

## บทที่ 2

### การตรวจเอกสาร

การศึกษาวิจัย เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ กับความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ วิทยาเขตนนทบุรี ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารตามประเด็น ต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคลกับบุคลิกภาพ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในงาน

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

#### ความหมายของความพึงพอใจในงาน

Luthans (1992 อ้างถึงใน สุรพล, 2545) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง บุคคลนั้นมีสภาวะอารมณ์ที่ดีหรือเป็นไปทางบวกด้วยการประเมินภาพรวมในระหว่างการทำงานหรือประสบการณ์ทั้งหมดของบุคคลนั้น โดยสรุปองค์ประกอบความพึงพอใจในงานดังกล่าวไว้ 3 ประการ คือ

1. อารมณ์ตอบสนองต่อสถานการณ์ทำงานนั้น
2. อารมณ์ตอบสนองต่อการเปรียบเทียบผลตอบแทนจริงจากการทำงานกับผลตอบแทนความคาดหวัง
3. อารมณ์ตอบสนองที่มีต่อลักษณะต่าง ๆ ของงานนั้น ได้แก่ ตั๋วงาน ค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

Miner (1992 อ้างถึงใน ตุลา, 2542) ให้ความหมาย ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ว่ามีความหมายเช่นเดียวกับทัศนคติในงาน (Job Attitudes) นั่นคือระดับของความรู้สึกทางบวกหรือลบที่บุคคลมีต่อเป้าหมาย เช่น สถานที่ สิ่งของ หรือบุคคลอื่น ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นการเปรียบเทียบความไม่สอดคล้องกันระหว่างการตอบสนองในงานที่เป็นอยู่จริงกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน

Gilmer (1971 อ้างถึงใน บุญมัน, 2537) กล่าวว่า iva ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ผลของเจตคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งความพอใจนั้นได้แก่ รู้สึกว่ามีความสำเร็จในผลงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่อง และ รู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติ

Schultz (1982) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึงทัศนคติที่พนักงานมีต่องานของตน

Newstrom and Davis (1993 อ้างถึงใน รัตติกรณ์, 2543) ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึงชุดของความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ และอารมณ์ที่บุคคลมีต่องานของพวกเขา

McCormick and Tiffin (1974 อ้างถึงใน พงษ์จันทร์, 2534) ได้อ้างความหมายของความพึงพอใจในงานจาก Smith และคณะว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกหรือการตอบสนองทางด้านความรู้สึกของพนักงานเกี่ยวกับงานของเขา หรือสภาพแวดล้อมของงาน ในความหมายนี้ ความพึงพอใจก็คือ ทัศนคติโดยเฉพาะอย่างยิ่งทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

Korman, Greenhaus and Badin (1977) กล่าวว่า iva ความพึงพอใจในงานเป็นผลมาจากความสอดคล้องกันระหว่างรางวัลที่องค์กรเสนอให้กับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อรางวัลที่ควรจะได้รับ

อำนาจ (2536) ให้ความหมายความพึงพอใจในงานว่า เป็นผลจากความรู้สึกของผู้ทำงานที่แสดงออกต่อองค์กร ผู้บริหารและงานที่ทำเป็นไปในทางชื่นชมยินดี มีความสุขในการทำงานมีการสร้างสรรค์ในการทำงาน ผลผลิตเพิ่มมากขึ้น ผลกำไรมีมากขึ้น ขจัดปัญหาอุปสรรคการทำงานให้ลดน้อยลง

ศิริวรรณ (2545) ให้ความหมายของความแตกต่างระหว่างการจูงใจ (Motivation) และความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่าการจูงใจเป็นสิ่งเร้า และความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมาย ส่วนความพึงพอใจ หมายถึงความพึงพอใจเมื่อต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ดังนั้น การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้ได้ความพึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์

จากความหมายต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง เจตคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องาน หรือกิจกรรมที่เขาทำซึ่งเป็นผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

### องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่ทำให้คนพอใจในงาน (สุรชัย, 2543) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้คนพอใจในงานดังนี้

1. ค่าจ้างแรงงาน คนจะพอใจเมื่อได้รับค่าตอบแทนพอสมควร คู่กับความเหนื่อยและความคิดที่ให้แก่นายจ้าง
2. ลักษณะงานที่ทำ บางคนเห็นว่าลักษณะงานที่ทำย่อมสำคัญกว่าเงิน เพราะงานบางอย่างสกปรกใช้แรงงานมาก หรือสถานที่ทำงานไม่น่าอภิรมย์ เป็นต้น แต่งานบางอย่างสบายแม้รายได้ถูกก็ตาม
3. เพื่อนร่วมงาน ถ้ามีเพื่อนร่วมงานที่ถูกใจแล้ว แม้สิ่งอื่นจะไม่ค่อยดี เช่น ค่าจ้าง หรือสภาพการทำงาน เป็นต้น เขาก็ยังชอบเพราะมีเพื่อนดีทำให้ที่ทำงานน่าอยู่ยิ่งขึ้น
4. หัวหน้าและฝ่ายจัดการ ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างย่อมมีอิทธิพลต่อลูกจ้างไม่น้อย เพราะเป็นผู้มีอำนาจกำหนดนโยบาย ถ้าหัวหน้างานหรือฝ่ายจัดการยุติธรรมและเป็นกันเอง ผู้ใต้บังคับบัญชาก็สบายใจ
5. ความมั่นใจในงาน ถ้าลักษณะงานที่ทำมั่นคง คนก็จะตั้งใจทำงานเพื่อที่จะสร้างตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น เพราะเชื่อว่าพอจะถือเป็นที่ยั่งยืนได้ แต่ถ้าเป็นงานชั่วคราวแล้วคนงานก็จะไม่พอใจที่จะงานนั้นอย่างต่อเนื่อง

6. โอกาสที่จะก้าวหน้าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะหนุ่มสาวหรือคนที่มีการศึกษา ถ้าเขารู้ว่าไม่มีโอกาสก้าวหน้าก็อาจจะไม่พอใจในงานได้

7. ประชาธิปไตยในงาน คนยอมไม่ชอบการกดขี่บังคับ แต่ชอบที่จะมีส่วนร่วมในงาน

8. สิ่งแวดล้อมทางวัตถุ เช่น สี แสง ความร้อน ความเย็น ก็เป็นปัจจัยที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจได้เช่นกัน

9. ความมีระเบียบ หมายถึง องค์กรที่มีระเบียบคงเส้นคงวาหัวหน้าหรือคนงานทุกคน ทำงานไปตามหน้าที่ที่วางกันไว้

พรรณราย (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลมาจากทัศนคติต่าง ๆ ของคนงาน ซึ่งทัศนคติเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับงาน และเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบเฉพาะบางอย่าง ได้แก่ ค่าจ้าง การบังคับบัญชา ความมั่นคงในการจ้าง สภาพการทำงาน โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า การเอาใจใส่ในความสามารถของคนงาน การประเมินผลงานอย่างยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคมในงาน การดำเนินการจับปล้นเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของคนงาน การปฏิบัติต่อคนงานอย่างยุติธรรม

สุรชัย (2543) กล่าวว่า ตัวกำหนดความพึงพอใจในงานแต่ละงานอาจจะไม่เหมือนกัน ปัจเจกบุคคลมีความพึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกันและไม่เท่ากัน ความแตกต่างส่วนบุคคลในทุก ๆ ด้านอาจเป็นตัวกำหนดปัจจัยที่แตกต่างกันได้ แต่โดยทั่วไปปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของบุคคลมักจะเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดดังนี้

1. ความมั่นคง
2. โอกาสก้าวหน้า
3. ความน่าสนใจของงาน
4. ลักษณะการดึงดูดใจของหัวหน้างาน
5. องค์กรฝ่ายบริหาร
6. เนื้อหาเฉพาะของงาน
7. การบังคับบัญชา
8. ค่าจ้าง

9. ความหมายทางสังคม
10. สภาพการทำงาน
11. การสื่อสาร
12. ชั่วโมงการทำงาน
13. ความยากง่ายของงาน
14. ผลประโยชน์ต่าง ๆ จากการทำงาน

เทพนม และคณะ (2529) ได้กล่าวถึงมิติที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้แก่

