ค่ามัชฌิมเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรบุคลิกภาพ
ของกลุ่มตัวอย่างรวมทุกธนาคาร..... 47

ตารางที่ 7 ค่ามัชฌิมเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรความพึงพอใจ
ในการทำงาน ของกลุ่มตัวอย่างรวมทุกธนาคาร.....48

ตารางที่ 8 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทุกตัว และค่า α ของเครื่องมือ
ของกลุ่มตัวอย่างรวมทุกธนาคาร..... 49

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ กับ
ความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อ
และ ด้านเทคโนโลยี รวมทุกธนาคาร..... 51

ตารางที่ 10 จำนวนตัวอย่างขั้นสร้างมาตร จำแนกตามลักษณะพื้นฐานด้านต่างๆ..... 82

ตารางที่ 11 จำนวนตัวอย่างขั้นสร้างมาตร จำแนกตามอาชีพ..... 83

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามอายุงาน ธนาคาร และส่วนงาน.....86

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของแบบวัดที่นำไปเก็บข้อมูล และที่ได้รับคืน.....87

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของแบบวัดลักษณะบุคลิกภาพ MBTI ที่มีคุณภาพ.....88

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของแบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน OJS
ที่มีคุณภาพ..... 88

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแต่ละธนาคาร
จำแนกตามตัวแปรบุคลิกภาพ.....89

ตารางที่ 17 ค่ามัชฌิมเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรบุคลิกภาพ
ของกลุ่มตัวอย่างแต่ละทุกธนาคาร.....92

ตารางที่ 18 ค่ามัชฌิมเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรความพึงพอใจ
ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างแต่ละทุกธนาคาร.....93

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ 19 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทุกตัว และค่า α ของเครื่องมือ ของกลุ่มตัวอย่างธนาคาร เอเชีย จำกัด (มหาชน)..... 94
ตารางที่ 20 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทุกตัว และค่า α ของเครื่องมือ ของกลุ่มตัวอย่างธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).....95
ตารางที่ 21 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทุกตัว และค่า α ของเครื่องมือ ของกลุ่มตัวอย่างธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน).....96
ตารางที่ 22 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทุกตัว และค่า α ของเครื่องมือ ของกลุ่มตัวอย่างธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน).....97
ตารางที่ 23 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทุกตัว และค่า α ของเครื่องมือ ของกลุ่มตัวอย่างธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน).....98
ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ กับ ความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อ และ ด้านเทคโนโลยี ของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน).....100
ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ กับ ความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อ และ ด้านเทคโนโลยี ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)..... 101
ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ กับ ความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อ และ ด้านเทคโนโลยี ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)..... 102
ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ กับ ความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อ และ ด้านเทคโนโลยี ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)..... 102
ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ กับ ความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อ และ ด้านเทคโนโลยี ของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) 103

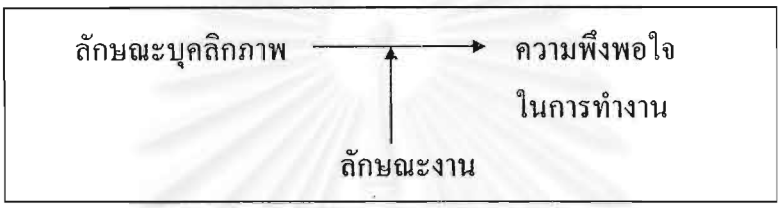
บทที่ 1

บทนำ

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปัญหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานโดยมีลักษณะงานเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังรูปแบบต่อไปนี้



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กลยุทธ์ในการบริหารองค์กรอย่างหนึ่งที่กำลังได้รับความสนใจว่าเป็นแนวทางที่จะสามารถนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่บุคลากรในแต่ละองค์กรได้ก็คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ซึ่งมีเป้าหมายในการยกระดับการทำงานของบุคคลให้ดีขึ้นและส่งผลไปถึงการเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กร แต่หลักการและวิธีการที่จะดำเนินไปสู่เป้าหมายนั้นก็มีต่างๆ กัน ประเด็นหนึ่งที่มีความน่าสนใจในกรณีที่มีผู้วิจัยมากมายทำการวิจัยออกมาว่าเป็นสาเหตุของประสิทธิภาพการทำงานที่เพิ่มขึ้น ก็คือ ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) โดยความคิดที่ว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยแรงจูงใจภายในตัวบุคคล มีความจริงใจและตั้งใจทำงานก่อให้เกิดศักยภาพในการทำงานมากกว่าผู้ที่ทำงานโดยปราศจากความพึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลออกมาทางพฤติกรรมการทำงานและผลงานที่ทำ แต่แง่มุมในการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานก็ยังมีอีกมากมาย อันจะนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรขององค์กรให้มากขึ้น การหาทางแก้ไขผู้ที่เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job Dissatisfaction) และนำไปสู่การพัฒนาด้านอื่นๆ ต่อไป

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กรขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญ 2 อย่าง คือ คนกับงาน (Strauss & Sayles, 1968) คนแต่ละคนมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกัน งานแต่ละอย่างก็มีลักษณะที่ไม่เหมือนกันเช่นกัน ดังนั้นการที่บุคคลได้ทำงานที่มีความเหมาะสมกับตัวเขาทั้งในด้านความรู้ความ

สามารถ ความสนใจ เพศ วัย ลักษณะบุคลิกภาพ และ ด้านอื่นๆ ก็มีแนวโน้มว่า เขาน่าจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าผู้ที่ต้องทำงานที่มีความแตกต่างจากลักษณะของตนเองอย่างมากๆ ดังนั้น ในองค์กรที่มีการแบ่งส่วนงานออกเป็นหลายๆ ส่วน การจัดสรรบุคคลให้ได้ทำงานที่เหมาะสมกับตัวเขาเป็นการสร้างความพึงพอใจในการทำงานซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร เป็นการลดปัญหาในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วย ดังนั้นจึงเป็นที่น่าสนใจว่า ในการทำงานแต่ละอย่างนั้นบุคคลลักษณะใดจึงจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากัน

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกภายในของบุคคลอันเป็นความรู้สึกทางบวกต่องานที่ทำ รู้สึกมีความสุขที่ได้ทำงาน มีความกระตือรือร้น มีความตั้งใจทำงานและการต้องการให้ได้ผลงานที่ดี รวมถึงความพร้อมที่จะแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางานให้ดีอยู่เสมอ บุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานมากๆ จะมีกำลังใจในการทำงานและทุ่มเทกำลังความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ (ยงยุทธ พีรพงศ์พิพัฒน์, 2538) เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย ดังนั้นองค์กรที่มีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงจำนวนมากๆ จะส่งผลถึงประสิทธิภาพงานโดยรวมขององค์กรให้ประสบความสำเร็จมากขึ้น

ส่วนบุคคลที่ขาดความพึงพอใจในการทำงานอาจทำงานเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่าง เช่น ได้ค่าตอบแทนสูง หรือ ทำงานเพื่อฆ่าเวลา อาจทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัดหรือความรู้สึกทางลบอื่นๆ เมื่อทำงาน ทำให้บุคคลไม่เห็นคุณค่าของการทำงาน ไม่รู้สึกว่าจะต้องพัฒนาการทำงานและสามารถเปลี่ยนงานใหม่ได้ถ้ามีงานที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้เขาได้มากกว่านี้ องค์กรที่มีบุคลากรประเภทนี้มากๆ ถือเป็นตัวถ่วงที่อาจก่อผลเสียมากกว่าผลดี

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลและเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ (เสาวรส เกียรตินาค, 2534, หน้า 14) เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมบางอย่าง เช่น เปลี่ยนผู้บริหาร เปลี่ยนนโยบายใหม่ หรือเมื่อบุคคลสามารถเปลี่ยนความคิดของตนเองเกี่ยวกับงานได้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน

สาเหตุที่ทำให้บุคคลมีหรือไม่มีความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีหลายอย่างขึ้นอยู่กับตัวบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และสาเหตุอื่นๆ แต่สามารถสรุปออกมาเป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้ 4 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) เช่น อายุ ประสบการณ์ เพศ แรงบันดาลใจ สถานภาพทางสังคม งานอดิเรก ระดับสติปัญญา และ ความสนใจส่วนตัว เป็นต้น

ปัจจัยด้านบุคคลเป็นสาเหตุหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล เพราะว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกส่วนบุคคลในการเกิดความพึงพอใจจึงต้องพิจารณาลักษณะส่วนตัวของบุคคลประกอบด้วย เช่น ในกรณีที่พบว่า ผู้ที่ทำงานอย่างเดียวกันแต่มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ก็อาจเป็นไปได้ว่า บุคคลเหล่านั้นอาจมีความสนใจส่วนตัวต่างกัน มีระดับสติปัญญาต่างกัน หรือมีความอดทนต่างกัน เป็นต้น

ยกตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูลระดับสติปัญญา (I.Q.) ของบุคคลที่ประกอบอาชีพต่างๆ กัน มีความแตกต่างกัน (Fryer 1954 อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535, หน้า 200) โดยผู้ที่มีสติปัญญาต่ำจะสามารถทนทำงานที่มีความซ้ำซากจำเจได้มากกว่าและเมื่อต้องทำงานที่มีความซ้ำซากจำเจก็จะแสดงความหงุดหงิดและไม่พอใจออกมาอย่างชัดเจนมากกว่าผู้ที่มีระดับสติปัญญาสูงกว่า (Snow 1972 อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535, หน้า 200)

2. ปัจจัยด้านงาน (Factors in the Job) เช่น ลักษณะของงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ทักษะที่จำเป็นในการทำงาน โครงสร้างของงาน เป็นต้น ดังเช่นงานวิจัยของ มาลี ฤกษ์พรพิพัฒน์ (2537) ที่ได้เสนอลักษณะของงานที่น่าสนใจ 5 ประการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะของงาน ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และ การมีผลสะท้อนกลับจากงาน ทำให้มองเห็นว่า ลักษณะงาน เป็นหนึ่งในปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Taffin & McCormick, 1968 ; Herzberg, Mausner & Snyderman, 1959 ; Milton, 1981) ส่วน Milton (1981) ยังได้กล่าวถึงลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า สามารถพิจารณาได้จากลักษณะต่างๆ ได้แก่ ความน่าสนใจภายในของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้งาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานได้สำเร็จ และการได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน

3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management) เช่น ความมั่นคงในการทำงาน การอำนวยความสะดวกในการทำงาน ผลตอบแทน โอกาสก้าวหน้า ผู้ร่วมงาน การนิเทศงาน การสื่อสารในที่ทำงาน เป็นต้น ปัจจัยด้านนี้เป็นส่วนประกอบที่ถือเป็นสิ่งแวดล้อมของงานทุกงาน เป็นส่วนที่ช่วยอำนวยความสะดวกและสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน การวัดความพึงพอใจในการทำงานใน

ภาพรวม (Quinn & Shepard, 1974) ยังได้ระบุว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ในที่นี้ก็คือ การประเมินสภาพการทำงานที่น่าพึงพอใจ (Favorable Condition) ปัจจัยนี้จึงเป็นสาเหตุสำคัญอันหนึ่งที่ต้องคำนึงถึงในการวัดความพึงพอใจในการทำงาน

4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (Environment Factors) เช่น สภาพสังคมและเศรษฐกิจ เป็นต้น โดยเฉพาะในสังคมไทยปัจจุบันนี้เมื่อเทียบกับในอดีตที่ผ่านมา ลักษณะค่านิยมในความพึงพอใจในการทำงานของคนไทยมีการเปลี่ยนแปลงไปเรื่อยๆ ในอดีต ผู้คนให้ความนิยมยกย่องนับถือผู้ที่รับราชการ เพราะถือว่าเป็นงานที่มั่นคงและมีเกียรติ ในยุคต่อมาประเทศไทยมีการพัฒนาตามประเทศตะวันตกมากขึ้นจึงมีการประกอบอาชีพด้านอุตสาหกรรมและธุรกิจมากขึ้นเพราะงานด้านนี้สามารถสร้างรายได้ได้มาก ส่วนในปัจจุบันเป็นยุคที่มีปัญหาเศรษฐกิจมาก ผู้ที่มีงานทำไม่ว่าจะเป็นงานอะไร ส่วนมากก็จะมีความพึงพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ว่างงานซึ่งมีมากขึ้นเรื่อยๆ ด้วยเหตุนี้สภาพแวดล้อมจึงเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่สามารถมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของคนได้

จะเห็นได้ว่า ในแต่ละปัจจัยก็มีรายละเอียดปลีกย่อยต่างๆ อีกมากที่เป็นสาเหตุให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ โดยไม่อาจสรุปได้ว่าปัจจัยใดที่มีผลสูงสุดในการทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ขึ้นอยู่กับการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้วิจัยแต่ละคน บางคนพบว่า ผลตอบแทนเป็นปัจจัยหลักที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน (Taylor, 1990 อ้างถึงใน ยงยุทธ์ พีรพงศ์พิพัฒน์, 2538) และบางคนก็พบว่า มิตรภาพในการทำงานมีความสำคัญมากกว่าผลตอบแทน

จากเหตุผลที่มีผู้กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นนั้น สรุปสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานก็คือ การที่บุคคลได้รับการตอบสนองทางร่างกายและจิตใจจากการทำงานอย่างเพียงพอตามการรับรู้ของตนเองและมองเห็นการพัฒนาในการทำงาน ก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งไปที่ สาเหตุของความพึงพอใจในการทำงานที่เกิดจากลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล เนื่องด้วยเหตุผลว่า บุคลิกภาพ เป็นลักษณะส่วนบุคคลซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวในการทำงานของบุคคล (ณัฐพร ลัทธยาพร, 2535,หน้า 4) เช่นเดียวกับ ความพึงพอใจในการทำงาน ที่เป็นส่วนที่ส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จหรือล้มเหลวในการทำงาน เช่นกัน

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลของความพึงพอใจในการทำงาน

1. ผลต่อชีวิต เนื่องจาก งาน เป็นสิ่งแวดล้อมหนึ่งในการดำรงชีวิต ดังนั้น ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction - Davis & Newstrom, 1985) การมีความพึงพอใจในการทำงานทำให้บุคคลเห็นคุณค่าของตนเองมากขึ้น มีความหวังในการดำรงชีวิต มีความพยายามในการกระทำสิ่งต่างๆ ให้ประสบผลสำเร็จ ตรงกันข้ามกับผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงานทำให้เกิดความรู้สึกคับข้องใจ ท้อแท้ สิ้นหวัง ซึ่งสามารถส่งผลถึงความรู้สึกของบุคคลนั้นต่อการใช้ชีวิตในด้านอื่นๆ ในทำนองเดียวกันด้วย

2. ผลต่องาน

2.1 ผลต่อพฤติกรรมการทำงาน การที่บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม เกิดความตั้งใจในการทำงาน องค์กรที่สามารถทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานมากๆ สามารถดำเนินการพัฒนาทรัพยากรบุคคลได้ง่ายขึ้นเพราะบุคลากรทำงานโดยอาศัยแรงจูงใจจากภายในตัวบุคคล ไม่ต้องบังคับและไม่ถือเป็นความกดดัน(Schwab & Cummings, 1973) มีความพร้อมในการทำงาน พฤติกรรมการทำงานที่ไม่ดี เช่น การมาสาย การขาดงาน หรือ การลาออก ก็ลดลง

2.2 ผลต่อผลงาน เมื่อพิจารณาถึงผลงานของผู้ที่มีความพึงพอใจในการทำงานนั้น ผลงานเป็นผลมาจากความทุ่มเท จริงใจในการทำงาน เมื่อเกิดข้อผิดพลาดก็พร้อมที่จะแก้ไขให้ดีขึ้นและมีความภาคภูมิใจเมื่อผลงานออกมาดี

แนวคิดในการวัดความพึงพอใจในการทำงาน

แนวคิดที่มีการนำมาใช้ในการวัดความพึงพอใจในการทำงานมีอยู่หลายแนว เมื่อพิจารณาดูรายละเอียดของแนวคิดที่เกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจในการทำงานหลายๆ อันแล้ว ผู้วิจัยมีความเห็นว่ามีการวัดความพึงพอใจในการทำงานมีรูปแบบการวัด แบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. การวัดความพึงพอใจโดยอาศัยการวัดองค์ประกอบด้านต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น Job Descriptive Index (JDI), Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)

2. การวัดความพึงพอใจในการทำงานโดยวัดภาพรวมของความพึงพอใจ เช่น The Survey of Life Satisfaction (SOLS), Job In General Scale (JIG) และ Overall Job Satisfaction (OJS) เป็นต้น

การวัดความพึงพอใจในการทำงานที่แยกวัดในปัจจัยต่างๆ ของการทำงาน

แนวคิดของแบบวัด Job Descriptive Index (JDI)

แบบวัดนี้สร้างขึ้นโดย Smith, Kendall และ Hulin (1969) เป็นแบบวัดที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในการวัดความพึงพอใจในการทำงาน แบบวัดนี้ได้ออกแบบการวัดโดยแบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานออกเป็น 5 องค์ประกอบ และ สร้างมาตรวัดตามองค์ประกอบแต่ละด้านดังนี้

1. ลักษณะงาน (Work on Present Job)
2. รายได้ (Present Pay)
3. โอกาสก้าวหน้า (Opportunities for Promotion)
4. การบังคับบัญชา (Supervision on Present Job)
5. ผู้ร่วมงาน (People on Your Present Job)

ลักษณะของมาตรวัดในแต่ละมาตรประกอบด้วยคำคุณศัพท์ เช่น "น่าเบื่อ" และ ข้อความสั้นๆ เช่น "มีโอกาสก้าวหน้าดี" เป็นต้น โดยแต่ละมาตรมีจำนวนข้อกระทงแตกต่างกันไป คือ มี 9 ข้อ (มาตรวัดองค์ประกอบด้านรายได้ และ โอกาสก้าวหน้า) และ 18 ข้อ (มาตรวัดองค์ประกอบด้านลักษณะงาน การบังคับบัญชา และ ผู้ร่วมงาน) รวม 72 ข้อ การแปลความหมายใช้คะแนนรวมขององค์ประกอบแต่ละด้าน

นิตยา รัตนพิชิต (2533) ทำการวิจัยเรื่อง การทำนายความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานภาคพื้นบริษัทการบินไทย จำกัด ด้วยการกำกับการแสดงออกของตน ได้ใช้แบบวัด JDI วัดความพึงพอใจในการทำงาน ผลปรากฏว่า การกำกับการแสดงออกของตนสามารถทำนายความพึงพอใจในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญในองค์ประกอบด้านลักษณะงาน โอกาสก้าวหน้า การบังคับบัญชา และ ผู้ร่วมงาน แต่การกำกับการแสดงออกของตนไม่สามารถทำนายความพึงพอใจในการทำงานได้ในองค์ประกอบด้านรายได้

การวัดความพึงพอใจในการทำงานที่วัดสภาพโดยรวมของการทำงาน

การวัดความพึงพอใจในการทำงานในลักษณะนี้ หมายถึง การวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานของเขา โดยไม่ระบุว่าความรู้สึกนั้นจะเป็นผลมาจากปัจจัยใดของการทำงาน คำถามอาจมีลักษณะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับผู้สร้างแบบวัดแต่มีแนวคิดเดียวกัน คือ ให้ผู้ตอบตอบโดยนึกถึงการทำงานของเขาในสภาพโดยรวมๆ

แนวคิดของแบบวัด Job In General (JIG)

แบบวัด JIG เป็นแบบวัดความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมที่พัฒนามาจาก JDI โดยการรวมเอาด้านต่างๆ ของ JDI เข้าไว้ด้วยกัน ผู้ที่พัฒนามาตรนี้ก็คือ Smith et al. (1987, cited in Ironson & Smith, 1989)

JIG เป็นมาตรที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ประเมินการตอบสนองในความรู้สึกโดยรวมที่บุคคลมีต่องาน การประเมินโดยภาพรวมนี้ได้ถูกคาดหมายว่าจะสามารถนำมาใช้พยากรณ์พฤติกรรมที่สำคัญๆ ในการทำงานได้ เช่น การลาออก หรือ การขาดงาน เป็นต้น ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้เป็นที่สนใจอย่างยิ่งในเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร

ลักษณะของมาตรเป็นการกำหนดคำคุณศัพท์เกี่ยวกับการทำงานให้ แล้วให้ผู้ตอบประเมินความรู้สึกโดยรวมที่ตนมีต่องานตามคำเหล่านั้น ในขั้นแรกได้กำหนดคำคุณศัพท์ให้ 42 คำโดยได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมเรื่องการทำงานและหลีกเลี่ยงการใช้คำที่มีความหมายถึงด้านใดด้านหนึ่งของการทำงาน เช่น "โอกาสก้าวหน้าในงานนี้" (Weiss et al., 1967) หรือ "เพื่อนร่วมงานของคุณ" (Warr, Cook & Wall, 1979) เพราะเป็นคำที่เฉพาะเจาะจงเกินไป เราจะพิจารณาคำที่มีความหมายในภาพรวมของการทำงานซึ่งมีความแตกต่างจาก JDI ใน 3 ลักษณะคือ การวัดในภาพรวม การใช้คำคุณศัพท์ที่มีความหมายทางการประเมินมากกว่า และ เป็นการประเมินความรู้สึกที่มีต่องานในระยะเวลาที่ยาวนานกว่า คำคุณศัพท์ที่ใช้มีองค์ประกอบที่เด่นชัด 2 องค์ประกอบ อันแรกก็คือ ด้านความทั่วไปไม่เฉพาะเจาะจง เช่นคำว่า "แย่" "ดีกว่างานอื่นๆ" หรือ "ยอมรับได้" เป็นต้น อันที่สอง คือ การวัดความเครียดในการทำงานถามอย่างตรงไปตรงมา เช่น ใช้คำว่า "เครียด" "วุ่นวายสับสน" "กดดัน" เป็นต้น โดยมีคำตอบ 3 คำตอบ ให้เลือก คือ ใช่ ตัดสินใจไม่ได้(?) และ ไม่ใช่ เมื่อผ่านกระบวนการพัฒนาคุณภาพของมาตรแล้วเหลือคำคุณศัพท์ 18 คำ

มาตรวัดนี้เป็นมาตรที่เน้นความง่ายในการอ่านและตอบเพื่อให้เกิดความสะดวกในการใช้และสามารถใช้ได้โดยการวัดความเที่ยง ความตรงแล้วว่าเทียบเท่ากับ JDI

แนวคิดของแบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน Overall Job Satisfaction (OJS) ลักษณะของมาตร OJS เป็นมาตรวัดความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเป็นคำถาม 4 ข้อ จากดัชนีความพึงพอใจในการทำงานของ Quinn และ Shepard (1974) ผู้ตอบจะตอบความเห็นที่มีต่อข้อกระทงทั้ง 4 โดยลักษณะของมาตรเป็นแบบลิเคิร์ต ให้คะแนนการตอบ 1= ไม่จริงเลย จนถึง 7= จริงมากที่สุด Quinn และ Shepard รายงานค่าความคงที่ภายในของความพึงพอใจ สัมประสิทธิ์ Cronbach's α= .72 โดยการศึกษาหลังจากนี้ก็รายงานค่าความเที่ยงภายในด้วยค่าที่ใกล้เคียงกัน (Rice, McFarlin, Hunt & Near, 1985, cited in Eisenberger, Cumming & Armeli, 1997)

Eisenberger, Cumming และ Armeli (1997) ได้ใช้แบบวัด OJS นี้ในการทำวิจัยเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร การปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ และความพึงพอใจในการทำงาน ทำการวิจัยโดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่หลากหลายเป็นพนักงานจากองค์กรต่างๆ จำนวน 295 คน โดยทำการสำรวจ

1. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในสภาพการทำงานและการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของพนักงานในเรื่องการให้อิสระขององค์กร

2. ความแตกต่างกันของมโนทัศน์การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับความพึงพอใจในการทำงาน

ผลปรากฏว่า ความชอบของบุคคลที่มีต่อสภาพการทำงานที่ต้องอาศัยความรอบคอบมากมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมากกว่าความชอบของบุคคลที่มีต่อสภาพการทำงานที่ต้องอาศัยความรอบคอบน้อยโดยไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานกับความพึงพอใจ ส่วนในการตัดสินว่าองค์กรให้คุณค่ากับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานมากเพียงไรนั้นมีความแตกต่างกันระหว่างผู้ที่ชอบการควบคุมโดยความสมัครใจขององค์กร กับผู้ที่รู้สึกว่าถูกบังคับโดยการต้องทำงานอย่างรอบคอบ

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวัดความพึงพอใจในการทำงานโดยพัฒนามาตร OJS ของ Quinn และ Shepard (1974) มาใช้ โดยใช้มโนทัศน์ของความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นการประเมินความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับการทำงานว่ามีสภาพการทำงานที่เป็นที่ชื่นชอบ (Favorable Condition) มากเพียงไร

เหตุผลที่การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการวัดความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลโดยถือเอาภาพรวมของการทำงานมาวัด เนื่องจาก ผู้วิจัยเห็นว่า ปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งในการทำงานไม่อาจเป็นตัวระบุระดับความพึงพอใจในการทำงานได้ บางคนอาจพอใจรายได้จากการทำงานแต่ทำงานไปอย่างไม่มีชีวิตชีวา ทำงานไปเพราะรอรับเงินเดือนในแต่ละเดือนไม่ได้ถือว่าเป็นความพึงพอใจในการทำงาน เช่นเดียวกับบางคนที่พอใจผู้ร่วมงานแต่ก็อาจไม่มีความสุขในการทำงานจริงๆ เพียงแค่ทำงานเพราะอยากพบปะกับผู้ร่วมงานเท่านั้น การตีความการวัดในกรณีดังกล่าวทำให้เราทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจในองค์ประกอบต่างๆ ของการทำงานมากน้อยเพียงใด แต่เมื่อเราต้องการทราบความรู้สึกที่บุคคลมีต่อการทำงานของเขาอย่างแท้จริง การวัดครั้งนี้จึงถือเอาภาพรวมของงานเป็นสำคัญว่า เมื่อกล่าวถึงงานประจำที่ท่านทำอยู่นั้น ท่านมีความพึงพอใจในการทำงานมากเพียงไร ซึ่งงานวิจัยในระยะหลังนี้ก็ได้มีการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมมากขึ้นแล้ว (เช่น Hossain, 1992 ; Bhatt, 1997 ; Birdi, Allan & Warr, 1997 ; Eisenberger, Cumming & Armeli, 1997)

จากความสำคัญและแง่มุมของความพึงพอใจในการทำงาน และ การวัดความพึงพอใจในการทำงานที่กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่า เรื่องของความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ ภายในและภายนอกตัวบุคคลหลายๆ ประเด็น และมีการวิจัยกันมาแล้วอย่างแพร่หลาย การวิจัยครั้งนี้จึงสนใจที่จะศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับตัวแปรหนึ่งที่มีความสำคัญ คือ บุคลิกภาพ (Personality) ด้วยเหตุผลที่ว่า บุคลิกภาพเป็นลักษณะที่เป็นภาพรวมของบุคคลแต่ละคนที่เป็นแนวทางในการแสดงพฤติกรรม ตลอดจนความรู้สึกนึกคิด ความต้องการ ความสามารถในการปรับตัวและอื่นๆ คือ เมื่อพิจารณางานบุคคลแต่ละคนทำ ถ้าเป็นงานที่มีความสอดคล้องกับบุคลิกภาพของเขา บุคคลก็จะมีความสุขและเกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Cranny, Smith & Stone, 1992) กล่าวคือ บุคคลจะรู้สึกมีความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) เมื่อได้ทำงานที่มีความเหมาะสมกับบุคลิกภาพของเขามากกว่าการได้ทำงานที่มีลักษณะขัดแย้งกับบุคลิกภาพของเขา แต่ทั้งนี้ก็ยังขึ้นอยู่กับ ความสามารถในการปรับตัวของบุคคลนั้นด้วย

การเรียนรู้เรื่องบุคลิกภาพ ทำให้เกิดความเข้าใจพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมามากขึ้น การนำลักษณะบุคลิกภาพมาศึกษาในแง่ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานอย่างไรบ้างนั้น เป็นสิ่งที่มีประโยชน์ ทั้งในการวางแผนการจัดสรรบุคคลเข้าทำงานในตำแหน่งต่างๆ การโยกย้าย และการใช้เป็นข้อมูลประกอบเมื่อเกิดพฤติกรรมที่เป็นปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อให้แก้ไขได้ถูกต้องและเพื่อปรับปรุงสภาพการทำงานซึ่งจะทำให้ทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยความพึงพอใจสูงสุด

ความหมายของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ (Personality) เป็นคำที่มีการใช้กันอย่างกว้างขวาง การให้ความหมายก็เป็นไปตามความเข้าใจและการนำไปใช้ของแต่ละคน

คำว่า บุคลิกภาพ หรือภาษาอังกฤษใช้คำว่า Personality มาจากคำว่า Persona ในภาษาละติน หมายถึง หน้ากากที่ตัวละครใช้ในการแสดง สื่อความหมายให้ผู้ชมเข้าใจได้ง่ายขึ้นว่าตัวละครตัวนั้นแสดงเป็นอะไรและกำลังแสดงสิ่งใดออกมาทำให้ผู้ชมสามารถคาดการณ์การกระทำของเขาได้ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือเป็น โฉมหน้าที่บุคคลแสดงออกสู่สาธารณชน

Hilgard (1965) ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะโดยรวมทั้งภายนอกและภายในของบุคคลแต่ละคนในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ทั้งที่แสดงออกมาเป็นพฤติกรรมและที่เป็นความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อสิ่งต่างๆ

Allport (1961) ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ หมายถึง การจัดการที่เป็นกลไก (dynamic organization)ในตัวบุคคลอันประกอบด้วยระบบของกายและจิต ซึ่งเป็นตัวกำหนดลักษณะพฤติกรรมและแนวความคิดของบุคคล

Eysenck (1976) ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ เป็นการจัดการที่มีลักษณะถาวรของ *ลักษณะ ความรู้สึก สติปัญญา* และลักษณะทางกายภาพของบุคคลที่เป็นตัวกำหนดการปรับตัวอย่างมีเอกลักษณ์ของตนเองสู่สิ่งแวดล้อม

ลักษณะ (Characteristic) คือระบบของพฤติกรรมที่แสดงออกมาอย่างตั้งใจ (Will)

ความรู้สึก (Temperament) คือ ระบบของพฤติกรรมที่แสดงออกมาตามความพึงพอใจ (Emotion)

สติปัญญา (Intelligence) คือ ระบบการจัดโครงสร้างของร่างกายตามการควบคุมของระบบประสาทและต่อมไร้ท่อ

Mischel (1971) ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ หมายถึง รูปแบบของพฤติกรรม แนวความคิดและอารมณ์ที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นลักษณะส่วนบุคคลที่จะมีการปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ไปตลอดชีวิตของบุคคลนั้น

Maddi (1986) ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ เป็นภาพรวมของ *แนวโน้ม* และ *ลักษณะ* ที่เปลี่ยนแปลงได้ยาก เป็นสิ่งที่บ่งชี้ลักษณะทั่วๆ ไปและความแตกต่างในพฤติกรรมทางจิตวิทยาของบุคคล อันได้แก่ ความคิด ความรู้สึก และ การแสดงออก ซึ่งมีความต่อเนื่องกันตามระยะเวลา

แนวโน้ม (Tendency) หมายถึง กระบวนการในการระบุทิศทางของความคิด ความรู้สึก และ การแสดงออกเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมาย

ลักษณะ (Characteristic) หมายถึง โครงสร้างของบุคลิกภาพที่ใช้อธิบายเป้าหมายของการกระทำของบุคคลมากกว่าการกระทำที่จะนำไปสู่เป้าหมายนั้น

Freud (1927) กล่าวถึงบุคลิกภาพไว้ว่า เป็นการแสดงออกของบุคคลตาม แรงขับ (drive) ภายในตัวบุคคลโดยแรงขับพื้นฐานของมนุษย์มี 2 อย่าง เรียกว่า สัญชาตญาณ (Instinct) ได้แก่

