ผลกระทบของบุคลิกภาพที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดร้อยเอ็ด
Effect of Personality on Job Burnout of Kasikornthai Bank's Employee in Roi Et Province

อารีรัตน์ ปานศุภวัชร (Areerat Pansuppawatt)[1]
ประวีณ ปานศุภวัชร (Praween Pansuppawatt)[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของบุคลิกภาพที่มีต่อ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 104 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ ผลการศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า บุคลิกภาพ แบบหวั่นไหว และแบบประนีประนอม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม ดังนั้น จึงควรกำหนดแนวทางที่สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต โดยการป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจธนาคารต่อไป

คำสำคัญ: บุคลิกภาพ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พนักงานธนาคาร

---

[1]ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
[2]อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

Abstract

The purposes of this research are to study the relationship and effect of personality on job burnout of Kasikornbank' s employees in Roi-Et province. Questionnaires were designed and used to collect data from 104 employees of the bank. Multiple correlations and multiple regression analysis were used for data analysis. The results found that instability and compromise have positive relationship and effect on job burnout. The findings from this study can be beneficial for the bank as guideline to create competitive advantage from human resource management by preventing job burnout in the future.
Keywords: Personality, Job Burnout, Employee

บทนำ

การดำเนินธุรกิจธนาคารจะประสบความสำเร็จหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับความสามารถ ในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากผู้มาใช้บริการที่พึงพอใจต่อการบริการของธนาคารมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำ และยังแนะนำให้เพื่อนฝูงและญาติมิตรมาใช้บริการอีกด้วย ธุรกิจธนาคารเป็นกิจการที่มุ่งเน้นการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกทางการเงิน ดังนั้น ตัวแปรสำคัญที่มีบทบาทในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการที่อยู่บริเวณหน้างานได้แก่ พนักงานธนาคารที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2546) ดังนั้นพนักงานควรเป็นบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ตลอดจนมีเจตคติที่ดีต่องาน ทำงานด้วยความเต็มใจและเต็มศักยภาพ จะเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่ายิ่งในการดำเนินธุรกิจธนาคาร บุคลากรที่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ดังกล่าวจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ อันจะส่งผลให้ธุรกิจธนาคารดำเนินการไปอย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จในที่สุด (เอกศิษฏ์ เจริญธันยบูรณ์และไพบูลย์ อาชารุ่งโรจน์, 2560)

บุคลิกภาพ (Personality) เป็นสิ่งที่สามารถมองเห็นและเป็นการสร้างการรับรู้ในสายตาของผู้ที่มาใช้บริการ โดยบุคลิกภาพของพนักงานเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งอีกปัจจัยหนึ่งของผู้บริหารธนาคาร ดังนั้นทักษะการบริหารจึงเป็นสิ่งสำคัญในการคัดเลือกพนักงานเป็นอันดับต้นๆ ซึ่งทักษะในการทำงานสามารถเสริมสร้างได้ แต่บุคลิกภาพของพนักงานเป็นสิ่งที่ติดตัวมา และไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยง่าย หากพนักงานมีทักษะในการทำงานที่ดีเลิศ แต่มีบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสมกับการทำงานธนาคาร พนักงานผู้นั้นจะไม่สามารถทำงานให้ประสบผลสำเร็จได้ (Tews, Stafford and Tracey, 2010) ในปัจจุบันมีการศึกษาทางพฤติกรรมองค์การที่แสดงให้เห็นว่าบุคลิกภาพของพนักงานมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงาน (ชวนชื่น อัคคะวณิชชา, 2560; เอกศิษฎ์ เจริญธันยบูรณ์ และไพบูลย์ อาชารุ่งโรจน์, 2560) ที่มีผลกระทบต่อความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout) ของพนักงาน