1. งาน จะรวมถึงความพึงพอใจในด้านจิตใจ ชนิดของงาน โอกาสที่จะเรียนรู้งาน ความยุ่งยากของงาน ปริมาณของงาน โอกาสของความสำเร็จเมื่อปฏิบัติงานนั้น
2. ค่าจ้าง ปริมาณค่าจ้างที่ได้รับและความยุติธรรมหรือความเสมอภาคในการจ้างงาน รวมถึงวิธีให้ค่าจ้าง
3. การเลื่อนตำแหน่ง โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง พื้นฐานในการเลื่อนตำแหน่ง
4. การยกย่องนับถือ การยกย่องชมเชยเมื่อทำงานสำเร็จ
5. ผลประโยชน์ บำนาญ การรักษาพยาบาล การให้พักผ่อนประจำปี การให้ค่าใช้จ่ายในการพักผ่อน
6. สภาพการทำงาน จำนวนชั่วโมงที่ทำงาน เวลาพักผ่อนระหว่างการทำงาน เครื่องมือ อุปกรณ์การทำงาน อุณหภูมิ การระบายอากาศ ความชื้น และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน
7. การนิเทศงาน แบบหรือวิธีการนิเทศงานและอิทธิพลจากการนิเทศงาน เทคนิคของการนิเทศมนุษยสัมพันธ์ ทักษะในการบริหาร
8. เพื่อนร่วมงาน ความสามารถ การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความเป็นเพื่อนกัน

## 9. บริษัทและการจัดการ การเอาใจใส่ดูแลงาน ค่าจ้าง และนโยบาย

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคล จะเกิดความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติงานนั้นต้องเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบหรือปัจจัยต่าง ๆ หลายประการ หากองค์ประกอบเหล่านั้นสามารถตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจแล้วก็จะก่อให้เกิดความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งแต่ละบุคคลอาจจะมี ความพึงพอใจใน องค์ประกอบหรือปัจจัยต่างๆ ไม่เหมือนกัน

### ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

#### **ทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factor Theory of Motivation)**

Herzberg (1950 อ้างถึงใน ตุลา, 2542) ในปี 1950 Herzberg et al. ได้ตีพิมพ์ทวิวิจารณ์ ข้อมูลวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานที่สำคัญ สรุปว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน ต่อมาในปี 1959 ได้ทำการศึกษากลุ่ม ตัวอย่างที่เป็นนักบัญชี และวิศวกรมากกว่า 200 คน โดยการสัมภาษณ์ว่ามีปัจจัยใดบ้างในการทำงานที่ทำให้พวกเขาพอใจ หรือมีความสุข และมีปัจจัยใดบ้างที่ทำให้เขาไม่พอใจ หรือไม่มีความสุข พบว่าตัวแปรที่ทำให้บุคคลในองค์กรเกิดความรู้สึกที่ดี (Good Feelings) ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และกิจกรรมระหว่างการทำงาน ส่วนตัวแปรที่ทำให้บุคคลในองค์กรเกิดความรู้สึกที่ไม่ดี (Bad Feelings) ได้แก่ สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา เงินเดือน ความมั่นคงในงาน กฎระเบียบ และการปฏิบัติงานขององค์กร และ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในงาน เขาจึงได้สรุปเป็นทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two – Factors Theory) ซึ่งกล่าวถึงมนุษย์ทุกคนจะมีความต้องการ 2 ประการ คือ ความต้องการด้านสุขอนามัย (Hygiene Needs) หรือปัจจัยภายนอก (Extrinsic Factors) และความต้องการด้านการจูงใจ (Motivator Needs) ซึ่งหรือปัจจัยภายใน (Intrinsic Factors)

ตามทฤษฎีของ Herzberg หากความต้องการทางด้านสุขอนามัย (Hygiene Factors) ไม่ได้ รับการตอบสนองอย่างเต็มที่มนุษย์จะไม่พึงพอใจ ซึ่งถึงแม้ว่าจะได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่มนุษย์ ก็ยังไม่พึงพอใจอยู่ดีแต่จะรู้สึกเฉย ๆ ฉะนั้นการตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยของมนุษย์ เป็นเพียงการลดความไม่พึงพอใจในการทำงานลงเท่านั้น แต่ไม่สามารถจะทำให้มนุษย์พึงพอใจได้ ในขณะที่เดียวกันหากความต้องการด้านการจูงใจ (Motivator Factors) ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่

มนุษย์จะรู้สึกพึงพอใจ แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่มนุษย์จะรู้สึกไม่พอใจ อย่างไรก็ตามก็มีความรู้สึก “ไม่พอใจ” นี้ไม่ได้แปลว่า “ไม่พอใจ” เหมือนกับการไม่ได้รับการตอบสนองจากความต้องการด้านสุขอนามัย ซึ่งทฤษฎีของเขากล่าวว่าคนงานคนหนึ่งอาจจะรู้สึกพอใจและไม่พอใจพร้อม ๆ กันได้ เพราะความพึงพอใจและไม่พอใจเป็นสภาพอารมณ์ที่แยกกันโดยเด็ดขาด

Herzberg (1959 อ้างถึงใน สุรพล, 2545) ได้สรุปทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two - Factors Theory) ไว้ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่จูงใจให้มนุษย์ทำงานมากขึ้น เป็นตัวการที่สร้างความพึงพอใจ (Satisfiers) ให้บุคคลในองค์กร ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้แก่ 1) ความสำเร็จ (Achievement) 2) การยอมรับนับถือ (Recognition) 3) ตัวงาน (Work Itself) 4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) 5) ความก้าวหน้า (Advancement)

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfiers) ในการปฏิบัติงาน เรียกอีกอย่างว่าปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) มีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น ได้แก่ 1) เงินเดือน (Salary) 2) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinate) 3) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา 4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers) 5) การนิเทศ (Supervision) 6) นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) 7) สภาพการทำงาน (Working Conditions) 8) สภาพชีวิตส่วนตัว (Personal life) 9) สถานภาพของตำแหน่ง (Status) 10) ความมั่นคงปลอดภัยในงานหรือสวัสดิการ (Job security)

### **ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory)**

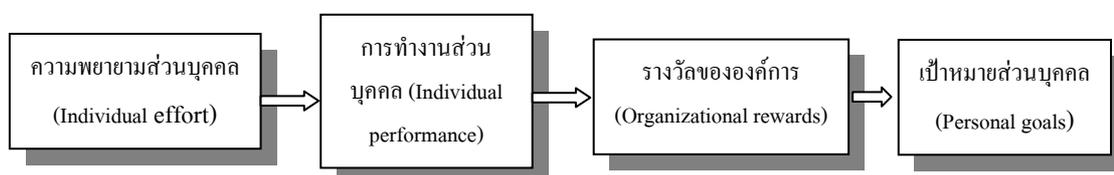
Vroom (1964 อ้างถึงใน สิทธิโชค, 2546) ทฤษฎีนี้พัฒนามาจากสมมติฐานที่ว่า ก่อนที่บุคคลจะได้รับการจูงใจให้กระทำการใด เขาจะต้องพิจารณาก่อนว่า ความสามารถและความพยายามของเขาจะทำให้ได้ผลตามที่พึงปรารถนาหรือไม่ ซึ่งมีส่วนประกอบ 3 ส่วน ได้แก่

1. ประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองว่าถ้าใช้ความอุตสาหะเพิ่มมากขึ้น จะได้ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. การประเมินผลของงานกับระบบค่าตอบแทนโดยคาดว่าหากทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีผลงานปรากฏแล้วย่อมได้รับผลตอบแทนเป็นรางวัล

3. ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของรางวัลที่ได้รับตรงกับความต้องการของผู้รับ

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Expectancy Theory) ทฤษฎีนี้เสนอว่าแต่ละบุคคลจะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยถือเกณฑ์ความสามารถ ประสบการณ์การทำงานและการได้รับรางวัล นั่นคือพนักงานได้รับการจูงใจให้ใช้ความพยายามระดับสูงเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้รับการประเมินการทำงานที่ดี ซึ่งจะนำไปสู่การให้รางวัลต่าง ๆ เช่น การให้โบนัส การเลื่อนตำแหน่ง หรือรางวัลที่สามารถตอบสนองเป้าหมายส่วนตัวของพนักงานจึงมุ่งความสัมพันธ์ 3 ประการ คือ 1) ความสัมพันธ์ระหว่างความพยายาม - การทำงาน (Effort – Performance Relationship) 2) ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงาน – รางวัล (Performance – Reward Relationship) 3) ความสัมพันธ์ระหว่างรางวัล – เป้าหมายส่วนบุคคล (Rewards – Personal Goals Relationship) ซึ่งทฤษฎีความคาดหวังนี้ช่วยอธิบายถึงแรงงานซึ่งมีความจำเป็นในการจูงใจการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับบุคคล ดังภาพที่ 1