สัญชาตญาณของการมีชีวิต (Life Instinct) เช่น ความหิว ความต้องการทางเพศ

สัญชาตญาณของความตาย (Death Instinct) เช่น ความก้าวร้าว การทำลาย

โครงสร้างบุคลิกภาพของ Freud ประกอบด้วยส่วนประกอบ 3 อย่าง ได้แก่

1. Id หมายถึง ลักษณะที่เป็นพื้นฐานดั้งเดิมของมนุษย์ที่ทำให้มนุษย์ตอบสนองความต้องการตามสัญชาตญาณของตนเองโดยไม่คำนึงถึงกฎระเบียบทางสังคมต่างๆ

2. Ego หมายถึง การรับรู้ของบุคคลตามสภาพความเป็นจริง การรู้ตัวเมื่อกระทำพฤติกรรมต่างๆ เป็นสิ่งที่ประสานระหว่าง Id กับ Superego

3. Superego หมายถึง ความรู้สึกผิดชอบชั่วดี บาปบุญคุณโทษ และ การคำนึงถึงศีลธรรม จริยธรรม

Jung (1966) กล่าวถึง บุคลิกภาพ ว่าหมายถึง พฤติกรรมทางสังคมของบุคคลที่แสดงออกมาจากระดับการรู้ตัว (Conscious) และจากแนวความคิดนี้ Jung ได้แบ่งประเภทของบุคลิกภาพออกเป็น 2 ประเภท เรียกว่า ทัศนคติ (Attitude) ได้แก่ ลักษณะเปิดเผย (Extravert) และ ลักษณะปิดตัว (Introvert)

เมื่อพิจารณานิยามและทฤษฎีบุคลิกภาพต่างๆ ที่มีผู้คิดค้นขึ้นมา ก็พบว่า มีความคล้ายคลึงกันบ้างและแตกต่างกันบ้าง นั่นก็ขึ้นอยู่กับ ความเข้าใจ แนวความคิด การตีความ และ การนำไปใช้ ของแต่ละบุคคล และจากที่มีผู้เสนอทฤษฎีบุคลิกภาพออกมาหลายทฤษฎีดังกล่าว Hilgard (1965) เสนอการจำแนกทฤษฎีบุคลิกภาพออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. ทฤษฎีการแบ่งประเภท (Type Theories) เป็นทฤษฎีบุคลิกภาพที่มีการแบ่งลักษณะบุคลิกภาพออกเป็นประเภทต่างๆ ตามกฎเกณฑ์หรือเงื่อนไขที่กำหนดไว้ เช่น แบ่งตามรูปร่าง (Body Types) หรือแบ่งตามพฤติกรรมที่มีการตีความทางจิตวิทยา (Behavior Psychology Types) เป็นต้น

2. ทฤษฎีที่แบ่งตามลักษณาการ (Trait Theories) เป็นการอธิบายลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลตามลักษณะการแสดงออกและการประพฤติของบุคคลว่า บุคคลมีลักษณะใดบ้างที่เป็นเอกลักษณ์ประจำตัว ลักษณะดังกล่าวของแต่ละคนมีความแตกต่างกันและแต่ละบุคคลมีลักษณะดังกล่าวมากน้อยเพียงใด

3. ทฤษฎีบุคลิกภาพตามพัฒนาการ (Developmental Personality Theories) เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงบุคลิกภาพตามการพัฒนาการตามวัย เชื่อว่าบุคคลมีการพัฒนาลักษณะบุคลิกภาพไปตามวุฒิภาวะ โดยบุคลิกภาพของแต่ละคนมีอิทธิพลมาจากลักษณะทางพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมที่ได้ประสบมาประกอบกัน

4. ทฤษฎีพลวัตของบุคลิกภาพ (Dynamic Theories) เป็นทฤษฎีที่อธิบายว่า บุคลิกภาพ เกิดจากกลไกขององค์ประกอบที่มีการขัดแย้งกันภายในตัวบุคคล เป็นความขัดแย้งภายในที่ผลักดันออกมาเป็นพฤติกรรมและเป็นสาเหตุที่ทำให้แต่ละคนมีบุคลิกภาพแตกต่างกัน

การนำทฤษฎีบุคลิกภาพไปใช้จึงต้องอาศัยความเข้าใจในมโนทัศน์ของทฤษฎีแต่ละทฤษฎีอย่างถ่องแท้

การศึกษาลักษณะบุคลิกภาพในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาตามแนวทฤษฎีบุคลิกภาพของ Carl Gustav Jung ซึ่งเป็นหนึ่งในทฤษฎีการแบ่งประเภท (Type Theory) เรียกว่า การแบ่งประเภททางจิตวิทยา (Psychological Type) ด้วยเหตุผลหลายประการ ดังนี้

1. ทฤษฎีมีมิติของการวัดหลายด้าน แต่ละด้านมีความสอดคล้องกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารด้านสินเชื่อและด้านเทคโนโลยีโดยเน้นไปที่ลักษณะการปฏิบัติงานของทั้งสองกลุ่มทำให้ผลการวิจัยมีประโยชน์มากขึ้นในกรณีที่ต้องการจะพิจารณาว่า บุคลิกภาพด้านใดมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อย แตกต่างกันอย่างไร และ บุคลิกภาพด้านใดในลักษณะงานแบบใดที่ควรได้รับการพัฒนาให้ชัดเจนขึ้นบ้าง

2. การจำแนกลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลออกมาเป็นลักษณะที่ตรงกันข้าม ทำให้สามารถตีความออกมาได้อย่างชัดเจนในกรณีที่ผลการวิเคราะห์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพแบบต่างๆ กับความพึงพอใจในการทำงานปรากฏผลต่างกัน ทำให้เราสามารถสรุปออกมาถึงลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงและต่ำออกมาได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

3. การวิจัยโดยนำตัวแปร ลักษณะงาน เข้ามาเกี่ยวข้องทำให้สามารถเปรียบเทียบลักษณะบุคลิกภาพตามทฤษฎีนี้ได้ในอีกระดับหนึ่ง เพราะในกรณีที่ต้องการทราบว่าบุคคลที่ถูกวัดออกมาว่ามีลักษณะบุคลิกภาพประเภทเดียวกันแต่ทำงานต่างกัน กับ ผู้ที่มีลักษณะบุคลิกภาพต่างกันแต่ทำงานภายใต้ลักษณะงานเดียวกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

ทฤษฎีการแบ่งประเภททางจิตวิทยา (Psychological Type)

การศึกษาเรื่องบุคลิกภาพโดยใช้การแบ่งประเภท (Type Theories) แนวหนึ่งที่ได้รับความนิยมและมีการศึกษากันมากก็คือ การแบ่งประเภททางจิตวิทยา (Psychological Type) ของนักจิตวิทยาชื่อ Carl Gustav Jung ซึ่งมีชีวิตอยู่ในระหว่างปี ค.ศ. 1875-1961 และเป็นนักจิตวิทยาในแนวจิตวิเคราะห์ (Psychoanalysis)

ในกลุ่มของนักจิตวิทยาแนวจิตวิเคราะห์มีนักจิตวิทยาคนหนึ่งที่มีความสนิทสนมใกล้ชิดกับ Jung มาก คือ Sigmund Freud โดย Jung มีความสนใจในทฤษฎีทางจิตวิทยาของ Freud มาก และทฤษฎีของ Freud ก็มีผลต่อแนวความคิดของ Jung ในหลายๆ เรื่องรวมทั้งเรื่องบุคลิกภาพด้วย Jung ได้เสนอแนวความคิดในเรื่องบุคลิกภาพขึ้นมาเช่นเดียวกับ Freud แต่มีความแตกต่างกันอยู่พอสมควร

Freud ได้เสนอโครงสร้างของบุคลิกภาพเอาไว้ 3 อย่าง ได้แก่ Id, Ego และ Superego (ดูความหมายในหน้า 10) และกล่าวถึง ระดับความรู้ตัวของมนุษย์ (Level of Conscious) เอาไว้ 2 ระดับ คือ ระดับจิตสำนึก (Conscious) หมายถึง การที่คนเรามีความรู้ตัวว่าขณะนั้นเรากำลังอยู่ที่ไหน ทำอะไร อยู่กับใคร หรือ กำลังคิด กำลังนึกเรื่องอะไร อาจเรียกอีกอย่างว่า ระดับการรู้ตัว ส่วนความรู้ตัวในระดับจิตไร้สำนึก (Unconscious) ก็คือ ไม่รู้ตัว เช่น การนอนหลับ เพราะในขณะที่หลับ คนเราไม่รู้ตัวเลยว่ามีอะไรเกิดขึ้นรอบๆ ตัวเรา ไม่สามารถรับรู้เหตุการณ์ต่างๆ ได้ โดย Freud ได้จำแนกออกมาว่า Id เป็น

โครงสร้างบุคลิกภาพที่อยู่ในระดับจิตไร้สำนึก ส่วน Ego และ Superego เป็นโครงสร้างบุคลิกภาพที่อยู่ในระดับจิตสำนึก

เมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีของ Jung เขาได้ระบุว่า บุคลิกภาพ ตามความหมายของเขามีความหมายตรงกับโครงสร้างบุคลิกภาพของ Freud คือ Ego เพียงอย่างเดียว และบุคลิกภาพของบุคคลก็จัดเป็นระดับความรู้ตัวในระดับจิตสำนึกเท่านั้น

Jung เสนอแนวคิดเรื่องบุคลิกภาพโดยเริ่มต้นจากการแบ่งลักษณะบุคลิกภาพของคนตามลักษณะพื้นฐาน 2 อย่าง คือ ลักษณะที่บุคคลแสดงออกเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ได้แก่ ลักษณะปิดตัว (Introvert) และลักษณะเปิดเผย (Extravert) โดย Jung เรียกลักษณะพื้นฐานสองอย่างนี้ว่า ทัศนคติ (Attitude) ซึ่งหมายถึง แนวโน้มในการแสดงออก Jung ได้บัญญัติคำว่า Introvert ขึ้นมาก่อน แล้วหลังจากนั้นจึงบัญญัติคำว่า Extravert ซึ่งมีความหมาย ดังนี้

ลักษณะปิดตัว (Introvert) เป็นลักษณะของคนที่ชอบอยู่เงียบๆ คนเดียว ไม่ชอบการเข้าสังคม ช่างฝัน ชอบการใช้ความคิดเกี่ยวกับโลกส่วนตัวของตนเองเป็นหลัก มีความสนใจในความคิดของบุคคลมากกว่าลักษณะภายนอกของบุคคล ชอบครุ่นคิดไตร่ตรองและพิจารณาเรื่องราวต่างๆ อย่างรอบคอบ ไม่ไว้วางใจใครง่ายๆ

ลักษณะเปิดเผย (Extravert) เป็นลักษณะของคนที่ชอบสังคม ชอบใช้ชีวิตอยู่นอกบ้านเพื่อพบปะกับบุคคลอื่นๆ มีความสนใจบุคคลรอบข้างและปรับตัวตามความเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ได้ง่าย ให้ความสำคัญกับภาพพจน์ทางสังคม มีความมั่นใจในการเผชิญเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด

นอกจากนั้น Jung ยังได้แบ่ง รูปแบบของการใช้ความคิด (Function of Thought) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่บุคคลใช้ในการรับรู้โลกภายนอกและการจัดการกับข้อมูลข่าวสารและประสบการณ์ต่างๆ ออกเป็น 4 แบบ คือ

การใช้ประสบการณ์ตรง (Sensing) หมายถึง การรับรู้การปรากฏอยู่ของวัตถุ สามารถบอกได้ว่ามีสิ่งนั้นอยู่หรือไม่และสิ่งนั้นมีลักษณะอย่างไร โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า

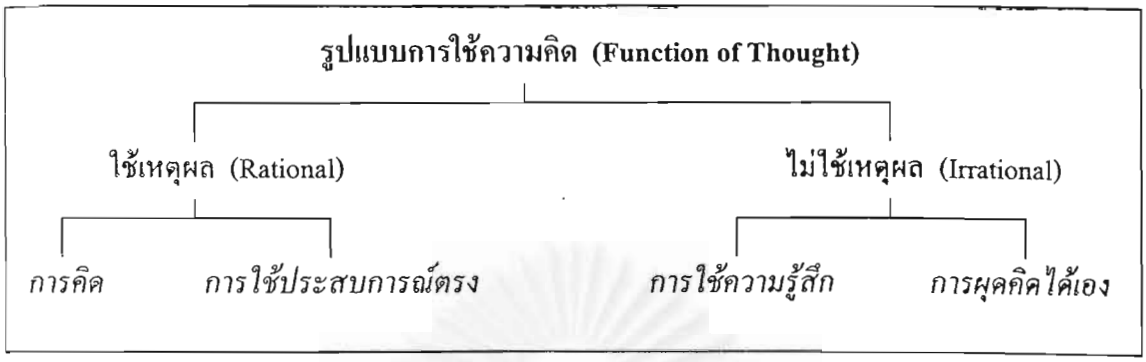
การใช้ความคิด (Thinking) หมายถึง การที่บอกได้ว่าสิ่งที่รับรู้นั้นคืออะไร ใช้การเชื่อมโยงอย่างเป็นเหตุเป็นผลทางตรรกะในการรับรู้และตัดสินสิ่งต่างๆ

การใช้ความรู้สึก (Feeling) หมายถึง การบอกได้ว่าสิ่งนั้นทำให้บุคคลรู้สึกอย่างไร เช่น ชอบ - เกลียด ดีใจ - เสียใจ ยินดี - เศร้าโศก เป็นต้น

การผุดคิดได้เอง (Intuiting) หมายถึง การที่สามารถบอกได้ว่าจะเกิดอะไรขึ้นโดยไม่มีเหตุผลหรือข้อเท็จจริงสนับสนุน

จากรูปแบบของการใช้ความคิดทั้ง 4 แบบนี้ Jung ยังได้แจกแจงออกมาในแง่ของ รูปแบบการใช้ความคิดที่อาศัยหลักเหตุผล (Rational) หรือ ไม่อาศัยหลักเหตุผล (Irrational) โดย Jung ได้จำแนก

ออกมาว่า การใช้ประสบการณ์ตรงและการใช้ความคิด เป็นรูปแบบการใช้ความคิดที่อาศัยหลักเหตุผล ส่วนการใช้ความรู้สึกและการผุดคิดได้เอง เป็นรูปแบบการใช้ความคิดที่ไม่ต้องใช้หลักเหตุผล ดังนี้



ลักษณะบุคลิกภาพ 8 ประเภท เป็นการจับคู่กับของลักษณะพื้นฐาน 2 อย่าง กับ รูปแบบการคิด 4 แบบเข้าด้วยกัน ทำให้ Jung สามารถแบ่งประเภทบุคลิกภาพของมนุษย์ออกได้เป็น 8 ประเภท ดังนี้

1. ผู้ที่มีลักษณะเปิดเผยและใช้ความคิด (Thinking Extravert) มีลักษณะเป็นผู้ที่ใช้การคิดวิเคราะห์เป็นหลักในการดำเนินชีวิต ไม่ใช้อารมณ์ความรู้สึกหรือการคาดเดาโดยปราศจากเหตุผล มีลักษณะของการแสดงออกทางความคิด ต้องการให้ผู้อื่นคล้อยตามและใส่ใจด้านสถานะทางสังคมของตนเอง

2. ผู้ที่มีลักษณะเปิดเผยและใช้ความรู้สึก (Feeling Extravert) มีการตอบสนองตามอารมณ์และความรู้สึก มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้ดี มีความสุขกับการได้อยู่ร่วมกับผู้อื่นและทำกิจกรรมร่วมกัน มีข้อเสียก็คือ การไม่ค่อยใช้เหตุผลในการแก้ปัญหา

3. ผู้ที่มีลักษณะเปิดเผยและใช้ประสบการณ์ตรง (Sensing Extravert) เป็นผู้ที่ใช้ชีวิตอยู่ในโลกของความจริง ใช้ประสบการณ์และข้อมูลในการดำเนินชีวิตให้เป็นไปตามสภาวะที่เกิดขึ้นจริง ไม่คิดอะไรลึกซึ้งมากนัก มีกลุ่มเพื่อนเพื่อความบันเทิงและมีการวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาตามความเป็นจริงที่ประสบ

4. ผู้ที่มีลักษณะเปิดเผยและใช้การผุดคิดได้เอง (Intuiting Extravert) ก็คือลักษณะผู้ที่สามารถปรับตัวในสังคมได้ดี มีการรับรู้และตัดสินใจโดยไม่มีเหตุผลประกอบ ไม่สามารถรู้ได้ว่าเหตุใดเขาจึงทำเช่นนั้น มีความเชื่อในสิ่งที่พิสูจน์ไม่ได้ เป็นผู้ที่สามารถทำนายทายทักเหตุการณ์ล่วงหน้า มีความเพ้อฝันมีจินตนาการ เช่น หมอดู

5. ผู้ที่มีลักษณะปิดตัวและใช้ความคิด (Thinking Introvert) ชอบความเป็นส่วนตัว เป็นคนลักษณะเย็นชา ไม่ยืดหยุ่น ใช้ความคิดส่วนตัวอย่างมีเหตุผลโดยไม่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ทางสังคม ให้ความสำคัญกับเพื่อนเพียงไม่กี่คนที่มีความเข้าใจในความเป็นตัวเขา ความสัมพันธ์กับผู้อื่นขึ้นอยู่กับแนวความคิดและเหตุผลที่เข้ากันได้ Jung บอกว่า ตัวเขาเองจัดอยู่ในประเภทนี้

6. ผู้ที่มีลักษณะปิดตัวและใช้ความรู้สึก (Feeling Introvert) มีความเชื่อที่เด่นชัดในเรื่องศาสนา อิสรภาพและค่านิยมส่วนบุคคลต่างๆ เน้นการใช้ความรู้สึกและคุณค่าของมนุษย์ ติดต่อกับบุคคลอื่นๆ ยาก ต้องการบุคคลแค่ 1-2 คน ที่มีความเห็นอกเห็นใจกัน มีความสัมพันธ์กันด้วยความรู้สึก เป็นคนที่เก็บตัวไม่ต้องการมีอิทธิพลเหนือคนอื่นหรือสร้างความประทับใจแก่คนอื่น

7. ผู้ที่มีลักษณะปิดตัวและใช้ประสบการณ์ตรง (Sensing Introvert) ใช้ประสบการณ์ของตนเองเป็นหลักในการดำเนินชีวิต มีการตีความเรื่องต่างๆ ตามความหมายของตนเอง ตามความจริงที่พบเห็นได้ สัมผัสได้ สามารถถูกชักจูงความสนใจไปได้โดยสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปแต่ไม่แสดงออกมากนัก การตัดสินใจเป็นไปตามข้อมูลที่มี ไม่ใช้ความคิดลึกซึ้งมาก

8. ผู้ที่มีลักษณะปิดตัวและใช้การผุดคิดได้เอง (Intuiting Introvert) ชอบสร้างภาพพจน์ภายในใจ สามารถการเข้าถึงสิ่งที่ทำความเข้าใจได้ยาก สิ่งลี้ลับ เป็นผู้ที่สามารถทำนายทายทัก ช่างจินตนาการ สามารถสร้างแนวคิดที่แปลกใหม่ ชอบอยู่เงียบๆ คนเดียว เป็นคนเข้าใจยาก เป็นพวกสร้างแนวคิดในทางศาสนาและปรัชญา

แต่ว่าในการแสดงออกของบุคลิกภาพทั้ง 8 ประเภท อาจไม่ได้แสดงออกมาตามนั้นตรงๆ เพราะแต่ละคนก็มีการปรับทั้งลักษณะพื้นฐานและการเก็บกดลักษณะบางอย่าง อีกทั้ง รูปแบบการใช้ความคิดทั้ง 4 ก็มีการผสมผสานกันในการแสดงออกแต่ละครั้ง ซึ่ง Jung ได้อธิบายไว้ในทฤษฎีการแบ่งประเภททางจิตวิทยาว่า บุคคลยังมีลักษณะแนวการปฏิบัติตัวที่เป็นลักษณะเฉพาะและเป็นกรอบของการดำเนินชีวิตของบุคคลนั้น ซึ่งมีส่วนในการปรับลักษณะต่างๆ ของบุคคลให้ออกมาเป็นลักษณะบุคลิกภาพเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ซึ่ง Jung ก็ได้แบ่ง แนวการปฏิบัติตัว ดังกล่าว ออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

แนวการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน (Judgement) หมายถึง การที่บุคคลกระทำพฤติกรรม ตามวิถีทางที่ตนเองยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด มีกฎเกณฑ์ในการกระทำสิ่งต่างๆ ไม่ชอบสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงเพราะชอบการวางแผนล่วงหน้าก่อนกระทำการใดๆ ก็ตาม

แนวทางการปฏิบัติตัวแบบยืดหยุ่น (Perception) หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถในการปรับตัวได้ดีในสถานการณ์ต่างๆ และมีความพร้อมที่จะแก้ไปปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิด รวมถึงการชอบเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ โดยปราศจากการวางแผนล่วงหน้า

จากทฤษฎีการแบ่งประเภททางจิตวิทยาของ Jung ต่อมาในปี 1962 มีนักจิตวิทยา 2 คน คือ Katherine Briggs Myers และ Isabel Briggs Myers ได้สร้างแบบวัดบุคลิกภาพโดยยึดทฤษฎีของ Jung เป็นพื้นฐาน คือ แบบวัด Myers-Briggs Type Indicator (MBTI)

แนวคิดเรื่องบุคลิกภาพของแบบวัด Myers-Briggs Type Indicator (MBTI)

แบบวัด MBTI เป็นแบบวัดบุคลิกภาพที่วัดความชอบในลักษณะต่างๆ 4 ด้าน แต่ละด้านมีลักษณะตรงกันข้ามอยู่ 1 คู่ โดยมีแนวคิดว่า บุคคลจะมีความชอบในลักษณะหนึ่งลักษณะใดจากคู่ตรงกันข้ามนี้เพียงลักษณะเดียวเท่านั้นในสถานการณ์หนึ่งๆ แต่ไม่ใช่จะชอบทั้ง 2 ลักษณะในเวลาเดียวกัน เป็นแบบวัดที่ได้รับการยอมรับว่าสามารถตีความออกมาเป็นลักษณะบุคลิกภาพตามแนวการแบ่งประเภททางจิตวิทยาของ Jung ได้จริงและมีการนำแบบวัดนี้ไปใช้อย่างแพร่หลาย

ลักษณะของแบบวัด MBTI

คำถามในแบบวัดเป็นตัวระบุความชอบขั้นพื้นฐานของคนโดยไม่มีคำตอบว่าความชอบใดเป็นสิ่งที่ถูกหรือความชอบใดเป็นสิ่งที่ผิด MBTI เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสนใจและค่านิยมส่วนบุคคลในด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (เปิดเผย - ปิดตัว) วิธีการรับรู้ข้อมูล (ใช้ประสบการณ์ตรง - การผุดคิดได้เอง) วิธีการตัดสินใจ (ใช้ความคิด - ใช้ความรู้สึก) และแนวการปฏิบัติตัวของบุคคล (มีแบบแผน - ยืดหยุ่น)

การแบ่งประเภทบุคลิกภาพของแบบวัด MBTI

การแบ่งประเภทพิจารณาจากคะแนนที่ได้จากการวัดลักษณะ 4 คู่

คู่ที่ 1 วัดลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นของบุคคล เรียกว่า EI Scale แบ่งออกเป็น

1. ลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย (Extravert : E)
2. ลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบปิดตัว (Introvert : I)

คู่ที่ 2 วัดวิธีการรับรู้ข้อมูลของบุคคล เรียกว่า SN Scale แบ่งออกเป็น

1. วิธีการรับรู้ข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรง (Sensing : S)
2. วิธีการรับรู้ข้อมูลแบบใช้การผุดคิดได้เอง (Intuiting : N)

คู่ที่ 3 วัดการตัดสินใจของบุคคล เรียกว่า TF Scale แบ่งออกเป็น

1. การตัดสินใจโดยใช้การคิด (Thinking : T)
2. การตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึก (Feeling : F)

คู่ที่ 4 วัดแนวการปฏิบัติตัวของบุคคล เรียกว่า JP Scale แบ่งออกเป็น

1. แนวการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน (Judgement)
2. แนวการปฏิบัติตัวแบบยืดหยุ่น (Perception)

จากการวัดทั้ง 4 ด้านนี้ เราจะแยกคะแนนออกเป็นด้านๆ ว่าผู้ตอบมีความชอบเด่นในลักษณะใดมากกว่ากันในแต่ละคู่ แล้วนำลักษณะเหล่านั้นมารวมกันโดยใช้ตัวย่อ ยกตัวอย่างเช่น ISTJ หมายถึง ผู้ที่มีชอบปิดตัว ชอบหาข้อมูลโดยใช้ประสบการณ์ตรง ชอบตัดสินใจโดยใช้ความคิด และชอบปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน (รายละเอียดในภาคผนวก ก) ผู้ที่มีลักษณะตรงกันข้ามกับ ISTJ ก็คือ ENFP หมายถึง ผู้ที่ชอบมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ชอบหาข้อมูลโดยใช้การผุดคิดได้เอง ชอบตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึกและชอบปฏิบัติตัวแบบมีความยืดหยุ่น เป็นต้น

แบบวัดนี้ถือว่าเป็นแบบวัดบุคลิกภาพที่ได้ถูกนำไปใช้มากที่สุดอันหนึ่งโดยเฉพาะในด้านจิตวิทยาสังคม จิตวิทยาองค์กรและจิตวิทยาอุตสาหกรรม

Rehak (1998) ได้ทำการศึกษาลักษณะบุคลิกภาพของสมาชิกที่ไปโบสถ์ Redeemer Lutheran โดยใช้แบบวัด MBTI เพื่อเปรียบเทียบลักษณะบุคลิกภาพที่เป็นที่ชื่นชอบของสมาชิกระหว่างสมาชิกที่มีความกระตือรือร้น (Active) และสมาชิกที่เฉื่อยชา ไม่ค่อยได้ไปโบสถ์ (Inactive) โดยใช้ข้อมูลการตอบแบบวัด MBTI ของสมาชิกที่มีความกระตือรือร้นจำนวน 76 คน และสมาชิกที่มีความเฉื่อยชา 51 คน ในการสำรวจครั้งนี้ได้มีการพัฒนาและทดลองวัดมาก่อนแล้วโดยใช้กับสมาชิกที่มีความกระตือรือร้นจำนวน 31 คน (Rehak, 1996, cited in Rehak, 1998) ผลปรากฏว่า ลักษณะบุคลิกภาพที่สมาชิกกลุ่มนี้ชื่นชอบอย่างเด่นชัดคือ I N F ในการสำรวจจริงยังพบความชอบลักษณะบุคลิกภาพ P เพิ่มเติม จากการวิจัยครั้งนี้ สมาชิกที่มีความเฉื่อยชาแสดงให้เห็นผลที่ต่ำกว่าอย่างมีนัยสำคัญในความชอบลักษณะบุคลิกภาพ E S J และมีความชอบในลักษณะบุคลิกภาพ F มากกว่าอย่างมีนัยสำคัญ สำหรับสมาชิกที่มีความเฉื่อยชาที่มีความชอบลักษณะ S จำนวน 51% มีความชอบลักษณะ E F ด้วย และอีก 21% มีความชอบลักษณะ E T ด้วย ซึ่งมีลักษณะตรงกันข้ามกับ INFP ซึ่งเป็นลักษณะของสมาชิกโบสถ์ที่กระตือรือร้นได้สำรวจมาก่อนหน้านี้ สรุปแล้วสมาชิกของโบสถ์นี้สามารถถูกแบ่งแยกออกได้โดยการแบ่งประเภททางจิตวิทยา (Psychological Type)

Daugherty, Randall และ Globetti (1997) ทำการวิจัยเรื่อง การแบ่งประเภททางจิตวิทยาระหว่างนักศึกษาหญิงปี 4 ที่ปฏิบัติงานเป็นเจ้าหน้าที่ในวิทยาลัยกับในมหาวิทยาลัย การสำรวจครั้งนี้ใช้นักศึกษาหญิงปี 4 จำนวน 153 คน ที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ในวิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัยของพวกเขาเพื่อประเมินลักษณะกว้างๆ 5 กลุ่ม ได้แก่ สถิติด้านประชากรของสถาบัน ลักษณะของงานที่ทำ พัฒนาการของงานที่ทำ ลักษณะส่วนบุคคลที่ใช้แบบวัด MBTI และสุดท้ายคือ ความพึงพอใจในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะบุคลิกภาพเด่นที่ประเมินออกมาได้จากแบบวัด MBTI คือ ENTJ และ INTJ ลักษณะบุคลิกภาพแบบ S และ P เป็นลักษณะที่แทบจะไม่พบเลยในกลุ่มตัวอย่างนี้ และแม้ว่านักศึกษาหญิงที่

เป็นที่รู้จักจะมีแนวโน้มไปทางลักษณะ F มากกว่า T แต่นักศึกษาที่ทำงานในระดับบริหารมักจะมีลักษณะ T หรือ N T มากกว่า F แต่อย่างไรก็ดี กลุ่ม N F จำนวน 31% ของนักศึกษาเหล่านี้ก็ยังเป็นเปอร์เซ็นต์ที่มากกว่าผู้ที่อยู่ในตำแหน่งบริหารที่คล้ายกันในความเป็นจริงโดยรวม

Lundberg, Osborne และ Miner (1997) ได้ทำวิจัยเรื่อง วุฒิภาวะในอาชีพกับลักษณะบุคลิกภาพที่ชื่นชอบของเด็กวัยรุ่นชาวเม็กซิกัน-อเมริกัน กับ เด็กวัยรุ่นชาวแองโกลอเมริกัน โดยทำการวัดวุฒิภาวะในอาชีพและลักษณะบุคลิกภาพที่ชื่นชอบโดยใช้นักเรียนเกรด 9 ชาวเม็กซิกัน-อเมริกัน จำนวน 122 คน และ ชาวแองโกลอเมริกันจำนวน 167 คน โดยใช้แบบวัด Career Development Inventory (CDI) และ แบบวัด MBTI ผลที่ได้จาก CDI มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในระหว่างเด็กทั้งคู่ในด้านการตัดสินใจ (Decision Making) และด้านข้อมูลเกี่ยวกับงาน (Work Information) โดยเด็กชาวแองโกลอเมริกันมีคะแนนสูงในการวัดด้านพุทธิปัญญา (Cognitive Scale) ส่วนผลด้านบุคลิกภาพพบว่า ระหว่าง 2 กลุ่มมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ คือ เด็กชาวเม็กซิกัน-อเมริกัน ชอบลักษณะ S และ T ส่วนเด็กชาวแองโกลอเมริกัน ชอบลักษณะ I และ F และเด็กชาวแองโกลอเมริกันมีความชอบลักษณะ P มากกว่าเด็กชาวเม็กซิกัน-อเมริกัน

ส่วนการวิจัยโดยใช้แบบวัด MBTI ในประเทศไทย สุรชัย คงประเสริฐ(2539) ทำการวิจัยเรื่อง บุคลิกภาพตามแบบ MBTI กับประสิทธิภาพทีมงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นทีมงานจากหน่วยงานต่างๆ ของภาครัฐ ภาคเอกชน และรัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 แห่ง มีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 150 คน ผลการวิจัยปรากฏว่า

1. ทีมงานที่ประกอบด้วยผู้ที่มีบุคลิกภาพ E และ I มีประสิทธิภาพทีมงานไม่แตกต่างกัน
2. ระยะจัดตั้งทีมงาน ทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีลักษณะ N มีประสิทธิภาพทีมงานสูงกว่าทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีลักษณะ S อย่างมีนัยสำคัญ
3. ระยะจัดตั้งทีมงาน ทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีลักษณะ T และ F J และ P มีประสิทธิภาพทีมงานไม่แตกต่างกันในแต่ละคู่
4. ระยะสร้างผลงาน ทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีลักษณะ S และ N T และ F J และ P มีประสิทธิภาพทีมงานไม่แตกต่างกันในแต่ละคู่