พนักงานธนาคารเป็นอาชีพหนึ่งที่มีแนวโน้มจะเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout) สูงกว่าอาชีพอื่นๆ เนื่องจากพนักงานธนาคารต้องทำงานทั้งในเวลากลางวันและวันหยุด และได้รับความกดดันจากหัวหน้างานและลูกค้าอย่างมาก (Kim Shin and Umbreit, 2007) รวมถึงลักษณะการทำงานของพนักงาน ธนาคารมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเกือบตลอดระยะเวลาในการทำงาน ส่งผลให้พนักงานธนาคาร เกิดความเครียดได้ง่าย และเมื่อสะสมเป็นระยะเวลานาน ความเครียดจะเปลี่ยนเป็นความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งความเหนื่อยหน่ายในการทำงานนั้นจะส่งผลเสียต่อร่างกาย จิตใจ ทัศนคติ และพฤติกรรมของพนักงาน ทั้งนี้ พนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะรู้สึกอ่อนเพลีย รู้สึกไม่นับถือตนเอง มีทัศนคติด้านลบต่อผู้มารับบริการและเพื่อนร่วมงาน ขาดแรงจูงใจ ไม่สนใจในการให้บริการลูกค้า รู้สึกว่าตนเองไร้ความสามารถ หมดกำลังใจ และหมดพลังที่จะทำงานในที่สุด พนักงานที่รู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มักจะใช้วิธีการเลี่ยงงานโดยการลาป่วย ขาดงาน หรือลาออก (ชวนชื่น อัคคะวณิชชา, 2560) ซึ่งผลกระทบดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัย ของศักดิ์ดา จันทร์รอด (2548) และทิพย์วัลย์ อภิวัฒนนันท์ (2539) พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะทำให้พนักงานทำงานลดลง และแยกตัวอยู่ตามลำพัง ไม่เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการ

นำความรู้ใหม่มาใช้ปรับปรุงงานและท้ายที่สุดจะลาออกจากอาชีพ ซึ่งอัตราการลาออก (Turnover Rate) ของพนักงานธนาคารโดยเฉลี่ยร้อยละ 89 นับเป็นอัตราการเข้าออกของพนักงานที่สูงมากเมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจอื่น ๆ ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่า พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากความเหนื่อยหน่ายในการทำงานดังกล่าวส่งผลกระทบอย่างร้ายแรงต่อธนาคาร นั่นคือ ธนาคารจะต้องประสบกับความยุ่งยากในการบริหารทรัพยากรบุคคลทั้งในด้านการจัดสรรแรงงานให้เพียงพอกับปริมาณงาน การสรรหาว่าจ้างพนักงานใหม่มาทดแทนพนักงานที่ลาออกไป และการฝึกฝนพนักงานใหม่ นอกจากนี้ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ยังส่งผลให้พนักงานไม่ผูกพันกับองค์กรและมีความรู้สึกไม่พอใจในงาน องค์กรจะประสบกับการชะงักงันในการทำงาน สูญเสียโอกาสในการแข่งขันทางธุรกิจ และขีดความสามารถขององค์กรยังต่ำลงอีกด้วย หากพนักงานธนาคารเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานย่อมจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของธนาคารนั้นลดลง ซึ่งทำให้ธนาคารไม่สามารถดำเนินธุรกิจให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยความสัมพันธ์และผลกระทบของบุคลิกภาพที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดร้อยเอ็ด ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในตำแหน่งพนักงานของธนาคารได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังช่วย ป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารได้อีกด้วย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลของธุรกิจธนาคารต่อไป

วัตถุประสงค์งานวิจัย

วัตถุประสงค์งานวิจัยนี้ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของบุคลิกภาพที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดร้อยเอ็ด

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของบุคลิกภาพที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดในการวิจัยผ่านแบบจำลองการศึกษาดังภาพที่ 1

1. แนวคิดเรื่องบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง ลักษณะเฉพาะบุคคลที่เกิดขึ้นจากการผสมผสานของระบบภายในร่างกายและสภาพแวดล้อมภายนอก เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงตัวตนของแต่ละบุคคลอย่างเป็นเอกลักษณ์ ทำให้บุคคลนั้นแตกต่างจากผู้อื่น บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่กำหนดลักษณะ การมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมหรือสถานการณ์ของบุคคลนั้นทำให้แต่ละบุคคลแสดงพฤติกรรมและปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมต่างกัน โดยประยุกต์จากแนวคิดของ Heinstrom (2003) บุคลิกภาพสามารถทำนายพฤติกรรมของบุคคลที่จะตอบสนองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ ประกอบด้วย

1.1 แบบบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) หมายถึง ลักษณะการตอบสนองต่อสิ่งเร้าของบุคคล โดยสิ่งเร้าจะต้องมีปริมาณและความเข้มเพียงพอที่จะดึงอารมณ์ทางลบในตัวบุคคลออกมา