**ภาพที่ 1** ภาพความสัมพันธ์ของทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory)

ที่มา: ศิริวรรณ (2541: 122)

### ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ของ McGregor

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมบุคคล (อ้างถึงใน ศิริวรรณ, 2545) ได้กล่าวถึงข้อสมมติฐาน 2 ประการของ Douglas McGregor ไว้ว่า ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y นี้เป็นวิธีการที่ผู้บริหารมองตัวเองสัมพันธ์กับบุคคลอื่นหรือเป็นแนวทางของผู้บริหารที่ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา แนวคิดนี้ต้องการความคิดในการรับรู้ธรรมชาติของมนุษย์นั้นอยู่บนข้อสมมติฐานเกี่ยวข้องกับคน 2 กลุ่ม ซึ่งนำไปสู่แบบการบริหารที่แตกต่างกัน ดังนี้

**ทฤษฎี X (Theory X)** ทฤษฎีนี้มีสมมติฐานว่ามนุษย์เป็นสัตว์ชนิดหนึ่งเหมือนกับสัตว์โลกอื่น ๆ ซึ่งยอมทำสิ่งใดโดยปราศจากความยั้งคิด ปล่อยให้ความโลภเข้าครอบงำ มีความต้องการไม่สิ้นสุด สาระสำคัญของทฤษฎีมีดังนี้

1. มนุษย์โดยเฉลี่ยไม่ชอบทำงาน และมักจะหลบเลี่ยงการทำงาน ถ้าสามารถทำได้
2. เนื่องจากลักษณะการไม่ชอบทำงานของมนุษย์ การจะทำให้มนุษย์ปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ ต้องใช้วิธีการบังคับ ควบคุม สั่งการ หรือข่มขู่และลงโทษด้วยวิธีการต่าง ๆ
3. มนุษย์โดยทั่วไปชอบที่จะเป็นผู้ตาม ต้องมีคนคอยบังคับสั่งการในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ให้ความสำคัญเฉพาะตนเอง และมักต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

**ทฤษฎี Y (Theory Y)** เป็นแนวความคิดที่นิยมใช้ในปัจจุบัน เป็นที่มาของหลักการด้านมนุษยสัมพันธ์ สมมติฐานของทฤษฎีนี้คือ มนุษย์เป็นผู้ที่ชอบสังคม ต้องมีการสังสรรค์กันและอยู่ในระบบสังคม มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มนุษย์มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีสาระสำคัญของทฤษฎี Y ดังนี้

1. ความพยายามของมนุษย์ทั้งทางกายและทางใจในการทำงานเป็นไปตามธรรมชาติ เช่นเดียวกับการพักผ่อนหรือการหาความเพลิดเพลิน มนุษย์โดยทั่วไปไม่ได้รังเกียจการทำงาน การทำงานจะได้รับความสนใจจากผู้ปฏิบัติงาน คนงานจะถืองานเป็นสิ่งสนองความต้องการ หรือจะเป็นสิ่งซึ่งต้องหลีกเลี่ยงนั้นย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะการควบคุมของผู้บริหารและลักษณะโครงสร้างขององค์การ
2. การควบคุมและบังคับมิใช่วิธีเดียวที่จะทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ คนยอมจะทำงานด้วยความเป็นตัวของตัวเองจนบรรลุวัตถุประสงค์ที่เขายอมรับ
3. มนุษย์ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นกลุ่ม

4. คนจะยึดมั่นกับวัตถุประสงค์เมื่อเขาได้รับผลสำเร็จจากการทำงาน การที่คนได้รับการตอบสนองความต้องการที่สนใจตัวเองจะทำให้เขาเกิดความพยายามในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์องค์การ
5. คนเราเรียนรู้จากสถานการณ์ที่เหมาะสม เพื่อการยอมรับความรับผิดชอบและยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น การหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ขาดความทะเยอทะยานและยึดมั่นกับความปลอดภัยเพียงอย่างเดียว ไม่ใช่คุณลักษณะที่แท้จริงของบุคคล
6. ความสามารถในการใช้ความคิด ความเฉลียวฉลาด จินตนาการและความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในองค์การจะมีอยู่ในตัวบุคคลด้วยกันทั้งนั้น
7. ระบบอุตสาหกรรมปัจจุบันนี้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนได้มีโอกาสแสดงความสามารถของตนเพียงบางส่วนเท่านั้น

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารภายในหน่วยงาน หากบุคคลมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานที่เขาอยู่แล้ว เขาจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และถ้าผู้บริหารมีความรู้สึกในด้านดีต่อคนงาน สร้างสรรค์สถานการณ์ที่จะทำให้สมาชิกขององค์การมีความรู้สึกรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการทำงาน เขาจะให้ความร่วมมือต่อหน่วยงานอย่างเต็มที่ ทั้งนี้ความพึงพอใจของบุคคลจะเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลทั้งสิ้น การสร้างบรรยากาศในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรกระทำและให้ความสำคัญอย่างยิ่งเพราะความรู้สึกทัศนคติและการแสดงออกเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรมของเขา ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของหน่วยงานอย่างเห็นได้ชัด

### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของเมโยและคนอื่น ๆ (สุรพล, 2545) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานและความพึงพอใจของคนงานที่โรงงาน ฮอว์ธอร์น (Hawthorne Industry) ของบริษัทเวสต์เทิร์น อิเล็กทริกคอมพานี (Western Electric Company) ในปี ค.ศ.1930 ซึ่งเมโยได้ทดลองโดยคัดแปลงความเข้มของแสงสว่างในบริเวณที่ทำงาน การกำหนดมาตราส่วนของการจ่ายค่าจ้าง การกำหนดช่วงเวลาพักผ่อน และสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ ของโรงงาน เพื่อทดสอบดูผลการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น จะมีผลต่อการผลิต

อย่างไรบ้าง ปรากฏว่าผลผลิตของคณงานที่ทำการเพิ่มสูงขึ้น ถึงแม้ว่า สภาพแวดล้อมของการทำงานจะเลวกว่าเดิมก็ตาม เมโยอธิบายสรุปได้ว่าผลผลิตของคณงานจะสูงขึ้น เมื่อมีการเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อตัวคณงาน การเอาใจใส่ดังกล่าวทำให้คณงานรู้สึกว่ามีสถานภาพพิเศษในสายตาของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ทักษะคณของคณงานเป็นปัจจัยสำคัญต่อความพึงพอใจ ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับปฏิภริยาของพนักงานซึ่งเกิดจากความภาคภูมิใจเป็นแรงจูงใจที่ทำให้มีความตั้งใจทำงาน การค้นพบปัจจัยด้านตัวบุคคลที่สรุปว่าผู้ปฏิบัติงานจะแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างจากเดิมเมื่อได้รับความสนใจและการให้ความสำคัญจากบุคคลอื่นในหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ

นอกจากนั้นผลการทดลองของเมโย (พงษ์จันทร์, 2534) ยังทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในแนวทางของการบริหารการจูงใจเป็นอย่างมาก ก่อนที่จะมีการทดลองดังกล่าวสถานประกอบการหรือองค์กรส่วนมากมักใช้เงินเป็นสิ่งแรกในการจูงใจคณงานให้เขาเกิดความพอใจในการทำงาน และทำงานได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เมโย สรุปผลการทดลองของเขาว่า ปัจจัยสิ่งแวดล้อมและสภาพการทำงาน (Environment Factors) นั้นมีผลต่อการผลิตของคณงานบ้างแต่ปัจจัยทางสังคม (Social Factors) นั้นมีผลต่อการจูงใจคณมากกว่า ซึ่งเมโยกล่าวเน้นว่าเป็นความผิดพลาดที่เดียวของผู้บริหารที่จะยึดเอาปัจจัยอะไรสักอย่างมาใช้เป็นเครื่องจูงใจคณงานโดยไม่คำนึงถึงปัจจัยอื่น ๆ เลย

Gilmer (1971 อ้างถึงใน บุญมัน, 2537) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจใน งานไว้ 10 ประการ ได้แก่