นอกจากการใช้แบบวัดนี้จะถูกนำไปใช้อยู่เสมอแล้ว แบบวัด MBTI นี้ยังได้รับความเชื่อถือเนื่องจากมีการวัดความเที่ยงและความตรงหลายต่อหลายครั้ง จนเชื่อว่าสามารถวัดลักษณะบุคลิกภาพได้ตรงตามทฤษฎีการแบ่งประเภททางจิตวิทยาของ Carl Jung อีกด้วย

การประเมินความน่าเชื่อถือของแบบวัดนี้ก็ได้มีผู้จัดทำขึ้นในหลายลักษณะและในหลายประเทศ เช่น ในประเทศเชค (Czech) (Hoskovee & Casas, 1998) ในประเทศสโลวัค (Slovak) (Ruisel & Ruiselova,1995) ในออสเตรเลีย และ ในอิตาลี เป็นต้น

Saggino และ Kline (1996) ได้ทำการวิจัยในอิตาลีโดยใช้ MBTI Form F โดยปรับช่วงการให้คะแนนตามองค์ประกอบทุกอย่างในมาตร โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 227 คน อายุเฉลี่ย 18.55 ปี ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของแบบวัด MBTI Form F, The Sixteen Factor Questionnaire (16PF) Form C และ the Eysenck Personality Questionnaire (EPQ) ผลปรากฏว่า มี 5 องค์ประกอบที่ผ่านเกณฑ์ที่ยอมรับได้ มี 3 องค์ประกอบที่มีความคล้ายคลึงกับ 5-Factor Model of Personality (ความเปิดเผย ความมั่นคงของจิตใจ และ ความวิตกกังวล) และคล้ายกับ EPQ ในองค์ประกอบ ความเปิดเผย อาการทางประสาท และลักษณะทางจิตวิทยา สำหรับ MBTI สรุปว่า มีเพียงมาตร EI (เปิดเผย-ปิดตัว) เท่านั้นที่มีความหมายกระจ่าง ในมาตร SN และ JP ยังมีความเหลื่อมล้ำกันอยู่ ในขณะที่ มาตร TF พบว่า น้ำหนักของมาตรแสดงว่าเป็นองค์ประกอบที่มีความแตกต่างกัน

นอกจากนั้นยังมีผู้วิจัยเกี่ยวกับความตรงของ MBTI ในลักษณะอื่นๆ อีกมากมาย

Jackson, Parker และ Dipboye (1996) ได้ทำการวิจัยการตอบสนองต่อ MBTI โดยมีความเชื่อว่า MBTI เป็นเครื่องมือวัดบุคลิกภาพที่ถูกนำมาใช้มากที่สุดในการวัดบุคลิกภาพทั้งในทางธุรกิจ การแนะแนว และ การศึกษา เป็นต้น แต่การวัดความตรงตามโครงสร้างยังไม่ได้ถูกวัดออกมามากนัก (National Research Council, 1991) การทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเพื่อยืนยันได้ถูกทำขึ้นโดยใช้กลุ่มคนทำงานชายหญิง ช่วงอายุ 18-69 ปี จำนวน 1,070 คน ได้ทำการวัดความตรงสัมพันธ์กับรูปแบบพื้นฐานทฤษฎีของ Jung (Myers & McCaulley, 1985) และเปรียบเทียบกับรูปแบบที่สร้างขึ้นจากการตอบสนองต่อข้อกระทงของ MBTI ความเที่ยง ความตรงขององค์ประกอบแต่ละด้านของ MBTI ตัวแปรเพศจะถูกแสดงออกมาให้เห็น การวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นการเปลี่ยนแปลงคะแนนตามความเหมาะสม การตัดข้อและการวัดคะแนนของหญิงชายที่มีความแตกต่างกัน การตีความก็แตกต่างกัน จึงต้องพิจารณาในประเด็นนี้ด้วย

Gardner และ Martinko (1996) ทำการวิจัยโดยใช้ MBTI ศึกษาผู้ที่ทำงานในตำแหน่งผู้จัดการ โดยการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและทำการวิจัยทบทวน การวิจัยได้ทำการหาความเที่ยง ความตรงของเครื่องมือและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพทางการจัดการ สติปัญญา พฤติกรรม ประสิทธิภาพและตัวแปรตามสถานการณ์ต่างๆ การทบทวนวรรณกรรมรวมถึงการทดสอบคุณสมบัติในการวัดทางจิตวิทยา ข้อค้นพบถูกนำมาอธิบายตามทฤษฎีการแบ่งประเภทสัมพันธ์กับประเด็นอื่นๆ คือ การแก้ปัญหา การออกแบบระบบข้อมูล การจัดการความขัดแย้ง และ ความเป็นผู้นำ

นอกจากนี้ยังได้มีการทำวิจัยเปรียบเทียบ MBTI กับแบบวัดบุคลิกภาพอื่นๆ ด้วย เช่น the Thomas-Klinmann Conflict Mode Instrument (MODE) (Johnson, 1997) และ NEO-PI five factor model of personality (Furnham, 1996) เป็นต้น

แบบวัด MBTI ชุดได้รับความนิยมแพร่หลายมากที่สุดคือ MBTI Form G เป็นชุดที่พัฒนาแล้วอย่างเต็มรูปแบบ นอกจากนี้ยังมีชุดย่อด้วย

หลักการเรียบเรียงแบบวัด MBTI เป็นภาษาไทย

ในการวิจัยครั้งนี้เรียบเรียงแบบวัด MBTI จากภาษาอังกฤษมาเป็นภาษาไทยโดยอาศัยหลักการ 2 อย่าง คือ

1. การแปลตามมโนทัศน์ของสิ่งที่ต้องการวัด หมายถึง การศึกษาว่าข้อกระทงใดต้องการวัดลักษณะบุคลิกภาพด้านใด เมื่อแปลออกมาแล้ว มโนทัศน์ของข้อกระทงจะต้องยังคงสื่อความหมายถึงสิ่งที่เราต้องการวัดนั้นเหมือนเดิม

2. การแปลตามความหมายของคำในภาษาอังกฤษ หมายถึง การเลือกใช้คำภาษาไทยที่มีความหมายตรงกับคำภาษาอังกฤษในแบบวัดให้มากที่สุด แต่ในกรณีที่คำภาษาไทยบางคำอาจทำให้เกิดความเข้าในคลาดเคลื่อนไปจากมโนทัศน์ของสิ่งที่ต้องการวัด ผู้วิจัยก็ได้ทำการปรับเปลี่ยนคำเหล่านั้นเพื่อให้สามารถสื่อความเข้าใจได้ตรงตามมโนทัศน์ของข้อกระทงดังที่กล่าวไว้แล้วในข้อ 1 เป็นสำคัญ

การตีความหมายของการแบ่งประเภททางจิตวิทยาในการวิจัยครั้งนี้

การนำแบบวัด MBTI มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยไม่ได้ทำการแบ่งประเภทบุคลิกภาพ (Type) ออกเป็น 16 ประเภท ตามแบบของทฤษฎีการแบ่งประเภท (Type Theory) แต่ได้ทำการวิเคราะห์บุคลิกภาพในลักษณะของ Trait Theory คือ วิเคราะห์ทุกลักษณะบุคลิกภาพในบุคคลแต่ละคนว่าแต่ละคนมีลักษณะบุคลิกภาพ (Trait) ต่างๆ มากหรือน้อย และมีลักษณะใดเป็นลักษณะเด่นมากกว่ากัน เป็นต้น ซึ่งทำให้มีความละเอียดมากกว่าการวิเคราะห์โดยใช้การแบ่งประเภท(Type) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปเหตุผลของการใช้การวิเคราะห์ลักษณะบุคลิกภาพในลักษณะดังกล่าว ได้ดังต่อไปนี้

1. การแบ่งประเภทบุคลิกภาพ (Type) มีความหยาบมากเกินไปในกรณีที่บุคคลมีลักษณะบุคลิกภาพไม่แตกต่างกันอย่างเด่นชัดในแต่ละคู่ของบุคลิกภาพที่ทำการวัด เช่น ด้านลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย(Extravert) และปิดตัว(Introvet) หากบุคคลไม่ได้มีลักษณะใดลักษณะหนึ่งเด่นชัดมากพอ การตีความในลักษณะของ Trait จะมีความละเอียดมากกว่า

2. จำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่มากพอที่จะแบ่งได้ 16 ประเภท หรือหากแบ่งได้ จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทก็อาจมีจำนวนไม่มากนัก จึงไม่มีประโยชน์ที่จะใช้การตีความแบบนี้

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ดังนั้น ค่าที่แสดงออกมาในผลการวิจัย ผู้วิจัยจึงแสดงออกมาเพียง 4 ลักษณะที่เป็นลักษณะเด่นในแต่ละด้านคือ ลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย(Extrovert) วิธีการรับรู้ข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรง(Sensing) วิธีการตัดสินใจโดยใช้ความคิด(Thinking) แนวทางการดำเนินชีวิตแบบมีแบบแผน(Judgement) เท่านั้น

เมื่อนำความรู้เรื่องการแบ่งประเภททางจิตวิทยามาพิจารณาประกอบกับเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ก็พบว่า เป็นส่วนที่มีความเกี่ยวข้องกันเพราะความพึงพอใจในการทำงานของคนแต่ละคนมีความแตกต่างกันไป เช่น คนที่มีลักษณะบุคลิกภาพแตกต่างกัน แม้ว่าการทำงานเหมือนกันแต่ก็อาจมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันไป ในขณะที่บางครั้ง คนที่มีลักษณะเหมือนกันแต่ทำงานแตกต่างกันก็มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันได้ ดังนั้นลักษณะงานก็เป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานที่จะต้องนำมาพิจารณาด้วย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกประชากรที่จะศึกษาเป็นพนักงานธนาคาร 2 ส่วนงาน คือ พนักงานด้านสินเชื่อและพนักงานด้านเทคโนโลยีโดยอาศัยเหตุผล ดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 งานทั้งสองส่วนงานเป็นงานที่มีการปฏิบัติงานแตกต่างกันในหลายด้าน ทำให้สามารถมองเห็นความแตกต่างของภารกิจได้อย่างชัดเจน อาจกล่าวอย่างง่ายๆ ได้ว่า ภาพรวมของงานสินเชื่อ คือ การจัดการที่ต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลและการเจรจาต่อรอง ส่วนงานด้านเทคโนโลยี ส่วนใหญ่ของงานเป็นงานที่ไม่เน้นการติดต่อกับบุคคลอื่นมากนัก (โปรดดูหน้า 22 และ 25 ประกอบ) ทำให้เกิดความสนใจในประเด็นที่ว่า บุคลากรใน 2 ส่วนงานนี้ที่มีความพึงพอใจในการทำงานของตนสูงควรจะเป็นผู้ที่มีลักษณะบุคลิกภาพแตกต่างกันไปตามลักษณะงานที่แตกต่างกัน

ประเด็นที่ 2 งานทั้งสองส่วนเป็นงานหลักที่มีความสำคัญต่อการดำเนินกิจการของธนาคาร กล่าวคือ งานสินเชื่อเป็นงานที่มีความสำคัญในการแสวงหาผลประโยชน์ เพิ่มลูกค้า และกรณีที่มีการให้สินเชื่อรายใหญ่ๆ ธนาคารก็จะมีรายได้จากดอกเบี้ยเงินกู้มาก เป็นการสร้างความมั่นคงให้แก่ธนาคาร ส่วนงานด้านเทคโนโลยีเป็นกลไกหลักของธนาคารในด้านการจัดการวางระบบ เขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อิเลคทรอนิกส์และการจัดการเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ภายในธนาคาร รวมทั้งการวางเครือข่ายการติดต่อสื่อสารระหว่างสาขา ซึ่งเป็นงานที่เป็นตัวบ่งชี้ว่าการดำเนินการของธนาคารจะเป็นไปได้อย่างทันสมัย มีประสิทธิภาพ ถูกต้องและรวดเร็วมากเพียงไรก็จะส่งผลต่อผลประโยชน์และภาพพจน์ของธนาคารด้วย

ประเด็นที่ 3 ปัญหาเศรษฐกิจในปัจจุบันนี้ทำให้สถาบันการเงินทุกแห่งประสบกับปัญหาในการดำเนินการ บางแห่งต้องเลิกกิจการแต่อีกหลายแห่งก็ต้องพยายามลดรายจ่ายขององค์กรลงอย่างมาก การแก้ปัญหาทางหนึ่งที่เกิดขึ้นก็คือ การเลิกจ้าง โดยวิธีการคัดคนออกก็มีแตกต่างกันไปตามนโยบายขององค์กรนั้น เช่น การจับสลาก การพิจารณาจากระดับเงินเดือนหรือการพิจารณาประสิทธิภาพการทำงาน เป็นต้น จึงทำให้เมื่อเรากลับมามองถึงพนักงานที่ยังเหลืออยู่ซึ่งเป็นผู้ที่องค์กรยังต้องมีภาระในการจ้างอยู่จึงควรเป็นผู้ที่สามารถปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างคุ้มค่า และ ผลการวิจัยครั้งนี้ก็สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้จริงในการบริหารองค์กรเพื่อปรับความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลที่มีบุคลิกภาพต่างๆ ให้สูงขึ้นเพื่อให้เกิดความทุ่มเทจากใจจริงในการทำงานและก่อให้เกิดประโยชน์กับรายจ่ายขององค์กรอย่างคุ้มค่า

งานด้านสินเชื่อ

1. หน้าที่ของงานด้านสินเชื่อ

พนักงานด้านสินเชื่อมีหน้าที่ในความรับผิดชอบแตกต่างจากพนักงานทั่วไปของธนาคารอยู่บ้าง ตรงที่การต้องพบปะลูกค้าทั้งในและนอกสถานที่อยู่ตลอดเวลา โดยมีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อสร้างผลประโยชน์ทางด้านการให้เงินกู้และรักษาผลประโยชน์ที่จะได้จากเงินกู้นั้นให้ธนาคาร

2. คุณสมบัติของพนักงานด้านสินเชื่อ

ดารณี พุทธวิบูลย์ เสนอปัจจัยที่ควรพิจารณาในด้านคุณสมบัติของพนักงานด้านสินเชื่อไว้ ดังนี้

2.1 <u>ด้านความรู้ความสามารถ</u>

พื้นความรู้ ความเชื่อดั้งเดิมของบุคคลทั่วไปจะคิดว่า ผู้ที่ทำงานด้านสินเชื่อจะต้องเป็นผู้ที่จบด้านบัญชีหรือเศรษฐศาสตร์เท่านั้นถึงจะทำงานด้านนี้ได้แต่การจบบัญชีหรือเศรษฐศาสตร์ก็เป็นเพียงเครื่องมือที่ช่วยในด้านการวิเคราะห์สินเชื่อซึ่งพนักงานสามารถฝึกหัดกันได้เมื่อเข้ามาทำงานแล้ว ดังนั้นในการปฏิบัติงานจริงโดยปกติแล้วผู้ที่มาทำงานด้านสินเชื่ออาจเป็นผู้ที่จบมาด้านอักษรศาสตร์ ศิลปศาสตร์ หรือแม้แต่วิทยาศาสตร์ก็สามารถทำงานด้านนี้ได้ เพราะว่านอกจากความรู้ด้านสินเชื่อ เช่น การวิเคราะห์ฐานะทางการเงินหรือการดำเนินงานของผู้กู้แล้ว พนักงานที่ดีก็ต้องสามารถเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในด้านการเมือง เศรษฐกิจ การเงินและสังคมตามการเปลี่ยนแปลงของโลกด้วย

ความรู้ในภาษาต่างประเทศ เพราะว่าธุรกิจในยุคปัจจุบันไม่แน่เสมอไปว่า ลูกค้าของธนาคารจะเป็นคนไทยเท่านั้น มีเจ้าของกิจการจำนวนมากในเมืองไทยที่เป็นชาวต่างชาติ ดังนั้นการสามารถพูดภาษาอื่นที่ไม่ใช่ภาษาไทยก็เป็นสิ่งสำคัญในการติดต่อและส่งเสริมภาพพจน์ของหน่วยงาน ทำให้เกิดความเชื่อถือ ไว้วางใจ และมีความสะดวกในการปฏิบัติงาน เพราะว่าพนักงานสามารถทำการสื่อสารได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องอาศัยคนกลางในการแปลภาษา

การวางแผน การวางแผนล่วงหน้าโดยอาศัยข้อมูลจริงก่อนจะไปพบปะลูกค้าเป็นการลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นและลดการเสียเวลาในการปฏิบัติงาน การวางแผนล่วงหน้าทำให้บรรยากาศของการเจรจาเป็นไปอย่างราบรื่นและย่นระยะเวลาในการสนทนา พนักงานอาจมีเวลาเพียงพอที่จะสนทนาในหัวข้ออื่นๆ ที่สามารถปูทางไปสู่ธุรกิจได้ นอกจากการวางแผนที่ดีแล้ว รวมไปถึงการติดตามผลที่ดีด้วยเพราะเหตุการณ์ที่เงินกู้ที่ดีกลับกลายเป็นหนี้ที่มีปัญหามีเกิดขึ้นได้เสมอ การติดตามที่ดีจึงเป็นการรักษาผลประโยชน์ของธนาคารทางหนึ่ง

2.2 <u>ด้านบุคลิกภาพ</u>

การแสดงออก เนื่องจากพนักงานด้านสินเชื่อเป็นตัวแทนของธนาคารในการติดต่อกับลูกค้า ดังนั้น ลักษณะท่าทางและการพูดจาที่แสดงออกมาของพนักงานต้องแสดงถึงอัธยาศัยไมตรี ความน่าเชื่อถือ การรู้จักกาละเทศะและความซื่อตรงซึ่งจะทำให้มีผลต่อการเจรจาเป็นไปอย่างราบรื่น ประสบความสำเร็จ และเป็นการส่งเสริมภาพพจน์ของธนาคารในขณะเดียวกันด้วย

การหาข้อมูลและการวิเคราะห์ พนักงานด้านสินเชื่อที่มีประสิทธิภาพต้องรู้ว่า การหาข้อมูลที่น่าเชื่อถือนั้นสามารถหาได้จากที่ไหน การนำข้อมูลมาใช้ก็ต้องผ่านการกลั่นกรองและวิเคราะห์โดยใช้วิจารณญาณในการตัดสินใจเพื่อใช้ในการดำเนินงานต่อไป

การเสนอแนวความคิด เนื่องจากพนักงานด้านสินเชื่อจะต้องเป็นผู้ประสานงานทั้งสองฝ่ายทั้งผู้บริหารและลูกค้า จึงต้องมีความสามารถในการเสนอแนวความคิดที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีทั้งสองฝ่าย กล่าวคือ ผู้กู้จะต้องสามารถมองเห็นภาพพจน์ที่ดีของธนาคาร ในขณะที่ผู้บริหารนั้นพนักงานด้านสินเชื่อก็ต้องสามารถเสนอการขอสินเชื่อให้ผู้บริหารสามารถคาดการณ์ถึงกิจการและการชำระคืนของลูกค้าได้ ในกรณีลูกค้าที่มีการวิเคราะห์แล้วว่ามีความสามารถในการชำระคืนและสามารถจ่ายดอกเบี้ยให้ธนาคารได้ตามอัตราโดยไม่ขัดข้องในภายหลัง

ความชอบงานและซื่อสัตย์ ลักษณะของพนักงานด้านสินเชื่อต้องเป็นผู้ที่ชอบงานติดต่อเจรจาและการพบกับความเปลี่ยนแปลงหรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้อยู่เสมอเพราะบางครั้งอาจต้องทำงานภายใต้ความกดดัน นอกจากนั้นการมีความซื่อสัตย์และทำงานอย่างตรงไปตรงมาก็มีความจำเป็นอย่างยิ่งเพราะพนักงานด้านสินเชื่อก็มีอำนาจในระดับหนึ่ง ความไม่ซื่อสัตย์อาจก่อให้เกิดการใช้อำนาจในทางไม่ชอบได้

การมีหัวทางการค้า คือการระลึกถึงอยู่เสมอในการปฏิบัติงานว่าจะต้องรักษาผลประโยชน์ให้กับธนาคารและลูกค้าเป็นผู้รับบริการซึ่งต้องการผลประโยชน์ให้ฝ่ายตนเองเช่นกัน พนักงานจึงควรเป็นผู้ที่มีความรู้ในนโยบายของธนาคารอย่างชัดเจน สามารถใช้เหตุผล รู้จักการปรับตัว ตัดสินใจให้ทันเหตุการณ์ ตลอดจนการเป็นผู้ฟังที่ดี มีการประนีประนอมเพื่อรักษาสัมพันธภาพอันดีกับลูกค้าไว้ ในขณะเดียวกัน ก็มีกลยุทธ์ในการรักษาผลประโยชน์ให้กับธนาคารได้มากที่สุด ในวิถีทางที่เหมาะสม

3. ลักษณะบุคลิกภาพที่เหมาะสมของพนักงานด้านสินเชื่อตามแนวคิดของการแบ่งประเภททางจิตวิทยา (Psychological Type)

3.1 เนื่องจากลักษณะงานสินเชื่อเป็นงานที่ต้องพบปะลูกค้าเป็นหลัก อาจต้องปฏิบัติงานทั้งในและนอกสถานที่ การพูดคุยซึ่งมีทั้งเรื่องงานและการโอภาปราศรัยเพื่อสร้างความเป็นกันเองแก่ลูกค้า ผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย (Extravert) จึงเป็นลักษณะที่เหมาะสมกับงานลักษณะนี้เพราะบุคคลเหล่านี้มีลักษณะชอบการเข้าสังคมและชอบแสดงออกโดยการพูดซึ่งแตกต่างกับผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบปิดตัว (Introvert) ซึ่งมีลักษณะเก็บตัวและเฉยชา

3.2 งานด้านสินเชื่อเป็นงานที่ต้องมีการติดตามข้อมูลข่าวสารต่างๆ อยู่ตลอดเวลาเพราะเนื้อหางานเป็นเรื่องเกี่ยวกับเศรษฐกิจและการลงทุนในหลายรูปแบบ ดังนั้นการทำงานโดยมีข้อมูลอยู่ในมือก็เป็นเครื่องมือทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำและสะดวกมากขึ้น ดังนั้น ผู้ที่มีวิธีการหาข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรง (Sensing) จะเป็นคุณสมบัติที่เหมาะสม มากกว่า ผู้ที่มีวิธีการหาข้อมูลแบบใช้การผุดคิดได้เอง (Intuiting)

3.3 การตัดสินใจในงานด้านสินเชื่อ เป็นงานที่ต้องอาศัยการคิดในการตัดสินใจ เพราะว่าลักษณะงานเป็นงานที่มีผลได้-ผลเสีย เกิดกำไร-ขาดทุนอย่างเห็นได้ชัดเจน การดำเนินการแต่ละอย่างต้องอาศัยข้อมูลและการคิดในเชิงเหตุและผล รวมถึง การมองหาแนวโน้มความเป็นไปได้ของการลงทุนในรูปแบบต่างๆ อีกทั้งต้องอาศัยการประชุมหรือปรึกษาหารือกันประกอบการทำงานอยู่เสมอ ดังนั้นผู้ที่ปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมคือ ผู้มีการตัดสินใจโดยใช้ความคิด (Thinking) มากกว่า ผู้ที่มีการตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึก (Feeling)

3.4 พนักงานที่ทำงานด้านสินเชื่อ ควรเป็นผู้ที่มีแนวการปฏิบัติตัวแบบยืดหยุ่น (Perception) และมีความสามารถในปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอเพราะนอกจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปแล้ว พนักงานยังต้องปรับตัวเข้ากับลูกค้าซึ่งเป็นคนมากมายหลายประเภทให้ได้ หากพนักงานเป็นผู้มีแนวการปฏิบัติตัวแบบมีระเบียบแบบแผน เคร่งครัด (Judgement) ไม่มีการโอน

อ่อนผ่อนตามไปกับสิ่งแวดล้อม การปฏิบัติงานก็จะมีความยากลำบากเพราะไม่มีการประนีประนอมกัน อาจทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันซึ่งเป็นผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานแก่บุคคลนั้นได้

งานด้านเทคโนโลยี

1. หน้าที่ของงานด้านเทคโนโลยี

งานด้านนี้มีความหลากหลายตามลักษณะการแบ่งหน้าที่แต่ภาพรวมของงานได้แก่ ด้านคอมพิวเตอร์ งานเขียนโปรแกรม วางระบบ พัฒนาระบบ งานวิศวกรรม การวางแผนเครือข่ายภายในสาขา ระหว่างสาขาและระหว่างธนาคาร โดยใช้อุปกรณ์ต่างๆ วางระบบ on-line การแก้ไขปัญหาด้านวิศวกรรม-เทคโนโลยี งานช่างอิเลคทรอนิกส์ งานด้านการสื่อสารระหว่างที่ต่างๆ ด้วยอุปกรณ์อิเลคทรอนิกส์ เป็นต้น

2. คุณสมบัติของพนักงานด้านเทคโนโลยี

2.1 <u>ด้านความรู้ความสามารถ</u>

ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านนี้มีความจำเป็นที่จะต้องมีความรู้และทักษะเฉพาะ ได้รับการศึกษาและอบรมด้านนี้มาโดยตรงเพราะว่างานที่เกี่ยวกับอุปกรณ์เทคโนโลยีหรือวิศวกรรม เป็นงานที่มีลักษณะเฉพาะและทักษะจำเป็นเฉพาะด้าน ต้องอาศัยความคิดวิเคราะห์ ความเข้าใจ ความแม่นยำ สมาธิ และความชำนาญ เพราะว่าเป็นงานที่มีความละเอียดและมีความสำคัญมาก ผู้ที่ไม่ได้ศึกษามาโดยตรงอาจทำให้เกิดความผิดพลาดขึ้นได้

2.2 <u>ด้านบุคลิกภาพ</u>

เนื่องจากงานด้านเทคโนโลยีเป็นงานที่มีความเกี่ยวข้องกับอุปกรณ์อิเลคทรอนิกส์ ระบบ และ กลไกต่างๆ เป็นส่วนมาก จึงต้องอาศัยผู้ที่มีความอดทนที่จะนั่งทำงานอยู่กับที่และชอบใช้ความคิดจดจ่ออยู่กับงานได้เป็นเวลานานๆ โดยไม่เกิดความเบื่อหน่าย ต้องเป็นผู้ที่มีความใจเย็น ละเอียดรอบคอบ ในการทำงานทุกขั้นตอนและการแก้ไขเมื่อเกิดข้อผิดพลาดขึ้นด้วย

3. ลักษณะบุคลิกภาพที่เหมาะสมของพนักงานด้านเทคโนโลยีตามแนวคิดของการแบ่งประเภททางจิตวิทยา (Psychological Type)

3.1 ลักษณะของงานด้านเทคโนโลยี เป็นงานที่ไม่ต้องพบปะกับบุคคลภายนอกและลูกค้ามากนัก การพบปะกับผู้คนก็มีเฉพาะผู้ร่วมงานเท่านั้น เพราะงานหลักเป็นงานที่ทำเกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ และ การคิด ผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นปิดตัว (Introvert) จึงมีความเหมาะสมในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย (Extravert) เพราะเป็นผู้ที่ไม่ชอบสังคม พบปะกับผู้อื่น ชอบใช้ความคิด ใส่ใจอยู่กับงานของตนเองมากกว่า หากผู้ที่มีลักษณะชอบสังคมได้มาทำงานด้านเทคโนโลยีหรือวิศวกรรมก็อาจรู้สึกอึดอัดใจ เพราะไม่ได้มีการพบปะพูดคุยกับคนอื่นมากนัก

3.2 เมื่อพิจารณาจากข้อมูลที่พนักงานด้านเทคโนโลยีใช้ในการทำงาน ซึ่งได้แก่ ระบบกลไกต่างๆ และวิทยาการสมัยใหม่ ดังนั้น งานด้านเทคโนโลยีจึงต้องการใช้ข้อมูลจริงประกอบกับความรู้ในเรื่องที่จำเป็นเป็นพื้นฐานของการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้ที่มีวิธีการหาข้อมูลจากประสบการณ์ตรง (Sensing) จึงมีความเหมาะสมในการทำงานนี้มากกว่าผู้ที่มีวิธีการหาข้อมูลโดยใช้การผุดคิดได้เอง (Intuiting) เพราะอาจทำให้เกิดการผิดพลาดเสียหายอย่างมาก

3.3 การตัดสินใจสำหรับงานด้านเทคโนโลยีเป็นการตัดสินใจที่ต้องอาศัยข้อมูล หลักการ เหตุผล การวิเคราะห์ตามลักษณะที่ควรจะเป็น ผู้ที่มีการตัดสินใจโดยใช้ความคิด (Thinking) จึงเหมาะสมกับงานแบบนี้มากกว่าผู้ที่มีการตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึก (Feeling)

3.4 ลักษณะการทำงานด้านเทคโนโลยี เป็นงานที่มีแบบแผนตายตัว ชัดเจน และต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด หากมีงานที่ต้องลองผิดลองถูกบ้างก็เป็นการทดลองภายใต้การไตร่ตรองแล้วอย่างรอบคอบ และกลไกต่างๆ มักจะไม่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่บ่อยๆ หากมีการเปลี่ยนแปลงแบบแผนใหม่ๆ ผู้ปฏิบัติงานก็ต้องยึดถือและปฏิบัติตามเคร่งครัดเช่นกัน โดยไม่สามารถประยุกต์หรือยืดหยุ่นโดยปราศจากเหตุผลได้ ผู้ที่มีแนวการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน (Judgement) จึงมีความเหมาะสมกับงานด้านเทคโนโลยีมากกว่าผู้ที่มีแนวการปฏิบัติตัวแบบยืดหยุ่น (Perception : P)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารด้านสินเชื่อและด้านเทคโนโลยี

สมมติฐานของการวิจัย

ลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยมีลักษณะงาน เข้ามาเกี่ยวข้อง โดยที่

1. *สำหรับงานสินเชื่อ* ลักษณะบุคลิกภาพด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย (Extravert : E) มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรง*ทางบวก*กับความพึงพอใจในการทำงาน

สำหรับงานเทคโนโลยี ลักษณะบุคลิกภาพด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย (Extravert : E) มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรง*ทางลบ*กับความพึงพอใจในการทำงาน

2. *ทั้งงานสินเชื่อและงานเทคโนโลยี* ลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการหาข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรง (Sensing : S) มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรง*ทางบวก*กับความพึงพอใจในการทำงาน

3. *ทั้งงานสินเชื่อและงานเทคโนโลยี* ลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิด (Thinking : T) มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรง*ทางบวก*กับความพึงพอใจในการทำงาน

4. *สำหรับงานสินเชื่อ* ลักษณะบุคลิกภาพด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน (Judgement : J) มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรง*ทางลบ*กับความพึงพอใจในการทำงาน

สำหรับงานเทคโนโลยี ลักษณะบุคลิกภาพด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน (Judgement : J) มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรง*ทางบวก*กับความพึงพอใจในการทำงาน

ขอบเขตของการวิจัย

1. การศึกษาลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบวัด Myers-Briggs Type Indicator (MBTI Form G) ของ Katherine และ Isabel Briggs Myers (1985)

2. การวัดระดับความพึงพอใจในการทำงานใช้แบบวัด Overall Job Satisfaction (OJS) ของ Quinn และ Shepard (1974)

3. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานธนาคารที่ปัจจุบันทำงานในด้านสินเชื่อและด้านเทคโนโลยีของ ธนาคารเอเชีย จำกัด(มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) และ ธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ

1.1 ลักษณะบุคลิกภาพ ตามแนวของแบบวัด Myers-Briggs Type Indicator (MBTI) แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 คือ ลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์กับสังคมของบุคคล แบ่งออกเป็น

1) ลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย (Extravert : E)

2) ลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบปิดตัว (Introvert : I)

ด้านที่ 2 คือ วิธีการรับรู้ข้อมูลของบุคคล แบ่งออกเป็น

1) วิธีการรับรู้ข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรง (Sensing : S)

2) วิธีการรับรู้ข้อมูลแบบใช้การผุดคิดได้เอง (Intuiting : N)