1.2 แบบบุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) หมายถึง จำนวนของสัมพันธภาพที่มีต่อผู้อื่น กล่าวคือ ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวสูงจะชอบพบปะสร้างความสัมพันธ์กับคนจำนวนมาก ในขณะที่ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวต่ำจะไม่ชอบพบปะ สร้างสัมพันธภาพกับใคร

1.3 แบบบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) หมายถึง กลุ่มความสนใจที่ดึงดูดให้บุคคลสนใจและติดตามสิ่งนั้นๆ โดยผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์สูงจะให้ความสนใจสิ่งต่างๆ รอบตัว มีระดับความสนใจแต่ละเรื่องในเชิงกว้าง ในขณะที่ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบรับประสบการณ์ต่ำจะให้ความสนใจต่อสิ่งรอบตัวน้อย แต่จะให้ความสนใจเฉพาะสิ่งที่ตนสนใจ โดยสนใจในเชิงลึก

1.4 แบบบุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) หมายถึง แหล่งที่บุคคลใช้เป็นบรรทัดฐานในการทำพฤติกรรมที่ถูกต้อง ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมสูงจะมีแหล่งที่ใช้เป็นบรรทัดฐานมาก เช่น คู่สมรส ศาสนา ผู้นำ เพื่อน หัวหน้าหรือต้นแบบวัฒนธรรมที่ตนสนใจสำหรับผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมต่ำจะทำตามความคิดเห็นของตนเอง มากกว่าทำตามบรรทัดฐานอื่น

1.5 แบบบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) หมายถึง กลุ่มของเป้าหมายที่บุคคลให้ความสนใจ เป็นบุคลิกภาพด้านการมุ่งสู่เป้าหมาย ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสูงจะให้ความสนใจกับเป้าหมายที่มีจำนวนน้อย โดยจะให้ความสนใจและมีวินัยในตัวเองเพื่อมุ่งไปยังเป้าหมายนั้น ส่วนผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกต่ำจะให้ความสนใจเป้าหมายที่มีจำนวนมากและจะแสดงอาการไขว้เขว ว้าวุ่นใจ

2. ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout) หมายถึง ความรู้สึกเกี่ยวกับกลุ่มอาการของความอ่อนล้าทางจิตใจ ซึ่งเป็นผลมาจากการเผชิญกับความเครียดในการทำงานต่อเนื่องเป็นเวลานาน และไม่สามารถจัดการกับความเครียดนั้นได้ ผู้ที่มีอาการเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะแสดงออกทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมักพบในบุคคลที่มีอาชีพเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้คน ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง มีความคิดในแง่ลบต่อตนเอง ต่องาน และเพื่อนร่วมงาน (Maslach and Jckson,1981)

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น สามารถสร้างสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 บุคลิกภาพ แบบหวั่นไหว มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

สมมุติฐานที่ 2 บุคลิกภาพ แบบแสดงตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

สมมุติฐานที่ 3 บุคลิกภาพ แบบเปิดรับประสบการณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

สมมุติฐานที่ 4 บุคลิกภาพ แบบประนีประนอม มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

สมมุติฐานที่ 5 บุคลิกภาพ แบบแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 114 คน การเลือกประชากรกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างจาก ธนาคารกสิกรไทย ที่ตั้งอยู่ในแต่ละเขตพื้นที่ของจังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 สาขา ได้แก่ สาขาร้อยเอ็ด สาขาบิ๊กซีร้อยเอ็ด สาขาเทวาภิบาล สาขาเสลภูมิ สาขาสุวรรณภูมิ สาขาโพนทอง และสาขาเกษตรวิสัย จากแบบสอบถามทั้งหมด 114 ฉบับ พบว่ามีแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 104 ฉบับ คิดเป็นอัตราตอบกลับร้อยละ 91.23 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker และคณะ (2001) ที่ต้องมีการตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 ถึงยอมรับได้

2. การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

การวัดคุณลักษณะของตัวแปรแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามโดยตัวแปรอิสระ ได้แก่ บุคลิกภาพ (Personality) ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดร้อยเอ็ด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) จำนวน 20 ข้อ ประยุกต์ข้อคำถามจาก Heinstrom (2003) โดยครอบคลุมเนื้อหาองค์ประกอบของบุคลิกภาพ 5 แบบ ประกอบด้วย แบบบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว จำนวน 4 ข้อ แบบบุคลิกภาพแบบแสดงตัว จำนวน 4 ข้อ แบบบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ จำนวน 4 ข้อ แบบบุคลิกภาพแบบประนีประนอม จำนวน 4 ข้อ และแบบบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก จำนวน 4 ข้อ

ในขณะที่ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout) ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดร้อยเอ็ด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) จำนวน 12 ข้อ โดยประยุกต์แบบสอบถามจาก Maslach และ Jckson (1981)

3. คุณภาพของเครื่องมือการวัด

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ซึ่งพัฒนาตามกรอบแนวคิดตามวัตถุประสงค์ และการทบทวนวรรณกรรม โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ ลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ที่มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ ความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ที่มีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า และความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ที่มีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค ซึ่งบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (PEN) มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.895 บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion: PEE) มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.774 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience: POE) มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.815 บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness: PEA) และ แบบบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness: PEC) มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.873 ในขณะที่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout) มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.858 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น (Reliability) ที่มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามากกว่า 0.40 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ (Nunnally & Bernstein, 1994) ดังตารางที่ 1

ผลการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่ายทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพทั้ง 5 แบบ และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งแสดงผลดังตารางที่ 2

จากตารางที่ 2 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละแบบมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจทำให้เกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ บุคลิกภาพมีค่าตั้งแต่ 1.806 - 2.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black, 2006)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ บุคลิกภาพแต่ละแบบ พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (TJB) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง -0.210 - 0.536 จากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์การมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (TJB) ได้ดังนี้

$$TJB = 0.963 + 0.583PEN - 0.035PEE - 0.165PEO + 0.416PEA - 0.212PEC$$

ซึ่งจากสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม (TJB) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 8.695$; $p = 0.000$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj R^2) เท่ากับ 0.293 (ตารางที่ 3) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระบุคลิกภาพแต่ละแบบกับตัวแปรตามความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (TJB) ปรากฏผลดังตารางที่ 3

จากตารางที่ 3 พบว่า บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (PEN) และบุคลิกภาพแบบประนีประนอม (PEA) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (TJB) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 และ 4 สำหรับบุคลิกภาพแบบแสดงตัว (PEE) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (PEO) และแบบบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (PEC) ไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (TJB) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2 3 และ 5 ตามลำดับ

การอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษา เรื่อง ผลกระทบของบุคลิกภาพที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดร้อยเอ็ด สามารถอภิปรายผลการวิจัยไว้ดังนี้

พนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวและบุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้า (ทิพย์วัลย์ อภิวัฒนนันท์, 2539, Kim, Shin & Swanger, 2009, Kim, Shin and Umbreit, 2007, Langelaan et al., 2006) โดย ทิพย์วัลย์ อภิวัฒนนันท์ (2539) พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว มีแนวโน้มจะเหนื่อยหน่ายในการทำงานมากกว่าบุคลิกภาพแบบอื่น ๆ ในขณะที่การศึกษา Kim, Shin และ Umbreit (2007) พบว่า บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีผลกระทบเชิงบวก ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารระบบเครือข่าย ในรัฐเวลลิงตัน ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยเฉพาะด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เหตุผลที่พนักงานซึ่งมีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวสูงมีแนวโน้มรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงานมากกว่าบุคลิกภาพแบบอื่นๆ เนื่องจากบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวเป็นองค์ประกอบบุคลิกภาพของบุคคลในด้านอารมณ์ในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งจะแสดงออกในลักษณะอาการวิตกกังวล รู้สึกโกรธ รู้สึกซึมเศร้า ประหม่า ขาดความยับยั้งชั่งใจ และอารมณ์เปราะบาง อาการดังกล่าวจะทำให้บุคคลมีความอ่อนแอต่อความเครียด ไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้ บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวจะไม่สามารถจัดการกับปัญหาของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเสี่ยงต่อการทำงานผิดพลาดเพิ่มขึ้น และมีแนวโน้มจะเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเพิ่มขึ้น (อัศวินี นามะกันคำ, 2542) ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวสูงจึงมีแนวโน้มจะมีระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูง ฝ่ายบุคคลสามารถใช้ข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้ ในการคัดเลือกพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว ไม่สูงมากนักมาทำงาน เพื่อป้องกันไม่ให้พนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดร้อยเอ็ด เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และยังได้พนักงาน ที่เข้าใจความต้องการของลูกค้าได้ดีอีกด้วย

สำหรับบุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เนื่องจาก ผู้มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมจะเป็นผู้ที่มีความสามารถในการกำหนดบรรทัดฐานหรือต้นแบบในแต่ละส่วนของการดำเนินชีวิตพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบนี้ต่ำ จะเป็นนักท้าทาย (Challenger) คือ ผู้ที่มุ่งมั่นไปยังความต้องการของตนเองมากกว่ากลุ่ม ชอบทำตามใจตนเอง พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบนี้สูง จะเป็นนักปรับตัว (Adapter) คือ เป็นผู้ที่มีแนวโน้มทำตามความต้องการหรือบรรทัดฐานของคนส่วนใหญ่และมีความกลมกลืนในการปรับตัว คุณสมบัติเหล่านี้ช่วยลดความเสี่ยงในการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ และเพื่อป้องกันการเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ธนาคารจึงควรเลือกพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมสูง ผลการวิจัยครั้งนี้จึงเป็นแนวทางในการสรรหาและคัดเลือกพนักงานโดยพิจารณาพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวปานกลาง และมีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมสูงเนื่องจากพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดร้อยเอ็ด จะต้องแสดงออกด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มตลอดเวลาแม้ว่าจะต้องทำงานหนัก มีความกดดันและความเครียดสูงจากการเรียกร้องอย่างไม่มีเหตุผลของลูกค้าในบางครั้ง ดังนั้น พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวปานกลาง และมีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสูง ซึ่งจะมีลักษณะค่อนข้างสงบ โกรธช้า ท้อแท้ยากอดทนต่อสิ่งที่มากระตุ้น เผชิญความเครียดได้ เป็นบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวปานกลางและมุ่งปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จด้วยความมีระเบียบรอบคอบ ซึ่งเป็นบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสูง จึงเป็นผู้ที่สามารถจะปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี

ในทางกลับกันผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบเปิดรับประสบการณ์ และแบบมีจิตสำนึกไม่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จะเห็นได้ว่าบุคลภาพทั้ง 3 แบบ มีจุดร่วมคือความพร้อมในการปรับปรุงตนเอง และใช้เป็นประโยชน์ในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดขึ้นภายในตนเองได้ แต่ไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Fuente-Solana และคณะ (2017) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายและบุคลิกภาพ จากการศึกษานี้พบว่าในอาชีพพยาบาล ความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์เชิงผกผันต่อบุคลิกภาพ 4 แบบ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และ บุคลิกภาพ

แบบมีจิตสำนึก ในขณะที่บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่าย ซึ่งผลลัพธ์จากการศึกษาได้ระบุถึงความไม่มั่นคงทางอารมณ์ ภาระงาน จำนวนคนไข้ และการบริบาล (Treatment) นั้นทำให้เกิดทัศนคติทางลบที่มีต่อการทำงาน แต่ในขณะเดียวกันบุคคลที่มีจิตใจเมตตา มีความรับผิดชอบทำงานกันเป็นทีม และมีจิตใจโอบอ้อมอารี จะทำให้บุคคลมีแรงกระตุ้นและทำให้เกิดความสนุกในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายจากสภาพแวดล้อมและการทำงานจึงลดลงได้

ข้อเสนอแนะ

1. **ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้**

1.1 ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดร้อยเอ็ด ควรให้ความสำคัญกับการเลือกพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการทำงาน เนื่องจากเมื่อธุรกิจธนาคารมีพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่เหมาะสมกับการทำงานแล้ว จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืนต่อไป โดยธนาคารควรใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพมาใช้ประกอบในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน เพื่อให้ได้บุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้ที่เหมาะสมในการทำงานธนาคารควรจะต้องมีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวปานกลาง และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสูงเนื่องจากพนักงานที่มีบุคลิกภาพดังกล่าว จะมีแนวโน้มรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงานไม่มากนัก มีความมุ่งมั่นในการทำงาน และยังเป็นผู้ที่สามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดีนอกจากนี้ ยังควรเลือกผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวสูง บุคลิกภาพแบบประนีประนอมสูง และบุคลิกภาพมีจิตสำนึกสูงเข้ามาทำงานในตำแหน่งพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดร้อยเอ็ด เนื่องจากบุคคลดังกล่าวมีแนวโน้มที่จะรู้สึกผูกพันในงานมากกว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบอื่นๆ