1. ความปลอดภัย (Security) หมายถึงความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงของหน่วยงานการทำงาน การทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากองค์กรการจัดให้มีอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานที่ให้ความปลอดภัย และมีกฎระเบียบเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานเพื่อเป็นการคุ้มครองบุคคลขณะปฏิบัติงาน

2. โอกาสก้าวหน้าในงาน (Opportunity for advancement) หมายถึง โอกาสที่ได้รับจากการทำงานในหน้าที่ที่เป็นอยู่ปัจจุบัน ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้น การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนเงินเดือน การศึกษาต่อ การดูงาน ฝึกอบรม และการเข้าร่วมประชุมต่าง ๆ

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) หมายถึง สถานที่ทำงาน ขนาดขององค์กร ความพอใจในชื่อเสียง รายได้ และการดำเนินการขององค์กร นโยบายและกฎระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ

4. ค่าจ้าง หรือรายได้ (Wage) หมายถึง ผลประโยชน์ที่เป็นตัวเงินที่ได้จากการทำงาน เงินเปอร์เซ็นต์ ค่าล่วงเวลา เบี้ยขยัน พิจารณาทั้งในด้านปริมาณค่าจ้าง ความยุติธรรม หรือความเสมอภาคของค่าจ้างที่ได้รับ

5. ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of The Job) หมายถึง ลักษณะที่สำคัญ และความน่าสนใจของงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับทักษะ ความถนัดเฉพาะกับความสามารถที่ใช้ในการทำงาน โอกาสที่ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ความยากง่ายของงาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานได้สำเร็จ ความซ้ำซากของงาน และโอกาสที่จะดำเนินงานได้เองตลอดกระบวนการ

6. การควบคุมดูแลหรือการนิเทศงาน (Supervision) หมายถึง การปกครอง การควบคุมดูแล และกำกับให้เป็นไปตามนโยบายที่องค์กรกำหนด รวมทั้งการเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน สวัสดิภาพความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชาตลอดทั้งบทบาทในการประสานสามัคคีของผู้ใต้บังคับบัญชา เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็น การให้กำลังใจ และแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of The Job) หมายถึง ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือการให้สังคมยอมรับตน การอยู่ร่วมกัน การทำงานร่วมกัน พบปะสังสรรค์ ความเห็นอกเห็นใจ และการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

8. การติดต่อสื่อสาร (Accommunication) หมายถึง การรับ-ส่งข้อสนเทศ คำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกของหน่วยงาน การปรึกษาหารือ และการสั่งงาน

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายหรือจิตใจ อันครอบคลุมไปถึงความสมดุลย์ของปริมาณงาน สถานที่ทำงานบริการเกี่ยวกับเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน การจัดสรรลักษณะงาน สภาพอุณหภูมิ แสง เสียง ห้องทำงาน ห้องน้ำ ห้องอาหาร ชั่วโมงการทำงาน การถ่ายเทอากาศ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับการทำงานประจำวันของพนักงาน

10. ผลประโยชน์ตอบแทน (Benefits) หมายถึง เงินบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่าง ๆ

Porter and Lawler (1968 อ้างถึงใน สุรพล, 2545) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน โดยขยายทฤษฎีของ Vroom เขามีความเห็นว่าการปฏิบัติงานย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจของพนักงานและถูกเชื่อมโยงด้วยรางวัลหรือผลตอบแทน และได้กำหนดองค์ประกอบในส่วนรางวัลและผลตอบแทนได้แก่ คุณค่าของรางวัล ความเป็นไปได้ของความพยายามพยายามกับผลตอบแทนที่จะได้รับ ความพยายาม ความสามารถ และลักษณะของบุคคล การรับรู้บทบาท ผลการปฏิบัติงาน รางวัล การรับรู้เกี่ยวกับความคุ้มค่าของรางวัล

นอกจากนั้น Porter and Lawler ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ความพยายามของบุคคลจะเกิดจากองค์ประกอบ คือ การรับรู้ถึงคุณค่าของรางวัล กับระดับความเชื่อของบุคคลที่ว่าความพยายามของเขาจะได้รับรางวัลตอบแทน ยังไม่สามารถนำไปสู่ผลสำเร็จของบุคคลได้ การรับรู้บทบาทของตนว่ามีปริมาณที่เหมาะสมเพียงพอที่จะปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จและมีอะไรเกิดขึ้นหลังจากการปฏิบัติงานหรือผลการปฏิบัติงานแล้ว นั่นคือรางวัลที่เป็นรางวัลภายในและรางวัลภายนอก จึงสรุปได้ว่าบุคคลจะนำรางวัลที่ตนได้รับมาเปรียบเทียบกับการทำงานว่าเหมาะสมเพียงใด ถ้าเหมาะสมก็จะเกิดความพึงพอใจ และเกิดการรับรู้คุณค่าของรางวัล อีกทั้งผลการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อการรับรู้ความเป็นไปได้ของความพยายามที่จะนำไปสู่การได้รับรางวัล และจะเวียนเป็นวัฏจักรต่อไป

Mumford (1972 อ้างถึงใน รัตติกรณ์, 2543) ได้จำแนกแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The Psychological Needs School) กลุ่มนี้ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ลิเคิร์ต (Likert) โดยมองความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจในงานจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล (Effort-Reward Bargain School) ได้แก่ แนวคิดของกลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ กลุ่มนี้มองความพึงพอใจในการทำงานจากรายได้เงินเดือนและผลตอบแทนอื่น

4. กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ (Management Ideology School) ได้แก่ แนวคิดทฤษฎีของโครเซอร์และโกลเนอร์(Crozier and Gouldner)กลุ่มนี้มองความพึงพอใจจากพฤติกรรมกรรมการบริหารขององค์กร

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) ได้แก่ แนวคิดจากสถาบันทาวีสตอค กลุ่มนี้มองความพึงพอใจในงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน

Weiss et al. (1967 อ้างถึงใน พงษ์จันทร์, 2534) ได้พัฒนาแบบวัดขึ้นมาชุดหนึ่งในนามของมหาวิทยาลัยมินิโซต้า (Minnesota University) เพื่อใช้วัดความพึงพอใจในหลักสูตรส่งเสริมอาชีพ เรียกว่า The Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) หรือแบบวัดเอ็มเอสคิว เป็นแบบวัดที่ใช้วัดความพึงพอใจในการทำงานในลักษณะเฉพาะและสภาพแวดล้อมของงานโดยทั่วไป เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 อันดับ ทั้งด้านความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจใช้วัดความพึงพอใจในงาน 20 ด้าน คือ 1) ด้านงานที่ได้รับมอบหมาย 2) ด้านความสามารถในการทำงาน 3) ด้านความสำเร็จในการทำงาน 4) ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน 5) ด้านกิจกรรมระหว่างการทำงาน 6) ด้านความคิดริเริ่ม 7) ด้านความมีอำนาจหน้าที่ในส่วนของงาน 8) ด้านความก้าวหน้า 9) ด้านมีอิสระในการทำงาน 10) ด้านระเบียบวินัยในการทำงาน 11) ด้านค่าตอบแทน 12) ด้านนโยบายและการปฏิบัติงาน 13) ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา 14) ด้านความสามารถของผู้บังคับบัญชา 15) ด้านผู้ร่วมงาน 16) ด้านการยอมรับนับถือ 17) ด้านสถานภาพทางสังคม 18) ด้านการบริการสังคม 19) ด้านความมั่นคงในการทำงาน และ 20) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและสวัสดิการ

สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบวัดความพึงพอใจในงาน ที่มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน สภาพแวดล้อมของงานโดยทั่วไป และกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยตัวแปร ดังนี้ ]

1. งานที่ได้รับมอบหมาย หมายถึง ภารกิจตามหน้าที่ที่ต้องรับปฏิบัติ หรืองานที่ต้อง

ปฏิบัติเป็นประจำ และงานที่ต้องปฏิบัติเป็นครั้งคราวตามตำแหน่งงานและบทบาทหน้าที่ของตำแหน่งงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2. ความสามารถในการทำงาน หมายถึง คุณสมบัติเหมาะแก่การทำงานตามที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ
3. ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี
4. ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง ความสามารถที่จะทำงานตามลำพังโดยไม่ต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิดจากผู้บังคับบัญชา และสามารถใช้ความคิดวิจารณ์ญาณของตนเองตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ
5. ความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง ความเจริญก้าวหน้าในงานโดยได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงาน
6. ค่าตอบแทน หมายถึง การได้รับเงินเดือน ค่าล่วงเวลา หรือรายได้พิเศษ เช่น โบนัส ที่ยุติธรรมและมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนเพียงพอต่อการครองชีพในปัจจุบัน
7. การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่อง ชมเชย แสดงความยินดีการให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ
8. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความแน่นอน คงทนของตำแหน่งงานและองค์การ ตลอดจนความถาวรในการจ้างงาน