ด้านที่ 3 คือ การตัดสินใจของบุคคล แบ่งออกเป็น

1) การตัดสินใจโดยใช้การคิด (Thinking : T)

2) การตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึก (Feeling : F)

ด้านที่ 4 คือ แนวการปฏิบัติตัวของบุคคล แบ่งออกเป็น

1) แนวการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน (Judgement : J)

2) แนวการปฏิบัติตัวแบบยืดหยุ่น (Perception : P)

1.2 ลักษณะงาน ได้แก่ งานธนาคาร *ด้านสินเชื่อ* และ *ด้านเทคโนโลยี*

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการทำงาน

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะโดยรวมของบุคคลแต่ละคนในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าทั้งที่แสดงออกมาเป็นพฤติกรรมและที่เป็นความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อสิ่งต่างๆ

2. ลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย (Extravert : E) หมายถึง ผู้ที่ชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่นโดยมีปฏิสัมพันธ์กัน มีการแสดงออกถึงอารมณ์ความรู้สึก ความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ อย่างไม่ปิดบัง

3. ลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบปิดตัว (Introvert : I) หมายถึง ผู้ที่ชอบเก็บตัว มีโลกส่วนตัว ชอบใช้ความคิดและจินตนาการส่วนตัว ไม่ค่อยชอบแสดงออก

4. วิธีการหาข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรง (Sensing : S) หมายถึง ผู้ที่ค้นหาและรับรู้ข้อมูลโดยอาศัยประสาทสัมผัสโดยตรงเป็นหลัก ชอบการลงมือกระทำ ชอบการทำงานที่อาศัยข้อเท็จจริง มีความเชื่อในสิ่งที่เป็นความจริงที่ตนได้เข้าไปสัมผัสเท่านั้น

5. วิธีการหาข้อมูลแบบใช้การผุดคิดได้เอง (Intuiting : N) หมายถึง ผู้ที่ค้นหาและรับรู้ ข้อมูลโดยอาศัยการเชื่อมโยงและนึกถึงความเป็นไปได้ สามารถสร้างแนวทางใหม่ๆ ที่มีความเป็นไปได้โดยการประมวลจากความสัมพันธ์ของสิ่งต่างๆ ด้วยจินตนาการโดยไม่ต้องมีข้อมูลจริง

6. วิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิด (Thinking : T) หมายถึง ผู้ที่ตัดสินใจโดยใช้หลักเหตุผลใช้การคิดอย่างเป็นปรนัย ชอบการวิเคราะห์และประเมินสิ่งต่างๆ โดยอาศัยข้อมูล

7. วิธีการตัดสินใจแบบใช้ความรู้สึก (Feeling : F) หมายถึง ผู้ที่ตัดสินใจโดยอาศัยการให้คุณค่าของบุคคลในเรื่องต่างๆ คำนึงถึงจิตใจของบุคคล และตัดสินใจอย่างเห็นอกเห็นใจคนเป็นหลัก

8. แนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน (Judgement : J) หมายถึง ผู้ที่มีการวางแผนชีวิตที่ชัดเจน และควบคุมการปฏิบัติตนให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้อย่างเคร่งครัด ชอบความแน่นอน ไม่ปรับเปลี่ยนอะไรง่ายๆ

9. แนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีความยืดหยุ่น (Perception : P) หมายถึง ผู้ที่ชอบการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามการรับรู้ มีการสร้างทางเลือกในการปฏิบัติตัว มีความสามารถที่จะรับรู้การเปลี่ยนแปลงได้ง่าย

10. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานประจำที่ทำอยู่โดยประเมินจากสภาพโดยรวมของงานนั้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยทำให้ทราบถึง ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพตามแนวคิดของแบบวัด Myers-Briggs Type Indicator (MBTI) กับความพึงพอใจในการทำงานที่วัดโดยแบบวัด Overall Job Satisfaction (OJS) ของพนักงานธนาคารด้านสินเชื่อและพนักงานด้านเทคโนโลยี

2. ผลการวิจัยเป็นแนวทางในการใช้แบบวัดบุคลิกภาพเพื่อคัดเลือกพนักงานในเบื้องต้นให้ได้พนักงานที่มีลักษณะบุคลิกภาพตรงกับลักษณะงานที่ได้มีการวิจัยออกมาว่ามีระดับความพึงพอใจในการทำงานสูง เพื่อให้ได้พนักงานที่มีแนวโน้มว่าจะมีระดับความพึงพอใจในการทำงานสูง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation research) มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารที่ทำงานด้านสินเชื่อและด้านเทคโนโลยี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ทำในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนงานด้านสินเชื่อหรือด้านเทคโนโลยีของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 ธนาคาร คือ ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) และธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างประชากรในการวิจัยนี้ คือ พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อหรือด้านเทคโนโลยีในธนาคารพาณิชย์ตามที่ระบุไว้ในหัวข้อ ประชากร แล้ว โดยกลุ่มตัวอย่างจะต้องปฏิบัติงานในส่วนงานด้านสินเชื่อหรือเทคโนโลยีและมีอายุงานในหน่วยงานดังกล่าวมากกว่า 1 ปี ในขณะที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

เมื่อผ่านขั้นตอนการเก็บข้อมูลแล้ว มีแบบสอบถามที่ตอบอย่างสมบูรณ์ 574 ชุด จากกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อ 385 ชุด (67.07%) และกลุ่มตัวอย่างด้านเทคโนโลยี 189 ชุด (32.93%) มีรายละเอียดของจำนวนตัวอย่างจำแนกตามธนาคารและส่วนงานในตารางที่ 1 และรายละเอียดของจำนวนตัวอย่างจำแนกตามอายุการทำงานใน ตารางที่ 2

ตาราง 1 จำนวน และร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามธนาคารและส่วนงาน

ธนาคาร	ด้านสินเชื่อ		ด้านเทคโนโลยี		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เอเชีย จำกัด(มหาชน)	83	21.56	26	13.76	109	18.99
กรุงไทย จำกัด(มหาชน)	117	30.39	38	20.11	155	27.00
ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	58	15.06	60	31.75	118	20.56
นครหลวงไทย จำกัด(มหาชน)	104	27.01	36	19.05	140	24.39
ทหารไทย จำกัด(มหาชน)	23	5.97	29	15.34	52	9.06
รวม	385	100.00	189	100.00	574	100.00

ตาราง 2 จำนวน และร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	ด้านสินเชื่อ		ด้านเทคโนโลยี		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 - 5 ปี	189	49.09	96	50.79	285	49.65
6 - 10 ปี	79	20.52	64	33.86	143	24.91
11 - 15 ปี	46	11.95	22	11.64	68	11.85
16 - 20 ปี	33	8.57	5	2.65	38	6.62
21 - 25 ปี	21	5.45	1	0.53	22	3.83
มากกว่า 25 ปี	17	4.42	1	0.53	18	3.14
รวม	385	100.00	182	100.00	567	100.00

หมายเหตุ รายละเอียดด้านอายุการทำงานของกลุ่มตัวอย่างของ*แต่ละธนาคาร*เสนอไว้ในภาคผนวก ฉ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบวัด 2 ชุด คือ

2.1 แบบวัดบุคลิกภาพ Myers-Briggs Type Indicator (MBTI) ของ Isabel Briggs Myers(1985) มีการตอบ 2 รูปแบบ คือ แบบบังคับให้เลือก (Forced choice) และแบบคำคู่ (Dual word)

การให้คะแนนและการแปลผลแบบวัด MBTI

แบบวัด MBTI ใช้วัดลักษณะบุคลิกภาพ 4 ด้าน แต่ละด้านมีลักษณะบุคลิกภาพที่ตรงกันข้ามอยู่ 1 คู่ ข้อกระทงแต่ละข้อก็ทำการวัดด้านใดด้านหนึ่งโดยมีตัวเลือกของคำตอบซึ่งเป็นคู่ของลักษณะตรงกันข้ามในแต่ละด้านนั้น (Continuum) การให้คะแนนจะยึดลักษณะใดลักษณะหนึ่งเป็นหลักและให้คะแนนกับคำตอบในลักษณะนั้น ส่วนผู้ที่ตอบในอีกลักษณะหนึ่งในด้านตรงกันข้ามจะไม่ได้คะแนน ดังนี้

ลักษณะบุคลิกภาพที่วัด	ลักษณะหลัก	ลักษณะตรงกันข้าม
(1) ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (EI)	เปิดเผย (E)	ปิดตัว (I)
(2) ด้านวิธีการรับรู้ข้อมูล (SN)	ใช้ประสบการณ์ตรง (S)	ใช้การผุดคิดได้เอง (N)
(3) ด้านวิธีการตัดสินใจ (TF)	ใช้ความคิด (T)	ใช้ความรู้สึก (F)
(4) ด้านแนวการปฏิบัติตัว (JP)	มีแบบแผน (J)	ยืดหยุ่น (P)

การแปลผลทำได้โดยแปลจากสหสัมพันธ์ของลักษณะหลักในแต่ละด้านกับความพึงพอใจในการทำงาน ถ้าสหสัมพันธ์ของลักษณะหลักกับความพึงพอใจในการทำงานมีค่าเป็นบวก ก็แสดงว่า สหสัมพันธ์ของอีกลักษณะหนึ่งกับความพึงพอใจในการทำงานมีค่าเป็นลบ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากัน

2.2 แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน Overall Job Satisfaction (OJS) ของ Shepard และ Quinn (1974) เป็นรูปแบบของมาตรรวมการประมาณค่าแบบลิเคิร์ต แบ่งออกเป็น 7 ช่วง จากคำตอบว่า "ไม่จริงเลย" ถึง "จริงมากที่สุด" โดยจุดกลางของคะแนนคือคำตอบว่า "จริงและไม่จริงพอๆ กัน"

การให้คะแนนและการแปลผลแบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน OJS

รูปแบบการให้คะแนนการตอบแต่ละข้อกระทงในแบบวัดชุดนี้ มี 2 ลักษณะ คือ

(1) ข้อกระทงที่มีความหมายทางบวก ให้คะแนนคำตอบว่า "ไม่จริงเลย" เท่ากับ 1 คะแนน และ เพิ่มขึ้นช่วงคำตอบละ 1 คะแนน ผ่านจุดกลาง คือ คำตอบว่า "จริงและไม่จริงพอๆ กัน" ได้ 4 คะแนน ไปถึงคำตอบว่า "จริงมากที่สุด" จะได้ 7 คะแนน

คำตอบ	ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	จริงและไม่จริงพอๆ กัน	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงมากที่สุด
คะแนน	1	2	3	4	5	6	7

(2) ข้อกระทงที่มีความหมายทางลบ ให้คะแนนคำตอบว่า "ไม่จริงเลย" เท่ากับ 7 คะแนน และ ลดลงช่วงคำตอบละ 1 คะแนน ผ่านจุดกลาง คือ คำตอบว่า "จริงและไม่จริงพอๆ กัน" ได้ 4 คะแนน ไปถึงคำตอบว่า "จริงมากที่สุด" จะได้ 1 คะแนน

คำตอบ	ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	จริงและไม่จริงพอๆ กัน	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงมากที่สุด
คะแนน	7	6	5	4	3	2	1

การแปลผลคะแนนความพึงพอใจในการทำงานใช้มัชฌิมเลขคณิตคะแนนของทุกข้อกระทงในแบบวัด

3. การสร้างเครื่องมือและประสิทธิภาพของเครื่องมือ

3.1 แบบวัดบุคลิกภาพ Myers-Briggs Type Indicator (MBTI)

3.1.1 ขั้นตอนการแปล นำแบบวัดมาแปลเป็นภาษาไทยโดยได้รับแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษา แบบวัดที่แปลมามีทั้งหมด 126 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน จำแนกตามรูปแบบการตอบ ได้ดังนี้

ด้านของการวัด	จำนวนข้อ		
	แบบบังคับให้เลือก	แบบคำคู่	รวม
(1) ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (EI)	15	6	21
(2) ด้านวิธีการหาข้อมูล (SN)	11	15	26
(3) ด้านวิธีการตัดสินใจ (TF)	7	16	23
(4) ด้านแนวทางการปฏิบัติตัว (JP)	16	8	24
(5) ไม่ได้ระบุด้านของการวัด	32	0	32
รวม	**81**	**45**	**126**

จากนั้นตัดข้อกระทงในข้อ 3.1.1 (5) ออก เนื่องจากไม่ได้มีการให้คะแนนตามคู่มือการใช้แบบวัดนี้ ดังนั้นจึงเหลือข้อกระทง 94 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ตามที่กล่าวไว้ในข้อ 3.1.1(1) - (4)

3.1.2 <u>การหาคุณภาพของแบบวัด</u> โดยนำแบบวัดไปให้กลุ่มตัวอย่างขั้นสร้างมาตรซึ่งเป็นบุคคลทั่วไปในสาขาอาชีพต่างๆ (ภาคผนวก ง) จำนวน 70 คน ตอบ แล้วนำมาวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อในแต่ละด้านกับผลรวมคำตอบของข้อกระทงอื่นในด้านนั้น (Corrected Item-Total Correlation) คัดเฉพาะข้อที่มีค่า r ที่มีนัยสำคัญตั้งแต่ระดับ .05 ขึ้นไป ดังรายละเอียดใน ตาราง 3

3.1.3 <u>วัดความเที่ยง</u> ค่าความเที่ยงของแบบวัดทำโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ความ คงที่ภายในแบบแอลฟา (Cronbach's Coefficient of Internal Consistency) โดยกระทำใน 2 ขั้นตอน คือ ค่าความเที่ยงของแบบวัดในขั้นสร้างมาตร และ ค่าความเที่ยงของแบบวัดในขั้นเก็บข้อมูลจริง ดังรายละเอียดใน ตารางที่ 3

3.1.4 <u>สรุปผลการวิเคราะห์ข้อกระทง</u> ได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพรวมทั้งสิ้นจำนวน 83 ข้อ ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ด้านของการวัด	การวิเคราะห์ ครั้งที่ 1		รวม	แอลฟา	การวิเคราะห์ ครั้งที่ 2		รวม	แอลฟา
	บังคับให้เลือก	คำคู่			บังคับให้เลือก	คำคู่		
ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (EI)	15	6	**21**	0.76	12	5	**17**	0.84
ด้านวิธีการหาข้อมูล (SN)	11	15	**26**	0.81	9	14	**23**	0.83
ด้านวิธีการตัดสินใจ (TF)	7	16	**23**	0.81	6	15	**21**	0.82
ด้านแนวทางการปฏิบัติตัว (JP)	16	8	**24**	0.81	14	8	**22**	0.87
รวม	49	45	**94**		41	42	**83**	

I19274828

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์รายข้อของแบบวัด MBTI ทั้ง 4 ด้าน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อ กับข้อกระทงอื่นๆ ทั้งหมด ในแต่ละด้าน (Corrected Item-Total Correlation-CITC) และ ค่าสัมประสิทธิ์ความคงที่ภายในแบบแอลฟา (Cronbach's Coefficient of Internal Consistency) ของแบบวัดแต่ละด้าน ในขั้นสร้างมาตร (N=70) และ ในขั้นเก็บข้อมูลจริง (N=574)

ด้านของการวัด	ข้อที่	ขั้นสร้างมาตร		ขั้นเก็บข้อมูลจริง
		ค่า CITC จากการวิเคราะห์ครั้งที่ 1 (94 ข้อ)	ค่า CITC จากการวิเคราะห์ครั้งที่ 2 (83 ข้อ)	ค่า CITC (83 ข้อ)
(1) ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (EI)	3	.30**	.65**	.48**
	7	.41**	.45**	.27**
	10	.26*	.30*	.29**
	13	.14		
	16	.39**	.42**	.28**
	19	.23		
	23	.53**	.51**	.21**
	26	.51**	.56**	.32**
	27	.65**	.63**	.21**
	30	.43**	.44**	.23**
	32	.30*	.32**	.18**
	34	.54**	.61**	.30**
	36	-.14		
	41	.31**	.31**	.28**
	45	.37**	.36**	.24**
	54	.32**	.34**	.33**
	60	.46**	.43**	.33**
	63	.47**	.60**	.25**
	78	.43**	.42**	.22**
	89	.33**	.34**	.12**
	91	.14		
ค่าแอลฟา		.76	.84	.67
(2) ด้านวิธีการหาข้อมูล (SN)	2	.26*	.24*	.07
	5	.46**	.50**	.23**
	9	.27*	.26*	.19**

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ด้านของการวัด	ข้อที่	ขั้นสร้างมาตร		ขั้นเก็บข้อมูลจริง
		ค่า CITC จากการวิเคราะห์ครั้งที่ 1 (94 ข้อ)	ค่า CITC จากการวิเคราะห์ครั้งที่ 2 (83 ข้อ)	ค่า CITC (83 ข้อ)
	11	.42**	.40**	.12**
	18	.40**	.42**	.25**
	22	.40**	.40**	.14**
	25	.27*	.32**	.18**
	35	.28*	.30*	.28**
	38	.15		
	40	.35**	.33**	.21**
	46	-.06		
	52	.42**	.43**	.36**
	56	.25*	.23*	.27**
	65	.51**	.51**	.28**
	67	.49**	.49**	.33**
	69	.59**	.60**	.35**
	71	.39**	.39**	.33**
	73	.28*	.26*	.32**
	75	.42**	.43**	.35**
	81	.52**	.55**	.31**
	84	.36**	.35**	.31**
	86	.29*	.31**	.20**
	88	.44**	.44**	.16**
	90	.10		
	92	.34**	.33**	.24**
	94	.39**	.42**	.19**
ค่าแอลฟา		.81	.83	.68
(3) ด้านวิธีการตัดสินใจ (TF)	6	.32**	.35**	.31**
	15	.36**	.36**	.44**
	21	.33**	.36**	.32**
	28	.58**	.58**	.27**

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ด้านของการวัด	ข้อที่	ขั้นสร้างมาตร		ขั้นเก็บข้อมูลจริง
		ค่า CITC จากการวิเคราะห์ครั้งที่ 1 (94 ข้อ)	ค่า CITC จากการวิเคราะห์ครั้งที่ 2 (83 ข้อ)	ค่า CITC (83 ข้อ)
	42	.45**	.44**	.21**
	44	.08		
	47	.36**	.34**	.27**
	51	.39**	.39**	.31**
	53	.31*	.34**	.43**
	55	.47**	.44**	.25**
	57	.54**	.54**	.50**
	59	.59**	.59**	.39**
	61	.52**	.51**	.41**
	64	.24*	.23*	.16**
	66	.18		
	68	.60**	.59**	.38**
	70	.41**	.39**	.10*
	72	.50**	.47**	.39**
	74	.34**	.30*	.17**
	77	.31*	.30**	.12**
	79	.26*	.27*	.21**
	83	.31*	.30*	.05
	93	.47**	.48**	.27**
ค่าแอลฟา		.81	.82	.73
(4) ด้านแนวทางการปฏิบัติตัว (JP)	1	.38**	.37**	.35**
	4	.54**	.52**	.31**
	8	.42**	.46**	.32**
	12	.55**	.59**	.41**
	14	.41**	.39**	.25**
	17	.33**	.38**	.34**
	20	.42**	.43**	.47**
	24	.56**	.62**	.46**

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ด้านของการวัด	ข้อที่	ขั้นสร้างมาตร		ขั้นเก็บข้อมูลจริง
		ค่า CITC จากการวิเคราะห์ครั้งที่ 1 (94 ข้อ)	ค่า CITC จากการวิเคราะห์ครั้งที่ 2 (83 ข้อ)	ค่า CITC (83 ข้อ)
	29	.51**	.52**	.38**
	31	.47**	.47**	.32**
	33	.38**	.34**	.30**
	37	.49**	.52**	.22**
	39	.41**	.42**	.27**
	43	.54**	.52**	.36**
	48	-.16		
	49	.18		
	50	.54**	.54**	.37**
	58	.32**	.37**	.38**
	62	.40**	.42**	.45**
	76	.30*	.34**	.25**
	80	.45**	.46**	.38**
	82	.38**	.39**	.10*
	85	.43**	.45**	.42**
	87	.28*	.27*	.18**
ค่าแอลฟา		.91	.87	.78

* $p < .05$ ** $p < .01$

หมายเหตุ การพิจารณาระดับความมีนัยสำคัญพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับข้อกระทงอื่นๆทั้งหมดในแต่ละด้าน (Corrected Item-Total Correlation-CITC) พิจารณาจากค่าที่ทศนิยม 4 ตำแหน่งแต่การรายงาน รายงานเพียง 2 ตำแหน่งเท่านั้น เพื่อความสะดวกในการทำความเข้าใจ และการนำไปใช้

3.2 แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน Overall Job Satisfaction (OJS)

3.2.1 ขั้นตอนการแปล

(1) นำแบบวัดมาแปลเป็นภาษาไทยโดยได้รับแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษา มาตรที่แปลมามี 4 ข้อ เป็นข้อกระทงที่มีความหมายทางบวกทั้ง 4 ข้อ ไม่มีข้อกระทงที่มีความหมายทางลบ

(2) สร้างข้อกระทงเพิ่มขึ้นจากเดิมอีก 26 ข้อ รวมทั้งสิ้น 30 ข้อ แบ่งเป็นข้อกระทงที่มีความหมายทางบวก 15 ข้อ และข้อกระทงที่มีความหมายทางลบ 15 ข้อ

(3) ตัดข้อกระทงที่อ่านแล้วมีทำให้เกิดความเข้าใจกำกวมออก 1 ข้อ ทำให้เหลือข้อกระทง 29 ข้อ เป็นข้อกระทงที่มีความหมายทางบวก 15 ข้อ และข้อกระทงที่มีความหมายทางลบ 14 ข้อ

ข้อกระทงที่มีความหมาย*ทางบวก* ได้แก่ ข้อ 2 4 6 8 10 12 14 15 17 19 21 23 25 27 29

ข้อกระทงที่มีความหมาย*ทางลบ* ได้แก่ ข้อ 1 3 5 7 9 11 13 16 18 20 22 24 26 28

3.2.2 การหาคุณภาพและวัดความเที่ยง ดำเนินการเช่นเดียวกับข้อ 3.1.3 และ 3.1.4 ได้ผลตาม ตารางที่ 4

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์รายข้อของแบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน (Overall Job Satisfaction) โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับข้อกระทงอื่นๆ ทั้งหมดในแบบวัด (Corrected Item-Total Correlation-CITC) และ ค่าสัมประสิทธิ์ความคงที่ภายในแบบแอลฟา (Cronbach's Coefficient of Internal-Consistency) ของแบบวัด ในขั้นสร้างมาตร N=70 และ ในขั้นเก็บข้อมูลจริง N=508

ข้อที่	ข้อความ	ทิศทาง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (CITC)	
			ขั้นสร้างมาตร N=70	ขั้นเก็บข้อมูลจริง N=508
1	เมื่อมีผู้ถามถึงงานของฉัน ฉันรู้สึกลำบากใจที่จะกล่าวถึงมัน	-	.60**	.29**
2	หลังจากที่ได้รู้จักงานปัจจุบันที่ทำอยู่แล้ว ถึงแม้มีโอกาสจะได้ตัดสินใจเลือกงานใหม่อีกครั้ง ฉันก็ยังคงจะเลือกทำงานนี้อยู่	+	.76**	.67**
3	ฉันรู้สึกผิดหวังเมื่อได้เข้ามาทำงานที่ฉันทำอยู่ในขณะนี้	-	.64**	.76**
4	โดยรวมแล้ว ฉันมีความพึงพอใจในงานของฉันมาก	+	.61**	.54**
5	บางครั้งฉันก็รู้สึกไม่อยากไปทำงาน	-	.81**	.78**
6	ฉันรู้สึกว่างานที่ทำอยู่เป็นงานที่ดี เมื่อเทียบกับงานของคนรอบข้าง	+	.78**	.77**
7	ถ้าฉันได้รู้รายละเอียดของงานก่อนที่จะเข้ามาทำ ฉันคงไม่เลือกที่จะทำงานนี้	-	.61**	.62**
8	ฉันมีความสุขที่จะเล่าถึงงานประจำของฉันให้ผู้อื่นฟัง	+	.78**	.52**
9	แม้ว่างานของฉันจะเป็นงานที่ดี แต่บางครั้งฉันก็รู้สึกอึดอัดขณะที่ทำงาน	-	.86**	.79**
10	ในภาพรวม งานที่ฉันทำอยู่มีลักษณะตรงตามที่ฉันต้องการจะทำอยู่แล้ว	+	.61**	.37**
11	ฉันรู้สึกว่า ฉันคิดผิดที่เลือกทำงานนี้	-	.51**	.47**
12	ถ้าเพื่อนที่ดีคนหนึ่งบอกกับฉันว่า เขาสนใจที่จะทำงานแบบเดียวกับฉัน ฉันจะสนับสนุนอย่างเต็มที่	+	.60**	.49**
13	ฉันไม่ชอบงานประจำที่ฉันทำอยู่ในขณะนี้	-	.85**	.68**
14	โดยภาพรวมของงานประจำที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ฉันไม่ผิดหวังเลยที่เลือกทำงานนี้	+	.72**	.65**
15	ถึงแม้จะมีคนบอกว่า งานที่ฉันทำอยู่ไม่เหมาะกับตัวฉัน แต่ฉันก็ยังรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานนี้อยู่	+	.78**	.58**
16	บางทีฉันก็รู้สึกเบื่องานที่ฉันทำอยู่ในขณะนี้	-	.80**	.78**
17	การได้ทำงานที่ฉันทำอยู่ในขณะนี้ เป็นสิ่งที่ทำให้ฉันมีความสุข	+	.51**	.33**
18	โดยรวมแล้ว ฉันรู้สึกว่างานของฉันยังมีสิ่งที่ทำให้ฉันไม่สบายใจอยู่บ้าง	-	.83**	.71**
19	ฉันรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานที่ฉันทำอยู่ในปัจจุบันนี้ แม้ว่าจะมีคนบอกว่ามันเป็นงานที่ไม่ดีก็ตาม	+	.71**	.50**

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	ทิศทาง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (CITC)	
			ขั้นสร้างมาตร N=70	ขั้นเก็บข้อมูลจริง N=508
20	ฉันรู้สึกไม่สบายใจนักที่ต้องทำงานนี้ต่อไป	-	.65**	.56**
21	แม้ว่างานปัจจุบันของฉันจะไม่ใช่งานที่ดีที่สุดในสายตาของผู้อื่น แต่สำหรับฉัน มันเป็นงานที่ดีที่สุดแล้ว	+	.72**	.61**
22	เมื่อเปรียบเทียบกับงานที่ฉันทำอยู่ ฉันยังมีความต้องการที่จะเปลี่ยนไปทำงานอื่นอีก	-	.78**	.62**
23	ฉันยังมีความสุขที่ได้ทำงานนี้ แม้ว่าได้ทำมานานแล้วก็ตาม	+	.65**	.65**
24	บางครั้งฉันก็เห็นด้วยกับผู้ที่บอกว่า ฉันควรได้ทำงานที่ดีกว่านี้	-	.79**	.72**
25	ฉันรู้สึกว่างานที่ฉันทำอยู่ในขณะนี้ เป็นงานที่เหมาะสมกับตัวฉันมากที่สุด	+	.68**	.52**
26	ฉันจะเปลี่ยนงานแน่นอนถ้ามีงานอื่นที่ดึงดูดใจฉันมากกว่านี้	-	.54**	.53**
27	เมื่อมองในภาพรวมของงานตามความรู้สึกของฉัน ฉันรู้สึกว่า งานนี้มีจุดเด่นมากกว่าจุดด้อย	+	.69**	.67**
28	งานประจำที่ฉันทำอยู่ในขณะนี้สร้างความลำบากใจให้ฉันพอสมควร	-	.54**	.62**
29	ฉันคิดว่าไม่มีงานใดที่จะทำให้ฉันมีความสุขได้เท่ากับงานที่ฉันได้ทำอยู่ในปัจจุบันนี้อีกแล้ว	+	.67**	.37**
ค่าแอลฟา			.97	.94

* $p < .05$ ** $p < .01$

หมายเหตุ การพิจารณาระดับความมีนัยสำคัญพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับข้อกระทงอื่นๆ ทั้งหมดในแบบวัด(Corrected Item-Total Correlation-CITC) พิจารณาจากค่าทศนิยม 4 ตำแหน่งแต่การรายงาน รายงานเพียง 2 ตำแหน่งเท่านั้น เพื่อความสะดวกในการทำความเข้าใจและการนำไปใช้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 <u>การเก็บข้อมูลในขั้นสร้างและหาประสิทธิภาพของแบบวัดทั้ง 2 ชุด</u>

ผู้วิจัยนำแบบวัดบุคลิกภาพ MBTI และแบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน Overall Job Satisfaction (OJS) ที่ผ่านขั้นตอนการแปลแล้วไปให้กลุ่มตัวอย่างขั้นสร้างมาตรซึ่งเป็นบุคคลทั่วไปในสาขาอาชีพต่างๆ จำนวน 70 คน ตอบ โดยเน้นการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพหลากหลายและมีจำนวนใกล้เคียงกัน (โปรดดูในภาคผนวก ง) จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบวัดไปให้คะแนนและวิเคราะห์ตามขั้นตอนในข้อ 3.1.3 ถึง 3.1.4 และ 3.2.2

4.2 <u>การเก็บข้อมูลจริง</u>

ผู้วิจัยนำแบบวัดไปให้กลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 574 คน ตอบ โดยในขั้นตอนของการเก็บ ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยนำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากคณะจิตวิทยาไปติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่มีอำนาจรับผิดชอบของแต่ละธนาคาร ได้แก่ ฝ่ายนิเทศสัมพันธ์ของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายการพนักงานของธนาคารกรุงไทย และ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายพัฒนาบุคลากรของธนาคารไทยพาณิชย์ และ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยได้แจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย ลักษณะและจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูลซึ่งใช้เวลาในการดำเนินการในเดือน กรกฎาคม 2542 รวมเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งหมดประมาณ 1 เดือน

จากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการพิจารณาความสมบูรณ์ของการตอบแบบวัดโดยคัดเลือกแบบวัดที่ผู้ตอบตอบครบทุกข้อกระทงทั้งแบบวัดบุคลิกภาพ MBTI และ แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน OJS (รายละเอียดใน ภาคผนวก ซ)

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การให้คะแนนลักษณะบุคลิกภาพ 4 ด้าน คือ

(1) ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น แบบเปิดเผย ได้แก่ คะแนน E

(2) ด้านวิธีการหาข้อมูล แบบใช้ประสบการณ์ตรง ได้แก่ คะแนน S

(3) ด้านวิธีการตัดสินใจ แบบใช้ความคิด ได้แก่ คะแนน T

(4) ด้านแนวทางการปฏิบัติตัว แบบมีแบบแผน ได้แก่ คะแนน J

5.2 จำแนกกลุ่มตัวอย่างพนักงานด้านสินเชื่อและด้านเทคโนโลยีออกตามลักษณะบุคลิกภาพด้านต่างๆ แล้วทดสอบความแตกต่างของ*จำนวนตัวอย่าง*ทั้งสองกลุ่ม ในแต่ละลักษณะบุคลิกภาพด้วยค่าสถิติ Chi-Square

5.3 คำนวณหาค่ามัชฌิมเลขคณิต (M) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคะแนนบุคลิกภาพแต่ละด้าน ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานด้านสินเชื่อ และด้านเทคโนโลยี และเปรียบเทียบค่ามัชฌิมเลขคณิตโดยใช้ค่าสถิติ t – test

5.4 ทดสอบสมมติฐานโดยใช้การคำนวณค่าสหสัมพันธ์ Pearson Product - Moment Correlation Coefficient (r_{xy}) จากนั้นวิเคราะห์ความแตกต่าง ระหว่างกลุ่มพนักงานด้านสินเชื่อ และพนักงานด้านเทคโนโลยี โดยการแปลงค่า r_{xy} เป็นค่า Fisher's Z Transformation แล้วคำนวณค่า Z

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 3

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 4 หัวข้อย่อย ดังนี้

1.1 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามลักษณะบุคลิกภาพ

1.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของ *ลักษณะบุคลิกภาพ* ระหว่างกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อกับกลุ่มตัวอย่างด้านเทคโนโลยี