1.2 ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดร้อยเอ็ด ควรตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกันมิให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อคุณภาพในการทำงาน และควรหมั่นตรวจสอบระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน

ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อจะได้ดำเนินการป้องกันและแก้ไขความเหนื่อยหน่ายได้อย่างทันท่วงที ซึ่งจะช่วยลดความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับธุรกิจธนาคารได้

1.3 ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดร้อยเอ็ด ควรให้ความสำคัญกับการเลือกพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก เนื่องจากเป็นองค์ประกอบของบุคลิกภาพที่จะส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ช่วยลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและยังช่วยส่งเสริมความผูกพันในงานให้เกิดขึ้นกับพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดร้อยเอ็ด อีกด้วย

1.4 ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดร้อยเอ็ด ควรให้ความสำคัญกับการจัดอบรมการป้องกันปัญหาความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และการส่งเสริมความผูกพันในงาน โดยฝึกอบรมให้พนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดร้อยเอ็ด มีทักษะในการเผชิญความเครียด และมีความรู้สึกผูกพันในงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีศักยภาพในการให้บริการลูกค้าเพิ่มขึ้น และทำให้ธนาคารมีขีดความสามารถในการแข่งขันเพิ่มขึ้นด้วย

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เช่น สภาพแวดล้อมขององค์กร ลักษณะงาน และการมีส่วนร่วมของพนักงานเป็นต้น เพื่อนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ควรมีการศึกษาถึงผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจธนาคาร เช่น คุณภาพการบริการ ความจงรักภักดีของลูกค้า ผลกำไร อัตราการเข้า-ออกของพนักงาน อัตราการขาด ลา และมาสาย เป็นต้น เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาพนักงานต่อไป

2.3 ควรนำกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ไปศึกษาในธุรกิจบริการอื่นๆ เช่นธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจรถเช่า ธุรกิจจำหน่ายของที่ระลึก เป็นต้น เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร เป็นการขยาย

ขอบเขตการศึกษาให้กว้างขึ้น

2.4 การศึกษาเรื่องผลกระทบของบุคลิกภาพที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและความผูกพันในงานครั้งต่อไป อาจนำแนวคิดความผูกพันในงาน (Work Commitment) มาศึกษาแทนแนวคิดความผูกพันในงาน (Job Engagement) เนื่องจากแนวคิดทั้งสองแบบนี้ มีนิยามหรือความหมายที่ใกล้เคียงกัน มีโครงสร้างแนวคิดที่ใกล้เคียงกัน เพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2546). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการในเอกสารการสอนชุด วิชาจิตวิทยาบริการ หน่วยที่** 1. นนทบุรี. สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชวนชื่น อัคคะวณิชชา. (2560). สถานะทางสังคมของพนักงานบริการส่วนหน้าและการรับมือกับความก้าวร้าวของลูกค้า. **จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์**, 39 (151), 73-93.

ทิพย์วัลย์ อภิวัฒนนันท์. (2539). **บุคลิกภาพและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายของพนักงานธนาคารพาณิชย์**. วิทยานิพนธ์วิทยาบศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ศักดิ์ดา จันทร์รอด. (2548). **ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมการกลั่นน้ำมัน ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง : กรณีศึกษา บริษัทอัลพายแอนท์รีไฟน์นิ่ง จำกัด**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

เอกศิษฏ์ เจริญธันยบูรณ์ และไพบูลย์ อาชารุ่งโรจน์. (2560). บุคลิกภาพ ทักษะ และภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร. Veridian E-Journal Silpakorn University, 10(1), 1604-1619.

อัศวินี นามะกันคำ. (2542). **ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการที่ให้บริการปรึกษาในโรงพยาบาลชุมชน เขตภาคเหนือ**. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Aaker, D. A., V. Kumar and G. S. Day. (2001). **Marketing Research**. 9th ed. New York : John Wile and Sons.