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

### ความหมายของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพมีความหมายตรงกับภาษาอังกฤษว่า Personality โดยมีรากศัพท์มาจากภาษากรีกว่า Persona ซึ่งหมายถึง หน้ากาก เป็นสิ่งที่ตัวละครในสมัยโรมันสวมใส่ในการแสดงเพื่อบอกบุคลิกลักษณะของตัวละครไปตามบทบาทต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้น (Lazarus 1979 อ้างถึงใน Pervin, 1989 : 15) บุคลิกภาพแต่ละบุคคลนั้นแตกต่างกัน เพราะเป็นสิ่งที่เกิดมาจากพัฒนาการที่สั่งสมมาในแต่ละช่วงของชีวิตตั้งแต่ในวัยเด็กจนถึงปัจจุบัน ภายใต้สิ่งแวดล้อมและการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่ต่างกัน ดังนั้นบุคลิกภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นตัวกำหนดความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในการปรับตัว จึงได้มีนักวิชาการได้ทำการศึกษาและให้ความหมายไว้แตกต่างกันมากมาย ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

Hall and Lindzey (1970) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า หมายถึงความสันทัดหรือทักษะทางสังคมที่บุคคลสามารถทำให้ผู้อื่นมีปฏิกริยาในทางบวกต่อตนอย่างมีประสิทธิภาพได้สภาวะการณ์ต่าง ๆ

Zimbardo (1980) นิยามว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะทางจิตวิทยาของแต่ละบุคคลซึ่งมีอิทธิพลต่อความหลากหลายของลักษณะรูปแบบทางพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้และไม่สามารถสังเกตเห็นได้ และมีความเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล

Ewen (1984) ให้ความหมายว่าบุคลิกภาพหมายถึง กลุ่มของลักษณะนิสัยหรือคุณภาพภายในตัวบุคคล หมายถึงภาพรวมทั้งที่เป็นทางด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม และด้านกายภาพ ทั้งที่สามารถสังเกตเห็นได้ และไม่สามารถสังเกตเห็นได้

ราชบัณฑิตยสถาน (2524) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า บุคลิกภาพหมายถึงผลรวมของความคิด ทำที และนิสัย ซึ่งสร้างสมจากมูลฐานองค์ประกอบทางจิตและทางกายภาพของบุคคลอันถ่ายทอดมาทางชีววิทยาส่วนหนึ่ง และจากแบบอย่างวัฒนธรรมที่ถ่ายทอดมาทางสังคมอีกส่วนหนึ่ง กับรวมถึงการปรับเหตุจูงใจ ความปรารถนา และความมุ่งประสงค์ของบุคคลนั้นให้เข้ากับความต้องการและวิสัยแห่งสภาพแวดล้อมทั้งทางสังคม และที่ไม่เกี่ยวกับสังคม

ศรีเรือน (2544) ได้นิยามว่าบุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่าง ๆ ทั้งส่วนภายนอกและส่วนภายใน โดยที่ส่วนภายนอก คือส่วนที่เห็นได้ชัดเจน เช่นรูปร่างหน้าตา กริยา มารยาท การแต่งตัว วิธีการพูดจา การนั่งยืน และส่วนภายในคือ ส่วนที่มองเห็นได้ยาก แต่อาจทราบได้โดยอนุมาน เช่น สติปัญญา ความถนัด ลักษณะอารมณ์ประจำตัว ความใฝ่ฝันปรารถนา ปรัชญาชีวิต ค่านิยม ความสนใจ

วิภา (2540) ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า เป็นผลรวมอย่างมีระบบของพฤติกรรมต่าง ๆ ตลอดจนทัศนคติ และค่านิยมซึ่งแสดงให้เห็นถึงลักษณะนิสัยเฉพาะตัวบุคคล ดังนั้นจิตวิทยาบุคลิกภาพจึงเป็นศาสตร์ที่มุ่งศึกษานิสัยของบุคคลซึ่งช่วยให้มองเห็นว่าแต่ละคนแตกต่างกันอย่างไร

จากความหมายของบุคลิกภาพที่กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึงลักษณะนิสัย รวมทั้งกริยา ท่าที การแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึกลึกซึ้ง ความสามารถและพฤติกรรมที่บุคคลได้ตอบเพื่อปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมหรือเหตุการณ์ที่เขาเผชิญอยู่ ซึ่งเป็นพฤติกรรมทั้งที่เปิดเผยและซ่อนเร้นอันเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมทางพันธุกรรม สถานภาพทางสังคมและอิทธิพลทางวัฒนธรรม

### **ทฤษฎีบุคลิกภาพ**

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพมีการศึกษาในแง่มุมที่แตกต่างกัน ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ขอเสนอเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการศึกษารุ่นนี้เท่านั้น ได้แก่ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย คือ ทฤษฎีแบ่งประเภท (Type Theories) ของ Carl และทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะนิสัย (Trait Theories) ของ Eysenck ดังนี้

#### 1. **ทฤษฎีแบ่งประเภท** (Type Theories)

ทฤษฎีของบุคลิกภาพแบบแบ่งประเภทนี้ เป็นแบบดั้งเดิมมานานและต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน ทฤษฎีแบบแบ่งประเภทจะขึ้นอยู่กับการสังเกตโดยทั่ว ๆ ไป วัตถุประสงค์ของทฤษฎีแบ่งประเภทจะมุ่งพิจารณาเกี่ยวกับด้านตัวบุคคลมาก นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับการยอมรับเกี่ยวกับลักษณะหรือบุคลิกภายนอก นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้เชื่อว่าบุคลิกภาพของมนุษย์แยกออกเป็นหมู่หรือเป็นพวกได้เช่นเดียวกับการแยกประเภทของพืชและสัตว์

### การแบ่งประเภทของ Carl G.Jung

Jung (1961 อ้างถึงใน Bourne and Ekstrand, 1985) นักจิตวิทยาชาวสวิสมีความเห็นว่าพื้นฐานบุคลิกภาพของมนุษย์มาจากจิตใต้สำนึกเป็นสำคัญ และเขาได้ศึกษาและค้นพบลึกซึ้งลงไปอีกว่ามนุษย์ไม่จำเป็นต้องถูกกำหนดด้วยประสบการณ์ที่เกิดมาตั้งแต่ในอดีตเสมอไป เขายังสามารถกำหนดขนาดของตนเองได้ด้วย และบุคลิกภาพบางส่วนของบุคคลเป็นผลสืบเนื่องมาจากวิวัฒนาการของมนุษย์จากชั่วอายุหนึ่งไปยังอีกชั่วอายุหนึ่งของชีวิต Jung ได้แบ่งลักษณะบุคลิกภาพของคนออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ลักษณะบุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) และลักษณะบุคลิกภาพแบบเก็บตัว (Introversion) ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

#### 1) ผู้ที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion)

เป็นผู้ที่มีความสนใจสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัวมากกว่าตนเอง และจะมีความตื่นตัวต่อสิ่งแวดล้อมอยู่เสมอ มีความสุขที่จะติดต่อพบปะเข้าสังคม ชอบสมาคมอยู่ในหมู่เพื่อน มีการแสดงออกทางอารมณ์ปรากฏเห็นได้ชัดเจน อารมณ์เปลี่ยนแปลงขึ้นลงบ่อย ๆ เป็นผู้ผสมผสานที่ดี ชอบกระทำสิ่งต่าง ๆ โดยไม่มีการกำหนดหรือวางแผนล่วงหน้า ชอบกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหว ชอบการเปลี่ยนแปลง สามารถปรับตัวได้เร็ว และปรับตัวต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี เชื่อมมั่นในสิ่งที่ได้รับการพิสูจน์แล้ว