1.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของ *ความพึงพอใจในการทำงาน* ระหว่างกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อกับกลุ่มตัวอย่างด้านเทคโนโลยี

1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทุกตัวของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานของการวิจัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

1.1 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามลักษณะบุคลิกภาพ

ในการจำแนกบุคคลในกลุ่มตัวอย่างออกเป็นลักษณะบุคลิกภาพ E S T และ J ผู้วิจัยทำการจำแนกโดยใช้ค่ามัธยฐานของลักษณะบุคลิกภาพด้านต่างๆ ที่ได้จากคะแนนของกลุ่มตัวอย่างขั้นสร้างมาตรซึ่งเป็นบุคคลทั่วไปจำนวน 70 คน เป็นเกณฑ์ในการจำแนก โดยพิจารณาว่าในแต่ละลักษณะบุคลิกภาพมีจำนวนตัวอย่างที่ได้คะแนน*สูงกว่า*ค่ามัธยฐานของคะแนนในด้านนั้นๆ คิดเป็นร้อยละเท่าไรของจำนวนตัวอย่างทั้งหมดก็ถือว่าเป็นจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะ (Trait)นั้น ส่วนผู้ที่ได้คะแนน*ต่ำกว่า*ค่ามัธยฐานก็ถือว่ามีลักษณะตรงกันข้ามในแต่ละด้านของลักษณะบุคลิกภาพ ผลการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรลักษณะบุคลิกภาพ

ลักษณะบุคลิกภาพ[1]	คะแนนเต็ม	ค่ากลาง ของคะแนนเต็ม	มัธยฐาน[2] (Median)	ร้อยละของตัวอย่าง (N=574)		χ^2
				สินเชื่อ (n=385)	เทคโนโลยี (n=189)	
E	17	8.5	9	58.96	51.32	52.16**
S	23	11.5	15	61.82	58.20	47.08**
T	21	10.5	10	75.32	71.95	55.67**
J	22	11.0	15	63.11	66.67	37.10**

** $p < .01$

1 ลักษณะบุคลิกภาพ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

1) E หมายถึง ลักษณะบุคลิกภาพด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น แบบเปิดเผย (Extravert)
2) S หมายถึง ลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการหาข้อมูล แบบใช้ประสบการณ์ตรง (Sensing)
3) T หมายถึง ลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการตัดสินใจ แบบใช้ความคิด (Thinking)
4) J หมายถึง ลักษณะบุคลิกภาพด้านแนวการปฏิบัติตัว แบบมีแบบแผน (Judgement)

2 มัธยฐาน (Median) ในที่นี้ ได้มาจากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างขั้นสร้างมาตร ซึ่งเป็นบุคคลทั่วไปที่มีลักษณะหลากหลาย (โปรดดูภาคผนวก ง ประกอบ)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางแสดงให้เห็นว่า จำนวนตัวอย่างพนักงานธนาคารด้านสินเชื่อและด้านเทคโนโลยีมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) ในลักษณะบุคลิกภาพทุกด้าน เมื่อทดสอบด้วยค่าสถิติ Chi-square

1.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของ *ลักษณะบุคลิกภาพ* ระหว่างกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อกับด้านเทคโนโลยี

ตัวแปรบุคลิกภาพในการวิจัยนี้ (E S T และ J) สามารถถือว่าเป็นตัวแปรลักษณะบุคลิกภาพ (Trait) ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีค่าต่อเนื่องและมีความละเอียดมากกว่าการแบ่งประเภทบุคลิกภาพ (Type) (โปรดอ่านหน้า 20 ประกอบ) ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ว่ากลุ่มด้านสินเชื่อและด้านเทคโนโลยีมีลักษณะบุคลิกภาพแต่ละลักษณะแตกต่างกันอย่างไร โดยทำการการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ในลักษณะบุคลิกภาพแต่ละลักษณะดังกล่าวและเสนอผลการวิจัยในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่ามัชฌิมเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรลักษณะบุคลิกภาพของกลุ่มตัวอย่างรวมทุกธนาคาร (N=574)

ลักษณะบุคลิกภาพ	คะแนนเต็ม	สินเชื่อ n=385		เทคโนโลยี n=189		t
		M	S.D.	M	S.D.	
E	17	9.30	3.06	8.46	3.08	3.09*
S	23	15.54	3.50	15.02	3.73	1.64
T	21	12.10	3.69	11.67	3.82	1.30
J	22	15.40	3.99	15.44	4.19	0.12

* $p < .05$, two-tailed

ตารางที่ 6 ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบค่ามัชฌิมเลขคณิตระหว่างกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อกับกลุ่มตัวอย่างด้านเทคโนโลยีด้วยค่าสถิติ t-test แล้ว มีลักษณะบุคลิกภาพที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) เพียงลักษณะเดียวเท่านั้นคือ ลักษณะบุคลิกภาพด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย (E) ($t=3.09$, $df=572$)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของ *ความพึงพอใจในการทำงาน* ระหว่างกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อกับด้านเทคโนโลยี

ตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยทำการวัดโดยกำหนดเป็นช่วงคะแนนจาก 1 ถึง 7 มีความหมายจาก ความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุด จนถึง ความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด โดยมีค่ากลางของคะแนน คือ 4 (โปรดอ่านหน้า 34 ประกอบ) และผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อและด้านเทคโนโลยี ผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ค่ามัชฌิมเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน ของกลุ่มตัวอย่างรวมทุกธนาคาร (N=508, df=506)

ตัวแปร	สินเชื่อ N=336		เทคโนโลยี N=172		t
	M	S.D.	M	S.D.	
ความพึงพอใจในการทำงาน	4.38	1.03	4.45	0.91	-0.79

หมายเหตุ การคิดคะแนนตัวแปร ความพึงพอใจในการทำงาน กำหนดเป็นช่วง 1 ถึง 7 โดยมีค่ากลางคือ 4

ตารางที่ 7 ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อและกลุ่มตัวอย่างด้านเทคโนโลยีมีระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ เมื่อนำคะแนนความพึงพอใจในการทำงานทั้งหมดมาเฉลี่ยด้วยจำนวนข้อในมาตรแล้ว (29 ข้อ) จะได้คะแนนเฉลี่ยประมาณ 4 คะแนน ทั้งสองกลุ่ม เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยด้วยค่าสถิติ t-test ปรากฏว่า ความพึงพอใจในการทำงานของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.4 ความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรต้นกับตัวแปรตามทุกตัวของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 8 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตามทุกตัว และค่า α ของเครื่องมือของกลุ่มตัวอย่างรวมทุกธนาคาร

ตัวแปร	E	S	T	J	OJS
E	**.67**	*-.10*	*-.01*	*.05*	*-.01*
S	-.02	**.68**	*-.03*	*.18***	*-.03*
T	-.07	.00	**.73**	*.39***	*.14***
J	.10	.32**	.23**	**.78**	*.25***
OJS	.05	.12	-.01	.19*	**.94**

ด้านสินเชื่อ

ด้านเทคโนโลยี

* p < .05 ** p < .01

หมายเหตุ (1) ตัวเลขในแนวเส้นทแยงมุม (ตัวหนา) คือ Cronbach's Coefficient of Internal Consistency ของเครื่องมือ เป็นค่าที่ได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจริงของการวิจัย

(2) ตัวเลขเหนือแนวเส้นทแยงมุม (ตัวเอน) คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรต้น กับ ตัวแปรตามทุกตัว ของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อ

(3) ตัวเลขใต้แนวเส้นทแยงมุม (ตัวปกติ) คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรต้น กับ ตัวแปรตามทุกตัว ของกลุ่มตัวอย่างด้านเทคโนโลยี

ตารางที่ 8 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามทั้งหมด 20 ค่า มีค่าที่มีความแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญ 7 ค่า

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 6 ค่า คือ ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการหาข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรง(S)กับด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน(J)ของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางบวก(r=.18) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิด(T)กับด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน(J)ของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางบวก(r=.39) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิด(T)กับความพึงพอใจในการทำงาน(OJS)ของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางบวก(r=.14) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน(J)กับความพึงพอใจในการทำงาน(OJS)ของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางบวก(r=.25) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการหาข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรง(S)กับด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน(J)ของกลุ่มตัวอย่างด้านเทคโนโลยีเป็นความสัมพันธ์ในทิศ

ทางบวก(r=.32) เช่นเดียวกับในกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อ ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิด(T)กับด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน(J)ของกลุ่มตัวอย่างด้านเทคโนโลยีเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางบวก(r=.23) เช่นเดียวกับในกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อ

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 1 ค่า คือ ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน(J)กับความพึงพอใจในการทำงาน(OJS)ของกลุ่มตัวอย่างด้านเทคโนโลยี เป็นความสัมพันธ์ในทิศทางบวก(r=.19)

ดังนั้น ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีความแตกต่างจากศูนย์อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเหมือนกันทั้งในกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารด้านสินเชื่อและด้านเทคโนโลยีจึงมี 3 คู่ และเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางบวกทั้งหมด ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการหาข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรง(S)กับด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน(J) (r=.18, .32) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิด(T)กับด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน(J) (r=.39, .23) และความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน(J)กับความพึงพอใจในการทำงาน(OJS) (r=.25, .19)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานของการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยโดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารด้านสินเชื่อและเทคโนโลยี และการเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แต่ละค่าระหว่างกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ใช้ค่า Z จากนั้นผู้วิจัยพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ไม่แตกต่างกันเมื่อทดสอบด้วยค่า Z จึงได้ทำการวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานโดยใช้ข้อมูลรวมของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม เอาไว้ด้วยเพื่อประกอบการพิจารณา ดังผลการวิจัยในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงาน ($r_{pers.OJS}$) ของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อและเทคโนโลยีรวมทุกธนาคาร

ลักษณะบุคลิกภาพ	$r_{pers.OJS}$		Z	$r_{pers.OJS}$
	สินเชื่อ (n=336)	เทคโนโลยี (n=172)		รวม 2 ส่วนงาน (N=508)
E	-.01	.05	0.24	.00
S	-.03	.12	0.91	.01
T	.14**	-.01	1.39	.09*
J	.25**	.19*	0.09	.23**

* $p < .05$ ** $p < .01$

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานของการวิจัย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สมมติฐานของการวิจัย คือ ลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีลักษณะงานเข้ามาเกี่ยวข้องโดยที่

1. สำหรับงานสินเชื่อ ลักษณะบุคลิกภาพด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย (Extravert : E) มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรง*ทางบวก*กับความพึงพอใจในการทำงาน

สำหรับงานเทคโนโลยี ลักษณะบุคลิกภาพด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย (Extravert : E) มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรง*ทางลบ*กับความพึงพอใจในการทำงาน

จากผลการวิจัยในตารางที่ 9 พบว่า ลักษณะบุคลิกภาพด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผยของพนักงานสินเชื่อและพนักงานเทคโนโลยีไม่มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความพึงพอใจในการทำงาน (r=-.01, .05) ดังนั้น ผลการวิจัย*ปฏิเสธ*สมมติฐาน

2. *ทั้งงานสินเชื่อและงานเทคโนโลยี* ลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการหาข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรง (Sensing : S) มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรง*ทางบวก* กับความพึงพอใจในการทำงาน

จากผลการวิจัยในตารางที่ 9 พบว่า ลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการหาข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรงของพนักงานสินเชื่อและพนักงานเทคโนโลยีไม่มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความพึงพอใจในการทำงาน (r=-.03, .12) ดังนั้น ผลการวิจัย*ปฏิเสธ*สมมติฐาน

3. *ทั้งงานสินเชื่อและงานเทคโนโลยี* ลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิด (Thinking : T) มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรง*ทางบวก* กับ ความพึงพอใจในการทำงาน

จากผลการวิจัยในตารางที่ 9 พบว่า ลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิดของพนักงานสินเชื่อมีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน (r=.14 , p< .01) แต่สำหรับพนักงานเทคโนโลยี ลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิดไม่มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความพึงพอใจในการทำงาน (r=-.01) ดังนั้น ผลการวิจัย*สนับสนุน*สมมติฐานในส่วนของพนักงานสินเชื่อ และ*ปฏิเสธ*สมมติฐานในส่วนของพนักงานเทคโนโลยี

4. *สำหรับงานสินเชื่อ* ลักษณะบุคลิกภาพด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน (Judgement : J) มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรง*ทางลบ*กับความพึงพอใจในการทำงาน

สำหรับงานเทคโนโลยี ลักษณะบุคลิกภาพด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน (Judgement : J) มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรง*ทางบวก*กับความพึงพอใจในการทำงาน

จากผลการวิจัยในตารางที่ 9 พบว่า ลักษณะบุคลิกภาพด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผนของทั้งพนักงานสินเชื่อและพนักงานเทคโนโลยีมีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน (r=.25, .19, p < .01, .05 ตามลำดับ) ดังนั้น ผลการวิจัยจึง*ปฏิเสธ*สมมติฐานในส่วนของพนักงานสินเชื่อ และ*สนับสนุน*สมมติฐานในส่วนของพนักงานเทคโนโลยี

สรุปจากสมมติฐานของการวิจัยที่ว่า ลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยมีลักษณะงานเข้ามาเกี่ยวข้อง เมื่อพิจารณาจากการทดสอบความแตกต่างของความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานทั้ง 2 ส่วนงานโดยใช้ ค่า Z แล้ว พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ผลการวิจัยจึง *ปฏิเสธ* สมมติฐานการวิจัยครั้งนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 4

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารที่ทำงานด้านสินเชื่อและด้านเทคโนโลยี ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานของการวิจัย คือ ลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยมีลักษณะงานเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยที่

1. *สำหรับงานสินเชื่อ* ลักษณะบุคลิกภาพด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย (Extravert : E) มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรง*ทางบวก*กับความพึงพอใจในการทำงาน

สำหรับงานเทคโนโลยี ลักษณะบุคลิกภาพด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย (Extravert : E) มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรง*ทางลบ*กับความพึงพอใจในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผยกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสินเชื่อ (r=-.01) และพนักงานเทคโนโลยี (r=.05) ไม่มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทั้ง 2 กลุ่ม ผลการวิจัยจึง*ปฏิเสธ* สมมติฐาน

สาเหตุหนึ่งที่อาจอธิบายได้ในส่วนของพนักงานสินเชื่อก็คือ การวางนโยบายการบริหารของธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบันที่ต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสภาพสังคมและเศรษฐกิจมากขึ้น ลักษณะการบริการของธนาคารเป็นการบริการ ณ จุดเดียว (One-Stop Service) ตามมาตรฐานการบริการ ISO9000 หรือ ISO9002 รวมทั้งงานด้านสินเชื่อด้วย พนักงานด้านสินเชื่อซึ่งมีหน้าที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรงจึงต้องการผู้ที่มีลักษณะเปิดเผย โอภาปราศรัย รักการบริการและชอบการพบปะผู้คนภายนอก ส่วนในอีกด้านหนึ่งพนักงานสินเชื่อก็คือ พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ ซึ่งเป็นกลุ่มที่ไม่ต้องไปพบปะลูกค้ามากนัก แต่ทำงานโดยใช้ข้อมูลที่มีผู้อื่นหามาให้แล้วเช่น หลักฐานทางการเงินของลูกค้า ลักษณะกิจการของลูกค้า รวมทั้งแนวโน้มความเป็นไปทางเศรษฐกิจมาวิเคราะห์เพื่อประกอบการให้สินเชื่อ โดยการเก็บข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างของพนักงานสินเชื่อทั้งหมดซึ่งทำให้มีลักษณะบุคลิกภาพไม่โดดเด่นมากนัก จึงทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านนี้กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสินเชื่อไม่สัมพันธ์กัน

ส่วนงานด้านเทคโนโลยี พนักงานเทคโนโลยีของธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบันแบ่งออกเป็นหลายส่วนย่อยเช่น วิศวกรรมระบบ โปรแกรมเมอร์ หรือ เทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้นพนักงานต้องเป็นผู้ที่มีความสามาถทั้งในด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ การใช้อินเทอร์เน็ต รวมทั้งต้องเป็นผู้ที่สนใจความเคลื่อนไหวของสถานการณ์ภายนอก สามารถพูดคุยสื่อสารกับบุคคลอื่นๆ ได้ดีด้วยเพื่อที่จะได้สามารถผสมผสานการใช้เทคโนโลยีกับงานของธนาคารเพื่อสร้างประโยชน์และภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ธนาคาร ลักษณะดังกล่าวทำให้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จึงคละกันไประหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผยและปิดตัว จึงทำให้ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านนี้กับความพึงพอใจในการทำงาน

เมื่อผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผยกับความพึงพอใจในการทำงานของ*พนักงานสินเชื่อ*และ*พนักงานเทคโนโลยี* มาทดสอบความแตกต่างด้วยค่าสถิติ Z พบว่า ไม่แตกต่างกัน (Z=0.24) แสดงว่า ลักษณะงานไม่ได้มีผลกระทบให้พนักงานที่มีลักษณะE มากและน้อยให้มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

ผู้วิจัยได้เสนอเหตุผลทางลักษณะบุคลิกภาพที่แล้วส่วนหนึ่งซึ่งอาจสรุปได้ว่า พนักงานทั้ง 2 กลุ่มนี้มีความแตกต่างกันเพียงเล็กน้อยในลักษณะบุคลิกภาพการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย ($t= 3.09$, $p < .05$) รวมทั้งผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทั้งสองส่วนงานก็ไม่ได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (t=0.79) ด้วย สาเหตุหนึ่งที่อาจเป็นไปได้ ก็คือ สภาวะที่เศรษฐกิจตกต่ำดังที่กล่าวมาแล้วได้ส่งผลให้บุคคลทั่วไปในสังคมไทยกำลังประสบปัญหาการตกงานมาก ผู้ที่มีงานทำจึงมีความรู้สึกต่องานในระดับปานกลางเท่านั้น ไม่ได้รู้สึกว่าพอใจหรือไม่พอใจอย่างโดดเด่น เมื่อนำมาหาความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพที่มีลักษณะไม่โดดเด่นมาก ความสัมพันธ์ดังกล่าวของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม จึงไม่แตกต่างกัน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. *ทั้งงานสินเชื่อและงานเทคโนโลยี* ลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการหาข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรง (Sensing : S) มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรง*ทางบวก*กับความพึงพอใจในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการหาข้อมูลแบบ ใช้ประสบการณ์ตรงกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสินเชื่อ (r=-.03) และพนักงานเทคโนโลยี (r=.12) ไม่มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทั้ง 2 กลุ่ม ผลการวิจัยจึง*ปฏิเสธ*สมมติฐาน

ผลการวิจัยในส่วนนี้ ผู้วิจัยขออธิบายด้วยเหตุผลหนึ่งที่อาจเป็นไปได้ก็คือ ความสำคัญของการหาและการใช้ข้อมูลข่าวสารในการดำเนินงานของธนาคารในช่วงที่ธนาคารเกือบทุกแห่งประสบปัญหาในทางธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นส่วนงานใดของธนาคารก็ต้องการมีข้อมูลที่มีความถูกต้องเพื่อประกอบการตัดสินใจต่างๆ ซึ่งก็รวมทั้งข้อมูลด้านธุรกิจของลูกค้าที่พนักงานสินเชื่อต้องหาให้ได้มากที่สุดและต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องที่สุดเพื่อการตัดสินใจในการให้สินเชื่อจะได้ไม่ผิดพลาดซึ่งอาจก่อให้เกิดหนี้สินแก่ธนาคารมากขึ้นได้ แต่การหาข้อมูลนี้ก็ยังรวมไปถึงการพูดคุยแลกเปลี่ยน การเชื่อมโยงความคิดของพนักงานในแนวโน้มธุรกิจบางอย่างที่ไม่สามารถหาข้อมูลจริงมายืนยันได้ เช่น ความเชื่อมั่นในความสามารถของลูกค้าบางรายแม้ผลประกอบการของเขาจะเคยประสบความล้มเหลวมาบ้าง หรือการที่ลูกค้าเสนอโครงการธุรกิจใหม่ที่ยังไม่เคยที่ใครทำมาก่อน ไม่มีข้อมูลจริงมาอ้างอิงแต่พนักงานก็ต้องสามารถพิจารณาแนวโน้มดูว่ามีท่าทีจะเป็นไปได้หรือไม่ การทำงานในปัจจุบันพนักงานสินเชื่อจึงไม่ได้มีความเด่นชัดในลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการหาข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรงมากนักเมื่อนำมาหาความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานจึงไม่พบว่ามีความสัมพันธ์

ในส่วนงานเทคโนโลยีก็เช่นเดียวกันที่ต้องการผู้มีทักษะในการหาข้อมูลให้ได้รวดเร็วและถูกต้อง การใช้เทคโนโลยีที่ว่องไว เช่น พนักงานด้านวิศวกรรมระบบ หรือ โปรแกรมเมอร์ในปัจจุบันที่มีความก้าวหน้าไปมาก การคิดดอกเบี้ยเงินฝากหรือวางระบบการจัดการทางบัญชีของธนาคาร หลายครั้งที่มีความขัดข้องหรือประสบปัญหาแบบฉุกเฉิน พนักงานเทคโนโลยีต้องใช้การแก้ปัญหาจากข้อมูลจริงส่วนหนึ่งประกอบกับการลองผิดลองถูกในกรณีที่มีปัญหาใหม่ๆ เกิดขึ้น เพราะในปัจจุบันมีปัญหาคอมพิวเตอร์ใหม่ๆ เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา การใช้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์จึงต้องอาศัยการสันนิษฐานเชื่อมโยงกับความเป็นไปได้อื่นๆ ด้วยขึ้นอยู่กับทักษะของพนักงานผู้รับผิดชอบ ส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) มีเครื่องมือสำคัญ คือ การใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต พนักงานเทคโนโลยีมีหน้าที่หาข้อมูลให้ถูกต้อง รวดเร็วและสมบูรณ์มากที่สุดที่จะหาได้ รวมทั้งการแปรผลและรายงานผลจากข้อมูลที่หามาได้ซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับเศรษฐกิจนั้นก็เป็นข้อมูลมีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา หลายครั้งการเสนอข้อมูลของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศจึงอาศัยข้อมูล

จริงประกอบกับการคาดเดาอย่างมีเหตุผลตามความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ทำให้ธนาคารรู้ความก้าวหน้าของสภาพเศรษฐกิจในและนอกประเทศ ความเคลื่อนไหวต่างๆ ในเรื่องการเงิน การธนาคาร และการลงทุนของโลก ซึ่งสามารถนำไปใช้ทำประโยชน์ต่อธนาคารได้ ดังนั้น ผลการวิเคราะห์ลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการหาข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรงของกลุ่มตัวอย่างจึงไม่โดดเด่นและเมื่อนำมาหาความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานจึงไม่มีความสัมพันธ์

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้ว เมื่อผู้วิจัยทำการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการหาข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรงกับความพึงพอใจในการทำงานของ*พนักงานด้านสินเชื่อ*และ*พนักงานด้านเทคโนโลยี* ด้วยค่าสถิติ Z จึงไม่แตกต่างกัน (Z=0.91) แสดงว่า ลักษณะงานไม่ได้มีผลกระทบให้พนักงานที่มีลักษณะ S มากและน้อยให้มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

3. *ทั้งงานสินเชื่อและงานเทคโนโลยี* ลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิด (Thinking : T) **มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรง*ทางบวก*กับความพึงพอใจในการทำงาน**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิดกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสินเชื่อ ($r=.14$, $p < .01$) มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางบวกแต่ในพนักงานเทคโนโลยีไม่พบความสัมพันธ์ดังกล่าว ($r=-.01$) ดังนั้น ผลการวิจัยจึง*สนับสนุน*สมมติฐานในส่วนของพนักงานสินเชื่อ และ*ปฏิเสธ*สมมติฐานในส่วนของพนักงานเทคโนโลยี

ผลการวิจัยในส่วนนี้ เหตุผลที่ผู้วิจัยอาจนำมาอธิบายได้คือ งานสินเชื่อเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของธนาคารโดยตรง การพิจารณาให้สินเชื่อต้องใช้ความคิดประกอบกับข้อมูลของลูกค้า เพราะลูกค้าที่ต้องการสินเชื่อในปัจจุบันมีมาก พนักงานที่ดีต้องมีความคิดวิเคราะห์และสามารถประเมินคุณภาพของลูกค้าได้ว่า ควรให้สินเชื่อแก่ลูกค้ารายใดที่มีความสามารถเพียงพอที่จะชำระคืนให้ธนาคารได้และจะไม่ก่อให้เกิดหนี้สูญแก่ธนาคาร ความสัมพันธ์ของลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิดกับความพึงพอใจในการทำงานจึงมีความสัมพันธ์กันในทางบวก

ส่วนพนักงานด้านเทคโนโลยีที่เหมาะสมในปัจจุบันควรเป็นผู้มีการพัฒนาความคิดให้มากเพื่อให้การใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่จะก่อให้เกิดผลประโยชน์ในทางธุรกิจและผลประโยชน์แก่ธนาคารได้มากที่สุด แต่ในความเป็นจริงแล้ว การที่สภาพเศรษฐกิจและการบริหารองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พนักงานด้านเทคโนโลยีมีความเด่นชัดในลักษณะบุคลิกภาพด้านนี้น้อยลง กล่าว

คือ ในระยะเริ่มต้นของการใช้เทคโนโลยี อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ ในงานธนาคาร ผู้ที่ทำงานในด้านนี้ยังมีน้อยประกอบกับภาระงานมีมาก หน่วยงานยังต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญจำนวนมากและหน่วยงานยังมีความสามารถในการที่จะจ่ายผลตอบแทนให้กับบุคคลที่ทำงานในด้านนี้ได้มากกว่างานอื่นๆ ผู้เชี่ยวชาญด้านอุปกรณ์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ล้วนเป็นที่ต้องการและมีงานที่ต้องทำมากต้องใช้ความคิดและแก้ปัญหาตลอดเวลาเพราะยังอยู่ในขั้นวางระบบ พัฒนาและแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ในตอนแรก แต่ต่อมา ปัจจุบันงานด้านเทคโนโลยีเริ่มมีผู้ที่มีความรู้เป็นจำนวนมาก งานที่ต้องใช้ความคิดมากๆ ก็ลดน้อยลงเพราะมีการพัฒนาโปรแกรมให้ง่ายและสะดวกต่อการใช้งานมากขึ้น อีกทั้งระบบที่ธนาคารใช้เป็นพื้นฐานเช่น ด้านบัญชี ก็สามารถดำเนินไปได้อย่างปกติแล้ว แม้จะมีการเพิ่มงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้นแต่บุคลากรก็มิได้ขาดแคลนอย่างแต่ก่อนประกอบกับสภาพความฝืดของเศรษฐกิจทำให้พนักงานด้านเทคโนโลยีก็ไม่สามารถแน่ใจได้อีกต่อไปว่าสถานภาพทางการงานจะยังมั่นคงอีกต่อไปหรือไม่ ความเป็นห่วงในเรื่องนี้จึงมีมากขึ้น อีกทั้งการใช้ความคิดในการทำงานก็ไม่มากเหมือนแต่ก่อน ดังนั้นเมื่อผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ผลความสัมพันธ์ของลักษณะบุคลิกภาพด้านการตัดสินใจแบบใช้ความคิดกับความพึงพอใจในการทำงานจึงไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านการตัดสินใจแบบใช้ความคิดกับความพึงพอใจในการทำงานของทั้งสองส่วนงานโดยการทดสอบด้วย ค่าสถิติ Z พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน (Z=1.39) แสดงว่า ลักษณะงานไม่ได้มีผลกระทบให้พนักงานที่มีลักษณะ T มากและน้อยให้มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

ผู้วิจัยจึงขอสรุปว่า งานธนาคารเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ในทางธุรกิจโดยมีจุดประสงค์เป็นผลประโยชน์ทั้งฝ่ายธนาคารและฝ่ายลูกค้า ดังนั้นบุคลากรของธนาคารต้องมีความคิดและวิจารณญาณในการทำงานในทุกส่วนงาน แต่ในขณะที่สิ่งแวดล้อมรอบตัวโดยเฉพาะทางเศรษฐกิจและความมั่นคงทางอาชีพก็ยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของพนักงานธนาคารอยู่ตลอดการทุ่มเทความคิดในงานจึงถูกแบ่งไปให้กับความกังวลในเรื่องนี้ด้วย พนักงานสินเชื่อเป็นกลจักรสำคัญในการสร้างผลประโยชน์ให้ธนาคาร ความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพด้านการตัดสินใจแบบใช้ความคิดกับความพึงพอใจในการทำงานจึงยังคงมีความสัมพันธ์ในทางบวกอยู่บ้าง ในขณะที่พนักงานเทคโนโลยีนั้น ไม่พบความสัมพันธ์นี้เลย แต่เมื่อเปรียบเทียบแล้วก็*ไม่แตกต่างกัน*เพราะโดยภาพรวมพนักงานทั้งสองส่วนยังทำงานภายใต้วัฒนธรรมองค์กรเดียวกัน สภาพเศรษฐกิจและสังคมเดียวกัน โดยแตกต่างในส่วนของลักษณะงานเท่านั้น

4. สำหรับงานสินเชื่อ ลักษณะบุคลิกภาพด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน (Judgement : J) มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรง*ทางลบ*กับความพึงพอใจในการทำงาน

สำหรับงานเทคโนโลยี ลักษณะบุคลิกภาพด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบ มีแบบแผน (Judgement : J) มีสหสัมพันธ์*ทางบวก*กับความพึงพอใจในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผนกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสินเชื่อ ($r=.25$, $p < .01$) และพนักงานเทคโนโลยี ($r=.19$, $p < .05$) มีความสัมพันธ์ทางบวกทั้งคู่ ผลการวิจัยจึง*ปฏิเสธ*สมมติฐานในส่วนของพนักงานสินเชื่อ และ*สนับสนุน*สมมติฐานในส่วนของพนักงานเทคโนโลยี

ผลการวิจัยในส่วนนี้สามารถอธิบายได้ว่า ลักษณะการดำเนินการกิจการธนาคารในปัจจุบันนี้ ไม่ว่าจะเป็นส่วนงานใดก็ตาม บุคลากรล้วนเป็นผู้ที่ต้องการความแน่นอน มั่นคง ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง การทำงานดำเนินไปด้วยการยึดมั่นในระเบียบแบบแผนที่ธนาคารวางไว้อย่างเคร่งครัด อาจเป็นไปได้ว่า สภาพทางเศรษฐกิจที่มีแต่ความไม่แน่นอนในช่วง 3 ปี ที่ผ่านมานี้ (พ.ศ. 2540-2542) ทำให้พนักงานธนาคารเริ่มหวั่นวิตกในด้านความมั่นคงทางอาชีพของตนมากขึ้น การทำงานจึงต้องเพิ่มความรัดกุม มีการยืดหยุ่นในการปฏิบัติน้อยลงเพื่อเป็นการป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้และพนักงานแต่ละคนก็ต้องหลีกเลี่ยงให้มากที่สุด โดยเฉพาะการเกิดข้อผิดพลาดที่อาจทำให้บุคคลนั้นถูกออกจากงานได้ ลักษณะบุคลิกภาพด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผนของพนักงานธนาคารทั้งด้านสินเชื่อและเทคโนโลยีจึงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในทางบวกอย่างชัดเจนกว่าลักษณะบุคลิกภาพอื่นๆ ที่ได้ทำการวิจัยในครั้งนี้

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์ด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผนกับความพึงพอใจในการทำงานของทั้งสองส่วนงานโดยการทดสอบด้วย ค่าสถิติ Z พบว่าไม่แตกต่างกัน ($Z=0.09$) แสดงว่าลักษณะงานไม่ได้มีผลกระทบให้พนักงานที่มีลักษณะ J มากและน้อยให้มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัยโดยรวม เมื่อนำความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองมาทดสอบความแตกต่างแล้วพบว่าไม่มีความแตกต่างกันในค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทุกคู่