Black, K. (2006). **Business Statistics for Contemporary Decision Making**. 4th ed. New York : Wiley & Son.

Fuente-Solana, E. I. D. L.,Gomez-Urquiza, J. L., Canadas, G. R., Albendín-García, L. , Ortega-Campos, E. and Fuente, C. L. F. (2017). Burnout and its relationship with personality factors in oncology nurses. European **Journal of Oncology Nursing, 30**, 90-96.

Heinstrom, J. (2003). Five personality dimensions and their influence on information behavior. **Information Research, 9**(1), 41-53.

Kim, H. J., Shin, K. H. and Umbreit, W. T. (2007). Hotel Job Burnout: The Role of Personality Characteristics. **Hospitality Management, 26**, 421-434.

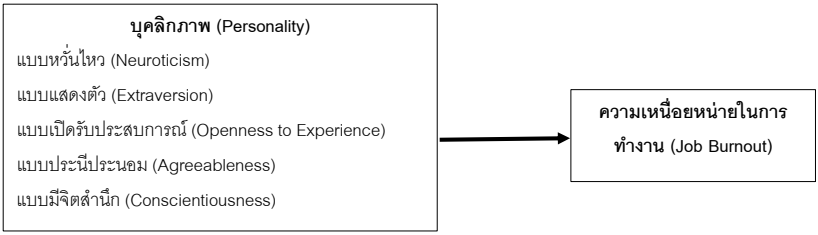
Kim, H. J., Shin, K. H. and Swanger, N. (2009). Burnout and Engagement: A Comparative Analysis Using the Big Five Personality Dimensions. **International Journal of Hospitality Management, 28**, 96-104.

Langelaan, S. and others. (2006).Burnout and Work Engagement: Do Individual Differences Make a Difference?. **Personality and Individual Differences, 40**, 521-532.

Maslach, C. and Jackson, S. E., (1981). The measurement of experienced burnout. **Jornal of Occupational Behavior, 2**, 99-113.

Nunnally, J. and Bernstein, I. (1994). **Psychometric Theory**. (2nd ed.), New York: McGraw-Hill.

Tews, M. J., Stafford, K. &. Tracey, J. B. (2010). What Matters Most? The Perceived Importance of Ability and Personality for Hiring Decisions. **Cornell Hospitality Quarterly, 52**(2), 94-101.



ภาพที่ 1 แบบจำลองแสดงผลกระทบของบุคลิกภาพที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกร จังหวัดร้อยเอ็ด

ตารางที่ 1 ผลลัพธ์ของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของบุคลิกภาพและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดร้อยเอ็ด

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
แบบหวั่นไหว (Neuroticism : PEN)	0.895
แบบแสดงตัว (Extraversion : PEE)	0.774
แบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience : PEO)	0.815
แบบประนีประนอม (Agreeableness : PEA)	0.877
แบบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness : PEC)	0.873
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout : TJB)	0.858

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ VIFs และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของบุคลิกภาพกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดร้อยเอ็ด

ตัวแปร	TJB	PEN	PEE	PEO	PEA	PEC	VIFs
$\overline{X}$	2.91	3.22	3.84	3.93	4.15	4.13	-
S.D.	0.92	0.80	0.59	0.69	0.56	0.58	-
TJB	-	0.536*	0.006	-0.147	0.048	-0.210*	-
PEN		-	0.084	-0.120	-0.108	-0.320*	1.187
PEE			-	0.604*	0.431*	0.358*	1.726
PEO				-	0.473*	0.505*	1.889
PEA					-	0.623*	1.806
PEC						-	2.006

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 การทดสอบความสัมพันธ์ของการวิเคราะห์ความถดถอยระหว่างบุคลิกภาพและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดร้อยเอ็ด

บุคลิกภาพ	ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน		t	p - value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.963	0.834	1.154	0.252
แบบบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (PEN)	0.583	0.109	5.338	0.000*
แบบบุคลิกภาพแบบแสดงตัว (PEE)	-0.035	0.178	-0.194	0.847
แบบบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (PEO)	-0.165	0.158	-1.043	0.300
แบบบุคลิกภาพแบบประนีประนอม (PEA)	0.416	0.191	2.179	0.032*
แบบบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (PEC)	-0.212	0.193	-1.096	0.276
F = 8.695 p = 0.000 Adj R^2= 0.293				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05