#### 2) ผู้ที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเก็บตัว (Introversion)

จะเป็นลักษณะของผู้ที่มีความสนใจในตนเอง เชื่อมมั่นในความนึกคิดของตนเอง ยึดถือความคิดเห็นตนเองเป็นใหญ่ คิดถึงตนเองเป็นสำคัญ เห็นแก่ตัว ชอบเลี้ยงการที่จะต้องติดต่อกับสังคม ชอบการอยู่คนเดียว หลีกเลี้ยงการติดต่อกับคนหมู่มาก มีอารมณ์คงที่ เก็บความรู้สึกเก่ง ไม่ชอบแสดงอารมณ์ ไตร่ตรองก่อนแล้วจึงลงมือกระทำ ชอบการคิดพิจารณา มุ่งใจลอย ชอบเพื่อฝัน ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ปรับตัวค่อนข้างยาก ควบคุมความประพฤติของตนตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นอย่างแน่นอน

ทั้งนี้ Jung (1964 อ้างถึงใน ศรีเรือน) ได้กล่าวว่าทั้งลักษณะบุคลิกภาพแบบแสดงออกและบุคลิกภาพแบบเก็บตัว ย่อมมีอยู่ในคนเดียวกัน ผู้ใดมีลักษณะอย่างแรกมากกว่าอย่างหลังก็จัดผู้นั้นเป็นผู้ชอบแสดงตัว ถ้าลักษณะอย่างหลังมีมากกว่าอย่างแรกผู้นั้นก็มีพฤติกรรม

ต่าง ๆ ไปทางชอบเก็บตัว สนใจเฉพาะเรื่องของตัวเอง อย่างไรก็ตามก็มีบุคคลอยู่ไม่น้อยที่ไม่อาจจัดประเภทในแบบ Extrovert and Introvert แต่มีพฤติกรรมอยู่ในรูปกลาง ๆ อยู่ระหว่างปลาย Extrovert และ Introvert บุคคลเหล่านี้เราอาจจะเรียกชื่อเฉพาะจัดให้เป็นประเภทหนึ่งได้ว่า Ambivert

## 2. ทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะนิสัย (Trait Theories)

นักจิตวิทยาทางด้านลักษณะนิสัยพยายามเสาะหารายชื่อลักษณะนิสัยที่สั้น ๆ ซึ่งสามารถอธิบายอุปนิสัยของคนทั่ว ๆ ไป ในการที่จะทำให้รายชื่อลักษณะนิสัยนั้นสั้น ซึ่งจะทำให้โดยใช้วิธีการที่เรียกว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) มีนักจิตวิทยาหลายคนที่ได้อธิบายถึงลักษณะบุคลิกภาพตามลักษณะนิสัย ในที่นี้ขอกกล่าวถึง H.J. Eysenck

### บุคลิกภาพตามลักษณะนิสัยของ Eysenck

Eysenck นักจิตวิทยาชาวอังกฤษได้สร้างทฤษฎีบุคลิกภาพ โดยศึกษาบุคลิกภาพของบุคคลโดยการสังเกตลักษณะนิสัยเป็นจำนวนมากจากกลุ่มประชากร และนำลักษณะที่แตกต่างกันของลักษณะนิสัยนี้มาหาความสัมพันธ์กันโดยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) พบว่าบุคลิกภาพแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน

ด้านที่หนึ่ง: ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ลักษณะแสดงออกและเก็บตัว (Extraversion – Introversion)

ด้านที่สอง: ด้านความไวของอารมณ์ ได้แก่ อารมณ์หวั่นไหวและมั่นคง (Neuroticism – Stability)

เมื่อนำเอาทั้ง 2 ด้านมารวมกัน ทำให้สามารถแบ่งประเภทของบุคลิกภาพได้ 4 ลักษณะคือ

1) บุคลิกภาพแบบมั่นคงในสภาวะอารมณ์ – แสดงออก (Stable - Extrovert) มีลักษณะชอบเข้าสังคม ทำอะไรไม่ค่อยระมัดระวัง ชอบทำกิจกรรมที่ให้ความตื่นเต้น สนุกสนาน ร่าเริง

ไม่จำเจ มองโลกในแง่ดี แสดงอารมณ์ และความรู้สึกอย่างเปิดเผย

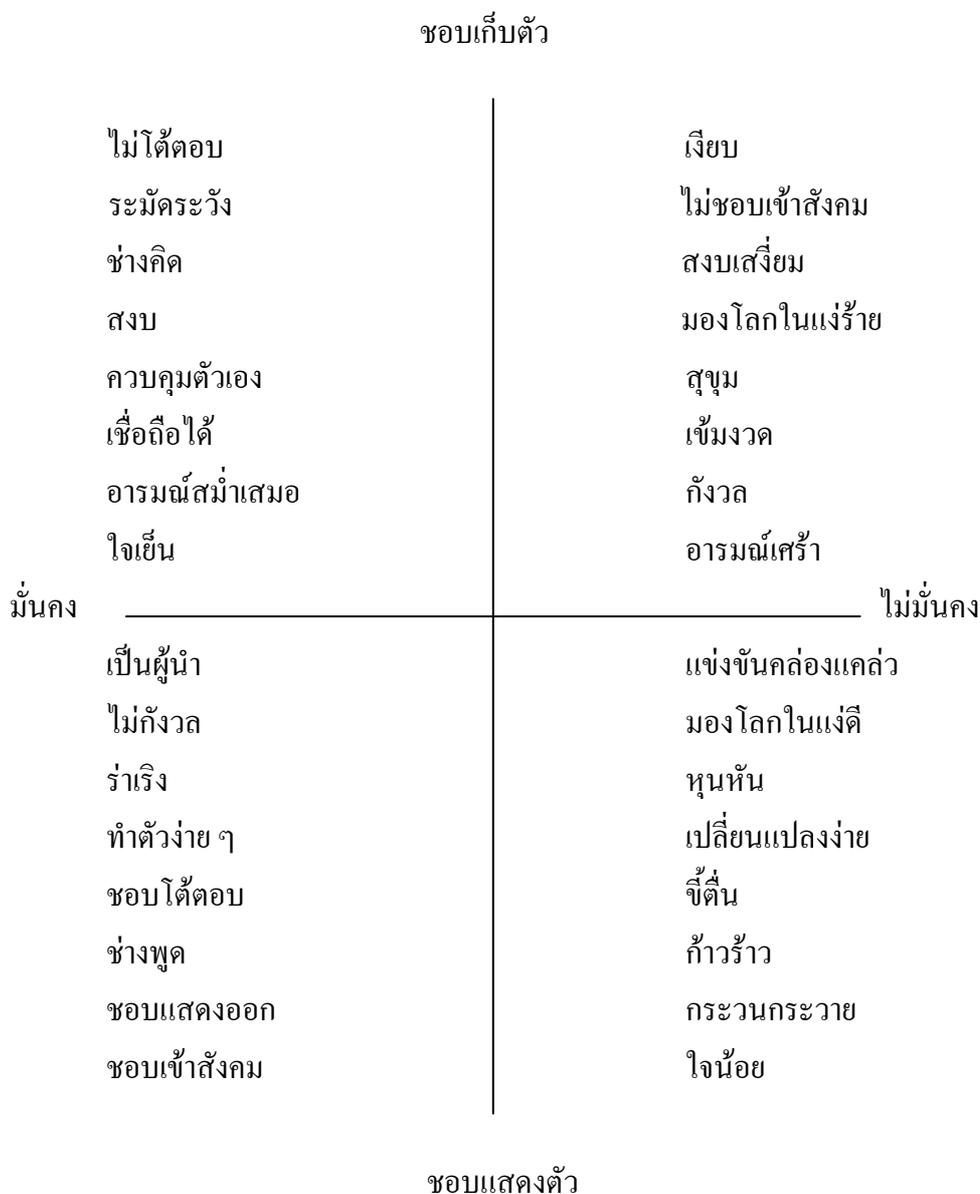
2) บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวในสภาวะอารมณ์ - แสดงออก (Neurotic – Extrovert) มีลักษณะก้าวร้าว ชอบความตื่นเต้น อารมณ์วู่วาม มองโลกในแง่ดี กระตือรือร้น

3) บุคลิกภาพแบบมั่นคงในสภาวะอารมณ์ - เก็บตัว (Stable – Introvert) มีลักษณะสมยอม ระมัดระวังตัว คิดมาก ไม่ค่อยแสดงอารมณ์วู่วาม เจ้าระเบียบ สุขุม เชื่อถือได้

4) บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวในสภาวะอารมณ์ – เก็บตัว (Neurotic – Introvert) มีลักษณะหงุดหงิดง่าย กระจวนกระวายใจ ไม่ค่อยยืดหยุ่น มองโลกในแง่ร้าย ไม่ชอบเข้าสังคม

บุคลิกภาพทั้ง 4 แบบนี้ สามารถที่จะสังเกตและวัดได้ โดยการกำหนดสถานการณ์ในรูปแบบของข้อคำถามเพื่อให้ผู้ตอบตัดสินใจว่า รู้สึกหรือกระทำตามข้อคำถามในแบบทดสอบหรือไม่ โดยใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพแบบ MPI (Maudsley Personality Inventory) ซึ่งเป็นแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพแบบหนึ่งที่เป็นมาตรฐาน ซึ่ง Eysenck เป็นผู้คิดค้นขึ้น แบบทดสอบนี้ใช้สำหรับประเมินบุคลิกภาพที่แสดงออกในคุณลักษณะ 2 อย่างคือ Extroversion-Introversion (E) และ Neuroticism-Stability (N) ซึ่ง Eysenck ได้ให้คำจำกัดความที่ถือว่าเป็นแบบฉบับของคุณลักษณะบุคลิกภาพตามข้อความโดยสังเขป คือ Extroversion หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่ชอบเข้าสังคมทำอะไรไม่ใคร่ระมัดระวัง และความรู้สึกอย่างเปิดเผย Introversion เป็นลักษณะบุคลิกภาพที่ตรงข้ามกัน Extroversion คือ เป็นลักษณะของบุคคลที่ชอบเก็บตัวทำอะไรเต็มไปด้วยความระมัดระวัง และมักมีแผนการล่วงหน้า เป็นคนเอาจริงเอาจัง เจ้าระเบียบ ไม่ใคร่แสดงอารมณ์วู่วาม ไม่ชอบกิจกรรมที่ตื่นเต้น โลดโผน และอาจมองโลกในแง่ร้าย Neuroticism หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่มีอารมณ์อ่อนไหวง่าย คิดมาก มีความโน้มเอียงที่จะเป็นโรคประสาทได้ง่ายเมื่อมีปัญหาสะท้อนอารมณ์ และมักมี Complaint ของอาการโรคทางกายที่เกิดจากความวิตกกังวลด้วย ส่วน Stability คือ ลักษณะบุคลิกภาพที่แสดงถึงการมีสุขภาพจิตดี และตรงข้ามกับ Neuroticism

บุคลิกภาพทั้ง 4 ด้านนี้ Eysenck ได้แสดงถึงลักษณะนิสัยของบุคคล ดังภาพที่ 2



**ภาพที่ 2** แสดงการแบ่งลักษณะนิสัยของบุคคลของ Eysenck

ที่มา: Eysenck (1970 อ้างถึงใน อารยา, 2544)

แบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI นี้ สมทรงและคณะ (2512) ได้แปลและเรียบเรียงเป็นภาษาไทย โดยได้รับคำแนะนำจากศาสตราจารย์นายแพทย์อรุณ ภาคสุวรรณ ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 48 ข้อ แบ่งเป็นคำถามที่ประเมินบุคลิกภาพใน 2 ลักษณะ ตาม Scales E และ Scales N อย่างละ 24 ข้อ ซึ่งใช้ทดสอบได้ทั้งรายบุคคล และทดสอบหมู่ ไม่มีการจำกัดเวลาในการทดสอบ นอกจากนี้

สมทรงและคณะ ได้ใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI เพื่อหาค่าเกณฑ์ปกติ (Norms) ของคนไทย โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ปกติของคนอเมริกันและคนอังกฤษ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 1-3 นักเรียนฝึกหัดครู และนักศึกษาแพทย์อย่างละ 300 คน หลังจากรวบรวมคะแนนดิบ (Raw Score) ของ Scales E และ Scales N ของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม และนำคะแนนเหล่านั้นมาหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อเปรียบเทียบกับผลของเกณฑ์ปกติของคนอเมริกันและคนอังกฤษ พบว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มนี้ พบว่าคะแนนมีระดับใกล้เคียงกันมากทั้ง Scales E และ Scales N จากผลนี้สามารถสรุปได้ว่า แบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI อาจจะให้ผลอย่างเดียวกัน เมื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุ ระดับการศึกษาต่างกัน ดังนั้น แบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI นี้ ใช้ได้กับบุคคลที่เป็นวัยรุ่นและผู้ใหญ่ได้ (สมทรง และคณะ, 2512)

เนื่องจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ วิทยาเขตนนทบุรี มีการจัดการศึกษาสายช่างอุตสาหกรรม ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประกอบด้วยคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มีหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และหลักสูตรปริญญาตรี มีบุคลากร 2 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ กลุ่มครู, อาจารย์ผู้ปฏิบัติงานสอน ที่ประกอบด้วย ข้าราชการครู พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างชั่วคราวอัตราจ้างรายปีตำแหน่งอาจารย์ ที่มีบทบาทและมีหน้าที่สอนและกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน ที่ประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือน ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวอัตราจ้างรายปี เจ้าหน้าที่นักรักษาการโรงและคนขับรถยนต์ ที่มีบทบาทหน้าที่หลักคือให้บริการและสนับสนุนงานบริการทางวิชาการ เช่น งานธุรการ และงานบริการด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI ตามที่ สมทรงและคณะ (2512) ได้แปลและเรียบเรียงเป็นภาษาไทย พร้อมทั้งได้ทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างคนไทยและว่าสามารถนำไปใช้ได้กับทั้งวัยรุ่นและผู้ใหญ่ได้ โดยมีเหตุผลว่าแบบทดสอบบุคลิกภาพ MPI นี้เป็นแบบทดสอบที่มีจำนวนข้อคำถามน้อยเพียง 48 ข้อ มีความเชื่อถือได้ (Reliability) สูงและแต่ละสเกลมีความเป็นอิสระต่อกันไม่มีความแตกต่างในการนำไปใช้ ใช้ได้ทั้งเพศชายและหญิง มีค่าสหสัมพันธ์สูง กับแบบทดสอบมาตรฐานอื่นที่ใช้วัดในลักษณะเดียวกัน (Eysenck, 1970 อ้างถึงใน ประจิดต์, 2525) ได้นำไปให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คนลองอ่าน ส่วนใหญ่เห็นว่าข้อคำถามมีความชัดเจน เป็นข้อคำถามที่สั้น และเข้าใจง่าย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่า มีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้กับผู้ปฏิบัติงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ และจึงได้ไปทดลองใช้

(Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ท่าน ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในงาน

งานในวิจัยที่นำมาอ้างอิงในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่

Hammer (1971) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์ในมลรัฐไอโอวา (Iowa) โดยนำทฤษฎีของ Herzberg มาใช้ ผลการวิจัยพบว่า ประการแรกความเจริญก้าวหน้าในการทำงานและการยอมรับนับถือเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน ส่วนการบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือน ลักษณะของงาน และเงื่อนไขในการทำงาน เป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ประการที่สองตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่ง เพศ สถานภาพสมรสกับความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประการสุดท้ายครูอาจารย์ที่สอนในชั้นพิเศษพอใจในการทำงานน้อยกว่าครูอาจารย์ที่สอนชั้นปกติ

Gray (1984) ศึกษาในเรื่องความพึงพอใจในงานของพยาบาลชาวออสเตรเลีย โดยใช้แบบสอบถามวัดอิทธิพลตัวแปรลักษณะบุคคล การฝึกอบรมและประสบการณ์ และเทคโนโลยีในการทำงาน พบว่าอายุงาน ระดับของตำแหน่งงาน เพศ และการฝึกอบรมเบื้องต้น มีอิทธิพลอย่างมากต่อความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่าเทคโนโลยีในการทำงานและความสัมพันธ์ของเทคโนโลยีในการทำงาน การศึกษา การฝึกอบรมภายหลังการฝึกอบรมเบื้องต้นมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