ผู้วิจัยขอเสนอประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อผลการวิจัยในภาพรวมที่ได้สรุปไว้แล้ว ในหลายประเด็น ดังนี้

1. <u>ความเปลี่ยนแปลงขององค์กรตามภาวะเศรษฐกิจ</u> ในปัจจุบันการดำเนินกิจการทางธุรกิจเป็นสิ่งที่มีปัญหามากอันเนื่องมาจากปัญหาเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศโดยเฉพาะองค์กรที่ผู้วิจัยศึกษาในครั้งนี้ คือ ธนาคาร ซึ่งปัจจุบันทุกธนาคารต้องมีการปรับเปลี่ยนลักษณะการบริหารค่อนข้างมากเพื่อจุดประสงค์ในการลดรายจ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การปรับเปลี่ยนตำแหน่งหรือ การโยกย้าย รวมทั้งการปลดพนักงานเป็นกลยุทธ์ที่ถูกนำมาใช้ซึ่งกระบวนการเหล่านี้จะเป็นตัวชี้นำแนวโน้มการดำเนินการและพฤติกรรมองค์กรของแต่ละธนาคารต่อไป แต่ลักษณะของนโยบายการบริหารของแต่ละธนาคารก็มีความแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 2 ประการ คือ

1.1 วิสัยทัศน์ของผู้บริหารองค์กร คือ มุมมองที่ผู้บริหารมีต่อการพัฒนาขององค์กรของตนว่า มีจุดเด่น จุดด้อย อย่างไร องค์กรต้องการพัฒนาไปในทิศทางใดซึ่งจะนำไปสู่การวางนโยบายให้พนักงานรับทราบและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน

1.2 ค่านิยมขององค์กร คือ นโยบายที่บุคลากรรับทราบว่า จุดมุ่งเน้นในการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติตนในการทำงานของธนาคารจะเป็นอย่างไร เพื่อให้บุคลากรทุกส่วนงานมีการปฏิบัติงานสอดคล้องกันและยึดถือค่านิยมขององค์กรอย่างเดียวกัน

ในภาพรวมของธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน การปฏิบัติงานมีจุดสำคัญที่ต้องคำนึงถึง ได้แก่ *ความสามารถในงานเฉพาะด้าน* เช่น งานด้านสินเชื่อหรืองานด้านเทคโนโลยี *ความสามารถในด้านการประสานงานระหว่างหน่วยงาน* และ *ความสามารถในด้านการติดต่อกับลูกค้า* ซึ่งลักษณะบุคลิกภาพที่เหมาะสมโดยทั่วไปไม่ว่าจะเป็นงานส่วนงานใดก็ตามตามแนวคิดของการแบ่งประเภททางจิตวิทยา ก็คือ ลักษณะ Extravert (E) Sensing (S) Thinking (T) และ Judgement (J) กล่าวคือ พนักงานธนาคารโดยรวมควรมีลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย เปิดกว้าง มีมนุษยสัมพันธ์ ยึดหลักการหาข้อมูลโดยใช้ประสบการณ์ตรงเพื่อให้ได้ข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้อง ด้านการตัดสินใจต้องใช้ความมีวิจารณญาณและรอบคอบ ส่วนแนวทางการปฏิบัติตัวในการทำงานก็ต้องเคร่งครัดในแบบแผนการปฏิบัติที่ธนาคารกำหนดไว้

ด้วยเหตุผลทั้งหมดที่กล่าวมาแล้ว ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถอภิปรายได้ว่า การที่ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อ และด้านเทคโนโลยีไม่แตกต่างกันนั้น ก็เพราะว่าความต้องการการพัฒนาไปในทิศทางเดียวกันขององค์กรพนักงานไม่ว่าจะเป็นส่วนงานใดก็มีความรับผิดชอบในการที่จะต้องปฏิบัติงานให้สอดคล้องกันเพื่อนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรของตน

2. <u>การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานและการปลดพนักงาน</u> จากเหตุผลด้านการปรับตัวของธนาคารในสภาวะที่ธนาคารประสบปัญหาเศรษฐกิจ การลดรายจ่ายด้านการจ้างงานเป็นประเด็นสำคัญอย่างหนึ่งที่ถูกปรับปรุง กล่าวคือ การใช้กลยุทธ์การปรับลดจำนวนพนักงานของธนาคารเป็นกระบวนการเลือกสรรเพื่อให้ได้บุคคลที่มีความเหมาะสมกับงานมากที่สุดและปลดผู้ที่ได้รับการพิจารณาว่าไม่มีความเหมาะสมกับงานออกไปเพื่อให้การจ้างงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและมีรายจ่ายน้อยลง การคัดเลือกบุคคลที่จะทำงานต่อไปหรือการคัดออกมีการคัดเลือกใน 2 ลักษณะ

2.1 การคัดเลือกด้วยตนเอง คือ การที่บุคคลพิจารณาในเบื้องต้นว่า บุคลิกภาพ ความสามารถ และ เป้าหมายในชีวิตของตนเองไม่มีความสอดคล้องกับงานที่ทำทำให้ไม่มีความสุขในการทำงาน ในขั้นนี้บุคคลที่ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับงานได้ส่วนหนึ่งก็เลือกที่จะออกจากงานไปด้วยตนเอง

2.2 การคัดเลือกจากองค์กร คือ การที่องค์กรวางหลักเกณฑ์ในการคัดคนออกโดยพิจารณาผลงาน ความก้าวหน้า ความเหมาะสมด้านบุคลิกภาพ โดยเลือกคนที่มีความเหมาะสมมากที่สุดเท่าที่จำเป็นให้ทำงานต่อ ผู้ที่มีผลงานไม่ดีหรือถูกพิจารณาว่ามีลักษณะไม่เหมาะสมกับงานที่ทำก็จะถูกคัดออกไปโดยองค์กรเป็นผู้ตัดสิน

การคัดคนออกในทั้ง 2 กระบวนการนี้ทำให้บุคลากรที่เหลืออยู่ในทุกส่วนงานมีลักษณะคล้ายคลึงกันมากขึ้น อย่างแรกที่เด่นชัดก็คือ บุคคลที่เหลืออยู่ต้องเป็นผู้ที่ยอมรับในค่านิยมของ องค์กรเดียวกันและปฏิบัติงานสอดคล้องกันซึ่งได้รับการพิจารณาแล้วว่าสามารถปรับตัวเข้ากับหลักปฏิบัติขององค์กรได้ อันเป็นอีกเหตุผลหนึ่งของการที่ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารทั้ง 2 กลุ่มที่ได้ทำการวิจัยในครั้งนี้ไม่แตกต่างกัน

ในกรณีของการที่พนักงานธนาคารที่เหลืออยู่จากการคัดพนักงานบางส่วนออกนั้น หากพิจารณาตามแนวคิดเรื่องการแบ่งประเภทแล้ว สามารถสรุปได้ว่าพนักงานเหล่านี้มีลักษณะบุคลิกภาพสอดคล้องกับลักษณะงานที่ทำจึงทำให้ถูกเลือกให้ทำงานต่อและเกิดความพึงพอใจในการทำงาน แต่ถ้าหากการที่บุคคลสามารถปรับตัวเข้ากับลักษณะงานที่มีลักษณะตรงกันข้ามกับลักษณะบุคลิกภาพของเขาเองได้นั้นก็เป็นจุดที่น่าศึกษาต่อไปถึงประเด็นเรื่องการที่คนสามารถเปลี่ยนแปลงลักษณะบุคลิกภาพของตนให้เข้ากับสถานการณ์บางอย่างได้หรือไม่ เช่น คนที่เคยมีลักษณะ I จะสามารถเปลี่ยนแปลงตัวเองไปเป็นลักษณะ E ได้หรือไม่ และมีกระบวนการอย่างไร ซึ่งผู้ที่สนใจอาจจะต้องทำการศึกษาแบบการวิจัยระยะยาว (Longitudinal Research) เพื่อค้นหาคำตอบของปรากฏการณ์นี้ต่อไป

3. <u>ความคล้ายคลึงกันในบางส่วนของงานสินเชื่อและเทคโนโลยี</u> เมื่อพิจารณาลักษณะของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อและเทคโนโลยีแล้ว พบว่ามีความแตกต่างกันในด้านงานหลักที่ทำแต่ในความเป็นจริงแล้วงานสินเชื่อส่วนมากก็เป็นไปตามที่เสนอไว้ในหน้า 22 แต่งานด้านเทคโนโลยีในปัจจุบันไม่ได้มีเฉพาะด้านวิศวกรรมระบบหรือโปรแกรมเมอร์เท่านั้น แต่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับด้านสินเชื่อมากขึ้นในด้านการเปิดตัวออกสู่โลกของข้อมูลข่าวสารภายนอกและไม่ได้เป็นพนักงานที่มีลักษณะการทำงานอยู่เฉพาะกับอุปกรณ์อิเลคทรอนิกส์เพียงอย่างเดียวเท่านั้น ดังนั้นเมื่อรวมกันเป็นกลุ่มพนักงานเทคโนโลยีทั้งหมดแล้ว ผลการวิจัยจึงทำให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มนี้มีลักษณะไม่แตกต่างกัน

4. <u>ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารในภาวะที่ความมั่นคงทางการงานไม่แน่นอน</u> เนื่องจากการที่ธุรกิจธนาคารประสบปัญหาและมีการวิธีการแก้ปัญหาอย่างหนึ่งคือ การปลดพนักงาน ดังนั้น เมื่อมีการสำรวจความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารในระหว่างสภาพการณ์ดังกล่าวนี้ ความรู้สึกของพนักงานก็อาจไม่มีความโดดเด่นว่าเขามีความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยเพราะความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นจากการไม่อยากต้องตกงานและถือว่าการมีงานทำก็ดีแล้ว บุคคลจึงอาจสรุปเอาเองว่านี่แหละคือความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนกรณีที่บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานต่ำมากก็ไม่เด่นชัดเช่นกัน เนื่องจากกระบวนการคัดเลือกที่ได้กล่าวถึงไปแล้วในข้อ 2 ที่ทำให้พนักงานที่เหลืออยู่มีความเหมาะสมกับงานแล้วในระดับหนึ่ง บุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับต่ำมากก็อาจถูกคัดเลือกโดยตนเองหรือโดยองค์กรออกไปแล้ว

5. <u>ความแตกต่างกันในวัฒนธรรมองค์กรของแต่ละธนาคาร</u> ในการเก็บข้อมูลประกอบการวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างที่มาจากหลายธนาคาร ดังนั้น ความแตกต่างในด้านวัฒนธรรมองค์กรของแต่ละธนาคารจึงมีอิทธิพลต่อลักษณะบุคลิกภาพและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เมื่อวิเคราะห์ผลการวิจัยโดยรวมกลุ่มพนักงานสินเชื่อของทุกธนาคารเข้าด้วยกันหรือรวมกลุ่มพนักงานเทคโนโลยีของทุกธนาคารเข้าด้วยกันทำให้ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานของแต่ละธนาคารถูกนำมาผสมผสานทำให้มีความเด่นเฉพาะตัวน้อยลง ดังนั้นผลของความสัมพันธ์ดังกล่าวเมื่อนำกลุ่มตัวอย่างทุกธนาคารมารวมกัน การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มจึงไม่มีความแตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และ ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารด้านสินเชื่อและด้านเทคโนโลยี

สมมติฐานของการวิจัย

ลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีลักษณะงานเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยที่

1. *สำหรับงานสินเชื่อ* ลักษณะบุคลิกภาพด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย (Extravert : E) มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรง*ทางบวก*กับความพึงพอใจในการทำงาน

   สำหรับงานเทคโนโลยี ลักษณะบุคลิกภาพด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย (Extravert : E) มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรง*ทางลบ*กับความพึงพอใจในการทำงาน

2. *ทั้งงานสินเชื่อและงานเทคโนโลยี* ลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการหาข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรง (Sensing : S) มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรง*ทางบวก*กับความพึงพอใจในการทำงาน

3. *ทั้งงานสินเชื่อและงานเทคโนโลยี* ลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิด (Thinking : T) มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรง*ทางบวก*กับความพึงพอใจในการทำงาน

4. *สำหรับงานสินเชื่อ* ลักษณะบุคลิกภาพด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน (Judgement : J) มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรง*ทางลบ*กับความพึงพอใจในการทำงาน

   สำหรับงานเทคโนโลยี ลักษณะบุคลิกภาพด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน (Judgement : J) มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรง*ทางบวก*กับความพึงพอใจในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ คือ พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อและด้านเทคโนโลยีของธนาคารพาณิชย์ 5 แห่ง คือ ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) และ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยกลุ่มตัวอย่างต้องมีอายุงานในส่วนงานดังกล่าว 1 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 574 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อ 385 คน (67.07%) และกลุ่มตัวอย่างด้านเทคโนโลยี 189 คน (32.93%)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบวัด 2 ชุด คือ

1. แบบวัดบุคลิกภาพ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการพัฒนามาจาก แบบวัด Myers-Briggs Type Indicator (MBTI) ของ Isabel Briggs Myers(1985) มีการตอบ 2 รูปแบบ คือ แบบบังคับให้เลือก (Forced choice) และแบบคำคู่ (Dual word)

2. แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการพัฒนามาจาก แบบวัด Overall Job Satisfaction (OJS) ของ Shepard และ Quinn (1974) เป็นรูปแบบของมาตรรวมการประมาณค่าแบบลิเคิร์ตแบ่งออกเป็น 7 ช่วง จากคำตอบว่า "ไม่จริงเลย" ถึง "จริงมากที่สุด" โดยจุดกลางของคะแนนคือคำตอบว่า "จริงและไม่จริงพอๆ กัน"

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบวัดไปเก็บข้อมูลโดยผ่านการประสานงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของแต่ละธนาคาร โดยเริ่มเก็บข้อมูลในเดือนกรกฎาคม 2542 ใช้เวลาประมาณ 1 เดือน โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามมาได้ทั้งสิ้น 574 ชุด มีจำนวนแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้งในส่วนของแบบวัดบุคลิกภาพและแบบวัดความพึงพอใจในการทำงานจำนวน 508 ชุด แบ่งเป็นแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อจำนวน 336 ชุด (66.14%) และเป็นแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างด้านเทคโนโลยีจำนวน 172 ชุด (33.86%)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ทดสอบความแตกต่างของจำนวนกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อและด้านเทคโนโลยีที่จำแนกในแต่ละลักษณะบุคลิกภาพ ด้วยค่าสถิติ Chi-Square

2. คำนวณหาค่ามัชฌิมเลขคณิต(M) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ของคะแนนบุคลิกภาพทุกด้านของกลุ่มตัวอย่างพนักงานด้านสินเชื่อและพนักงานด้านเทคโนโลยี และเปรียบเทียบค่ามัชฌิมเลขคณิตโดยใช้ค่าสถิติ t – test

3. ทดสอบสมมติฐานโดยใช้การคำนวณค่าสหสัมพันธ์ Pearson Product-Moment Correlation Coefficient และการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มพนักงานด้านสินเชื่อและพนักงานด้านเทคโนโลยี โดยใช้ค่า Z

ผลการวิจัย

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารด้านสินเชื่อและด้านเทคโนโลยี มีรายละเอียดดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย(E) ของพนักงานธนาคารด้านสินเชื่อและเทคโนโลยี ไม่มีสหสัมพันธ์ในเชิงเส้นตรงกับความพึงพอใจในการทำงาน (OJS) ผลการวิจัยจึง*ปฏิเสธ*สมมติฐาน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการหาข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรง(S) ของพนักงานธนาคารด้านสินเชื่อและเทคโนโลยี ไม่มีสหสัมพันธ์ในเชิงเส้นตรงกับความพึงพอใจในการทำงาน (OJS) ผลการวิจัยจึง*ปฏิเสธ*สมมติฐาน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิด(T) ของพนักงานธนาคารด้านสินเชื่อ มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางบวก ($r=.14$, $p < .01$) กับความพึงพอใจในการทำงาน(OJS) แต่สำหรับพนักงานธนาคารด้านเทคโนโลยี ตัวแปรทั้งสองไม่มีสหสัมพันธ์ในเชิงเส้นตรง ผลการวิจัยจึง*สนับสนุน*สมมติฐานในส่วนของพนักงานสินเชื่อ และ*ปฏิเสธ*สมมติฐานในส่วนของพนักงานเทคโนโลยี

4. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน(J) ของทั้งพนักงานธนาคารด้านสินเชื่อและเทคโนโลยี มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน(OJS) ($r=.25$ และ $.19$, $p < .01, .05$ ตามลำดับ) ผลการวิจัยจึง*ปฏิเสธ*สมมติฐานในส่วนของพนักงานสินเชื่อ และ*สนับสนุน*สมมติฐานในส่วนของพนักงานเทคโนโลยี

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการทำการวิจัยเพิ่มเติมในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพตามแนวคิดของแบบวัด MBTI กับความสำเร็จในการทำงาน หรือ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความสำเร็จในการทำงาน

2. ควรมีการทำวิจัยในลักษณะการวิจัยระยะยาว (Longitudinal Research) ว่า บุคคลสามารถเปลี่ยนแปลงลักษณะบุคลิกภาพไปเป็นลักษณะตรงกันข้ามกับที่ตนเองเป็นอยู่ได้หรือไม่ มีกระบวนการเปลี่ยนแปลงอย่างไรและมีสิ่งใดที่สามารถเป็นแรงจูงใจในการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้

3. ควรมีการศึกษาตามแบบที่ได้ทำการวิจัยในครั้งนี้แต่กระทำในสภาวะที่เศรษฐกิจของประเทศมีสภาพที่ดี เพื่อนำมาเปรียบเทียบ

4. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องของวัฒนธรรมองค์กรของแต่ละธนาคารว่า มีส่วนทำให้บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเดียวกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันบ้างหรือไม่

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

ณัฐพร ลัทธยาพร. (2534). ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพ กับ ความพึงพอใจในการทำงาน ของพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ดารณี พุทธวิบูลย์. (2530). การบริหารสินเชื่อ. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิตยา รัตนพิชิต. (2533). การทำนายความพึงพอใจของพนักงานปฏิบัติการภาคพื้นบริษัทการบินไทย จำกัด ด้วยคะแนนการกำกับการแสดงออกของตน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.

เผยฐานะแท้จริงธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ. (เม.ย., 2542). การเงินธนาคาร. 141-148.

มาลี ฤกษ์พรพิพัฒน์. (2537). ผลกระทบของความต้องการสัมฤทธิ์ผล ความต้องการสัมพันธ์ ความต้องการอำนาจ และความต้องการอิสระที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน และความพึงพอใจในงาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ยงยุทธ พีรพงศ์พิพัฒน์. (2538). ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในองค์กรเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สัมภาษณ์พิเศษ จุลกร สิงหโกวินท์ กรรมการผู้จัดการใหญ่ แบงก์เอเชีย. (ม.ค., 2542). ดอกเบี้ย.

สุรชัย คงประเสริฐ. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพตามแบบ MBTI กับ ประสิทธิภาพทีมงาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เสาวรส เกียรตินาถ. (2533). ความพึงพอใจในงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของอาจารย์คณะแพทย์ศาสตร์ ที่สอนระดับปรีคลินิค. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อุทุมพร จามรมาน. (2540). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (อัดสำเนา).

ภาษาอังกฤษ

Allport, G. (1961). Pattern and growth in personality (2nd ed.). New York: Holt, Rinehart and Winston.

Bhatt, D. J., (1997). A study of socio–personal variables and job satisfaction of LIC employees. Journal of the Indian Academy of Applied Psychology, 24 (1-2), 73-77.

Birdi, K., Allan, C., & Warr, P. (1997). Correlates and percieved outcomes of four types of employee development activity. Journal of Applied Psychology, 81, 845-857.

Cranny, C. G., Smith, P. C., & Stone, E. F. (1992). Job satisfaction. New York: Lexingtons Books.

Davis, K., & Newstrom., J. W. (1985). Human behavior at work (7thed.). New York: McGraw-Hill.

Daugherty, P. W., Randall, K. P., & Globetti, E. (1997). Psychological types among women senior student affairs officers on college and university campuses. Journal of Psychological Type, 41, 28-32.

Eisenberger, R., Cumming, J., & Armeli, S. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment and job satisfaction. Journal of Applied Psychology, 82, 812-820.

Eysenck, H. J. (1976). A textbook of human psychology. Lancaster: MTP Press.

Fordham, F. (1966). An introduction to Jung's personality. New York: Penguin Books.

Freud, S. (1927). The ego and id. London: Leonard.

Furnham, A. (1996). The big five versus the big four: The relationship between the Myers–Briggs Type Indicator (MBTI) and NEO–PI five factor model of personality. Personality and Individual Differences, 21, 303–307.

Fryer, D. H. (1954). General psychology (4th ed.). New York : Barnes & Noble.

Gardner, W. L., & Martinko, M. J. (1996). Using the Myers–Briggs Type Indicator to study managers: A literature review and research agenda. Journal of Management, 22, 45–83.

Herzberg, F. B. (1957). Job attitudes : Review of research and opinions. Pittsberg: Psychological Service.

Herzberg, F. B., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959) The motivation to work. New York: Wiley.

Hilgard. (1965). Introduction to personality. New York: Harper Collins.

Hoskovec, J., & Casas, E. (1998). The development of the Czech version of MBTI. Studia–Psychologia, 40, 107–114. (APA/PsycINFO, Accession no. 1998 – 10345 – 009)

Hossain, M. M. (1992). Job satisfaction and job behavior of private sector industrial workers and supervisors in Bangladesh. Bangladesh Journal of Psychology, 13, 33-44. (PsyLit 1996-6/98)

Ironson, G. H., & Smith, P. C. (1989). Construction of a job in general scale: A comparison of global, conposite, and specific measures. Journal of Applied Psychology, 74, 193-200.

Jackson, S. L., Parker, C. P., & Dipboye, R. L. (1996). A comparison of competing models unserlying responses to the Myers – Briggs Type Indicator. Journal of Career Assessment, 4, 99–115.

Johnson, A. K. (1997). Conflict–handling intention and the MBTI: A construct validity study. Journal of Psychological–Type, 43, 29-39.

Jung, C. G. (1921). Psychological type. London: Routledge.

Kroeger, O., & Thuesen, J. M. (1988). Type talk. New York: Dell.

Lundberg, D. J., Osborne, W. L., & Miner, C. U. (1997). Career maturity and personality preference of Mexican-American and Anglo-American adolescents. Journal of Career Development, 23, 203-213.

Maddi, S. R. (1986). Personality theories: A comparative analysis. Homewood, IL: Dorsey Press.

Milton, C. R. (1981). Human behavior in organizations: Three levels of behavior. Princeton, NJ: Prentice-Hall.

Mischel, W. (1971). Introduction to personality. New York : Holt, Rinehart and Winston.

Myers, P. L., & McCauley, C. D. (1985). The center of creative leadership handbook of leadership development. San Francisco: Jossey-Bass.

Myers, I. B., & Myers, K. B. (1977). Myers-Briggs Type Indicators Form G. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.

Myers, I. B. , & Myers, K. B. (1985). Manual: A guide to the development and use of the Myers-Briggs Type Indicator (4^{th} ed.). Palo Alto, CA: Psychologist Press.

National Research Council. (1991). Estimating population and income of small area/panel on small area estimates of popular and income. Assembly of Behavioral Social Science. Washington, DC: National Academic Press.

Quinn, R. P., & Shepard, L. G. (1974). The 1972–1973 quality of employment survey. Ann Arbor: Institute for Social Research, University of Michigan.

Rehak, M. C. (1996) Deming's management obligations and control theory. Journal of Reality Therapy, 15(2), 51-60.

Rehak, M. C. (1998). Identifying the congregation's corporate personality. Journal of Psychological Type, 44, 39-44.

Rice, R. W., McFarlin, D. B., Hunt, R. G., & Near, J. P. (1985). Job importance as a moderator of the relationship between job satisfaction and life satisfaction. Basic and Applied Social Psychology, 6, 297–316.

Ruisel, I., & Ruiselova, Z. (1995). Validation of Slovak version of MBTI. Studia–Psychologia, 37, 209–216. (APA/PsycINFO, Accession no. 1996 – 18750 – 001)

Saggino, A., & Kline, P. (1996). The location of the Myers–Briggs Type Indicator in personality factor space. Personality and Individual Differences, 21, 591–597.

Schutz, D. (1990). Theories of personality (4th ed.). Belmont, CA: Brook/Cole.

Smith, B., & Vetter, H. J. (1991). Theories of personality (2nd ed.). Princeton, NJ: Prentice-Hall.

Smith, P. C., Balzer, W., Brennick, M., Chia, W., Eggleston, S., Gibson, W., Johnson, B., Josephson, H., Paul, K., Reilly, C., & Whalen, M. (1986). The revised JDI : A facelift for an old friend. The Industrial-Organization Psychologist, 24 (4), 31-33.

Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement. Chicago: Rand McNally.

Snow, L. H. (1972). Comtemporary psychaitry. Chicago: Year Book Medical.

Strauss, G., & Sayles, L. R. (1968). Personnel: The human problems of management. Princeton, NJ: Prentice-Hall.

Schwab, D. P., & Cummings, L. L. (1973). Performance in organization: Determenants & appraisal. Homewood, IL: Richard D. Irwin.

Taffin, D., & McCormick, J. E. (1968) Industrial Psychology (5th ed.) New York: Prentice–Hall.

Taylor, B. (1990). The manager's case book of business strategies. Oxford: Heinemann.

Warr, P. B., Cook, J., & Wall, T. D. (1979). Scale for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well–being. Journal of Occupational Psychology, 52, 129–148.

Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. Minneapolis: Industrial Relations Center, University of Minnesota.

ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ก

ลักษณะบุคลิกภาพ 16 ประเภท

1. บุคลิกภาพแบบ ESTJ หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย มีวิธีการหาข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรง มีวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิด และมีแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน

2. บุคลิกภาพแบบ ENTJ หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย มีวิธีการหาข้อมูลแบบใช้การหยั่งรู้ มีวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิด และมีแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน

3. บุคลิกภาพแบบ ISTP หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบปิดตัว มีวิธีการหาข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรง มีวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิด และมีแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีความยืดหยุ่น

4. บุคลิกภาพแบบ INTP หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบปิดตัว มีวิธีการหาข้อมูลแบบใช้การหยั่งรู้ มีวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิด และมีแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีความยืดหยุ่น

5. บุคลิกภาพแบบ ESFJ หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย มีวิธีการหาข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรง มีวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความรู้สึก และมีแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน

6. บุคลิกภาพแบบ ENFJ หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย มีวิธีการหาข้อมูลแบบใช้การหยั่งรู้ มีวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความรู้สึก และมีแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน

7. บุคลิกภาพแบบ ISFP หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบปิดตัว มีวิธีการหาข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรง มีวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความรู้สึก และมีแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีความยืดหยุ่น

8. บุคลิกภาพแบบ INFP หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบปิดตัว มีวิธีการหาข้อมูลแบบใช้การหยั่งรู้ มีวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความรู้สึก และมีแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีความยืดหยุ่น

9. บุคลิกภาพแบบ ESTP หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย มีวิธีการหาข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรง มีวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิด และมีแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีความยืดหยุ่น

10. บุคลิกภาพแบบ ESFP หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย มีวิธีการหาข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรง มีวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความรู้สึก และมีแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีความยืดหยุ่น

11. บุคลิกภาพแบบ ISTJ หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบปิดตัว มีวิธีการหาข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรง มีวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิด และมีแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน

12. บุคลิกภาพแบบ ISFJ หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบปิดตัว มีวิธีการหาข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรง มีวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความรู้สึก และมีแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน

13. บุคลิกภาพแบบ ENTP หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย มีวิธีการหาข้อมูลแบบใช้การหยั่งรู้ มีวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิด และมีแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีความยืดหยุ่น

14. บุคลิกภาพแบบ ENFP หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย มีวิธีการหาข้อมูลแบบใช้การหยั่งรู้ มีวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความรู้สึก และมีแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีความยืดหยุ่น

15. บุคลิกภาพแบบ INTJ หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบปิดตัว มีวิธีการหาข้อมูลแบบใช้การหยั่งรู้ มีวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิด และมีแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน

16. บุคลิกภาพแบบ INFJ หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบปิดตัว มีวิธีการหาข้อมูลแบบใช้การหยั่งรู้ มีวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความรู้สึก และมีแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ข

แบบวัด Myers-Briggs Type Indicator (MBTI)

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ สาขาจิตวิทยาสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ของ นางสาวเพ็ญพร ลิ่มวงศ์

คำถามได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ แบบวัดบุคลิกภาพ และ แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน ขอความกรุณาท่านโปรดตอบแบบสอบถามด้วยความตั้งใจ จริงใจ และตรงกับความรู้สึกของท่านอย่างแท้จริง เพื่อประโยชน์ของผลการวิจัย โดยข้อมูลจากคำตอบของท่านจะถือเป็นความลับและไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อตัวท่านทั้งสิ้น

♥ขอขอบพระคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีค่ะ

นางสาวเพ็ญพร ลิ่มวงศ์

ตอนที่ 1 โปรดกา X ทับตัวอักษร (ก) หรือ (ข) หน้าคำตอบที่แสดงถึง ความรู้สึก หรือการแสดงออกที่ คล้าย หรือ ใกล้เคียง กับ ท่าน มากที่สุด

✉ ***เพียงตัวเลือกเดียวเท่านั้น ในแต่ละข้อ*** ✉

1. เมื่อท่านตั้งใจจะไปสถานที่แห่งหนึ่งโดยใช้เวลาหนึ่งวัน ท่านจะ...
   (ก) วางแผนล่วงหน้าว่าจะไปเมื่อไหร่ และจะทำอะไรบ้าง
   (ข) ไปเลยโดยไม่ต้องคิดมาก
2. ถ้าท่านเป็นครู วิชาที่ท่านอยากสอนจะเกี่ยวข้องกับ...
   (ก) เนื้อหาที่เป็นข้อมูลหรือข้อเท็จจริง (ข) เนื้อหาเชิงทฤษฎี
3. โดยปกติแล้ว ท่านเป็น...
   (ก) ผู้ที่เข้ากับคนอื่นได้ดี (ข) ผู้ที่ค่อนข้างเงียบและสงวนท่าที
4. ท่านชอบที่จะทำสิ่งใดมากกว่ากัน ระหว่าง...
   (ก) วางแผนการนัดหมาย, การสังสรรค์ และอื่นๆ เป็นอย่างดีไว้ล่วงหน้า
   (ข) ทำตัวให้ว่างๆ เพื่อจะได้ทำอะไรก็ได้ที่สนุกสนาน เมื่อเวลานั้นมาถึง

5. ท่านเข้ากับคนแบบไหนได้ดีกว่ากัน ระหว่าง...

(ก) คนช่างคิดช่างฝัน (ข) คนที่มองโลกตามความเป็นจริง

6. ท่านมักจะเป็นคนแบบไหน ระหว่าง...

(ก) ใช้ความรู้สึกเป็นใหญ่ (ข) ใช้ปัญญาเป็นใหญ่

7. เมื่ออยู่กับกลุ่มคนหลายคน ท่านมักจะ...

(ก) ร่วมพูดคุยเป็นกลุ่ม (ข) พูดคุยกับบุคคลทีละคน

8. ท่านประสบความสำเร็จในการทำสิ่งใดมากกว่ากัน ระหว่าง...

(ก) การจัดการกับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด และรู้ได้ทันทีว่าจะต้องทำอย่างไรในสถานการณ์นั้น ๆ

(ข) การทำตามแผนที่วางไว้อย่างรอบคอบ

9. ท่านค่อนข้างจะถูกมองว่าเป็น...

(ก) คนที่ชอบการลงมือทำ (ข) คนที่ชอบใช้ความคิด

10. เมื่ออยู่ในกลุ่มคนที่เพิ่งพบเป็นครั้งแรก ท่านมักจะ...

(ก) เป็นผู้แนะนำบุคคลอื่นๆ ให้รู้จักกัน

(ข) เป็นผู้ที่ได้รับการแนะนำให้บุคคลอื่นรู้จัก

11. ท่านชื่นชมคนแบบใดมากกว่ากัน ระหว่าง...

(ก) คนที่ทำตัวเป็นปกติจนไม่ตกเป็นเป้าสายตา

(ข) คนที่เป็นตัวของตัวเองมากจนไม่สนใจว่าจะตกเป็นเป้าสายตาหรือไม่

12. การปฏิบัติตามตารางเวลา เป็นสิ่งที่...

(ก) ท่านชอบทำ (ข) จำกัดเสรีภาพของท่าน

13. ความคิดที่จะจดรายการสิ่งที่ท่านควรจะทำในวันเสาร์ อาทิตย์ เป็นความคิดที่...

(ก) ท่านอยากทำ (ข) ท่านไม่อยากทำ

14. คำชมแบบใดมีความหมายสำหรับท่านมากกว่ากัน ระหว่าง...

(ก) ท่านเป็นคนที่เอื้ออาทร (ข) ท่านเป็นคนที่มีเหตุผล

15. ในระหว่างเพื่อนๆ ของท่าน ท่านเป็น...

(ก) หนึ่งในจำนวนคนสุดท้ายที่รู้ว่ามีสิ่งใดเกิดขึ้น

(ข) ผู้ที่เต็มไปด้วยข่าวสารของทุกๆ คน

16. ในการทำงานประจำวันของท่าน ท่านเป็นแบบใดมากกว่ากัน ระหว่าง...

(ก) สนุกที่จะรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินซึ่งทำให้ท่านต้องทำงานแข่งกับเวลา

(ข) มักจะมีการวางแผนงาน เพื่อที่จะได้ไม่ต้องทำงานภายใต้ความกดดัน

17. ท่านชอบที่จะมีเพื่อนแบบใดมากกว่ากัน ระหว่าง...

(ก) เป็นผู้ที่มีแนวความคิดใหม่ๆ อยู่เสมอ

(ข) เป็นผู้ที่เท้าติดดิน ไม่ชอบการจินตนาการฝันเฟื่อง

18. เมื่อท่านมีงานพิเศษจะต้องทำ ท่านชอบที่จะ...

(ก) จัดระบบงานอย่างรอบคอบก่อนจะเริ่มทำ

(ข) ลงมือทำเลย และค่อยๆ คิด ค่อยๆ ทำ ไปเรื่อยๆ

19. ท่านมักจะ...

(ก) ให้ความสำคัญกับอารมณ์มากกว่าการใช้เหตุผล

(ข) ให้ความสำคัญกับการใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์

20. ในการอ่านเพื่อความบันเทิง ท่านชอบอย่างใดมากกว่ากัน ระหว่าง...

(ก) การเขียนในแนวแปลกใหม่

(ข) การเขียนที่อธิบายสิ่งต่าง ๆ อย่างชัดเจน

21. บุคคลใหม่ๆ ที่ท่านพบ สามารถรู้ความสนใจของท่าน...

(ก) ทันที

(ข) หลังจากที่พวกเขาได้รู้จักท่านอย่างแท้จริงแล้วเท่านั้น

22. เมื่อถูกกำหนดไว้ล่วงหน้าแล้วว่า ท่านจะทำสิ่งใดในเวลาใด ท่านจะรู้สึกว่า...

(ก) เป็นการดี ที่จะสามารถวางแผนได้เช่นนั้น

(ข) ค่อนข้างไม่ชอบ เพราะจะถูกจำกัดเสรีภาพ

23. ในการกระทำบางอย่าง ที่บุคคลอื่นๆ ก็ทำกัน ท่านมักจะ...

(ก) กระทำมันในแนวทางที่เป็นที่ยอมรับอยู่แล้ว

(ข) คิดหาแนวทางของท่านเองในการทำสิ่งนั้น

24. โดยปกติแล้ว ท่านเป็นคนที่...

(ก) แสดงความรู้สึกของตนเองออกมาอย่างอิสระ

(ข) เก็บความรู้สึกของตนเองไว้เป็นเรื่องส่วนตัว

25. เมื่อท่านพูด ท่านจะ...

(ก) มีการใส่อารมณ์กับสิ่งที่พูด*มากกว่า*คนปกติ

(ข) มีการใส่อารมณ์กับสิ่งที่พูด*น้อยกว่า*คนปกติ

26. ท่านรู้สึกว่าจะเป็นความผิดที่เลวร้าย ในการเป็นคนที่...

(ก) ไม่มีความเห็นอกเห็นใจ (ข) ไม่มีเหตุผล

27. ท่านเป็นผู้ที่...

(ก) ชอบทำสิ่งต่าง ๆ ในเวลาจวนตัว

(ข) รู้สึกว่า การทำงานในเวลาจวนตัวเป็นเรื่องเครียด

28. เมื่ออยู่ในงานเลี้ยง ท่านรู้สึกอย่างไร ระหว่าง...

(ก) เบื่อเป็นบางครั้ง (ข) สนุกสนานตลอดเวลา

29. ท่านคิดว่า การมีกิจวัตรประจำวัน เป็นสิ่งที่...

(ก) สะดวกในการทำสิ่งต่าง ๆ

(ข) เป็นความบีบคั้น แม้ว่ามันจะจำเป็นก็ตาม

30. เมื่อมีบางสิ่งบางอย่างเริ่มจะได้รับความนิยม ท่านมักจะ...

(ก) เป็นหนึ่งในคนแรก ๆ ที่ทดลองสิ่งนั้น (ข) ไม่สนใจมากนัก

31. เมื่อนึกถึงสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่ท่านควรจะทำหรือซื้อ ท่านมักจะ...

(ก) ลืม จนมันสายไปมากแล้ว (ข) จดใส่กระดาษไว้เตือนความจำ

32. ท่านเป็นคนอย่างไร ระหว่าง...

(ก) ง่ายที่จะทำความรู้จัก (ข) ยากที่จะทำความรู้จัก

33. ในวิถีทางการดำเนินชีวิต ท่านชอบมากกว่าที่จะ...

(ก) เป็น ผู้ ริเริ่มสร้างแบบอย่างของตนเอง

(ข) ปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนที่สืบทอดกันมา

34. สำหรับท่าน การปรับตัวเข้ากับสิ่งใดยากกว่ากัน ระหว่าง...

(ก) งานประจำ (ข) งานที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ๆ

35. เมื่อท่านเริ่มทำโครงการใหญ่ ที่ใช้เวลาหนึ่งสัปดาห์ ท่านจะ...

(ก) ใช้เวลาในการจดบันทึกแยกแยะสิ่งที่จะต้องทำ และจัดลำดับในการทำสิ่งเหล่านั้น

(ข) ลงมือทำเลย

36. ท่านคิดว่า การที่เราสามารถทำสิ่งใดได้ มีความสำคัญมากกว่ากันระหว่าง...

(ก) การมองหาโอกาส ในสถานการณ์ที่เป็นปัญหา

(ข) การปรับเข้าหาความเป็นจริงที่เป็นอยู่

37. ท่านคิดว่า กลุ่มคนที่สนิทกับท่านรู้ว่าท่านรู้สึกอย่างไร...

(ก) เป็นส่วนมากในทุกเรื่อง

(ข) เฉพาะเมื่อท่านมีเหตุผลที่จะต้องบอกพวกเขา

38. ท่านชอบทำงานภายใต้ผู้บังคับบัญชา แบบใดมากกว่ากัน ระหว่าง...

(ก) ใจดีเสมอ (ข) มีความยุติธรรมเสมอ

39. ในการทำงาน ท่านอาศัยวิธีการแบบใด ระหว่าง...

(ก) เริ่มต้นแต่เนิ่นๆ และทำให้เสร็จในเวลาที่กำหนด

(ข) เร่งรีบอย่างมากในนาทีสุดท้าย

40. เมื่อท่านอยู่ในงานเลี้ยง ท่านชอบที่จะ...

(ก) เป็นผู้ที่ช่วยให้กิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไป

(ข) ให้คนอื่น ๆ สนุกสนานตามวิถีทางของเขาเอง

41. ท่านมีความใส่ใจกับสิ่งใดมากกว่ากัน ระหว่าง...

(ก) ความรู้สึกของบุคคล (ข) สิทธิของบุคคล

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 โปรดเลือก คำใดคำหนึ่งในแต่ละคู่ ที่คุณชอบมากกว่า
โดยกา X ทับตัวอักษร (ก) หรือ (ข) หน้าคำนั้น

ให้นึกถึงความหมายของคำ ไม่ใช่รูปลักษณะตัวสะกด หรือการออกเสียงคำ

50. (ก) การวางแผน (ข) ไม่มีการวางแผน	65. (ก) เป็นไปตามทฤษฎี (ข) ความแน่นอน	80. (ก) ตรงเวลา (ข) ตามสบาย
51. (ก) อ่อนโยน (ข) เข้มแข็ง	66. (ก) มุ่งมั่น (ข) ทุ่มเท	81. (ก) รูปธรรม (ข) นามธรรม
52. (ก) ข้อเท็จจริง (ข) แนวความคิด	67. (ก) ความหมายโดยตรง (ข) ความหมายโดยนัย	82. (ก) เปลี่ยนแปลง (ข) ถาวร
53. (ก) การใช้ความคิด (ข) การใช้ความรู้สึก	68. (ก) จิตใจมั่นคง (ข) จิตใจอ่อนโยน	83. (ก) ระแวง (ข) ไว้วางใจ
54. (ก) ความเต็มอกเต็มใจ (ข) การอยู่เฉย ๆ	69. (ก) จินตนาการ (ข) ความเป็นจริง	84. (ก) การก่อสร้าง (ข) การประดิษฐ์คิดค้น
55. (ก) การโน้มน้าวใจ (ข) การเข้าถึงจิตใจ	70. (ก) ผู้ไกล่เกลี่ย (ข) ผู้ตัดสิน	85. (ก) คนที่มีระเบียบ (ข) คนที่ทำตัวง่าย ๆ
56. (ก) คำกล่าว (ข) ความคิดรวบยอด	71. (ก) การทำ (ข) การสร้างสรรค์	86. (ก) ขั้นพื้นฐาน (ข) ขั้นแตกแขนง
57. (ก) การวิเคราะห์ (ข) การแสดงความเห็นใจ	72. (ก) อ่อน (ข) แข็ง	87. (ก) รวดเร็ว (ข) ระมัดระวัง
58. (ก) เป็นระบบ (ข) เป็นไปตามธรรมชาติ	73. (ก) ความมีสติ มีเหตุผล (ข) ความน่าหลงใหล ตื่นตาตื่นใจ	88. (ก) ตามทฤษฎี (ข) ตามประสบการณ์
59. (ก) ความยุติธรรม (ข) ความเมตตากรุณา	74. (ก) การให้อภัย (ข) การอดกลั้น	89. (ก) การรวมกลุ่ม (ข) การสลายตัว
60. (ก) สงวนท่าที (ข) ช่างจำนรรจา	75. (ก) การผลิต (ข) การออกแบบ	90. (ก) สัญญาณ (ข) สัญลักษณ์
61. (ก) ความเห็นอกเห็นใจ (ข) การมองการณ์ไกล	76. (ก) แรงผลักดัน (ข) การตัดสินใจ	91. (ก) งานสังสรรค์ (ข) โรงภาพยนตร์
62. (ก) เป็นระบบ (ข) ง่าย ๆ สบาย ๆ	77. (ก) บุคคล (ข) สิ่งรอบข้าง	92. (ก) การยอมรับ (ข) การเปลี่ยนแปลง
63. (ก) สงบ (ข) มีชีวิตชีวา	78. (ก) การพูด (ข) การเขียน	93. (ก) การเห็นด้วย (ข) การปรึกษาหารือ
64. (ก) การได้รับผลประโยชน์ (ข) การได้รับพร	79. (ก) การไม่พินิจพิเคราะห์ (ข) การพินิจพิเคราะห์	94. (ก) สิ่งที่รู้แล้ว (ข) สิ่งที่ยังไม่รู้

ภาคผนวก ค

แบบวัดความรู้สึกที่ท่านมีต่องานประจำที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน

โปรดอ่านข้อความเหล่านี้ แล้วกา X ทับตัวเลขในช่องที่ตรงกับ ความรู้สึกที่ท่านมีต่องานประจำที่ทำอยู่ในปัจจุบันของท่าน มากที่สุด โดยกาเพียง 1 ช่องเท่านั้น ในแต่ละข้อ

ข้อ	ข้อความ	ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	จริงและไม่จริง พอๆ กัน	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงมากที่สุด
1	เมื่อมีผู้ถามถึงงานของฉัน ฉันรู้สึกลำบากใจที่จะกล่าวถึงมัน	1	2	3	4	5	6	7
2	หลังจากที่ได้รู้จักงานปัจจุบันที่ทำอยู่แล้ว ถึงแม้มีโอกาสจะได้ตัดสินใจเลือกงานใหม่อีกครั้ง ฉันก็ยังคงจะเลือกทำงานนี้อยู่	1	2	3	4	5	6	7
3	ฉันรู้สึกผิดหวังเมื่อได้เข้ามาทำงานที่ฉันทำอยู่ในขณะนี้	1	2	3	4	5	6	7
4	โดยรวมแล้ว ฉันมีความพึงพอใจในงานของฉันมาก	1	2	3	4	5	6	7
5	บางครั้งฉันก็รู้สึกไม่อยากไปทำงาน	1	2	3	4	5	6	7
6	ฉันรู้สึกว่างานที่ทำอยู่เป็นงานที่ดี เมื่อเทียบกับงานของคนรอบข้าง	1	2	3	4	5	6	7
7	ถ้าฉันได้รู้รายละเอียดของงานก่อนที่จะเข้ามาทำ ฉันคงไม่เลือกที่จะทำงานนี้	1	2	3	4	5	6	7
8	ฉันมีความสุขที่จะเล่าถึงงานประจำของฉันให้ผู้อื่นฟัง	1	2	3	4	5	6	7
9	แม้ว่างานของฉันจะเป็นงานที่ดี แต่บางครั้งฉันก็รู้สึกอึดอัด ขณะที่ทำงาน	1	2	3	4	5	6	7
10	ในภาพรวม งานที่ฉันทำอยู่มีลักษณะตรงตามที่ฉันต้องการจะทำอยู่แล้ว	1	2	3	4	5	6	7
11	ฉันรู้สึกว่า ฉันคิดผิดที่เลือกทำงานนี้	1	2	3	4	5	6	7
12	ถ้าเพื่อนที่ดีคนหนึ่งบอกกับฉันว่า เขาสนใจที่จะทำงานแบบเดียวกับฉัน ฉันจะสนับสนุนอย่างเต็มที่	1	2	3	4	5	6	7
13	ฉันไม่ชอบงานประจำที่ฉันทำอยู่ในขณะนี้	1	2	3	4	5	6	7

ข้อ	ข้อความ	ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	จริงและไม่จริง พอๆ กัน	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงมากที่สุด
14	โดยภาพรวมของงานประจำที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ฉันไม่ผิดหวังเลยที่เลือกทำงานนี้	1	2	3	4	5	6	7
15	ถึงแม้จะมีคนบอกว่า งานที่ฉันทำอยู่ไม่เหมาะกับตัวฉัน แต่ฉันก็ยังรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานนี้อยู่	1	2	3	4	5	6	7
16	บางทีฉันก็รู้สึกเบื่องานที่ฉันทำอยู่ในขณะนี้	1	2	3	4	5	6	7
17	การได้ทำงานที่ฉันทำอยู่ในขณะนี้ เป็นสิ่งที่ทำให้ฉันมีความสุข	1	2	3	4	5	6	7
18	โดยรวมแล้ว ฉันรู้สึกว่างานของฉันยังมีสิ่งที่ทำให้ฉันไม่สบายใจอยู่บ้าง	1	2	3	4	5	6	7
19	ฉันรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานที่ฉันทำอยู่ในปัจจุบันนี้ แม้ว่าจะมีคนบอกว่า มันเป็นงานที่ไม่ดีก็ตาม	1	2	3	4	5	6	7
20	ฉันรู้สึกไม่สบายใจนักที่ต้องทำงานนี้ต่อไป	1	2	3	4	5	6	7
21	แม้ว่างานปัจจุบันของฉันจะไม่ใช่งานที่ดีที่สุดในสายตาของผู้อื่น แต่สำหรับฉันมันเป็นงานที่ดีที่สุดแล้ว	1	2	3	4	5	6	7
22	เมื่อเปรียบเทียบกับงานที่ฉันทำอยู่ ฉันยังมีความต้องการที่จะเปลี่ยนไปทำงานอื่นอีก	1	2	3	4	5	6	7
23	ฉันยังมีความสุขที่ได้ทำงานนี้ แม้ว่าได้ทำมานานแล้วก็ตาม	1	2	3	4	5	6	7
24	บางครั้งฉันก็เห็นด้วยกับผู้ที่บอกว่า ฉันควรได้ทำงานที่ดีกว่านี้	1	2	3	4	5	6	7
25	ฉันรู้สึกว่างานที่ฉันทำอยู่ในขณะนี้ เป็นงานที่เหมาะสมกับตัวฉันมากที่สุด	1	2	3	4	5	6	7
26	ฉันจะเปลี่ยนงานแน่นอนถ้ามีงานอื่นที่ดึงดูดใจฉันมากกว่านี้	1	2	3	4	5	6	7
27	เมื่อมองในภาพรวมของงานตามความรู้สึกของฉัน ฉันรู้สึกว่า งานนี้มีจุดเด่นมากกว่าจุดด้อย	1	2	3	4	5	6	7
28	งานประจำที่ฉันทำอยู่ในขณะนี้สร้างความลำบากใจให้ฉันพอสมคว	1	2	3	4	5	6	7
29	ฉันคิดว่าไม่มีงานใดที่จะทำให้ฉันมีความสุขได้เท่ากับงานที่ฉันได้ทำอยู่ในปัจจุบันนี้อีกแล้ว	1	2	3	4	5	6	7

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง

2. แผนก/ฝ่าย/ส่วนงาน _____

3. ลักษณะงาน ( ) สินเชื่อ ( ) เทคโนโลยี

4. ตำแหน่ง _____ อายุการทำงาน _____ ปี

ขอขอบพระคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีค่ะ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ง

ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างขั้นสร้างมาตร

กลุ่มตัวอย่างขั้นสร้างมาตร คือ บุคคลที่มีความหลากหลายในลักษณะต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในลักษณะอาชีพ(ตารางที่ 11) ผู้วิจัยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนี้ในการหาค่าความเที่ยงและการพัฒนาแบบวัดลักษณะบุคลิกภาพ และ แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อให้ข้อมูลในขั้นพัฒนาแบบวัดเป็นข้อมูลที่ได้มาจากบุคคลที่มีลักษณะคละกันไป

ตารางที่ 10 จำนวนตัวอย่างขั้นสร้างมาตรจำแนกตามลักษณะพื้นฐานด้านต่างๆ

1. เพศ	ชาย	28
	หญิง	42
	รวม	70
2. อายุ	20 - 25 ปี	34
	26 - 30 ปี	29
	31- 35 ปี	3
	36 - 40 ปี	3
	55 - 60 ปี	1
	รวม	70
3. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด	ประถมศึกษา	1
	มัธยมศึกษาตอนต้น หรือ เทียบเท่า	3
	มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ เทียบเท่า	3
	ปริญญาตรี	48
	ปริญญาโท	14
	ไม่ตอบ	*1*
	รวม	70
4. อายุการทำงาน	1 - 5 ปี	57
	6 - 10 ปี	10
	21 - 25 ปี	1
	ไม่ตอบ	*2*
	รวม	70

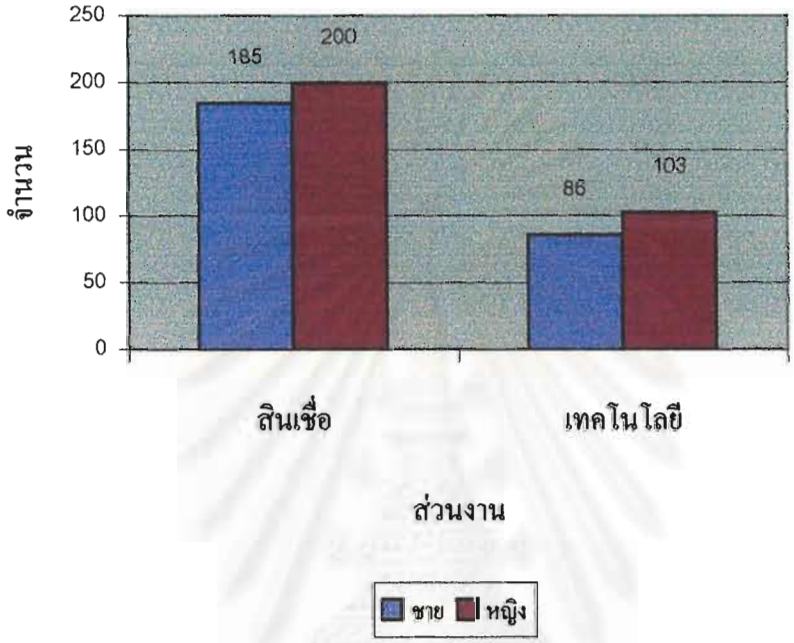
ตารางที่ 11 จำนวนตัวอย่างขั้นสร้างมาตรจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน
ครู	8
ศิลปิน	5
ทันตแพทย์	5
พยาบาล	4
นักบิน	4
นักวิจัย	4
แพทย์	4
วิศวกร	3
ทหารเรือ	3
พนักงานทำความสะอาด	3
พนักงานธนาคาร	3
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิง)	3
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ชาย)	1
เภสัชกร	1
นักเคมี	1
นักเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์	1
พนักงานถ่ายเอกสาร	1
พนักงานประจำสำนักงาน[1]	
ธุรการ	7
การตลาด	3
ประเมินราคา	2
เลขานุการ	2
ควบคุมการผลิต	2
รวม	70

1 พนักงานประจำสำนักงาน ในที่นี้ ไม่ได้เป็นพนักงานที่มาจากสำนักงานเดียวกันทั้งหมด ผู้วิจัยระบุจำนวนตามหน้าที่งานที่แต่ละคนทำ

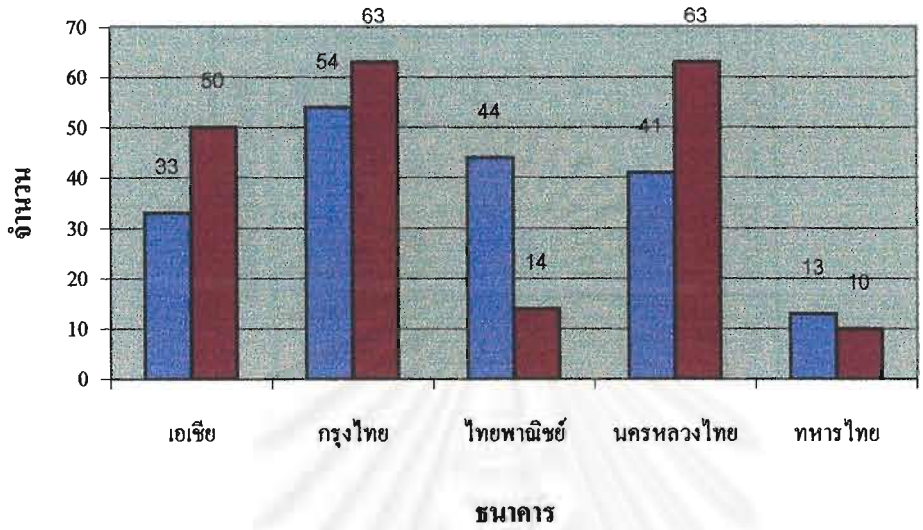
ภาคผนวก จ

<u>แผนภูมิที่ 1</u> จำนวนตัวอย่างพนักงานธนาคารด้านสินเชื่อ และด้านเทคโนโลยี จำแนกตามเพศ

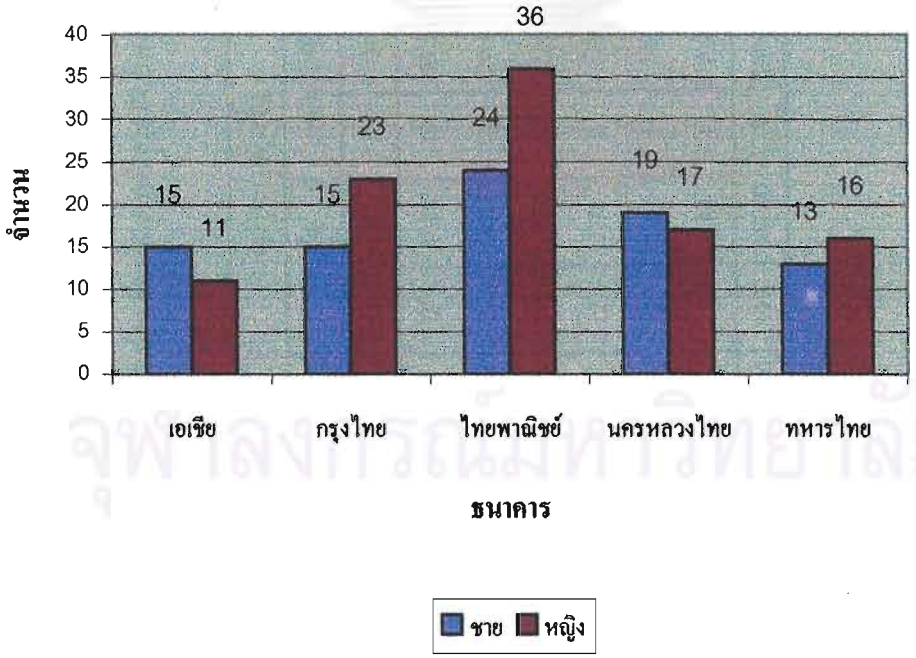


จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

<u>แผนภูมิที่ 2</u> จำนวนตัวอย่างพนักงานธนาคารด้านสินเชื่อของแต่ละธนาคาร จำแนกตามเพศ



<u>แผนภูมิที่ 3</u> จำนวนตัวอย่างพนักงานด้านเทคโนโลยีของแต่ละธนาคาร จำแนกตามเพศ



ภาคผนวก ฉ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุงาน ธนาคาร และ ส่วนงาน

อายุงาน	เอเชีย (n=109)				กรุงไทย (n=155)				ไทยพาณิชย์ (n=118)				นครหลวงไทย (n=140)				ทหารไทย (n=52)			
	สินเชื่อ		เทคโนโลยี		สินเชื่อ		เทคโนโลยี		สินเชื่อ		เทคโนโลยี		สินเชื่อ		เทคโนโลยี		สินเชื่อ		เทคโนโลยี	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1-5 ปี	26	31.33	12	46.15	69	58.97	23	60.53	27	46.55	31	51.67	61	58.65	10	27.78	6	26.09	20	68.97
6-10 ปี	15	18.07	10	38.46	24	20.51	10	26.32	11	18.97	20	33.33	20	19.23	19	52.78	9	39.13	5	17.24
11-15 ปี	19	22.89	4	15.38	12	10.26	1	2.63	3	5.17	8	13.33	8	7.69	5	13.89	4	17.39	4	13.79
16-20 ปี	10	12.05	-	-	2	1.71	2	5.26	6	10.34	1	1.67	11	10.58	2	5.56	4	17.39	-	-
21-25 ปี	9	10.84	-	-	2	1.71	1	2.63	6	10.34	-	-	4	3.85	-	-	-	-	-	-
25 ปี ขึ้นไป	4	4.82	-	-	8	6.84	1	2.63	5	8.62	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	83	100.00	26	100.00	117	100.00	38	100.00	58	100.00	60	100.00	104	100.00	36	100.00	23	100.00	29	100.00

ภาคผนวก ช

ตารางที่ 13 จำนวนแบบวัดที่นำไปเก็บข้อมูล และ ที่ได้รับคืน

ธนาคาร	สินเชื่อ			เทคโนโลยี			รวม		
	แบบวัดที่แจก	ได้รับคืน	%	แบบวัดที่แจก	ได้รับคืน	%	แบบวัดที่แจก	ได้รับคืน	%
เอเชีย จำกัด(มหาชน)	100	83	83.00	60	26	43.33	160	109	68.13
กรุงไทย จำกัด(มหาชน)	120	117	97.50	60	38	63.33	180	155	86.11
ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	100	58	58.00	60	60	100.00	160	118	73.75
นครหลวงไทย จำกัด(มหาชน)	120	104	86.67	60	36	60.00	180	140	77.78
ทหารไทย จำกัด(มหาชน)	50	23	46.00	30	29	96.67	80	52	65.00
รวม	490	385	78.57	270	189	70.00	760	574	75.53

ภาคผนวก ซ

ตารางที่ 14 จำนวนแบบวัดลักษณะบุคลิกภาพ MBTI ที่มีคุณภาพ

ธนาคาร	สินเชื่อ				เทคโนโลยี				รวม			
	จำนวนของแบบวัด			% แบบวัดที่มีคุณภาพ	จำนวนของแบบวัด			% แบบวัดที่มีคุณภาพ	จำนวนของแบบวัด			% แบบวัดที่มีคุณภาพ
	มีคุณภาพ	ตอบไม่ครบ	รวม		มีคุณภาพ	ตอบไม่ครบ	รวม		มีคุณภาพ	ตอบไม่ครบ	รวม	
รวมทุกธนาคาร	385	0	385	100.00	189	0	189	100.00	574	0	574	100.00

ตารางที่ 15 จำนวนแบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน OJS ที่มีคุณภาพ

ธนาคาร	สินเชื่อ				เทคโนโลยี				รวม			
	จำนวนของแบบวัด			% แบบวัดที่มีคุณภาพ	จำนวนของแบบวัด			% แบบวัดที่มีคุณภาพ	จำนวนของแบบวัด			% แบบวัดที่มีคุณภาพ
	มีคุณภาพ	ตอบไม่ครบ	รวม		มีคุณภาพ	ตอบไม่ครบ	รวม		มีคุณภาพ	ตอบไม่ครบ	รวม	
เอเชีย จำกัด(มหาชน)	72	11	83	73.49	24	2	26	84.62	96	13	109	76.15
กรุงไทย จำกัด(มหาชน)	105	12	117	79.49	32	6	38	68.42	137	18	155	76.77
ไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	51	7	58	75.86	55	5	60	83.33	106	12	118	79.66
นครหลวงไทย จำกัด(มหาชน)	89	15	104	71.15	33	3	36	83.33	122	18	140	74.29
ทหารไทย จำกัด(มหาชน)	19	4	23	65.22	28	1	29	93.10	47	5	52	80.77
รวม	336	49	385	74.55	172	17	189	82.01	508	66	574	77.00

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ฌ

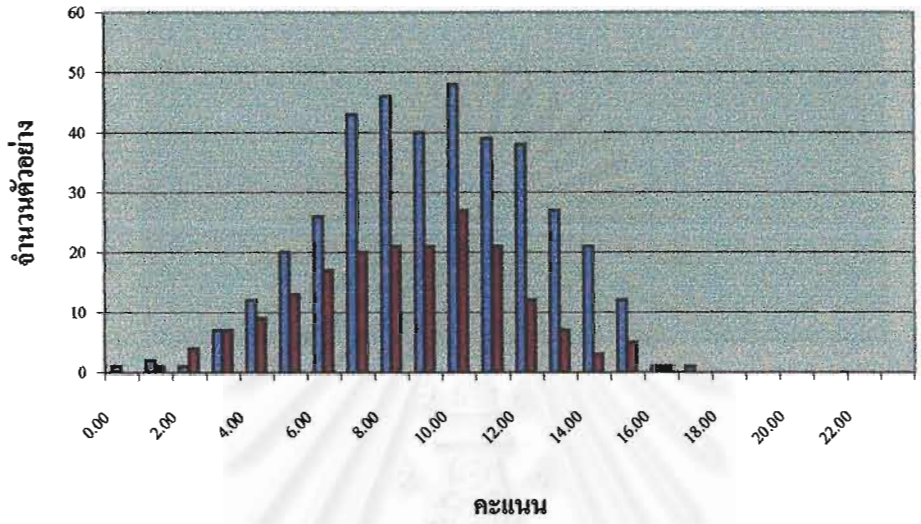
ตารางที่ 16 จำนวน และ ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างแต่ละธนาคารจำแนกตามตัวแปรบุคลิกภาพ