Titanji (1995 อ้างถึงใน ตุลา 2542) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์ระหว่างโรงเรียนของรัฐในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลายในแคเมอรูน (Cameroon) มีสมมติฐานที่ว่าความพึงพอใจของครูนำมาซึ่งความไม่สนใจในการเรียนของนักเรียน โดยมีตัวแปรคือ เพศ อายุ และประสบการณ์การสอนเป็นตัวแปรต้น ผลการวิจัยพบว่าเพศ อายุ และระยะเวลาของประสบการณ์การสอนมีความสัมพันธ์กับความพอใจในเรื่องการสอน การบังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน โดยครูอาจารย์ที่มีอายุงานน้อยกว่า 6 ปี มีความพึงพอใจในงานสอนมาก ส่วนครูอาจารย์ที่เกิดในปี 1960 หรือก่อนหน้านั้นมีความพึงพอใจกับเพื่อนร่วมงานมากกว่า ครูอาจารย์ที่มีอายุมากกว่า และมีความพึงพอใจอย่างมากในเรื่องของการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ครูอาจารย์

หญิงมีความพึงพอใจอย่างมากกับงานสอนและเพื่อนร่วมงาน ในขณะที่ครูอาจารย์ส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจอย่างมากกับค่าจ้างและโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

รง (2540) ได้ศึกษาผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์ พบว่า

1. เพศชายมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศหญิง
2. พนักงานที่สมรสมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานโสด
3. กลุ่มพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าและสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในงานสูงกว่ากลุ่มพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี
4. กลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาทำงานในตำแหน่งปัจจุบันแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน
5. กลุ่มพนักงานที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูง มีความพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำ
6. กลุ่มพนักงานที่มีโอกาสในการเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้าในการทำงานมีศักยภาพแรงจูงใจในงานสูง และสามารถทำนายแนวโน้มของความพึงพอใจในงานได้ถึง 17.29 เปอร์เซ็นต์

เขวลักษณ์ (2518) ศึกษาสภาพความพึงพอใจในงานและตั้งใจที่จะทำงานต่อไปหรือลาออกของพยาบาลประจำการในมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร พบว่าวุฒิการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจในงาน

พงษ์จันทร์(2534)ศึกษาองค์ประกอบที่สำคัญของความพึงพอใจในงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมและศึกษาจำนวนและลักษณะขององค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมรถยนต์และโรงงานอุตสาหกรรมผลิตรองเท้า โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในงานตามแนวแบบสอบถามความพึงพอใจในงานของมหาวิทยาลัยมิชิแกน (MSQ) ที่ครอบคลุมตัวแปรของความพึงพอใจในงาน 20 ตัวแปร ตาม

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ซึ่งจำแนกเป็นตัวแปรด้านปัจจัยภายนอก (Extrinsic Factors) 14 ตัวแปร คือ กิจกรรมระหว่างการทำงาน ความมีอำนาจหน้าที่ในส่วนของงานของตน ระเบียบวินัยในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ค่าตอบแทน นโยบายและการปฏิบัติงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา ความสามารถของผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานการยอมรับนับถือ สถานภาพทางสังคม การบริการสังคม ความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและสวัสดิการ ส่วนตัวแปรด้านปัจจัยภายใน (Intrinsic Factors) 6 ตัวแปร คือ งานที่ได้รับมอบหมาย ความสามารถในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบในการทำงาน ความคิดริเริ่ม และความมีอิสระในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบที่สำคัญของความพึงพอใจในงานของพนักงานปฏิบัติการทั้งสองโรงพยาบาลมีลักษณะคล้ายคลึงกันและองค์ประกอบด้านสภาวะทางจิตใจที่มีต่อสภาพแวดล้อมของงานเป็นองค์ประกอบที่มีสำคัญยิ่งต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงพยาบาลอุตสาหกรรมรถยนต์มีอยู่ด้วยกัน 4 องค์ประกอบคือ องค์ประกอบด้านสภาวะทางจิตใจที่มีต่อสภาพแวดล้อมของงาน องค์ประกอบด้านลักษณะงานและอำนาจหน้าที่กับกิจกรรมระหว่างการทำงาน องค์ประกอบด้านสังคมและความรับผิดชอบในการทำงาน และองค์ประกอบด้านการบังคับบัญชา สำหรับองค์ประกอบที่สำคัญของพนักงานปฏิบัติการในโรงพยาบาลอุตสาหกรรมรองเท้ามี 4 องค์ประกอบเช่นกัน คือ องค์ประกอบด้านสภาวะทางจิตใจที่มีต่อสภาพแวดล้อมของงาน องค์ประกอบด้านความมีอิสระในการทำงานและอำนาจหน้าที่ในส่วนของงาน องค์ประกอบด้านลักษณะงานและกิจการกับการบริการสังคม และองค์ประกอบด้านงานที่ได้รับมอบหมาย

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ จะมีความสัมพันธ์กับความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลเป็นสำคัญ โดยมีปัจจัยหรือองค์ประกอบจากสภาพแวดล้อมและสังคมของบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้อง รวมทั้งสภาพการบริหารและการจัดการในหน่วยงานหรือองค์กร ก็มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคล

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของลักษณะส่วนบุคคลกับบุคลิกภาพ

Lamont and Lundstrom (1977 อ้างถึงใน กัลยาณี, 2542) ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล บุคลิกภาพ และผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานขายสินค้าอุตสาหกรรม ในด้านที่เป็นตัวแปรบุคลิกภาพกับผลการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่าบุคลิกภาพของพนักงานด้านการขายด้านการมุ่งงาน ด้านความต้องการการยอมรับของคนในสังคม ความ

เข้าใจบุคคลอื่น ความมั่นคงทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน สามารถสรุปได้ว่า บุคลิกภาพของพนักงานขายด้านการมุ่งงาน ด้านความต้องการการยอมรับ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ส่วนบุคลิกภาพด้านการเข้าใจบุคคลอื่น บุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์นั้น มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

ชนิษฐา (2538) ได้ทำการศึกษาวิจัย การปรับตัวในการทำงานของพนักงานหญิงที่แต่งงานแล้ว พบว่า พนักงานหญิงที่แต่งงานแล้วที่มีบุคลิกภาพแสดงออก (Extrovert) มีแนวโน้มปรับตัวเข้ากับงานที่ทำ และปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้ดีกว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว (Introvert)

สุรศักดิ์ (2539) ศึกษาลักษณะบุคลิกภาพการแสดงตัว-การเก็บตัว ของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น โดยใช้แบบวัดบุคลิกภาพ Myer-Briggs Type Indicator (MBTI) จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 327 คน พบว่า บุคลิกภาพของนักศึกษาชาย มีลักษณะแสดงตัว ให้ความสนใจกับสิ่งแวดล้อมรอบตัว บุคลิกภาพของนักศึกษาหญิง มีทั้งสองลักษณะ คือแบบแสดงตัว-เก็บตัวรวมกัน บางครั้งมีความโน้มเอียงที่จะแสดงตัว และบางครั้งมีความโน้มเอียงที่จะเก็บตัว นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน จะมีบุคลิกภาพการแสดงตัว-การเก็บตัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำและปานกลางจะมีบุคลิกภาพเป็นแบบแสดงตัว ส่วนนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง จะมีบุคลิกภาพเป็นแบบเก็บตัว

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในงาน

ณัฐพร (2535) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบวัดบุคลิกภาพ Edwards Personal Preference Schedule (EPPS) พบว่าลักษณะบุคลิกภาพตามความต้องการด้านการมีระเบียบ และความต้องการด้านการมีอำนาจเหนือผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทวีพร (2542) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ (16 PF) Form A และแบบวัดความพึงพอใจในงาน จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 144 คน พบว่าบุคลิกภาพด้านการแสดงออกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม

ปีทมา (2542) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความรู้ด้านการจัดการความปลอดภัย ความพึงพอใจต่อการจัดการความปลอดภัย และพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตเหล็กกล้าไร้สนิม พบว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงออก-เก็บตัว (Scales E) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการจัดการความปลอดภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว-มั่นคงในสภาวะอารมณ์ (Scales N) กับความพึงพอใจต่อการจัดการความปลอดภัย และพบว่าพนักงานซึ่งมีบุคลิกภาพแบบแสดงออก-เก็บตัว (Scales E) และแบบหวั่นไหว-มั่นคงในสภาวะอารมณ์ (Scales N) มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมความปลอดภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### สมมติฐานทางการวิจัย

1. ผู้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
  - 1.1 ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
  - 1.2 ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
  - 1.3 ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
  - 1.4 ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
  - 1.5 ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุราชการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
2. ผู้ปฏิบัติงานที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