ลักษณะบุคลิกภาพ	เอเชีย (n=109)				χ^2	กรุงไทย (n=155)				χ^2	ไทยพาณิชย์ (n=118)				χ^2	นครหลวงไทย (n=140)				χ^2	ทหารไทย (n=52)				χ^2	รวมทุกธนาคาร (N=574)				χ^2
	สินเชื่อ (n=83)		เทคโนโลยี (n=26)			สินเชื่อ (n=117)		เทคโนโลยี (n=38)			สินเชื่อ (n=58)		เทคโนโลยี (n=60)			สินเชื่อ (n=104)		เทคโนโลยี (n=36)			สินเชื่อ (n=23)		เทคโนโลยี (n=29)			สินเชื่อ (n=385)		เทคโนโลยี (n=189)		
	n	%	n	%		n	%	n	%		n	%	n	%		n	%	n	%		n	%	n	%		n	%	n	%	
E	50	60.24	13	50.00	21.73**	61	52.14	23	60.53	17.19**	38	65.52	33	55.00	0.35	63	60.58	16	44.44	27.96**	15	65.22	12	41.38	0.33	227	58.96	97	51.32	52.16**
S	55	66.27	15	57.69	22.86**	75	64.10	19	50.00	33.36**	34	58.62	37	61.67	0.13	61	58.65	19	52.78	22.05**	13	56.52	20	68.97	1.49	238	61.82	110	58.20	47.08**
T	66	79.52	23	88.46	20.78**	84	71.79	30	78.95	25.58**	50	86.21	39	65.00	1.36	74	71.15	25	69.44	24.25**	16	69.57	19	65.52	0.26	290	75.32	136	71.96	55.67**
J	54	65.06	15	57.69	22.04**	76	64.96	25	65.79	25.75**	42	72.41	42	70.00	0.00	57	54.81	23	63.89	14.45**	14	60.87	21	72.41	1.40	243	63.12	126	66.67	37.10**

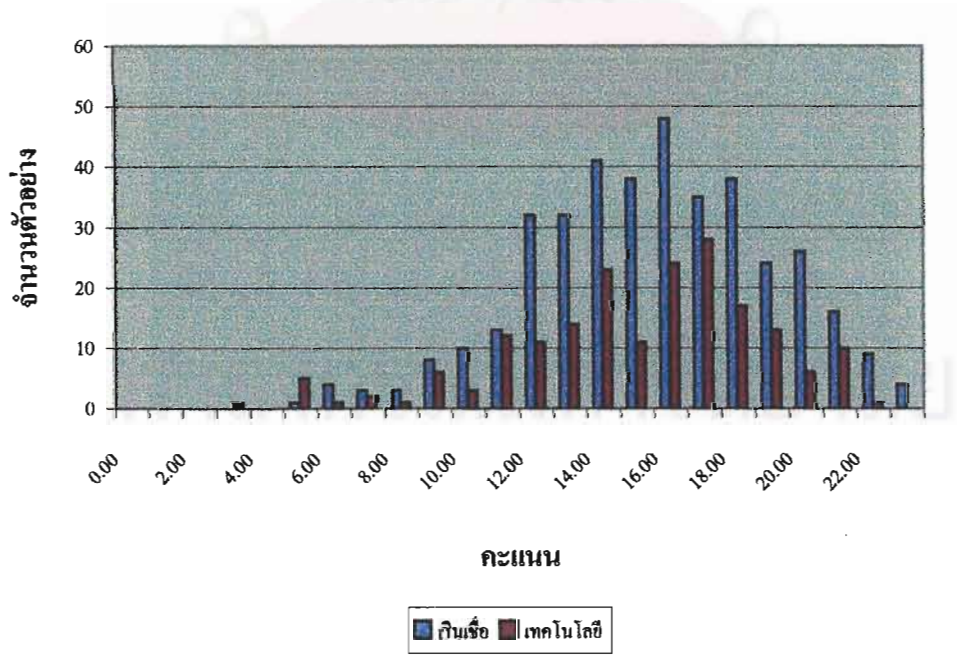
ผลการวิเคราะห์จากตารางแสดงให้เห็นว่า จำนวนตัวอย่าง ด้านสินเชื่อ และ ด้านเทคโนโลยี ของ ธนาคารเอเชีย จำกัด(มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) และกลุ่มตัวอย่างรวมทุกธนาคาร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) ในทุกลักษณะบุคลิกภาพ เมื่อทดสอบด้วยค่าสถิติ Chi-Square ส่วนใน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) และธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) ไม่มีความแตกต่าง เมื่อทดสอบด้วยค่าสถิติ Chi-Square

ภาคผนวก ญ

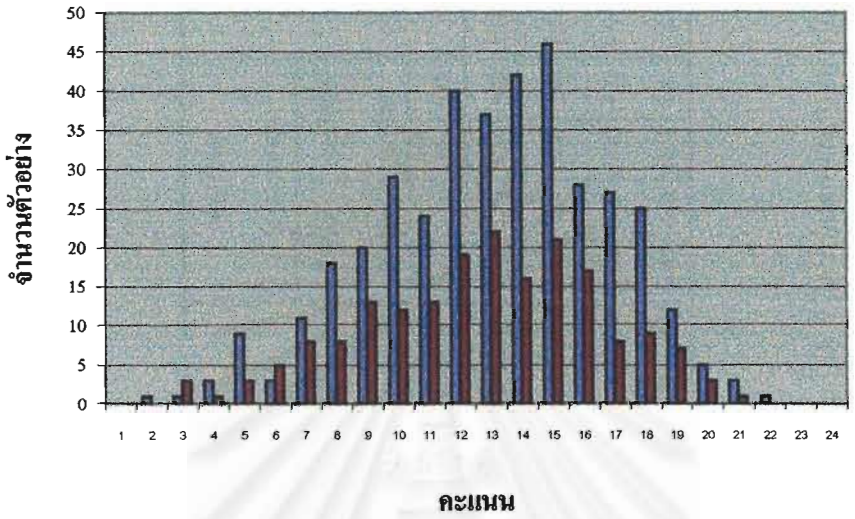
แผนภูมิที่ 4 การกระจายของคะแนนลักษณะบุคลิกภาพ ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย (E) ของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อ และด้านเทคโนโลยี



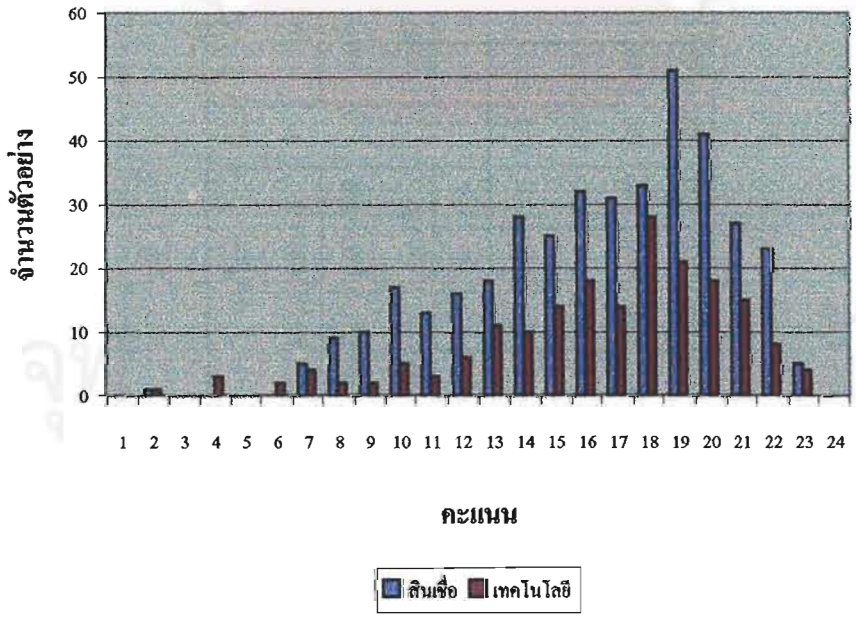
แผนภูมิที่ 5 การกระจายของคะแนนบุคลิกภาพ ด้านการหาข้อมูลโดยใช้ประสบการณ์ตรง (S) ของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อ และด้านเทคโนโลยี



แผนภูมิที่ 6 การกระจายของคะแนนบุคลิกภาพ ด้านการตัดสินใจโดยใช้ความคิด (T) ของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อ และด้านเทคโนโลยี



แผนภูมิที่ 7 การกระจายของคะแนนบุคลิกภาพ ด้านแนวทางการปฏิบัติตนแบบมีแบบแผน (J) ของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อ และด้านเทคโนโลยี



ภาคผนวก ฎ

ตารางที่ 17 ค่ามัชฌิมเลขคณิต และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรบุคลิกภาพ ของกลุ่มตัวอย่างแต่ละธนาคาร

ลักษณะบุคลิกภาพ	เอเชีย (n=109, df=107)				t	กรุงไทย (n=155, df=153)				t	ไทยพาณิชย์ (n=118, df=116)				t	นครหลวงไทย (n=140, df=138)				t	ทหารไทย (n=52, df=50)				t	รวมทุกธนาคาร (N=574,df=572)				t
	สินเชื่อ (n=83)		เทคโนโลยี (n=26)			สินเชื่อ (n=117)		เทคโนโลยี (n=38)			สินเชื่อ (n=58)		เทคโนโลยี (n=60)			สินเชื่อ (n=104)		เทคโนโลยี (n=36)			สินเชื่อ (n=23)		เทคโนโลยี (n=29)			สินเชื่อ (n=385)		เทคโนโลยี (n=189)		
	M	S.D.	M	S.D.		M	S.D.	M	S.D.		M	S.D.	M	S.D.		M	S.D.	M	S.D.		M	S.D.	M	S.D.		M	S.D.	M	S.D.	
E	9.65	2.94	8.23	3.05	2.13	8.66	3.09	8.92	3.31	0.45	9.57	2.70	8.60	2.61	1.98	9.56	3.17	8.08	3.18	2.40*	9.48	3.40	8.24	3.62	1.26	9.30	3.06	8.46	3.08	3.09*
S	15.88	3.06	14.27	3..66	2.23	15.58	3.67	14.61	3.55	1.44	15.16	4.02	14.45	3.82	0.41	15.32	3.24	14.42	3.68	1.39	16.04	3.89	16.07	3.83	0.02	15.54	3.50	15.02	3.73	1.64
T	12.23	3.51	12.19	3.30	0.05	11.86	3.88	12.13	3.70	0.37	13.26	3.74	11.13	3.50	3.19*	11.79	3.64	11.58	4.49	0.27	11.35	3.01	11.83	4.23	0.46	12.10	3.69	11.67	3.82	1.30
J	16.02	4.03	15.15	4.78	0.92	15.62	4.06	14.76	4.90	1.08	16.05	3.52	15.78	3.33	0.43	14.41	3.86	15.14	4.67	0.92	14.87	4.62	16.28	3.69	1.22	15.40	3.99	15.44	4.19	0.12

* $p < .05$, two-tailed

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงให้เห็นว่า ค่ามัชฌิมเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อ และ ด้านเทคโนโลยี ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) เมื่อทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test มี 3 ค่า ได้แก่ ความแตกต่างระหว่างค่ามัชฌิมเลขคณิตใน ลักษณะบุคลิกภาพด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น แบบเปิดเผย (E) ของกลุ่มตัวอย่างทั้งสอง ของ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ($t=2.40$, $df=138$) และของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม รวมทุกธนาคาร ($t=3.09$, $df=572$) และความแตกต่างระหว่างค่ามัชฌิมเลขคณิต ในลักษณะบุคลิกภาพด้านการตัดสินใจ แบบใช้ความคิด (T) ของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ($t=3.19$, $df=116$)

ภาคผนวก ฏ

ตารางที่ 18 ค่ามัชฌิมเลขคณิต และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน ของกลุ่มตัวอย่างแต่ละธนาคาร

ความพึงพอใจในการทำงาน																														
เอเชีย (n=96, df=94)				t	กรุงไทย (n=137, df=135)				t	ไทยพาณิชย์ (n=106, df=104)				t	นครหลวงไทย (n=122, df=120)				t	ทหารไทย (n=47, df=45)				t	รวมทุกธนาคาร (N=508,df=506)				t
สินเชื่อ (n=72)		เทคโนโลยี (n=24)			สินเชื่อ (n=105)		เทคโนโลยี (n=32)			สินเชื่อ (n=51)		เทคโนโลยี (n=55)			สินเชื่อ (n=89)		เทคโนโลยี (n=33)			สินเชื่อ (n=19)		เทคโนโลยี (n=28)			สินเชื่อ (n=336)		เทคโนโลยี (n=172)		
M	S.D.	M	S.D.		M	S.D.	M	S.D.		M	S.D.	M	S.D.		M	S.D.	M	S.D.		M	S.D.	M	S.D.		M	S.D.	M	S.D.	
4.22	0.92	4.51	1.01	1.34	4.52	1.05	4.38	0.95	0.64	4.73	0.89	4.63	0.78	0.59	4.23	1.08	4.33	1.15	0.46	4.04	1.15	4.28	0.69	0.91	4.38	1.03	4.45	0.91	0.79

หมายเหตุ การคิดคะแนน ตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน กำหนดเป็นช่วง 1 ถึง 7 โดยมีค่ากลาง คือ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงให้เห็นว่า ค่ามัชฌิมเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อ และ ด้านเทคโนโลยี ในตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน มีค่าอยู่ในระดับกลางๆ คือ มีคะแนนประมาณ 4 ในกลุ่มตัวอย่างทุกธนาคาร และไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test

สถาบันวิทยบริการ

ภาคผนวก ฐ

ตารางที่ 19 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทุกตัว และค่า α ของเครื่องมือ ของกลุ่มตัวอย่างธนาคารเอเชีย จำกัด(มหาชน)

ตัวแปร	E	S	T	J	OJS
E	**.67**	*-.06*	*.08*	*.08*	*.04*
S	-.03	**.68**	*-.35***	*-.16*	*-.18*
T	.03	.08	**.73**	*.35***	*.19*
J	.27	-.25	.12	**.78**	*.17*
OJS	.35	-.13	-.12	.41*	**.94**

ด้านสินเชื่อ

ด้านเทคโนโลยี

* p < .05 ** p < .01

หมายเหตุ (1) ตัวเลขในแนวเส้นทแยงมุม (ตัวหนา) คือ Cronbach's Coefficient of Internal Consistency ของเครื่องมือ โดยใช้ค่าที่เก็บจากกลุ่มตัวอย่างจริงของการวิจัย

(2) ตัวเลขเหนือแนวเส้นทแยงมุม (ตัวเอน) คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรต้นกับตัวแปรตามทุกตัว ของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อ

(3) ตัวเลขใต้แนวเส้นทแยงมุม (ตัวปกติ) คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรต้นกับตัวแปรตามทุกตัว ของกลุ่มตัวอย่างด้านเทคโนโลยี

จากตารางที่ 19 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามทั้งหมด 20 ค่า มีค่าที่มีความแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญ 3 ค่า

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 2 ค่า คือ ลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการหาข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรง(S)กับด้านวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิด(T)ของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางลบ(r=-.35) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิด(T)กับด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน(J)ของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางบวก (r=.35)

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 1 ค่า คือ ลักษณะบุคลิกภาพด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน(J)กับความพึงพอใจในการทำงาน(OJS)ของกลุ่มตัวอย่างด้านเทคโนโลยีเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางบวก (r=.41)

ตารางที่ 20 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทุกตัว และ ค่า α ของเครื่องมือ ของกลุ่มตัวอย่างธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)

ตัวแปร	E	S	T	J	OJS
E	**.67**	*-.13*	*-.08*	*.02*	*.12*
S	-.18	**.68**	*.15*	*.31***	*.09*
T	-.13	.04	**.73**	*.45***	*.05*
J	.12	.26	.09	**.78**	*.31***
OJS	-.22	.43*	.14	.18	**.94**

ด้านสินเชื่อ

ด้านเทคโนโลยี

* p < .05 ** p < .01

หมายเหตุ (1) ตัวเลขในแนวเส้นทแยงมุม (ตัวหนา) คือ Cronbach's Coefficient of Internal Consistency ของเครื่องมือ โดยใช้ค่าที่เก็บจากกลุ่มตัวอย่างจริงของการวิจัย

(2) ตัวเลขเหนือแนวเส้นทแยงมุม (ตัวเอน) คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรต้นกับตัวแปรตามทุกตัว ของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อ

(3) ตัวเลขใต้แนวเส้นทแยงมุม (ตัวปกติ) คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรต้นกับตัวแปรตามทุกตัว ของกลุ่มตัวอย่างด้านเทคโนโลยี

จากตารางที่ 20 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามทั้งหมด 20 ค่า มีค่าที่มีความแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญ 4 ค่า

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 3 ค่า คือ ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการหาข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรง(S)กับด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน(J)ของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางบวก(r=.31) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิด(T)กับด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน(J)ของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางบวก(r=.45) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน(J)กับความพึงพอใจในการทำงาน(OJS)ของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางบวก(r=.31)

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 1 ค่า คือ ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการหาข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรง(S) กับความพึงพอใจในการทำงาน(OJS) ของกลุ่มตัวอย่างด้านเทคโนโลยี เป็นความสัมพันธ์ในทิศทางบวก(r=.43)

ตารางที่ 21 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรทุกตัว และ ค่า α ของเครื่องมือ ของกลุ่มตัวอย่างธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)

ตัวแปร	E	S	T	J	OJS
E	**.67**	*-.26**	*-.23*	*.07*	*.06*
S	-.01	**.68**	*.17*	*.18*	*-.15*
T	.11	-.17	**.73**	*.31**	*.17*
J	.16	.33*	.19	**.78**	*.04*
OJS	-.09	.24	.05	.19	**.94**

ด้านสินเชื่อ

ด้านเทคโนโลยี

* p < .05

หมายเหตุ (1) ตัวเลขในแนวเส้นทแยงมุม (ตัวหนา) คือ Cronbach's Coefficient of Internal Consistency ของเครื่องมือ โดยใช้ค่าที่เก็บจากกลุ่มตัวอย่างจริงของการวิจัย

(2) ตัวเลข**เหนือ**แนวเส้นทแยงมุม (ตัวเอน) คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรต้นกับตัวแปรตามทุกตัว ของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อ

(3) ตัวเลข**ใต้**แนวเส้นทแยงมุม (ตัวปกติ) คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรต้นกับตัวแปรตามทุกตัว ของกลุ่มตัวอย่างด้านเทคโนโลยี

จากตารางที่ 21 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามทั้งหมด 20 ค่า มีค่าที่มีความแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญ 3 ค่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย(E)กับวิธีการหาข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรง(S)ของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางลบ (r=-.26) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิด(T)กับด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน(J)ของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางบวก(r=.31) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการหาข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรง(S) กับด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน(J)ของกลุ่มตัวอย่างด้านเทคโนโลยีเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางบวก(r=.33)

ตารางที่ 22 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรทุกตัว และ ค่า α ของเครื่องมือ ของกลุ่มตัวอย่างธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน)

ตัวแปร	E	S	T	J	OJS
E	**.67**	*.02*	*-.06*	*.02*	*.18*
S	.32	**.68**	*-.17*	*.17*	*.00*
T	-.09	.17	**.73**	*.32***	*.17*
J	.12	.37*	.37*	**.78**	*.35***
OJS	.48**	-.12	-.29	.05	**.94**

ด้านสินเชื่อ

ด้านเทคโนโลยี

* p < .05 ** p < .01

หมายเหตุ (1) ตัวเลขในแนวเส้นทแยงมุม (ตัวหนา) คือ Cronbach's Coefficient of Internal Consistency ของเครื่องมือ โดยใช้ค่าที่เก็บจากกลุ่มตัวอย่างจริงของการวิจัย

(2) ตัวเลขเหนือแนวเส้นทแยงมุม (ตัวเอน) คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรต้นกับตัวแปรตามทุกตัว ของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อ

(3) ตัวเลขใต้แนวเส้นทแยงมุม (ตัวปกติ) คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรต้นกับตัวแปรตามทุกตัว ของกลุ่มตัวอย่างด้านเทคโนโลยี

จากตารางที่ 22 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามทั้งหมด 20 ค่า มีค่าที่มีความแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญ 5 ค่า

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 3 ค่า คือ ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิด(T)กับด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน(J)ของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อ เป็นความสัมพันธ์ในทิศทางบวก(r=.32) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน(J)กับความพึงพอใจในการทำงาน(OJS)ของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางบวก(r=.35) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย(E)กับความพึงพอใจในการทำงาน(OJS)ของกลุ่มตัวอย่างด้านเทคโนโลยีเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางบวก(r=.48)

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 2 ค่า คือ ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการหาข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรง(S)กับด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน(J)ของกลุ่มตัวอย่างด้านเทคโนโลยีเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางบวก(r=.37) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการตัดสินใจ

แบบใช้ความคิด(T)กับด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน(J)ของกลุ่มตัวอย่างด้านเทคโนโลยี เป็นความสัมพันธ์ในทิศทางบวก(r=.37)

ตารางที่ 23 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรทุกตัว และ ค่า α ของเครื่องมือ ของกลุ่มตัวอย่างธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน)

ตัวแปร	E	S	T	J	OJS
E	**.67**	*-.09*	*.74***	*.45**	*.04*
S	-.22	**.68**	*.07*	*.51**	*-.12*
T	-.29	.06	**.73**	*.54***	*.08*
J	-.18	.30	.46*	**.78**	*.05*
OJS	-.39*	.17	.42*	.23	**.94**

ด้านสินเชื่อ

* p < .05 ** p < .01

ด้านเทคโนโลยี

หมายเหตุ (1) ตัวเลขในแนวเส้นทแยงมุม (ตัวหนา) คือ Cronbach's Coefficient of Internal Consistency ของเครื่องมือ โดยใช้ค่าที่เก็บจากกลุ่มตัวอย่างจริงของการวิจัย

(2) ตัวเลขเหนือแนวเส้นทแยงมุม (ตัวเอน) คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรต้นกับตัวแปรตามทุกตัว ของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อ

(3) ตัวเลขใต้แนวเส้นทแยงมุม (ตัวปกติ) คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรต้นกับตัวแปรตามทุกตัว ของกลุ่มตัวอย่างด้านเทคโนโลยี

จากตารางที่ 23 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามทั้งหมด 20 ค่า มีค่าที่มีความแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญ 7 ค่า

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 2 ค่า คือ ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย(E)กับด้านวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิด(T)ของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อ เป็นความสัมพันธ์ในทิศทางบวก(r=.74) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิด(T)กับด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน(J)ของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อ เป็นความสัมพันธ์ในทิศทางบวก(r=.54)

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 5 ค่า คือ ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย(E)กับด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน(J)ของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อเป็นความ

สัมพันธ์ในทิศทางบวก(r=.45) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการหาข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรง(S)กับด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน(J)ของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางบวก(r=.51) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิด(T)กับด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน(J)ของกลุ่มตัวอย่างด้านเทคโนโลยีเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางบวก(r=.46) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย(E)กับความพึงพอใจในการทำงาน(OJS)ของกลุ่มตัวอย่างด้านเทคโนโลยีเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางลบ(r=-.39) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิด(T)กับความพึงพอใจในการทำงาน(OJS)ของกลุ่มตัวอย่างด้านเทคโนโลยีเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางบวก(r=-.42)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ฑ

ตารางที่ 24 ถึง ตารางที่ 28 คือ ตารางเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพและความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อและเทคโนโลยีของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 5 ธนาคาร ผลปรากฏว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แต่ละค่าระหว่างกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ด้วยค่า Z แล้ว ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงขอเสนอการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพและความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างรวมทั้ง 2 กลุ่มเอาไว้ด้วยเพื่อประกอบการพิจารณา

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงาน ($r_{pers.OJS}$) ของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อและเทคโนโลยีของ ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)

ลักษณะบุคลิกภาพ	$r_{pers.OJS}$		Z	$r_{pers.OJS}$
	สินเชื่อ (N=72)	เทคโนโลยี (N=24)		รวม 2 ส่วนงาน (N=96)
E	.04	.35	1.31	.09
S	-.18	-.13	0.21	-.19
T	.19	-.12	0.29	.12
J	.17	.41*	1.07	.23*

* $p < .05$

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานที่มีความแตกต่างจากศูนย์อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ($p < .05$) มีเพียงค่าเดียว คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน(J)กับความพึงพอใจในการทำงาน(OJS)ของกลุ่มตัวอย่างรวมทั้ง 2 ส่วนงาน (r=.23)

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงาน ($r_{pers.OJS}$) ของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อและเทคโนโลยีของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ลักษณะบุคลิกภาพ	$r_{pers.OJS}$		Z	$r_{pers.OJS}$
	สินเชื่อ (N=105)	เทคโนโลยี (N=32)		รวม 2 ส่วนงาน (N=137)
E	.12	-.22	0.49	.04
S	.09	.43*	1.79	.16
T	.05	.14	0.43	.06
J	.31**	.18	0.66	.28**

* $p < .05$ ** $p < .01$

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานที่มีความแตกต่างจากศูนย์อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติมีทั้งหมด 3 ค่า เป็นค่าที่มีความแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 2 ค่า ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน(J) กับความพึงพอใจในการทำงาน(OJS)ของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อ (r=.31) และความสัมพันธ์ของตัวแปรเดียวกันนั้นของกลุ่มตัวอย่างรวมทั้ง 2 ส่วนงาน (r=.28) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีความแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีเพียงค่าเดียว คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการหาข้อมูลแบบใช้ประสบการณ์ตรง(S)กับความพึงพอใจในการทำงาน(OJS)ของกลุ่มตัวอย่างด้านเทคโนโลยี (r=.43)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงาน ($r_{pers.OJS}$) ของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อและเทคโนโลยีของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ลักษณะบุคลิกภาพ	$r_{pers.OJS}$		Z	$r_{pers.OJS}$
	สินเชื่อ (N=51)	เทคโนโลยี (N=55)		รวม 2 ส่วนงาน (N=106)
E	.06	-.09	0.14	.00
S	-.15	.24	0.48	.04
T	.17	.05	0.64	.13
J	.04	.19	0.78	.11

ผลการวิเคราะห์พบว่า ไม่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ใดเลยที่มีความแตกต่างจากศูนย์อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงาน ($r_{pers.OJS}$) ของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อและเทคโนโลยีของ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ลักษณะบุคลิกภาพ	$r_{pers.OJS}$		Z	$r_{pers.OJS}$
	สินเชื่อ (N=89)	เทคโนโลยี (N=33)		รวม 2 ส่วนงาน (N=122)
E	-.18	.48**	1.62	-.01
S	.00	-.12	0.57	-.04
T	.17	-.29	0.59	.02
J	.35**	.05	1.50	.25**

** $p < .01$

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานที่มีความแตกต่างจากศูนย์อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .01$) มีทั้งหมด 3 ค่า ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย(E)กับ

ความพึงพอใจในการทำงาน(OJS)ของกลุ่มตัวอย่างด้านเทคโนโลยี (r=.48) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านแนวทางการปฏิบัติตัวแบบมีแบบแผน(J)กับความพึงพอใจในการทำงาน(OJS)ของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อ (r=.35) และความสัมพันธ์ของตัวแปรเดียวกันนั้น ของกลุ่มตัวอย่างรวมทั้ง 2 ส่วนงาน (r=.28)

ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงาน ($r_{pers.OJS}$) ของกลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อและเทคโนโลยีของ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

ลักษณะบุคลิกภาพ	$r_{pers.OJS}$		Z	$r_{pers.OJS}$
	สินเชื่อ (N=19)	เทคโนโลยี (N=28)		รวม 2 ส่วนงาน (N=47)
E	.04	-.39*	1.19	-.19
S	-.12	.17	0.17	.02
T	.08	.42*	1.17	.25
J	.05	.23	0.57	.15

* $p < .05$

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานที่มีความแตกต่างจากศูนย์อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) มีทั้งหมด 2 ค่า ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นแบบเปิดเผย(E)กับความพึงพอใจในการทำงาน(OJS)ของกลุ่มตัวอย่างด้านเทคโนโลยี (r=-.39) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพด้านวิธีการตัดสินใจแบบใช้ความคิด(T)กับความพึงพอใจในการทำงาน(OJS)ของกลุ่มตัวอย่างด้านเทคโนโลยี (r=.42)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ฒ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Mean)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ คือ ค่ามัชฌิมเลขคณิต

$\sum X$ คือ ผลรวมของค่าวัดที่ได้จากตัวอย่างทั้งหมด

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum(X - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

เมื่อ S.D. คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X คือ ค่าที่วัดได้จากตัวอย่างแต่ละตัว

$\bar{X}$ คือ ค่ามัชฌิมเลขคณิต

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3. สถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย คือ ค่า t (t-independent test)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{S\sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

โดยมี $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ t คือ สถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย

$\bar{X}_1$ คือ ค่ามัชฌิมเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1

$\bar{X}_2$ คือ ค่ามัชฌิมเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

S คือ ความแปรปรวนร่วมของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม

n_1 คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1

n_2 คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

4. การทดสอบความเป็นอิสระของข้อมูล (Test of Independence) โดยใช้ค่าสถิติ Chi-square (χ^2)

$$\chi^2 = rc \sum_{i=1} \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

ปฏิเสธ H_O เมื่อ $\chi^2 > \chi^2_{(r-1)(c-1)}(1-\alpha)$

เมื่อ χ^2 คือ ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความเป็นอิสระของข้อมูล

O_i คือ ความถี่ที่รวบรวมได้จริง

E_i คือ ความถี่ที่คาดหวัง

r คือ จำนวนแถวในแนวนอน

c คือ จำนวนแถวในแนวตั้ง

5. สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson (Pearson Product – Moment Correlation Coefficient)

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{N\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

เมื่อ r_{xy} คือ สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร x กับตัวแปร y

$\sum x$ คือ ผลรวมข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปร x

$\sum y$ คือ ผลรวมข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปร y

$\sum xy$ คือ ผลรวมของผลคูณระหว่างค่าของตัวแปร x และ y

$\sum x^2$ คือ ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปร x

$\sum y^2$ คือ ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปร y

N คือ จำนวนข้อมูล หรือ จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

หมายเหตุ ค่าของ x และ y จะต้องเป็นค่าที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างเดียวกัน กล่าวคือ ตัวอย่างแต่ละหน่วยจะต้องมีค่าของ x และ y

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. ค่าที่วัดได้จากตัวแปรทั้งสองต้องเป็นค่าต่อเนื่อง (Continuous) และ การกระจายของข้อมูลต้องเป็นแบบ Normal Distribution
2. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองเป็นแบบ Linear Relationship

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6. สถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างสหสัมพันธ์ คือ ค่า Z

$$Z = \frac{Z_1 - Z_2}{\sqrt{\frac{1}{n_1-3} + \frac{1}{n_2-3}}}$$

เมื่อ Z คือ ค่าสถิติทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 2 ค่า

Z_1 คือ ค่า Fisher's Z Transformation ที่ได้จากการแปลงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตัวที่ 1 โดยนำไปเปิดตาราง Fisher's Z - transformation

Z_2 คือ ค่า Fisher's Z Transformation ที่ได้จากการแปลงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตัวที่ 2 โดยนำไปเปิดตาราง Fisher's Z - transformation

n_1 คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1

n_2 คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 2

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียน

นางสาวเพ็ญพร ลิ่มวงศ์ เกิดวันที่ 29 มกราคม พ.ศ. 2518 ที่กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีครุศาสตรบัณฑิต เกียรตินิยมอันดับที่ 2 ภาควิชาประถมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2538 และ เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2540

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย