

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานขาย” ผู้ศึกษาได้ค้นคว้า รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
3. ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพ

คำว่า “บุคลิกภาพ” ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า personality นิภา นิธยานน (2530, อ้างถึงใน สิริวรรณ สารนานา, 2540, น. 14) ได้อธิบายถึงรากศัพท์ของ “personality” ว่ามาจากรากศัพท์ภาษาละตินคำว่า persona ซึ่งแปลว่า หน้ากากที่ตัวละครกรีกและโรมันในสมัยก่อนสวมใส่ เพื่อแสดงบุคลิกลักษณะที่แตกต่างกันให้ผู้ดูสามารถเห็นได้แม้ในระยะไกล

โดยทั่วไปมักใช้คำว่า “บุคลิกภาพ” ในความหมายที่แสดงถึงทักษะทางสังคม ซึ่งบุคคลสามารถแสดงออกได้เหมาะสมตามกาลเทศะ ด้วยเหตุนี้ทำให้มีการฝึกบุคลิกภาพกันให้มีความคล่องในการสนทนาปราศรัยและเข้าสังคม อีกนัยหนึ่งจะใช้คำว่า “บุคลิกภาพ” เพื่อบ่งบอกลักษณะโดดเด่นของแต่ละคนตามการประเมินของผู้อื่น ได้แก่ การที่เรากล่าวว่าเขาบุคลิกภาพก้าวร้าว สุภาพ หรือน่าเกรงขาม แต่ความหมายของบุคลิกภาพในทางจิตวิทยาจะมีความหมายแตกต่างไปจากความหมายโดยทั่วไป (สิริวรรณ สารนานา, 2540, น. 15)

กลุ่มนี้ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง สิ่งที่ช่วยให้ทำนายได้ว่าบุคคลจะทำอย่างไรในสถานการณ์ที่กำหนดให้จนเป็นลักษณะนิสัย (Trait) ที่รวมกันเป็นแบบฉบับเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล และเน้นว่าบุคลิกภาพเกิดจากความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งเกิดจากโครงสร้างทางกายภาพ และประสบการณ์ในอดีต ซึ่งมีผลต่อโครงสร้างทางอารมณ์และลักษณะนิสัยของบุคคลนั้น (ชิตาพร เลี้ยงวิจิตร, 2545, น. 11)

Allport (1937, อ้างถึงใน ชิตาพร เลียงวิจิตร, 2545, น. 12) ทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้ความหมายของคำว่าบุคลิกภาพ พบว่า มีผู้ให้ความหมายแตกต่างกันถึง 50 ความหมาย ซึ่งอัลลพอร์ทได้สรุปออกมาเป็น 6 กลุ่มใหญ่ คือ

1. ความหมายในแง่ชีวภาพทางสังคม (Biosocial Definition) อธิบายบุคลิกภาพของบุคคล โดยดูจากค่านิยมการตอบสนองทางสังคม (Social Stimulus Value) ของบุคคลนั้นแล้ว จึงบอกได้ว่าบุคคลนั้นมีบุคลิกภาพแบบใด ตามความหมายนี้ ถ้าปราศจากปฏิกิริยาตอบสนองจากบุคคลอื่นแล้ว เราจะไม่สามารถบอกบุคลิกภาพของบุคคลนั้นได้เลย

2. ความหมายในแง่สรีระชีวภาพ (Biophysical Definition) อธิบายบุคลิกภาพของบุคคลโดยดูจากรูปร่าง หน้าตา ตามความหมายนี้เชื่อว่า เราสามารถทำนายบุคลิกภาพของบุคคลได้จากรูปร่างหน้าตา เช่นเดียวกับการประเมินจากการรับรู้ของบุคคลอื่น

3. ความหมายรวม ๆ ของบุคลิกภาพ (Omnibus Definition) อธิบายบุคลิกภาพโดยการระบุดูคุณสมบัติบุคลิกภาพของบุคคลว่ามีอะไรบ้าง ตามความหมายนี้ บุคลิกภาพหมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวกับบุคคลนั้น

4. ความหมายในแง่หน้าที่การทำงานของบุคลิกภาพ (Organization Function of Personality) อธิบายบุคลิกภาพของบุคคลโดยการบูรณาการ (Integrative) หรือจัดระบบการทำงานของบุคลิกภาพของบุคคลนั้น ตามความหมายนี้จะประเมินบุคลิกภาพของบุคคลจากการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่น

5. ความหมายด้านเอกลักษณ์ (Unique) ของบุคคล พฤติกรรมที่แสดงออกซึ่งแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล เช่น ลักษณะนิสัย ค่านิยม เจตคติ เป็นต้น

6. ความหมายด้านสาระแก่นสารของมนุษย์ (Essence of Man) อธิบายบุคลิกภาพของบุคคลว่าหมายถึง ส่วนที่เป็นตัวตนของบุคคล ซึ่งไม่เพียงแต่ทำให้เขาแตกต่างจากบุคคลอื่นเท่านั้น แต่ยังแสดงถึงตัวตนที่แท้จริงของเขาด้วย

เนื่องจากบุคลิกภาพของมนุษย์มีหลากหลายความหมายหลายมิติ และหลายแง่มุม ดังที่กล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยจึงขอยกตัวอย่างความหมายของ “บุคลิกภาพ” ตามที่นักวิชาการท่านต่าง ๆ ได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

Hillgard (1967, อ้างถึงใน อัญพร พูลทรัพย์, 2546, น. 9) ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง แบบแห่งลักษณะของบุคคลและวิธีการแสดงออก ซึ่งกำหนดการปรับตัวตามแบบฉบับของแต่ละบุคคล

Hjelle and Ziegler (1992, อ้างถึงใน สมฤดี เขียวฉาย, 2544, น. 10) ได้นิยามบุคลิกภาพว่าส่วนมากจะมีลักษณะร่วมกัน ดังนี้

1. เน้นความสำคัญของความเป็นเอกลักษณ์บุคคล (Individuality)
2. อธิบายบุคลิกภาพในรูปแบบโครงสร้าง และการจัดองค์ประกอบ
3. ให้ความสนใจบุคลิกภาพในแง่ของชีวประวัติหรือพัฒนาการ โดยบุคลิกภาพจะแสดงให้เห็นถึงกระบวนการที่พัฒนาขึ้นมาจากผลกระทบทั้งภายในและภายนอกรวมทั้งลักษณะชีวภาพทางพันธุกรรม ประสบการณ์ทางสังคม และการเปลี่ยนของสภาพแวดล้อม
4. ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่าเป็นตัวแทนลักษณะของบุคคล ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีความคงที่

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2539, น. 5-6) ให้ความหมายว่าบุคลิกภาพคือ ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่าง ๆ ทั้งส่วนภายนอกและภายใน โดยส่วนภายนอก คือ ส่วนที่มองเห็นชัดเจน เช่นรูปร่าง หน้าตา กิริยามารยาท การแต่งตัว วิธีพูดจา การนั่ง การยืน ฯลฯ และส่วนภายใน คือ ส่วนที่มองเห็นได้ยาก แต่อาจทราบได้โดยการอนุมาน เช่น สติปัญญา ความถนัด ลักษณะอารมณ์ประจำตัว ความใฝ่ฝันปรารถนา ปรัชญาชีวิต ค่านิยม ความสนใจ ฯลฯ ลักษณะต่าง ๆ ของบุคลิกภาพไม่สามารถแยกออกเป็นส่วน ๆ ออกจากกันและกันได้โดยเด็ดขาด ทุก ๆ ลักษณะของบุคลิกภาพต่างมีความสัมพันธ์ต่อกันและกัน และมีผลกระทบต่อกันและกันประดุจลูกโซ่ บุคลิกภาพของมนุษย์ถูกหล่อหลอมและประสมประสานด้วยพันธุกรรม วัฒนธรรม การเรียนรู้ วิธีปรับตัวบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมที่เป็นนามธรรมและวัตถุธรรม บุคลิกภาพของมนุษย์ไว้ว่าด้านใด ๆ เป็นสิ่งที่ไม่ตายตัว เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา การเรียนรู้ และสิ่งแวดล้อมทั้งทางสังคม และวัตถุธรรม บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล มีทั้งส่วนที่เป็นลักษณะผิวเผินและส่วนที่เป็นนิสัยที่แท้จริงบางส่วนของบุคลิกภาพถูกซ่อนเร้นหรือถูกปิดบังอำพราง โดยจงใจและไม่จงใจ บุคลิกภาพของบุคคลมีทั้งส่วนร่วมซึ่งเป็นลักษณะสากลของมนุษย์ทุกชาติ ทุกภาษา และมีส่วนซึ่งเป็นลักษณะที่เรียกกันว่า “เฉพาะตัว”

ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ (2543, น. 216) นิยามบุคลิกภาพว่าเป็นลักษณะโดดเด่นของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งแสดงออกแบบนั้นอยู่เป็นประจำกับสถานการณ์เฉพาะอย่างจนเป็นนิสัยถาวร

จากความหมายของบุคลิกภาพดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า บุคลิกภาพหมายถึงผลรวมของลักษณะนิสัยต่าง ๆ ของบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะตัว ทั้งที่ปรากฏภายนอกและลักษณะภายใน เช่นรูปร่างหน้าตา แรงจูงใจ ทักษะสติ ความคิด และสติปัญญา เป็นต้น ซึ่งมีผลต่อ

การกำหนดแบบแผนวิธีการคิด และพฤติกรรมของบุคคล ในการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม (จรรยา ศรีฟ้า, 2546, น. 11)

ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five หรือ Five-Factor Model)

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของคอस्ताและแมคเคเร

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบตามแนวคิดของคอस्ताและแมคเคเรนั้น มีลักษณะสำคัญของแต่ละองค์ประกอบดังต่อไปนี้ Costa and MacCrae (1992, อ้างถึงใน ภัทรญาณี จงระพีพัฒน์, 2551, น. 15-20)

1. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) หมายถึง ลักษณะการตอบสนองต่อสิ่งเร้าของบุคคล โดยที่สิ่งเร้านั้นจะต้องมีปริมาณและความเข้มที่สามารถดึงเอาอารมณ์ด้านลบในตัวบุคคลออกมา โดยแบ่งเป็น 6 ลักษณะย่อย คือ

- 1.1 ความวิตกกังวล (Anxiety)
- 1.2 ความโกรธเคืองก้าวร้าว (Angry Hostility)
- 1.3 ความรู้สึกซึมเศร้า (Depression)
- 1.4 การคำนึงถึงแต่ตนเอง (Self-Consciousness)
- 1.5 การมีแรงกระตุ้นในตนเองสูง (Impulsiveness)
- 1.6 การมีอารมณ์เปราะบาง (Vulnerability)

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนต่ำในบุคลิกภาพแบบนี้ คือ เป็นผู้ที่มีลักษณะยืดหยุ่น (Resilient) ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนสูง คือ เป็นผู้ที่มีปฏิกิริยาโต้ตอบทันที (Reactive) ต่อสิ่งเร้า อาชีพที่มีลักษณะพื้นฐานดังกล่าว เช่น นักสังคมสงเคราะห์ ผู้ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้า สมาชิกสภา เป็นต้น โดยลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำและคะแนนสูงของบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว จะเป็นสาเหตุทำให้บุคคลมีบุคลิกภาพที่โดดเด่น ดังแสดงในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1

ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบวันไหว

ลักษณะย่อยของบุคลิกภาพแบบวันไหว	ผู้ได้คะแนนต่ำ	ผู้ได้คะแนนสูง
ความวิตกกังวล	ผ่อนคลาย สงบ	รู้สึกกังวล
ความโกรธเคืองก้าวร้าว	สุขุม โกรธช้า	โกรธง่าย
ความรู้สึกรู้สึกซึมเศร้า	ท้อแท้ยาก	ท้อแท้ง่าย
การคำนึงถึงแต่ตนเอง	อึดอัดยาก	รู้สึกอึดอัดง่าย
การมีแรงกระตุ้น	ทนต่อสิ่งที่มีแรงกระตุ้น	ถูกกระตุ้นได้ง่าย
การมีอารมณ์แปรปรวน	รับมือกับความเครียดได้ง่าย	รับมือกับความเครียดได้ยาก

ที่มา: บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพในบริษัทต่างชาติชั้นนำ : กรณีศึกษาพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ (น. 16), ภัทรญาณี จงธนะพิพัฒน์, 2551, งานวิจัยส่วนบุคคลมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) เกี่ยวข้องกับกลุ่มของการมีสัมพันธภาพต่อคนอื่น ๆ ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวสูงกว่า หมายถึง ผู้ที่มีความสัมพันธ์กับคนจำนวนมาก และมีสัดส่วนการใช้เวลาในการสังสรรค์กับคนอื่น ๆ มากกว่า โดยแบ่งเป็น 6 ลักษณะย่อย คือ

- 2.1 การเป็นผู้มีความอบอุ่น (Warmth)
- 2.2 การชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Gregariousness)
- 2.3 การแสดงออกแบบตรงไปตรงมา (Assertiveness)
- 2.4 การชอบทำกิจกรรม (Activity)
- 2.5 การชอบแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement seeking)
- 2.6 การมีอารมณ์ทางบวก (Positive emotions)

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนต่ำในบุคลิกภาพแบบนี้ คือ ผู้ที่มีลักษณะเก็บตัว (introvert) อาชีพที่มีลักษณะพื้นฐานดังกล่าว เช่น ผู้จัดการฝ่ายผลิต นักฟิสิกส์ นักวิทยาศาสตร์ เป็นต้น ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนสูง คือ ผู้ที่มีลักษณะแสดงตัว (extravert) อาชีพที่มีลักษณะพื้นฐานดังกล่าว เช่น นักแสดง พนักงานขาย นักการเมือง นักสังคมศาสตร์ โดยลักษณะ

ของผู้ที่ได้คะแนนต่ำและคะแนนสูงของบุคลิกภาพแบบแสดงตัว เป็นสาเหตุทำให้บุคคลมีบุคลิกภาพที่โดดเด่น ดังแสดงในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2

ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบแสดงตัว

ลักษณะย่อยของบุคลิกภาพแบบแสดงตัว	ผู้ได้คะแนนต่ำ	ผู้ได้คะแนนสูง
การเป็นผู้มีความอบอุ่น	สงบเสงี่ยม เป็นพิธีการ	อ่อนโยน เป็นมิตร
การชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น	ไม่ชอบเข้าสังคม	ชอบเข้าหาสังคม
การแสดงออกแบบตรงไปตรงมา	อยู่เบื้องหลัง	เป็นผู้นำ ช่างพูด มั่นใจ
การชอบทำกิจกรรม	ไม่รีบร้อน สบาย ๆ	มีชีวิตชีวา กระฉับกระเฉง
การชอบแสวงหาความตื่นเต้น	ต้องการความตื่นเต้นต่ำ	กระหายความตื่นเต้น
การมีอารมณ์ทางบวก	ไม่ค่อยร่าเริง	ร่าเริง มองโลกแง่ดี

ที่มา: บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพในบริษัทต่างชาติชั้นนำ : กรณีศึกษาพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ (น. 17), ภัทรญาณี จงธนະพิพัฒน์, 2551, งานวิจัยส่วนบุคคลมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับสถานการณ์ (Openness to Experience) เกี่ยวข้องกับกลุ่มของความสนใจในสิ่งที่ดึงดูดใจและติดตามสิ่งที่สนใจนั้น ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดกว้างสูงกว่า หมายถึง ผู้ที่ค่อนข้างจะให้ความสนใจกับสิ่งต่าง ๆ รอบตัวมากกว่า แต่ไม่ละเอียด (รู้กว้าง) ส่วนผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดกว้างน้อยกว่า จะค่อนข้างให้ความสนใจในสิ่งต่าง ๆ รอบตัวน้อย แต่ให้ความสนใจอย่างมากกับสิ่งที่ตนสนใจ (รู้ลึก) โดยแบ่งเป็น 6 ลักษณะย่อย คือ

- 3.1 การช่างฝัน (Fantasy)
- 3.2 ความสุนทรีย์ (Aesthetics)
- 3.3 การเปิดเผยความรู้สึก (Feelings)
- 3.4 การปฏิบัติตัว (Actions)

3.5 การมีความคิด (Ideas)

3.6 การยอมรับค่านิยม (Values)

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนต่ำในบุคลิกภาพแบบนี้ คือ การเป็นนักอนุรักษ์ (Preserver) อาชีพที่มีลักษณะพื้นฐานดังกล่าว เช่น ผู้จัดการทางการเงิน ผู้ปฏิบัติงานประจำ ผู้จัดการโครงการ นักวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนสูง คือ การเป็นนักสำรวจ (Explorer) อาชีพที่มีลักษณะพื้นฐานดังกล่าว เช่น สถาปนิก ศิลปิน นักบริหาร ตัวแทนแลกเปลี่ยน และนักวิทยาศาสตร์ โดยลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำและคะแนนสูงของบุคลิกภาพแบบเปิดรับสถานการณ์ เป็นสาเหตุทำให้บุคคลมีบุคลิกภาพที่โดดเด่น ดังแสดงในตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3

ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบเปิดรับสถานการณ์

ลักษณะย่อยของบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	ผู้ได้คะแนนต่ำ	ผู้ได้คะแนนสูง
การช่างฝัน	ให้ความสำคัญกับปัจจุบัน	ชอบจินตนาการ ฝันกลางวัน
ความสุนทรีย์	ไม่สนใจในศิลปะ	ชื่นชมศิลปะและความงาม
การเปิดเผยความรู้สึก	เพิกเฉยและระงับความรู้สึก	ให้คุณค่ากับทุกอารมณ์
การปฏิบัติตัว	ทำในสิ่งที่คุ้นเคย	ทดลองสิ่งแปลกใหม่ หลากหลาย
การใช้ความคิด	เข้าใจเหตุผลในมุมมองแคบ	ใช้เหตุผลในความคิดมากกว่า
การยอมรับค่านิยม	ยึดติดกฎเกณฑ์ความคิดตน	พร้อมที่จะพิจารณาค่านิยมใหม่ ๆ

ที่มา: บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพในบริษัทต่างชาติชั้นนำ : กรณีศึกษาพนักงานชายเกสส์ภัณฑ์ (น. 18), ภัทรญาณี จงระนะพิพัฒน์, 2551, งานวิจัยส่วนบุคคลมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

4. บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) เกี่ยวข้องกับกลุ่มของแหล่งที่บุคคลรับเอามาเป็นบรรทัดฐานสำหรับพฤติกรรมที่ถูกต้องเหมาะสม ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมสูง หมายถึง ผู้ที่มีบรรทัดฐานหลายอย่างที่สำคัญ เช่น เพื่อน คู่สมรส ผู้นำศาสนา ส่วนผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมต่ำจะเป็นผู้ที่ทำตามเสียงภายในของตนเองมากกว่าที่จะทำตามบรรทัดฐานของผู้อื่น บุคลิกภาพแบบประนีประนอมแบ่งออกเป็น 6 ลักษณะย่อย คือ

- 4.1 ความไว้วางใจผู้อื่น (Trust)
- 4.2 ความตรงไปตรงมา (Straight forwardness)
- 4.3 ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (Altruism)
- 4.4 การยอมตามผู้อื่น (Compliance)
- 4.5 ความสุภาพ (Modesty)
- 4.6 การมีจิตใจอ่อนโยน (Tender-Mindedness)

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนต่ำในบุคลิกภาพแบบนี้ คือ การเป็นนักท้าทาย (Challenger) อาชีพที่มีลักษณะพื้นฐานดังกล่าว เช่น ผู้นำทางทหาร ผู้จัดการ นักโฆษณา ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนสูง คือ การเป็นนักปรับตัว (Adapter) อาชีพที่มีลักษณะพื้นฐานดังกล่าว เช่น งานด้านสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา โดยลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำและคะแนนสูงของบุคลิกภาพแบบประนีประนอม เป็นสาเหตุทำให้บุคคลมีบุคลิกภาพที่โดดเด่น ดังแสดงในตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4

ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบประนีประนอม

ลักษณะย่อยของบุคลิกภาพแบบประนีประนอม	ผู้ได้คะแนนต่ำ	ผู้ได้คะแนนสูง
ความไว้วางใจผู้อื่น	ชอบถากถาง ช่างระแวง	มองผู้อื่นว่าซื่อสัตย์ เจตนาดี
ความตรงไปตรงมา	ระวังรอบคอบ พุดเกินจริง	ตรงไปตรงมา จริงใจ
ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ	ลังเลที่จะเข้าไปเกี่ยวข้อง	เต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น
การยอมตามผู้อื่น	ก้าวร้าว ชอบแข่งขัน	ประนีประนอม คล้อยตาม

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

ลักษณะย่อยของบุคลิกภาพ แบบประนีประนอม	ผู้ได้คะแนนต่ำ	ผู้ได้คะแนนสูง
ความสุภาพ	รู้สึกเหน็ดเหนื่อยกว่าผู้อื่น	ถ่อมตน สงบเสงี่ยม
การมีจิตใจอ่อนโยน	หัวดี้อ มีเหตุผล	จิตใจอ่อนโยน เปลี่ยนแปลงง่าย

ที่มา: บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพในบริษัทต่างชาติชั้นนำ : กรณีศึกษาพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ (น. 19), ภัทรญาณี จงธนະพิพัฒน์, 2551, งานวิจัยส่วนบุคคลมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

5. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) เกี่ยวข้องกับกลุ่มเป้าหมายที่บุคคลได้ตั้งไว้ ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสูง หมายถึง ผู้ที่มุ่งไปยังเป้าหมาย (ที่มีจำนวนน้อย) และมีการแสดงออกที่เกี่ยวข้องกับความมีวินัยในตนเอง เพื่อที่จะมุ่งไปยังเป้าหมายนั้น ส่วนผู้ที่มีจิตสำนึกต่ำกว่า หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติตามเป้าหมาย (ที่มีจำนวนมากกว่า) และมีการแสดงออกที่ว้าวุ่น ไขว้เขวในเป้าหมายที่หลากหลายบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกแบ่งเป็น 6 ลักษณะย่อย คือ

- 5.1 การมีศักยภาพ (Competence)
- 5.2 ความเป็นระเบียบ (Order)
- 5.3 ความรับผิดชอบในหน้าที่ (Dutifulness)
- 5.4 ความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Striving)
- 5.5 ความมีวินัยในตนเอง (Self-Discipline)
- 5.6 ความคิดที่สามารถปฏิบัติได้ (Deliberation)

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนต่ำของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบนี้ คือ ผู้สามารถปรับตัวยืดหยุ่นได้ (Flexible) อาชีพที่มีลักษณะพื้นฐาน ดังกล่าว เช่น นักวิจัย ที่ปรึกษา นักสอบสวน ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนสูง คือ การเป็นผู้ที่มุ่งเป้าหมาย (Focused) อาชีพที่มีลักษณะพื้นฐานดังกล่าว เช่น ผู้บริหารระดับสูง ผู้นำ และผู้ที่ประสบความสำเร็จ โดยลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนต่ำและคะแนนสูงของบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก เป็นสาเหตุทำให้บุคคลมีบุคลิกภาพที่โดดเด่น ดังแสดงในตารางที่ 2.5

ตารางที่ 2.5

ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก

ลักษณะย่อยของบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	ผู้ได้คะแนนต่ำ	ผู้ได้คะแนนสูง
ความเป็นระเบียบ	ไม่มีระบบ ระเบียบ	เป็นระเบียบเรียบร้อย
ความรับผิดชอบในหน้าที่	ไม่เอาใจใส่ในหน้าที่	มีจิตสำนึกรับผิดชอบในหน้าที่
ความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์	ต้องการความสำเร็จต่ำ	มีความพยายามเพื่อให้สำเร็จ
ความมีวินัยในตนเอง	ผัดวันประกันพรุ่ง วอกแวก	มุ่งไปที่การปฏิบัติภารกิจให้เสร็จ
ความคิดที่สามารถปฏิบัติได้	ขาดการไตร่ตรอง รีบเร่ง	คิดอย่างรอบคอบก่อนปฏิบัติ

ที่มา: บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพในบริษัทต่างชาติชั้นนำ : กรณีศึกษาพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ (น. 20), ภัทรญาณี จงธนพิพัฒน์, 2551, งานวิจัยส่วนบุคคลมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

การพัฒนาแบบทดสอบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของคอสตาและแมคเคอร์

แบบทดสอบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของคอสตาและแมคเคอร์ถูกสร้างและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เริ่มจากปี 1978 พวกเขาทั้งสองได้สร้างแบบทดสอบบุคลิกภาพสามองค์ประกอบชื่อว่า The NEO Inventory เพื่อใช้ในการประเมินลักษณะบุคลิกภาพสามองค์ประกอบ คือ แบบหวั่นไหว (neuroticism-N) แบบแสดงออก (extraversion-E) และแบบเปิดรับประสบการณ์ (openness to experience-O) ต่อมาในปี 1985 พวกเขาได้เพิ่มองค์ประกอบบุคลิกภาพอีกสององค์ประกอบได้แก่ แบบประนีประนอม (agreeableness) และแบบมีจิตสำนึก (conscientiousness) และได้พัฒนาจนเป็นแบบทดสอบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีชื่อว่า NEO-Personality Inventory (NEO-PI) แบบทดสอบนี้เป็นมาตรวัดที่มีข้อความให้ผู้ตอบประเมินตนเอง (self report scales) ในระดับต่าง ๆ 5 ระดับ โดยเริ่มจาก “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (strongly agree) จนถึง “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (strongly disagree) และมีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 181 ข้อ Hjelle (1992, อ้างถึงใน วรวิภา ทิระนันทกร, 2548, น. 58)

หลังจากนั้นคอสตาและแมคเคอร์ได้พัฒนาแบบทดสอบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบฉบับสั้น ที่มีชื่อว่า NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI) ซึ่งปรับปรุงมาจากแบบทดสอบบุคลิกภาพ NEO-PI แบบทดสอบฉบับสั้น NEO-FFI นี้ นับว่าเป็นแบบทดสอบที่ใช้ในการวิจัยบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่แพร่หลายมากที่สุดแบบหนึ่ง แบบทดสอบ NEO-FFI ได้ถูกพัฒนามาจากการดึงเอาข้อคำถาม ซึ่งเป็นด้านบวกสูงสุดและด้านลบสูงสุดจำนวน 12 ข้อ จากแต่ละองค์ประกอบของแบบทดสอบ NEO-PI จนเหลือข้อคำถามจำนวน 60 ข้อ Schmit and Ryan (1993, อ้างถึงใน อัมพร พิพิธเจริญพร, 2545, น. 22)

ในปี 1992 คอสตาและแมคเคอร์ได้นำแบบทดสอบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ NEO-PI มาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาขึ้นเป็นแบบทดสอบชื่อว่า The Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) ประกอบขึ้นด้วยข้อคำถามจำนวน 240 ข้อ แล้วพวกเขาได้นำแบบทดสอบฉบับนี้ไปแปลเป็นภาษาต่าง ๆ 6 ภาษา ได้แก่ ภาษาเยอรมัน ภาษาโปรตุเกส ภาษาฮิบรู ภาษาจีน ภาษาเกาหลี และภาษาญี่ปุ่น เพื่อนำไปศึกษาว่าบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (Five-Factor Model) เป็นตัวแทนของโครงสร้างบุคลิกภาพที่เป็นสากลหรือไม่ เมื่อนำไปทดสอบกับบุคคลที่อยู่ในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ซึ่งผลของการศึกษาพบว่าโครงสร้างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบนี้มีความเหมือนกันในทุกวัฒนธรรม Liebert and Langenbach (1998, อ้างถึงใน วัลภา สบายยิ่ง, 2542, น. 34)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ความหมายของความพึงพอใจในงาน

การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) นี้ได้รับความสนใจและมีการศึกษากันอย่างกว้างขวาง ในหมู่นักวิชาการ นักวิจัย และนักจิตวิทยา ซึ่งก็มีการให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้มากมาย ขึ้นอยู่กับความสนใจและวัตถุประสงค์ในการศึกษา และเรื่องที่น่าเอาความพึงพอใจไปอธิบายถึงดังนี้

โสภา เกริกไกรกุล (2538, น. 25) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ความรู้สึกชอบหรือพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกายและจิตใจ ถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจในงานมากก็จะเสียสละอุทิศกำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญา ให้แก่งานอย่างเต็มกำลัง

ความสามารถ บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยย่อมขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและองค์ประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้น

ยงยุทธ เกษสาคร (2544, อ้างถึงใน เถลิงเกียรติ สุภคิลป์, 2550, น. 21) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นความรู้สึกยินดี มีความสุขและเต็มใจที่จะทำงาน หรือมีทัศนคติทางบวกต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ในหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคง ความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในลักษณะเป็นตัวกระตุ้นให้ทำงาน เพื่อตอบสนองเป้าหมายขององค์การ

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2541, น. 133) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบที่เกี่ยวกับงานโดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการทำงานในแง่มุมที่เป็นแรงจูงใจนี้ มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ เช่น Morse (1958, อ้างถึงใน พงษ์ทิพย์ นวลขาว, 2538, น. 45) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานมาก และความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกกร้อง เมื่อได้รับการตอบสนองความเครียดนั้นจะลดลงหรือหมดไป จะทำให้เกิดความพึงพอใจการปฏิบัติงานได้

อำนาจ แสงสว่าง (2550, น. 13) ได้ให้ความหมายของความพอใจในงาน หมายถึง การแสดงความรู้สึกของผู้ทำงานที่แสดงออกในทางผลบวกที่มีต่อองค์การ บุคคลผู้ร่วมงานและงานที่ทำ ได้แก่ การแสดงความยินดี ชื่นชม การคิด สร้างสรรค์ การร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ การมีความสุขในการทำงาน

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานของบุคคล หากบุคคลมีความพึงพอใจในงานมีความรู้สึกยินดี มีความสุขและเต็มใจที่จะทำงาน หรือมีทัศนคติทางบวกต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ในหลาย ๆ ด้าน ก็จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน คิดปรับปรุงงานของตนเองอยู่เสมอ การปฏิบัติงานด้วยความเสียสละทั้งร่างกาย และสติปัญญา งานจะมีประสิทธิภาพสูง ในขณะที่เดียวกันบุคคลที่ไม่มีความพึงพอใจในงานการปฏิบัติงานจะมีคุณลักษณะตรงข้าม การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานมีหลายทฤษฎีที่สามารถนำมาอธิบายได้ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาศึกษา ดังนี้

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานหนึ่ง ๆ ให้สำเร็จ การที่บุคลากรในองค์กรจะเกิดความรู้สึกที่พึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของสิ่งจูงใจที่องค์กรนั้นมีอยู่ ถ้าองค์กรมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจมาก บุคลากรในองค์กรนั้นย่อมเกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก การจูงใจในการทำงานคือการสร้างส่วนประกอบในการทำงานเพื่อโน้มน้าวจิตใจให้คนมีความรู้สึกผูกพันอยู่กับองค์กร อยากทำงาน โดยทุ่มเท และเสียสละเพื่อองค์กร การจูงใจจะเกิดได้ต้องอาศัยสิ่งจูงใจเป็นเครื่องชักนำ

Barnard (1983, อ้างถึงใน สมศักดิ์ กิจธนะวัฒน์, 2548, น. 494) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจซึ่งหน่วยงานหรือผู้บริหารในหน่วยงานจะใช้เป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาพทางกายที่จะให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นการตอบแทน หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติแก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของแต่ละบุคคลซึ่งมิใช่วัตถุ เช่น เกียรติ ตำแหน่ง การใช้สิทธิพิเศษ เป็นต้น
3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา หมายถึง สภาพแวดล้อม ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ของหน่วยงาน
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่จะสนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้เท่าเทียมกัน การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวของตนและผู้อื่น รวมทั้งการได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน
5. ความดีใจทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมงานในหน่วยงานซึ่งถ้ามีความสัมพันธ์ที่เป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจในหน่วยงาน
6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคลซึ่งมีความสามารถแตกต่างกัน
7. สภาพการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงทางสังคม ซึ่งจะทำให้บุคคลรู้สึกมีหลักประกัน มีความมั่นคงในการทำงาน

8. มีโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในงานอย่างกว้างขวาง หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมในงาน และมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

Gilmer (1966, อ้างถึงใน สมศักดิ์ กิจฉนวนวัฒน์, 2548, น. 493) ได้สรุปถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspect of the job) เป็นองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคือ หากผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานตามที่เขามีความถนัดก็จะเกิดความพอใจ

2. การนิเทศ (Supervision) มีส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในงานได้ การนิเทศที่ทำให้เกิดความไม่พอใจอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการขาดงานหรือลาออกจากงานได้

3. ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ได้ทำงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานที่สำคัญกับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนักและในคนที่อายุมากขึ้นจะต้องการความมั่นคงความปลอดภัยสูงขึ้น

4. การร่วมงานของเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงของสถาบัน การดำเนินงานภายในสถาบัน ซึ่งพบว่าคนที่อายุมากมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าคนที่อายุน้อย

5. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง ห้องอาหาร ห้องสุขา ชั่วโมงการทำงาน มีงานวิจัยจำนวนไม่น้อยที่มีผลการวิจัยพบว่า สภาพการทำงานมีความสำคัญต่อผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่วนชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่น ๆ ของสภาพการทำงาน และนอกจากนี้ยังพบว่าผู้หญิงที่แต่งงานแล้วเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญมาก เพราะจะส่งผลโดยตรงต่อสภาพของความเป็นครอบครัว

6. ค่าจ้าง (Wages) ผลตอบแทนจากการทำงาน

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) การได้รับตำแหน่งสูงขึ้นการได้รับสิ่งของตอบแทนจากความสามารถในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีการได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feed Back) อย่างเป็นระบบ

8. ลักษณะทางสังคม (Social Aspect of the Job) ถ้างานใดมีผู้ปฏิบัติงานร่วมกันทำงานอย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การติดต่อมีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการสื่อสารที่ดีจะนำไปสู่ความเข้าใจที่ตรงกันซึ่งจะนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจกันทำงานในที่สุด

10. ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุด

ความพึงพอใจในการทำงานนอกจากจะเกิดจากองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมของงานแล้ว กิลเมอรัยยังกล่าวว่าเกิดจากองค์ประกอบส่วนบุคคลได้อีก คือ

1. เพศ เพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าชายเพราะว่าเพศหญิงมีความต้องการด้านการเงิน และความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าเพศชาย

2. จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะ พบว่าผู้ที่ต้องการรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้อยู่ในความอุปการะจำนวนมากจะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อย สาเหตุมาจากปัญหาสถานะการเงินที่บีบคั้นอยู่

3. อายุ จากการศึกษากลุ่มคนต่างกลุ่มจะได้ผลความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในงานต่างกัน คือ เสมียนพนักงานที่ค่อนข้างมีอายุ แต่มีรายได้และสถานภาพการทำงานต่อ จะมีความพึงพอใจสูง จากการศึกษาในบางกลุ่มพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะสูงเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น แต่บางกลุ่มกลับพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะลดลง

4. ระยะเวลาในการทำงาน ในระยะแรกเริ่มเข้าทำงาน บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจะลดลงเรื่อย ๆ จนถึงปีที่ห้าหรือปีที่แปดจากนั้นก็เพิ่มขึ้นอีกเมื่อมีอายุมากขึ้น และขวัญในการทำงานสูงสุดเมื่อทำงานมาแล้ว 20 ปี

5. ความเฉื่อยฉลาด ความสัมพันธ์ระหว่างความเฉื่อยฉลาดกับความพึงพอใจในการทำงานนั้น ขึ้นอยู่กับขอบเขตของความฉลาดและความยากง่ายของงาน คือ หากให้คนที่มีความเฉื่อยฉลาดมาก ๆ ทำงานที่ง่าย ๆ ก็จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายได้

6. ระดับการศึกษา จากการศึกษาพนักงานเจ้าหน้าที่ พบว่ากลุ่มคนที่ยังไม่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด แต่จากการศึกษาอื่น ๆ กับพบว่าระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

7. บุคลิกภาพส่วนตัว บุคลิกภาพส่วนตัวนับเป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่ง ที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

กิลเมอรั ได้อธิบายว่า บุคลิกภาพส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ บุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานที่เขาทำมักจะเป็นผู้ที่ได้รับการศึกษาดี

มีความคล่องตัว สามารถเปลี่ยนความคิดได้ตามกาลเทศะ มีพื้นฐานมาจากกรอบครวัที่มีความสุข และเขาจะมีความเข้าใจถึงสภาพที่แท้จริงของตัวเองและจุดมุ่งหมายที่เขาตั้งไว้ ตรงกันข้าม บุคคลที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน เขาจะไม่รู้จักวิธีการปรับตัวให้เหมาะสมกับกาลเทศะ ไม่มองดูสภาพที่เป็นจริงของจุดมุ่งหมายที่ตนเลือก ไม่สามารถเอาชนะอุปสรรครอบตัว มักจะกล่าวโทษตำหนิผู้อื่น ไม่ยอมรับว่าเป็นความผิดของตนเอง บุคคลประเภทนี้นอกจากจะไม่รู้สึก ไม่พึงพอใจในงานของเขาแล้ว ยังไม่พอใจต่อตัวเองด้วย

ทฤษฎีความพึงพอใจในงานของลูธาน

Luthans (1992, อ้างถึงใน เพ็ญญา หิรัญรัตนพงศ์, 2550, น. 36) ได้แยกองค์ประกอบด้านลักษณะงาน และสภาพของงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานดังกล่าวเป็น 5 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านตัวงาน (Work Itself) หมายถึง ตัวเนื้อหาและรายละเอียดของงานในส่วนของความยาก-ง่ายของงาน การได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ในการทำงาน ความน่าสนใจ ทำทหายให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ ๆ ความคิดริเริ่ม และระดับของการตัดสินใจได้ด้วยตัวเองของบุคคลที่ปฏิบัติงาน ตั้งแต่เริ่มจนจบงาน

2. ค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง ปัจจัยที่ตอบแทนให้แก่บุคคลที่ปฏิบัติงานให้แก่องค์การ ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของตัวเงินหรือสวัสดิการอื่น ๆ ซึ่งบุคคลจะเกิดความพึงพอใจในงาน โดยนำค่าตอบแทนมาเปรียบเทียบกับมีความยุติธรรมหรือไม่ใน 2 ลักษณะ คือ เปรียบเทียบระหว่างค่าตอบแทนที่ได้รับกับความพยายามที่บุคคลใช้ไปในการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบระหว่างตัวเองกับบุคคลอื่นในองค์การ หรือกับผู้ที่ปฏิบัติงานใกล้เคียงกัน

3. โอกาสในการเลื่อนขั้น (Promotion Opportunity) หมายถึง ปัจจัยที่บุคคลมีโอกาสดำเนินการก้าวหน้าในงานตามลำดับขั้นจากการปฏิบัติงานนั้น

4. หัวหน้างาน (Supervisor) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาโดยตรง และผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้นไปที่เป็นผู้กำหนดนโยบาย วางแนวทางปฏิบัติ เป็นผู้ปกครองและการให้การสนับสนุนในการทำงาน โดยบุคคลจะประเมินถึงความสามารถของหัวหน้างาน และความยุติธรรมในการบริหารและจัดการงาน และการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

5. เพื่อนร่วมงาน (Co-Worker) หมายถึง บุคคลอื่นที่ปฏิบัติงานภายในองค์การเดียวกันซึ่งจะต้องมีสัมพันธภาพระหว่างกัน ร่วมมือกัน และช่วยเหลือกันในการทำงาน โดยบุคคล

จะประเมินถึงความชำนาญในงาน ความปรองดอง และจิตสำนึกของการเป็นสมาชิกร่วมกัน แต่ละปัจจัยของความพึงพอใจในงานนี้ หากทำการสอบวัดและแปลผลโดยรวม ก็จะได้ระดับของความพึงพอใจในงานของบุคคล

ทฤษฎีที่เน้นเนื้อหาของการจูงใจ (Content theory of motivation)

ณัฐา วีระวุฒิศาสตร์ (2550, น. 22) เป็นทฤษฎีที่ชี้ให้เห็นว่าความต้องการของมนุษย์เป็นเครื่องกระตุ้น และนำทางพฤติกรรมมนุษย์ในอันที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ ทฤษฎีดังกล่าวประกอบด้วยทฤษฎีย่อย ๆ ดังนี้

ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation)

Maslow เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมากสามารถอธิบายโดยใช้แนวโน้มของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการ ความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง เป็นความจริงที่จะกล่าวว่ากระบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพของ Maslow โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์เป็น "สัตว์ที่มีความต้องการ" (wanting animal) และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ ในทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจและเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่น ๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่าง ๆ อยู่เสมอ (บล็อกแก็ง, 2550)

Maslow กล่าวว่าความปรารถนาของมนุษย์นั้นติดตัวมาแต่กำเนิดและความปรารถนาเหล่านี้จะเรียงลำดับชั้นของความปรารถนา ตั้งแต่ชั้นแรกไปสู่ความปรารถนาชั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ (The Need-Hierarchy Conception of Human Motivation) Maslow เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้นไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปได้เป็นลำดับดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs)
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs)
3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and love needs)
4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem needs)
5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization needs)

ลำดับชั้นความต้องการของมาสโล มีการเรียงลำดับชั้นความต้องการที่อยู่ในขั้นต่ำสุด จะต้องได้รับความพึงพอใจเสียก่อนบุคคลจึงจะสามารถผ่านพ้นไปสู่ความต้องการที่อยู่ในขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับดังจะอธิบายโดยละเอียดดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs)

เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุดและสังเกตเห็นได้ชัดที่สุด จากความต้องการทั้งหมดเป็นความต้องการที่ช่วยการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ออกซิเจน การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการทางเพศ ความต้องการความอบอุ่น ตลอดจน ความต้องการที่จะถูกกระตุ้นอวัยวะรับสัมผัส แรงขับของร่างกายเหล่านี้จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับความอยู่รอดของร่างกายและของอินทรีย์ ความพึงพอใจที่ได้รับ ในขั้นนี้จะกระตุ้นให้เกิดความต้องการในขั้นที่สูงกว่าและถ้าบุคคลใดประสบความล้มเหลวที่จะสนองความต้องการพื้นฐานนี้ก็ไม่ได้รับการกระตุ้น ให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้นอย่างไรก็ตาม ถ้าความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่ได้ได้รับความพึงพอใจ บุคคลก็จะอยู่ภายใต้ความต้องการนั้นตลอดไป ซึ่งทำให้ความต้องการอื่น ๆ ไม่ปรากฏหรือกลายเป็นความต้องการระดับรองลงไป เช่น คนที่อดอยากหิวโหยเป็นเวลานานจะไม่สามารถสร้างสรรค์สิ่งที่มีประโยชน์ต่อโลกได้ บุคคลเช่นนี้จะหมกมุ่นอยู่กับการจัดหาบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้มีอาหารไว้รับประทาน Maslow อธิบายต่อไปว่าบุคคลเหล่านี้จะมีความรู้สึกเป็นสุขอย่างเต็มที่เมื่อมีอาหารเพียงพอสำหรับเขาและจะไม่ต้องกังวลสิ่งอื่นใดอีก ชีวิตของเขาถือว่าได้ว่าเป็นเรื่องของการรับประทาน สิ่งอื่น ๆ นอกจากนั้นจะไม่มีมีความสำคัญไม่ว่าจะเป็นเสรีภาพ ความรัก ความรู้สึกต่อชุมชน การได้รับการยอมรับ และปรัชญาชีวิต บุคคลเช่นนี้มีชีวิตอยู่เพื่อที่จะรับประทานเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ตัวอย่าง การขาดแคลนอาหารมีผลต่อพฤติกรรม ได้มีการทดลองและการศึกษาชีวประวัติเพื่อแสดงว่า ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นเรื่องสำคัญที่จะเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ และได้พบผลว่าเกิดความเสียหายอย่างรุนแรงของพฤติกรรมซึ่งมีสาเหตุจากการขาดอาหารหรือน้ำติดต่อกันเป็นเวลานาน ตัวอย่างคือ เมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ในค่าย Nazi ซึ่งเป็นที่กักขังเชลย เชลยเหล่านั้นจะละทิ้งมาตรฐานทางศีลธรรมและค่านิยมต่าง ๆ ที่เขาเคยยึดถือภายใต้สภาพการณ์ปกติ เช่น ขโมยอาหารของคนอื่น หรือใช้วิธีการต่าง ๆ ที่จะได้รับอาหารเพิ่มขึ้น อีกตัวอย่างหนึ่งในปี ค.ศ. 1970 เครื่องบินของสายการบิน Peruvian ตกลงที่ฝั่งอ่าวอเมริกาใต้ผู้ที่รอดตายรวมทั้งพระนิกาย Catholic อาศัยการมีชีวิตอยู่รอดโดยการกินซากศพของผู้ที่ตายจากเครื่องบินตก จากปรากฏการณ์นี้ชี้ให้เห็นว่าเมื่อมนุษย์เกิดความหิวขั้น จะมียุติพลเหนือระดับศีลธรรมจรรยา จึงไม่ต้องสงสัยเลยว่ามนุษย์มี

ความต้องการทางด้านร่างกายเหนือความต้องการอื่น ๆ และแรงผลักดันของความต้อการนี้ได้เกิดขึ้นกับบุคคลก่อนความต้องการอื่น ๆ

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs)

เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความพึงพอใจแล้วบุคคลก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้นใหม่ต่อไป ซึ่งขั้นนี้เรียกว่าความต้องการความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง (safety or security) Maslow กล่าวว่าความต้องการความปลอดภัยนี้จะสังเกตได้ง่ายในทารกและในเด็กเล็ก ๆ เนื่องจากทารกและเด็กเล็ก ๆ ต้องการความช่วยเหลือและต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น ตัวอย่างทารกจะรู้สึกกลัวเมื่อถูกทิ้งให้อยู่ตามลำพังหรือเมื่อเขาได้ยินเสียงดัง ๆ หรือเห็นแสงสว่างมาก ๆ แต่ประสบการณ์และการเรียนรู้จะทำให้ความรู้สึกกลัวหมดไป ดังคำพูดที่ว่า “ฉันไม่กลัวเสียงฟ้าร้องและฟ้าแลบอีกต่อไปแล้ว เพราะฉันรู้ธรรมชาติในการเกิดของมัน” พลังความต้องการความปลอดภัยจะเห็นได้ชัดเจนเช่นกันเมื่อเด็กเกิดความเจ็บป่วย ตัวอย่างเด็กที่ประสบอุบัติเหตุขาหักก็ตระรู้สึกกลัวและอาจแสดงออกด้วยอาการผื่นร้ายและความต้องการที่จะได้รับความปกป้องคุ้มครองและการให้กำลังใจ Maslow กล่าวเพิ่มเติมว่าพ่อแม่ที่เลี้ยงดูลูกอย่างไม่กวัดขันและตามใจมากเกินไปจะไม่ทำให้เด็กเกิดความรู้สึกว่าได้รับความพึงพอใจจากความต้องการความปลอดภัยการให้นอนหรือให้กินไม่เป็นเวลาไม่เพียงพอ แต่ทำให้เด็กสับสนเท่านั้นแต่ยังทำให้เด็กรู้สึกไม่มั่นคงในสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัวเขา สัมพันธภาพของพ่อแม่ที่ไม่ดีต่อกัน เช่น ทะเลาะกันทำร้ายร่างกายซึ่งกันและกัน พ่อแม่แยกกันอยู่ หย่า ตายจากไป สภาพการณ์เหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อความรู้สึกที่ดีของเด็ก ทำให้เด็กรู้ว่าสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ไม่มั่นคง ไม่สามารถคาดการณ์ได้และนำไปสู่ความรู้สึกไม่ปลอดภัย ความต้องการความปลอดภัยจะยังมีอิทธิพลต่อบุคคลแม้ว่าจะผ่านพ้นวัยเด็กไปแล้ว แม้ในบุคคลที่ทำงานในฐานะเป็นผู้คุ้มครอง เช่น ผู้รักษาเงิน นักบัญชี หรือทำงานเกี่ยวกับการประกันต่าง ๆ และผู้ที่ทำหน้าที่ให้การรักษายาบาลเพื่อความปลอดภัยของผู้อื่น บุคคลทั้งหมดที่กล่าวมานี้จะเฝ้าหาความปลอดภัยด้วยกันทั้งสิ้น ศาสนาและปรัชญาที่มนุษย์ยึดถือทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคง เพราะทำให้บุคคลได้จัดระบบของตัวเองให้มีเหตุผลและวิถีทางที่ทำให้บุคคลรู้สึก “ปลอดภัย” ความต้องการความปลอดภัยในเรื่องอื่น ๆ จะเกี่ยวข้องกับการเผชิญกับสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ สงคราม อาชญากรรม น้ำท่วม แผ่นดินไหว การจลาจล ความสับสนไม่เป็นระเบียบของสังคม และเหตุการณ์อื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกับสภาพเหล่านี้ Maslow ได้ให้ความคิดต่อไปว่าอาการโรคประสาทในผู้ใหญ่ โดยเฉพาะโรคประสาทชนิดย้ำคิด-ย้ำทำ (obsessive-compulsive neurotic) เป็นลักษณะเด่นชัดของการค้นหาความรู้สึกปลอดภัย ผู้ป่วยโรคประสาทจะแสดงพฤติกรรมว่าเขากำลังประสบเหตุการณ์ที่ร้ายกาจและกำลังมีอันตรายต่าง ๆ เขาจึง

ต้องการมีใครสักคนที่ปกป้องคุ้มครองเขาและเป็นบุคคลที่มีความเข้มแข็งซึ่งเขาสามารถจะพึ่งพาอาศัยได้

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love needs)

ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของเป็นความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือกับผู้อื่น สมาชิกภายในกลุ่มจะเป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับบุคคล กล่าวคือ บุคคลจะรู้สึกเจ็บปวดมากเมื่อถูกทอดทิ้งไม่มีใครยอมรับ หรือถูกตัดออกจากสังคม ไม่มีเพื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจำนวนเพื่อน ๆ ญาติพี่น้อง สามีหรือภรรยาหรือลูก ๆ ได้ลดน้อยลงไป นักเรียนที่เข้าโรงเรียนที่ห่างไกลบ้านจะเกิดความต้องการเป็นเจ้าของอย่างยิ่ง และจะแสวงหาอย่างมากที่จะได้รับการยอมรับจากกลุ่มเพื่อน Maslow คัดค้านกลุ่ม Freud ที่ว่าความรักเป็นผลมาจากการทดเทิดสัญชาตญาณทางเพศ (sublimation)

สำหรับ Maslow ความรักไม่ใช่สัญลักษณ์ของเรื่องเพศ (sex) เขาอธิบายว่า ความรักที่แท้จริงจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดี ความสัมพันธ์ของความรักระหว่างคน 2 คน จะรวมถึงความรู้สึกนับถือซึ่งกันและกัน การยกย่องและความไว้วางใจแก่กัน นอกจากนี้ Maslow ยังย้ำว่า ความต้องการความรักของคนจะเป็นความรักที่เป็นไปในลักษณะทั้งการรู้จักให้ความรักต่อผู้อื่น และรู้จักที่จะรับความรักจากผู้อื่น การได้รับความรักและได้รับการยอมรับจากผู้อื่นเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า บุคคลที่ขาดความรักก็จะรู้สึกว่าชีวิตไร้ค่ามีความรู้สึกอ้างว้างและเคียดแค้น กล่าวโดยสรุป Maslow มีความเห็นว่าบุคคลต้องการความรักและความรู้สึกเป็นเจ้าของ และการขาดสิ่งนี้มักจะเป็นสาเหตุให้เกิดความข้องคับใจและทำให้เกิดปัญหาการปรับตัวไม่ได้ และความยินดีในพฤติกรรมหรือความเจ็บป่วยทางด้านจิตใจในลักษณะต่าง ๆ สิ่งที่ควรสังเกตประการหนึ่ง ก็คือมีบุคคลจำนวนมากที่มีความลำบากใจที่จะเปิดเผยตัวเองเมื่อมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดสนิทสนมกับเพศตรงข้ามเนื่องจากกลัวว่าจะถูกปฏิเสธความรู้สึกเช่นนี้ Maslow กล่าวว่าสืบเนื่องมาจากประสบการณ์ในวัยเด็ก การได้รับความรักหรือการขาดความรักในวัยเด็ก ย่อมมีผลกับการเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีวุฒิภาวะและการมีทัศนคติในเรื่องของความรัก Maslow เปรียบเทียบว่าความต้องการความรักก็เป็นเช่นเดียวกับรถยนต์ที่สร้างขึ้นมาโดยต้องการก๊าซหรือน้ำมันนั่นเอง

4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Self-Esteem needs)

เมื่อความต้องการได้รับความรักและการให้ความรักแก่ผู้อื่นเป็นไปอย่างมีเหตุผล และทำให้บุคคล เกิดความพึงพอใจแล้ว พลังผลักดันในขั้นที่ 3 ก็จะลดลงและมีความต้องการในขั้นต่อไปมาแทนที่ กล่าวคือมนุษย์ต้องการที่จะได้รับความนับถือยกย่องออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรกเป็นความต้องการนับถือตนเอง (self-respect) ส่วนลักษณะที่ 2 เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (esteem from others)

4.1 ความต้องการนับถือตนเอง (self-respect) คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความแข็งแรง มีความสามารถในตนเอง มีผลสัมฤทธิ์ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น และมีความเป็นอิสระ ทุกคนต้องการที่จะรู้สึกว่ามีคุณค่าและมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงานภารกิจต่าง ๆ และมีชีวิตที่เด่นดัง

4.2 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (esteem from others) คือ ความต้องการมีเกียรติยศ การได้รับยกย่อง ได้รับการยอมรับ ได้รับความคิดเห็น มีสถานภาพ มีชื่อเสียงเป็นที่กล่าวขาน และเป็นที่ยอมรับชมยินดี มีความต้องการที่จะได้รับความยกย่องชมเชยในสิ่งที่เขากระทำซึ่งทำให้รู้สึกว่าคุณค่าความสามารถของเขาได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง ก็เป็นเช่นเดียวกับธรรมชาติของลำดับขั้นในเรื่องความต้องการด้านแรงจูงใจตามทัศนะของ Maslow ในเรื่องอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นภายในจิตนั้นคือ บุคคลจะแสวงหาความต้องการได้รับการยกย่องก็เมื่อภายหลังจาก ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของได้รับการตอบสนองความพึงพอใจของเขาแล้ว และ Maslow กล่าวว่ามันเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ที่บุคคลจะย้อนกลับจากระดับขั้นความต้องการในขั้นที่ 4 กลับไปสู่ระดับขั้นที่ 3 อีกถ้าความต้องการระดับขั้นที่ 3 ซึ่งบุคคลได้รับไว้แล้วนั้นถูกระทบกระเทือนหรือสูญสลายไปทันทีทันใด

ดังตัวอย่างที่ Maslow นำมาอ้างคือหญิงสาวคนหนึ่งซึ่งเธอคิดว่าการตอบสนองความต้องการความรักของเธอได้ดำเนินไปด้วยดี แล้วเธอจึงทุ่มเทและเอาใจใส่ในธุรกิจของเธอ และได้ประสบความสำเร็จเป็นนักธุรกิจที่มีชื่อเสียงและอย่างไม่คาดฝันสามีได้ผละจากเธอไปในเหตุการณ์เช่นนี้ปรากฏว่าเธอวางมือจากธุรกิจต่าง ๆ ในการที่จะส่งเสริมให้เธอได้รับความยกย่องนับถือ และหันมาใช้ความพยายามที่จะเรียกร้องสามีให้กลับคืนมา ซึ่งการกระทำเช่นนี้ของเธอเป็นตัวอย่างของความต้องการความรักซึ่งครั้งหนึ่งเธอได้รับแล้ว และถ้าเธอได้รับความพึงพอใจความรักโดยสามีหวนกลับคืนมาเธอก็จะกลับไปเกี่ยวข้องในโลกธุรกิจอีกครั้งหนึ่ง ความพึงพอใจของความต้องการได้รับการยกย่องโดยทั่ว ๆ ไป เป็นความรู้สึกและทัศนคติของ

ความเชื่อมั่นในตนเอง ความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า การมีพลังกำลัง การมีความสามารถ และความรู้สึกว่ามีชีวิตอยู่อย่างมีประโยชน์และเป็นบุคคลที่มีความจำเป็นต่อโลก ในทางตรงกันข้าม การขาดความรู้สึกต่าง ๆ ดังกล่าวนี้ย่อมนำไปสู่ความรู้สึกและทัศนคติของปมด้อยและความรู้สึกไม่พอเพียง เกิดความรู้สึกอ่อนแอและช่วยเหลือตนเองไม่ได้ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็น การรับรู้ตนเองในทางปฏิเสธ (negative) ซึ่งอาจก่อให้เกิดความรู้สึกขลาดกลัวและรู้สึกว่าตนเองไม่มีประโยชน์ และสิ้นหวังในสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของชีวิต และประเมินตนเองต่ำกว่าชีวิตความเป็นอยู่กับการได้รับการยกย่อง และยอมรับจากผู้อื่นอย่างจริงจังใจมากกว่าการมีชื่อเสียงจากสถานภาพหรือการได้รับการประจบประแจง การได้รับความนับถือยกย่องเป็นผลมาจากความเพียรพยายามของบุคคล และความต้องการนี้อาจเกิดอันตรายขึ้นได้ถ้าบุคคลนั้นต้องการคำชมเชยจากผู้อื่นมากกว่าการยอมรับความจริงและเป็นที่ยอมรับกันว่าการได้รับความนับถือยกย่องมีพื้นฐานจากการกระทำของบุคคลมากกว่าการควบคุมจากภายนอก

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization needs)

ถึงลำดับขั้นสุดท้าย ถ้าความต้องการลำดับขั้นก่อน ๆ ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างมีประสิทธิภาพ ความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงก็จะเกิดขึ้น Maslow อธิบายความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ว่าเป็นความปรารถนาในทุกสิ่งทุกอย่างซึ่งบุคคลสามารถจะได้รับอย่างเหมาะสมบุคคลที่ประสบผลสำเร็จในขั้นสูงสุดนี้จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในสิ่งที่ท้าทายความสามารถและศักยภาพของเขาและมีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเอง พลังแรงขับของเขาจะกระทำพฤติกรรมตรงกับความสามารถของตน กล่าวโดยสรุปการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเป็นความต้องการอย่างหนึ่งของบุคคลที่จะบรรลุถึงจุดสูงสุดของศักยภาพ เช่น “นักดนตรีก็ต้องการใช้ความสามารถทางด้านดนตรี ศิลปินก็ต้องวาดรูป กวีก็ต้องเขียนโคลงกลอน ถ้าบุคคลเหล่านี้ได้บรรลุถึงเป้าหมายที่ตนตั้งไว้ก็เชื่อได้ว่าเขาเหล่านั้นเป็นคนที่รู้จักตนเองอย่างแท้จริง” ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงจะดำเนินไปอย่างง่ายหรือเป็นไปโดยอัตโนมัติ

โดยความเป็นจริงแล้ว Maslow เชื่อว่าคนเรามักจะกลัวตัวเองในสิ่งเหล่านี้ “ด้านที่ดีที่สุดของเรา ความสามารถพิเศษของเรา สิ่งที่ดีงามที่สุดของเรา พลังความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์” ความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงมิได้มีแต่เฉพาะในศิลปินเท่านั้น คนทั่ว ๆ ไป เช่น นักกีฬา นักเรียน หรือแม้แต่กรรมกรก็สามารถจะมีความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงได้ถ้าทุกคนสามารถทำในสิ่งที่ตนต้องการให้ดีที่สุด รูปแบบเฉพาะของการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงจะมีความแตกต่างอย่างกว้างขวางจากคนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่ง กล่าวได้ว่ามันคือระดับความต้องการที่แสดงความแตกต่างระหว่างบุคคลอย่างยิ่งใหญ่ที่สุด Maslow ได้ยกตัวอย่างของความต้องการ

เข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ในกรณีของนักศึกษาชื่อ Mark ซึ่งเขาได้ศึกษาวิชาบุคลิกภาพเป็นระยะเวลายาวนานเพื่อเตรียมตัวเป็นนักจิตวิทยาคลินิก นักทฤษฎีคนอื่น ๆ อาจจะอธิบายว่าทำไมเขาจึงเลือกอาชีพนี้ ตัวอย่าง เช่น Freud อาจกล่าวว่ามันสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งกับสิ่งที่เขาเก็บกอดความอยากรู้อยากเห็นในเรื่องเพศไว้ตั้งแต่วัยเด็ก ขณะที่ Adler อาจมองว่ามันเป็นความพยายามเพื่อชดเชยความรู้สึกด้อยบางอย่างในวัยเด็ก Skinner อาจมองว่าเป็นผลจากการถูกวางเงื่อนไขของชีวิตในอดีต ขณะที่ Bandura สัมพันธ์เรื่องนี้กับตัวแปรต่าง ๆ ทางการเรียนรู้ทางสังคม และ Kelly อาจพิจารณาว่า Mark กำลังจะพุ่งตรงไปเพื่อที่จะเป็นบุคคลที่เขาต้องการจะเป็นตัวอย่างที่แสดงถึง การมุ่งตรงไปสู่เป้าประสงค์ในอาชีพโดยความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงและถ้าจะพิจารณากรณีของ Mark ให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น ถ้า Mark ได้ผ่านการเรียนวิชาจิตวิทยาจนครบหลักสูตรและได้เขียนวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอกและในที่สุดก็ได้รับปริญญาเอกทางจิตวิทยาคลินิก สิ่งที่จะต้องวิเคราะห์ Mark ต่อไปก็คือ เมื่อเขาสำเร็จการศึกษาดังกล่าวแล้วถ้ามีบุคคลหนึ่งได้เสนองานให้เขาในตำแหน่งตำรวจสืบสวน ซึ่งงานในหน้าที่นี้จะได้รับค่าตอบแทนอย่างสูงและได้รับผลประโยชน์พิเศษหลาย ๆ อย่างตลอดจนรับประกันการว่างและความมั่นคงสำหรับชีวิตเมื่อประสบเหตุการณ์เช่นนี้ Mark จะทำอย่างไร ถ้าคำตอบของเขาคือ “ตกลง” เขาก็จะย้อนกลับมาสู่ความต้องการระดับที่ 2 คือความต้องการความปลอดภัย สำหรับการวิเคราะห์ความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง Maslow กล่าวไว้ว่า “อะไรที่มนุษย์สามารถจะเป็นได้เขาจะต้องเป็นในสิ่งนั้น” เรื่องของ Mark เป็นตัวอย่างง่าย ๆ ว่า ถ้าเขาตกลงเป็นตำรวจสืบสวน เขาก็จะไม่มีโอกาสที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ทำไมทุก ๆ คนจึงไม่สัมฤทธิ์ผลในการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Why Can't All People Achieve Self-Actualization) ตามความคิดของ Maslow ส่วนมากมนุษย์แม้จะไม่ใช้ทั้งหมดที่ต้องการแสวงหาเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ภายในตน จากงานวิจัยของเขาทำให้ Maslow สรุปว่าการรู้ถึงศักยภาพของตนนั้นมาจากพลังตามธรรมชาติและจากความจำเป็นบังคับ ส่วนบุคคลที่มีพรสวรรค์มีจำนวนน้อยมากเพียง 1% ของประชากรที่ Maslow ประเมิน Maslow เชื่อว่าการนำศักยภาพของตนออกมาใช้เป็นเรื่องที่ยากมาก บุคคลมักไม่รู้ว่า ตนเองมีความสามารถและไม่ทราบว่าคุณภาพนั้นจะได้รับการส่งเสริมได้อย่างไร มนุษย์ส่วนใหญ่ยังคงไม่มั่นใจในตัวเองหรือไม่มั่นใจในความสามารถของตนจึงทำให้หมดโอกาสเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง และยังมีสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่มาดบังพัฒนาการทางด้านความต้องการของบุคคลดังนี้

อิทธิพลของวัฒนธรรม ตัวอย่างหนึ่ง ที่แสดงให้เห็นว่าอิทธิพลของสังคมมีต่อการเข้าใจตนเอง คือแบบพิมพ์ของวัฒนธรรม (cultural stereotype) ซึ่งกำหนดว่าลักษณะเช่นไรที่แสดงความเป็นชาย (masculine) และลักษณะใดที่ไม่ใช่ความเป็นชาย เช่นจิตพฤติกรรมต่าง ๆ

เหล่านี้ ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ความเมตตากรุณา ความสุภาพและความอ่อนโยน สิ่งเหล่านี้ วัฒนธรรมมีแนวโน้มที่จะพิจารณาว่า “ไม่ใช่ลักษณะของความเป็นชาย” (unmasculine) หรือ ความเชื่อถือของวัฒนธรรมด้านอื่น ๆ ซึ่งเป็นความเชื่อที่ไม่มีคุณค่า เช่น ยึดถือว่าบทบาทของผู้หญิงขึ้นอยู่กับจิตวิทยาพัฒนาการของผู้หญิง เป็นต้น การพิจารณาจากเกณฑ์ต่าง ๆ ดังกล่าวนี้นี้ เป็นเพียงการเข้าใจ “สภาพการณ์ที่ดี” มากกว่าเป็นเกณฑ์ของการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง

ประการสุดท้าย Maslow ได้สรุปว่าการไม่เข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเกิดจากความพยายามที่ไม่ถูกต้องของการแสวงหาความมั่นคงปลอดภัย เช่น การที่บุคคลสร้างความรู้สึกให้ผู้อื่นเกิดความพึงพอใจตนโดยพยายามหลีกเลี่ยงหรือจัดข้อผิดพลาดต่างๆ ของตน บุคคลเช่นนี้จึงมีแนวโน้มที่จะพิทักษ์ความมั่นคงปลอดภัยของตน โดยแสดงพฤติกรรมในอดีตที่เคยประสบผลสำเร็จ แสวงหาความอบอุ่น และสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งลักษณะเช่นนี้ย่อมขัดขวางวิถีทางที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง

ทฤษฎีการจูงใจ-คำจูงของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg's Motivation Hygiene Theory)

บุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่มีความพอใจในการทำงานได้มากกว่าบุคคลที่ไม่มีความพอใจในการทำงาน สิ่งสำคัญจะต้องทราบว่ามีเงื่อนไขอะไรที่จะทำให้บุคคลเกิดความพอใจ หรือความไม่พอใจในการทำงาน เฮอริชเบอร์กได้ทำการศึกษาวิจัย วิศวกรและนักบัญชีจำนวนมากกว่า 200 คน โดยตั้งคำถามและให้อธิบายถึงความรู้สึกในขณะที่มีความพอใจในการทำงานหรือไม่พอใจในการทำงานพบคำตอบว่า เมื่อวิศวกรและนักบัญชีมีความรู้สึกที่ไม่พอใจในการทำงาน เกิดขึ้นจากเงื่อนไขสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงานจำนวนมากกว่าที่ทำ ตัวอย่างเช่น เกิดจากปัจจัยเงื่อนไขการทำงานทางกายภาพ ค่าจ้าง ความปลอดภัย และการติดต่อสัมพันธ์กันภายในหน่วยงาน ถ้าสภาพเงื่อนไขในการทำงานเป็นผลทางลบ ความรู้สึกไม่พอใจในการทำงานจะไม่เกิดขึ้น จึงต้องให้บุคคลมีบทบาทเป็นการป้องกันการเกิดปฏิกิริยาทางลบ เฮอริชเบอร์ก ได้ให้ความหมายของปัจจัยเหล่านี้เป็น 2 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน และทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำ ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ผลผลิตลดลง ปัจจัยอนามัย ได้แก่ นโยบายของบริษัทหรือองค์กร อัตราการจ้างงาน ความมั่นคงและความปลอดภัยในอาชีพ คุณภาพการนิเทศงาน สภาพเงื่อนไขทางกายภาพในการทำงานและความสัมพันธ์ทางสังคมกับบุคคลอื่น ปัจจัยอนามัยดังกล่าวนี้มีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความต้องการทางสรีระ ความต้องการความมั่นคง ความปลอดภัย และความต้องการ

ทางสังคม ตามทฤษฎีมาสโลว์ในลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ในลำดับขั้นที่ 1 ขั้นที่ 2 และขั้นที่ 3 ตามลำดับ

2. ปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factor) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน และมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ ลักษณะงานที่กำหนดให้ทำ ให้ความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น ผู้บริหารให้การยอมรับนับถือ ให้โอกาสความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จในการทำงานมีชื่อเสียง ให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ปัจจัยกระตุ้นดังกล่าวนี้ จึงมีส่วนเกี่ยวข้องกับเงื่อนไขการให้โอกาสแก่พนักงานที่เป็นคนดี ปฏิบัติงานดี มีผลงานได้รับปัจจัยกระตุ้นในการทำงาน เช่น การให้ความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น การให้โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ได้รับโอกาสเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ซึ่งจัดเป็นความต้องการความนับถือ และความต้องการความสำเร็จตามทฤษฎีมาสโลว์ ตามลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ในลำดับขั้นที่ 4 และขั้นที่ 5 ตามลำดับ (อำนาจ แสงสว่าง, 2550, น. 76)

ทฤษฎีการจูงใจในความสำเร็จของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation Theory)

จักรกฤษณ์ สนอ่วม (2551) เดวิด ซี. แมคเคลแลนด์ (David C. McClelland) ได้มีบทบาทช่วยในการพัฒนาการจูงใจ โดยแบ่งการจูงใจตามความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลเป็น 3 แบบ ดังนี้

แบบที่ 1 ความต้องการอำนาจ (The Need For Power) แมคเคลแลนด์ได้ค้นพบว่าบุคคลมีความต้องการการมีอำนาจเป็นอย่างมาก เพราะจะได้อาศัยการใช้อำนาจเพื่อสร้างอิทธิพลและควบคุมในการทำงาน

แบบที่ 2 ความต้องการความผูกพัน (The Need For Affiliation) บุคคลมีความต้องการความผูกพันเป็นอย่างมาก แต่ละบุคคลชอบที่จะรักษาสัมพันธภาพที่ดีทางสังคม เพื่อทำให้เกิดความรู้สึกยินดี มีความคุ้นเคยกัน เข้าใจกัน พร้อมทั้งจะเป็นที่พึงในการปลอบใจให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อเกิดความทุกข์ มีการติดต่อสัมพันธ์กันกับบุคคลอื่น อย่างเช่นเพื่อนสนิท

แบบที่ 3 ความต้องการความสำเร็จ (The Need For Achievement) บุคคลมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะได้รับความสำเร็จมีความหวาดกลัวอย่างรุนแรงต่อการประสบความสำเร็จ ความล้มเหลว และมีอารมณ์หงุดหงิดเมื่อได้รับความล้มเหลวหรือผิดหวัง และชอบการทำงานด้วยตนเองเสมอ

แมคเคิลส์แลนด์ได้พบว่า รูปแบบการจูงใจที่ทำให้เกิดความสำเร็จที่สุดคือ บุคคลที่ทำงานอยู่ในบริษัทขนาดเล็ก มีประธานบริษัทที่มีการจูงใจทำให้เกิดความสำเร็จได้สูงมาก แต่ในบริษัทที่มีกิจการขนาดใหญ่พบว่า หัวหน้าผู้บริหารมีการจูงใจทำให้เกิดผลสำเร็จในระดับปานกลางเท่านั้น

ทฤษฎีแรงจูงใจ อี.อาร์.จี ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Existence Relatedness Growth Theory)

ทฤษฎีการจูงใจว่าด้วย EGR ของ Alderfer (แพนทาวน์, 2551) ได้พัฒนาโดยพื้นฐานความรู้จากทฤษฎีการจูงใจของ Maslow โดยตรง แต่มีการสร้างจุดเด่นที่ต่างจาก Maslow จากการศึกษาของ Alderfer เห็นว่า ความต้องการของมนุษย์น่าจะแยกเป็น 3 ประเภท ซึ่งเห็นว่าจะใช้สะดวกและตรงกับความเป็นจริงมากกว่า ซึ่งความต้องการของมนุษย์แบ่งเป็น 3 ประเภท ประกอบด้วย E (Existence) หรือความต้องการอยู่รอด R (Relatedness) หรือความต้องการมีความสัมพันธ์ทางสังคม และ G (Growth) หรือความต้องการก้าวหน้าและเติบโต ซึ่งความต้องการแต่ละประเภทขยายความได้ดังนี้

ความต้องการอยู่รอด จะเกี่ยวข้องกับความต้องการด้านร่างกาย และปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น ต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัย เป็นต้น สำหรับชีวิตจริงในองค์กรนั้น ต้องการ เงินเดือน ค่าจ้างเงินโบนัส และผลประโยชน์ตอบแทน ตลอดจนสภาพเงื่อนไขการทำงานที่ดี และสัญญาการว่าจ้างเหล่านี้ล้วนแต่เป็นเครื่องมือตอบสนองทางด้านร่างกายละความต้องการด้านความปลอดภัยของ Maslow นั่นเอง ความสัมพันธ์ทางสังคม จะประกอบด้วยเรื่องราวส่วนที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่ต่อกันระหว่างบุคคลในองค์กร ทั้งนี้ความสัมพันธ์เหล่านี้จะหมายถึง ความต้องการทุกชนิดที่มีความหมายสำคัญในเชิงมนุษย์สัมพันธ์ ซึ่งสำหรับชีวิตจริงในองค์กรนั้น ต้องการคนที่จะเป็นผู้นำหรือมีตำแหน่งเป็นหัวหน้า ความต้องการที่จะเป็นผู้ตามและความต้องการสัมพันธ์ทางมิตรภาพกับเพื่อนร่วมงาน ถ้าเทียบกับความต้องการของ Maslow เท่ากับความต้องการความมั่นคงทางใจ การไม่ถูกทอดทิ้ง ความต้องการทางสังคม และความต้องการได้รับยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับเรื่องราวการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงทางฐานะสภาพ และการเติบโตก้าวหน้าของคนผู้ทำงาน ความต้องการอยากเป็นผู้ริเริ่มบุกเบิก มีขอบเขตอำนาจขยายกว้างขวางออกไปเรื่อย ๆ และการพัฒนาเติบโตด้วยความรู้ความสามารถ ซึ่งสำหรับชีวิตจริงในองค์กรนั้น คือ ความต้องการที่จะได้รับความรับผิดชอบเพิ่ม หรือความต้องการอยากได้ทำกิจกรรมใหม่ ๆ และถ้าเปรียบเทียบกับความต้องการของ Maslow แล้วตรงกับความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จทาง

ใจและความสำเร็จตามความนึกคิดนั่นเอง ทฤษฎี ERG นี้ จะมีข้อสมมุติฐาน 3 ประการที่เป็นกลไกสำคัญอยู่คือ

1. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Need satisfaction) นั่นคือ หากความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการประเภทนั้นจะมีอยู่สูง เช่น ถ้าพนักงานได้รับการตอบสนองด้านเงินน้อยเกินไป ความต้องการด้านเงินเดือนก็จะสูง

2. ขนาดของความต้องการ (Desire strength) ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำ (เช่น ความต้องการด้านความอยู่รอด) ได้รับการตอบสนองมากพอแล้ว ก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่า (เช่น ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต) มีมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าหัวหน้างานได้รับการตอบสนองด้านค่าจ้างและอื่น ๆ (ความต้องการอยู่รอด) มากพอแล้วนั้น หัวหน้างานคนนั้นก็ได้รับการยอมรับและนับถือจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน (ความสัมพันธ์ทางสังคม)

3. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Need frustration) ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่สูงมีอุปสรรคขัดขวางได้รับการตอบสนองน้อย ก็จะทำให้ความต้องการที่อยู่ต่ำกว่ามีความสำคัญมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าหัวหน้างานไม่มีโอกาสที่ได้เปลี่ยนตำแหน่งหรือทำงานที่ทำทายนมากกว่า (ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต) หัวหน้างานคนนี้ก็จะมีหุนหันพลันแล่นและต้องการที่จะได้รับความอบอุ่นสัมพันธ์ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงานและลูกน้องแทน (ความสัมพันธ์ทางสังคม) ความต้องการที่มีได้รับการตอบสนอง ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง

ทฤษฎีความเสมอภาคของอดัมส์ (Adams)

อดัมส์ ได้คิดค้นทฤษฎีความเสมอภาคขึ้น โดยกล่าวถึงสาเหตุของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานที่สำคัญ 2 ประการคือ องค์ประกอบที่มีผลต่อบุคคลเกี่ยวกับความรู้สึกเรื่องความยุติธรรมและความเสมอภาค กับพฤติกรรมของบุคคลที่มีความรู้สึกไม่ได้รับความยุติธรรม และความเสมอภาค ความรู้สึกถึงความยุติธรรมและความเสมอภาคเกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่บุคคลได้รับจากการทำงาน (outcomes) ได้แก่ ค่าจ้าง สวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับและมิตรภาพ เป็นต้น กับสิ่งที่บุคคลให้กับงาน (input) ได้แก่ การศึกษา การฝึกอบรม ประสบการณ์ เวลาในการทำงาน และความอดทน พยายาม เป็นต้น การเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่บุคคลได้รับจากการทำงาน กับสิ่งที่บุคคลให้กับงานมี 2 ลักษณะคือ (นิพา ทรงเนติเชาวลิต, 2550, น. 17-18)

1. การเปรียบเทียบระหว่างตนเอง เป็นการเปรียบเทียบว่าสิ่งที่บุคคลได้รับจากการทำงานกับสิ่งที่บุคคลให้กับงานมีความสมดุล หรือพอดีกันหรือไม่ หากรู้สึกว่ามีความสมดุลกัน

บุคคลจะเกิดความรู้สึกว่ายุติธรรม และมีความพึงพอใจในการทำงาน แต่หากรู้สึกว่าจะไม่สมมูลกัน บุคคลจะเกิดความรู้สึกว่าไม่ยุติธรรม และมีความไม่พึงพอใจในการทำงาน

2. การเปรียบเทียบระหว่างตนเองกับผู้อื่น เมื่อบุคคลเปรียบเทียบระหว่างตนเองแล้ว จะเชื่อมโยงไปเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นที่สามารถเปรียบเทียบกันได้ ถ้าอัตราส่วนของตนเองสมมูลกับของบุคคลอื่น ความรู้สึกว่าจะสมภาคก็จะเกิดขึ้น และทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน แต่ถ้าอัตราส่วนไม่สมมูลกัน บุคคลจะมีความรู้สึกว่าจะไม่สมภาคและมีความไม่พึงพอใจในการทำงาน

บุคคลที่มีความรู้สึกว่าจะ สิ่งที่บุคคลได้รับจากที่ทำงานของตนน้อยกว่าบุคคลอื่นจะมีความไม่พึงพอใจ และจะลดความอุตสาหพยายามในการทำงานให้น้อยลง หรืออาจจะลาออกจากงานส่วนบุคคลที่ได้รับมากกว่าบุคคลอื่น จะมีความรู้สึกจะล้าชวย และไม่สบายใจ และอาจจะพยายามทำงานมากขึ้น เพื่อให้คุ้มกับสิ่งที่ได้รับจากที่ทำงาน แต่ในความเป็นจริง มักไม่พบลักษณะการเพิ่มดังกล่าว แต่บุคคลที่ได้รับมากกว่าบุคคลอื่นจะพยายามใช้เหตุผลเพื่อให้ความรู้สึกว่าจะสิ่งที่รับนั้นยุติธรรมดีแล้ว ความเสมอภาคมีผลทางบวกต่อการทำงาน ดังที่ทฤษฎีความเสมอภาคกล่าว สิ่งที่เป็นตัวกำหนดสถานภาพในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน คือระดับความเสมอภาคหรือความไม่เสมอภาคที่เกิดขึ้นในความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหวัง เป็นทฤษฎีที่อธิบายการจูงใจพนักงานด้วยรางวัลที่พนักงานผู้นั้นคาดหวังว่าจะได้รับ ซึ่งทฤษฎีความคาดหวังนี้ได้มีการพัฒนามาโดยลำดับ แต่บทที่ปรับปรุงโดยรูธมเป็นบทที่ได้รับการกล่าวถึงและนำมาอ้างอิงมากที่สุด โดยในตัวแบบของรูธม ได้กล่าวถึงความคาดหวังที่สำคัญ 2 ประการ คือ (จินตนา พงษ์ศรีทอง, 2546, น. 37)

1. ความคาดหวังว่าความพยายามจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน (Effort-Performance Expectancy, $E \rightarrow P$) การที่พนักงานจะตัดสินใจเกี่ยวกับแนวทางหรือวิธีปฏิบัติในเรื่องใดเรื่องหนึ่งนั้น พนักงานจะพิจารณาว่าความพยายามของเขาจะนำไปสู่ความสำเร็จหรือไม่ หากใช่เขาก็จะทำ แต่หากประเมินแล้วเห็นว่าแนวทางการปฏิบัติดังกล่าวมีอุปสรรคมากเกินไป ความสามารถและความพยายามของเขาจะทำให้สำเร็จได้ แรงจูงใจก็จะหายไป

2. ความคาดหวังว่าผลการปฏิบัติงานหรือความสำเร็จนั้นจะนำไปสู่รางวัลหรือผลตอบแทน (Performance-Outcome Expectancy, $P \rightarrow O$) เป็นการพิจารณาว่าระดับของผลงานจะส่งผลให้ได้รับรางวัลหรือผลตอบแทนที่คาดหวังหรือไม่ คนที่มีความเชื่อว่าผลงานที่ดีจะนำไปสู่ผลตอบแทนในทางบวกจะได้รับการจูงใจให้เพิ่มศักยภาพของผลการปฏิบัติงานให้มากขึ้น

ผลตอบแทนที่พนักงานคาดหวังนั้น จะถูกประเมินออกมาในเชิงคุณค่าหรือความน่าสนใจซึ่งนักทฤษฎีได้ใช้สัญลักษณ์ “Valence(V)” เป็นเครื่องหมายแทนคุณค่าหรือความน่าสนใจดังกล่าวซึ่ง Valence ของผลตอบแทนนี้เป็นเรื่องส่วนบุคคลที่ผู้อื่นมิสามารถจะประเมินได้ จึงต้องใช้วิธีถามจากตัวพนักงานเองเท่านั้น และขนาดของแรงจูงใจก็สามารถคำนวณได้จากสมการ ดังนี้ ขนาดของแรงจูงใจ (Motivational Force) = $(E \rightarrow P) \times (P \rightarrow O) \times V$

ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาอาจจะต้องเชื่อมโยงระหว่างรางวัลกับผลการปฏิบัติงาน โดยการสำรวจ Valence ของรางวัลที่พนักงานคาดหวัง เพื่อนำมาใช้เป็นทางเลือกในการกำหนดรางวัลหรือผลตอบแทนเพื่อจูงใจให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน

ทฤษฎีการวิเคราะห์ของจุง (Jung's Analytic Theory)

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีสมุทรปราการ (2553) จุง (Carl G. Jung) เป็นจิตแพทย์ชาวสวิส เขามีความเชื่อว่า บุคลิกภาพของคนเราซึ่งแต่ละคนมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวนั้น มีการสะสมต่อเนื่องมาตลอดนับแต่เริ่มมีชีวิต แต่เขาไม่ผู้จะให้ความสำคัญกับเรื่องเพศและอดีตที่ฝังใจ เขาเน้นความสำคัญที่ประสบการณ์จากการดำเนินชีวิตของคนเรา โดยเห็นว่ามีส่วนสร้างสมบุคคลมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน ซึ่งโดยทั่วไปแล้วบุคลิกภาพของบุคคลมีเป็น 2 แบบ แต่ละแบบเหมาะสมกับงานต่าง ๆ กันดังนี้บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (extrovert) บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบนี้จะชอบสังคม ชอบเด่น ชอบแต่งตัวดี ๆ ชอบนำตัวไปพัวพันกับสิ่งแวดล้อมหรือกับบุคคลอื่นโดยทั่วไป เป็นคนเปิดเผย ชอบการเปลี่ยนแปลง ไม่ชอบเก็บตัว ไม่ชอบอะไรที่ซ้ำซากจำเจ เปลี่ยนแปลงความเคยชินหรือลักษณะนิสัยของตนเองได้ง่ายเพื่อให้เหมาะกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป การแสดงออกของอารมณ์เห็นได้ชัดเจน ไม่ว่าจะโกรธ เศร้า โศก ดีใจ เสียใจ หรือเบื่อหน่ายอะไร มีอารมณ์อ่อนไหวเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว คนประเภทนี้เหมาะกับงานพวกประชาสัมพันธ์หรืองานที่จะต้องติดต่อประสานงานกับคนอื่นและบุคลิกภาพแบบเก็บตัว (introvert) บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบนี้มักทำหรือคิดโดยผูกพันกับตนเองมากกว่าบุคคลอื่นหรือสิ่งแวดล้อมอื่น ไม่ชอบสังสรรค์ ไม่ชอบสังคม ไม่ชอบทำตัวเด่นเมื่อออกงาน ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ชอบทำอะไรตามกฎเกณฑ์และแบบแผนที่วางเอาไว้ มีหลักการที่แน่นอนในการที่จะควบคุมตนเอง บุคคลประเภทนี้เหมาะกับงานควบคุมระบบ งานบัญชี หรือจัดระเบียบในหน่วยงาน จากลักษณะบุคลิกภาพทั้งสองแบบ บุคคลบางคนไม่ถึงกับโน้มเอียงไปในลักษณะใดลักษณะหนึ่งโดยเฉพาะ คือ เป็นกลาง ๆ ไม่ชอบเก็บตัวมากเกินไปและไม่ชอบแสดงออกมากเกินไป ดร.จุง เรียกพวกที่ 3 นี้ว่า บุคลิกแบบกลาง ๆ (ambivert) ซึ่งพวกนี้อาจจะทำงานใด ๆ ก็ได้ แต่มักทำได้ในระดับธรรมดาไม่เด่น แต่ก็ทำไม่ได้ดีนัก เป็นพวกที่ผสมผสานอยู่ในคนส่วนใหญ่ทั่วไป

ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

บุคลิกภาพแบบ “The Big Five” งานวิจัยที่น่าสนใจ ในการศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพแบบ “The Big Five” และผลการปฏิบัติงานได้แก่

โสภา เกริกไกรกุล (2538) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของแพทย์ในโรงพยาบาลศิริราช เห็นได้ว่า ลักษณะภูมิหลังทางสังคมและเศรษฐกิจของแพทย์ในโรงพยาบาลศิริราชส่วนมาก มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงานมีเพียงปัจจัยด้านเพศเท่านั้นที่ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า อาชีพแพทย์เป็นอาชีพที่ได้รับการศึกษาสูง ปัจจัยทางด้านเพศ จึงไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยของงานที่แพทย์กำลังดำรงตำแหน่งอยู่ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงาน

ชิตาพร เลี้ยงวิจิตร (2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และอัตราการขาดงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบประนีประนอม และแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และบุคลิกภาพแบบหัวนโหนกมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ลักษณะบุคลิกภาพแบบประนีประนอมและแบบหัวนโหนก สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 19.3 ลักษณะบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงาน และสามารถใช้อัตราการขาดงานได้ร้อยละ 2.8

Vecchio (2000, อ้างถึงใน จินตนา พงษ์ศรีทอง, 2546, น. 29) กล่าวว่า สิ่งที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานมีอยู่ 2 ประเด็นที่สำคัญคือ ความคาดหวัง (Expectations) และอิทธิพลขององค์ประกอบด้านอื่น ๆ (Dispositional Influences) โดยได้อธิบายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่ขึ้นอยู่กับความมากน้อยของความคาดหวัง เช่น พนักงานที่เข้าไปทำงานในองค์กร ๆ หนึ่งโดยมีความหวังว่าจะได้รับโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตน แต่เมื่อเข้าไปทำงานจริง ๆ แล้ว พบว่าตำแหน่งที่ทำงานอยู่นั้นเป็นตำแหน่งที่ไม่มีโอกาสก้าวหน้า เหตุการณ์เช่นนี้ย่อมต้องทำให้พนักงานผู้นั้นรู้สึกผิดหวังและเกิดความไม่พึงพอใจในงาน ในทางตรงกันข้ามหากเข้าไปทำงานแล้วพบว่าตนมีโอกาสในการก้าวหน้ามากก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน เพราะเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ อย่างไรก็ตาม หากโอกาสในความก้าวหน้าที่ได้รับมีขนาดไม่เท่ากับที่คาดหวังไว้ก็จะทำให้ระดับของความพึงพอใจในงานนั้นน้อยลง

กฤติกา หล่อวัฒนวงศ์ (2547, อ้างถึงใน ภัทรญาณี จงธนะพิพัฒน์, 2551, น. 59) ได้รายงานค่าความเชื่อมั่นของบุคลิกภาพแบบหัวนโหนกเท่ากับ 0.8 บุคลิกภาพแบบแสดงตัวเท่ากับ

0.82 บุคลิกภาพแบบเปิดรับสถานการณ์เท่ากับ 0.62 บุคลิกภาพแบบประนีประนอมเท่ากับ 0.76 บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกเท่ากับ 0.79 และค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทั้งฉบับเท่ากับ 0.92

Judge, Hella and Mount (2002, อ้างถึงใน เสาวรส อรุณคง, 2550, น. 21) ได้ทำการรวบรวมงานวิจัย (meta-analysis) เกี่ยวกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กับความพึงพอใจในงานผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน โดยบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ($r=-.29$) ส่วนบุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบเปิดรับสถานการณ์ แบบประนีประนอม และแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ($r=.25, .02, .17$ และ $.26$ ตามลำดับ) โดยบุคลิกภาพที่สามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้คือแบบหวั่นไหว แบบแสดงตัว และแบบมีจิตสำนึก

จากการศึกษา ของ นิพา ทรงเนติเชาวลิต (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการบริหารงานกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสายธุรการของสำนักงานศาลยุติธรรมศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่าภาพรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง 5 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน ด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านการเปรียบเทียบงาน ด้านการบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ในระดับน้อย 1 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงาน

จากการศึกษาของ ณัฐรา อธิระวุฒิศาสตร์ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุราชการ เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ส่วน อายุ วุฒิการศึกษา ระดับสูงสุด สถานภาพการสมรส หน่วยงานที่สังกัด มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันซึ่งไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร

Barrick, Stewart and Piotrowski (2002, อ้างถึงใน ภัทธญาณี จงธนะพิพัฒน์, 2551, น. 46) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและผลการปฏิบัติงานของตัวแทนชาย ทั้งนี้ได้ทดสอบถึงผลกระทบของแรงจูงใจที่ตัวแปรสอดแทรก (mediator variable) ในการวิจัยครั้งนี้ด้วย ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรแรงจูงใจมีอิทธิพลแทรกระหว่างลักษณะบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้วยโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความต้องการด้านสถานภาพและความต้องการประสบ

ความสำเร็จเป็นตัวแปรแทรกกลางระหว่างผลกระทบของบุคลิกภาพแบบแสดงตัวและแบบมีจิตสำนึกที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของตัวแทนชาย

Barrick, Mount and Strauss (1993, อ้างถึงใน ภัทรญาณี จงธนະพิพัฒน์, 2551, น. 46) ได้ทดสอบผลกระทบของการตั้งเป้าหมายที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรแรงจูงใจที่แทรกกลาง (mediating) ของความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกและผลการปฏิบัติงานของตัวแทนชายผลการวิจัยพบว่า ตัวแทนชายที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสูงจะมีแนวโน้มที่จะตั้งเป้าหมายและผูกพันต่อเป้าหมายมากกว่า ซึ่งส่งผลให้มีความสัมพันธ์กับยอดขายที่มากขึ้นและผลการปฏิบัติงานซึ่งประเมินโดยหัวหน้างานที่สูงขึ้นด้วย และยังพบว่าบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์โดยตรงกับผลการปฏิบัติงานซึ่งประเมินโดยหัวหน้างาน ส่วนผลการวิจัยที่ตรงข้ามกับสิ่งที่คาดหวังไว้คือ บุคลิกภาพแบบแสดงตัวไม่มีความสัมพันธ์กับยอดขาย และไม่มี ความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานซึ่งประเมินโดยหัวหน้างาน

O'Reilly III and Chatman (1994, อ้างถึงใน ภัทรญาณี จงธนະพิพัฒน์, 2551, น. 46) ได้ศึกษาวิจัยโดยใช้ความสำเร็จในอาชีพบริหารของนักศึกษาปริญญาโท ด้านบริหารธุรกิจ สำหรับการวัดผลการปฏิบัติงานใช้บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกในการวัดระดับแรงจูงใจ เนื่องจากเป็นสภาวะทางจิตใจที่มั่นคงสามารถเป็นพลังผลักดันให้เกิดพฤติกรรม และใช้คะแนน GMAT ในการวัดระดับความสามารถทางสติปัญญา ผลการวิจัยพบว่า ผลรวมของความสามารถทางสติปัญญาและแรงจูงใจ (บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก) มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในอาชีพบริหารสำหรับช่วงแรกของการประกอบอาชีพ

Judge & Ilies (2002, อ้างถึงใน ภัทรญาณี จงธนະพิพัฒน์, 2551, น. 46) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพแบบ “The Big Five” กับทฤษฎีหลัก ๆ ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 3 ทฤษฎี (ได้แก่ การตั้งเป้าหมาย ความคาดหวัง และการรับรู้ความสามารถในตนเอง) โดยใช้วิธีอภิวเคราะห์ (meta-analysis) พบว่า บุคลิกภาพแบบห้วนไหว (ความเที่ยงตรงเฉลี่ย = -.31) และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (ความเที่ยงตรงเฉลี่ย = .24) เป็นองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในมุมมองของทั้ง 3 ทฤษฎี อย่างคงที่และเข้มแข็งมากที่สุด นอกจากนั้นยังพบว่า มีบุคลิกภาพเพียง 3 องค์ประกอบ คือ บุคลิกภาพแบบห้วนไหวแบบแสดงตัว และแบบมีจิตสำนึก ที่มีค่าความเที่ยงตรงที่นำไปใช้ได้โดยทั่วไป (generalized) กับการวิจัยต่าง ๆ ในขณะที่บุคลิกภาพทั้ง 5 องค์ประกอบมีค่าสหสัมพันธ์เฉลี่ยกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน = .49)

ภัทรญาณี จงธนะพิพัฒน์ (2551, น. 65) ได้ทดสอบความเชื่อมั่นโดยให้นักศึกษาปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรจำนวน 15 คน เป็นผู้พิจารณาได้รายงานค่าความเชื่อมั่นของบุคลิกภาพแบบห้วนไหวเท่ากับ 0.66 บุคลิกภาพแบบแสดงตัวเท่ากับ 0.78 บุคลิกภาพแบบเปิดรับสถานการณ์เท่ากับ 0.30 บุคลิกภาพแบบประนีประนอมเท่ากับ 0.70 บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกเท่ากับ 0.78 และค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทั้งฉบับเท่ากับ 0.73

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพและความพึงพอใจในงาน

Levin and Stokes (1989, อ้างถึงใน ชิตาพร เลี้ยงวิจิตร, 2545, น. 41) พบว่า อารมณ์ความรู้สึกทางลบ หรือ NA มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษาของ ณัฐพร ลัทธยาพร (2534, อ้างถึงใน สกนธ์ อภาภรณ์กุล, 2547, น. 33) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลวิชาชีพ แผนกอายุกรรม กุมารเวชกรรม อภิบาลผู้ป่วยหนัก ศัลยกรรม และสูตินารีเวชกรรม ที่มีอายุงาน 1 ปีขึ้นไป ในโรงพยาบาลของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 442 คน พบว่า บุคลิกภาพด้านความต้องการเป็นระเบียบ และความต้องการมีอำนาจเหนือผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนบุคลิกภาพด้านความต้องการความเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ในขณะที่บุคลิกภาพด้านความต้องการเป็นระเบียบ และด้านความต้องการมีอำนาจเหนือผู้อื่น สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในงานได้อย่างมีนัยสำคัญ

สกนธ์ อภาภรณ์กุล (2547, น. 44) รายงานค่าความเชื่อมั่นของความพึงพอใจในงานด้านตัวงานเท่ากับ 0.84 ความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทนเท่ากับ 0.89 ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสในการเลื่อนขั้นเท่ากับ 0.85 ความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างานเท่ากับ 0.79 ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานเท่ากับ 0.82 และค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทั้งฉบับเท่ากับ 0.91

เพ็ญนภา หิรัญรัตนพงศ์ (2550, น. 49) ได้ทดสอบความเชื่อมั่นโดยให้นักศึกษาปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรจำนวน 15 คน เป็นผู้พิจารณาได้รายงานค่าความเชื่อมั่นของความพึงพอใจในงานด้านตัวงานเท่ากับ 0.84 ความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทนเท่ากับ 0.89 ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสในการเลื่อนขั้นเท่ากับ 0.85 ความพึง

พอใจในงานด้านหัวหน้างานเท่ากับ 0.79 ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานเท่ากับ 0.82 และค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทั้งฉบับเท่ากับ 0.91

จากการศึกษาของ เยวภา เดชะคุปต์ (2542, อ้างถึงใน สกนธ์ อากาศภรณ์กุล, 2547, น. 33) ได้ศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความ พึงพอใจในงาน ของครูโรงเรียนอนุบาล ในรัฐอิลลินอยส์โดยใช้แบบทดสอบวัดบุคลิกภาพ 16 PF (ฟอร์ม A) และแบบทดสอบ JDI วัดความพึงพอใจในงานพบว่า

1. การเข้าสังคม สถิติปัญญา ความมั่นคงทางจิตใจ มโนธรรม และการควบคุมอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานส่วนความหวาดระแวงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน
2. จินตนาการ และการพึ่งตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานด้านรายได้ ส่วนความร่าเริง และความชอบอิสระเสรี มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานด้านรายได้
3. ความอ่อนโยน และการพึ่งตนเอง มีความสัมพันธ์ทางลบความพึงพอใจในงานด้านโอกาสในการก้าวหน้า
4. ความร่าเริง และการควบคุมอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการควบคุมดูแล ส่วนความหวาดระแวง ความวิตกกังวล และความชอบอิสระเสรี มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการควบคุมดูแล
5. ความชอบอิสระ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจงานด้านเพื่อนร่วมงาน
6. การควบคุมอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยทั่วไป ส่วนความหวาดระแวง จินตนาการ และความเครียด มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานโดยทั่วไป

Stilles (1993, อ้างถึงใน ญัฐา อธิระวุฒิศาสตร์, 2550, น. 43) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและตัวแปรด้านอายุ เพศ ระยะเวลาการทำงาน ระดับการศึกษาของครูในโรงเรียนในรัฐจอร์เจียสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรด้านอายุ เพศ ระยะเวลาการทำงาน ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

จะเห็นได้ว่า การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในงาน โดยใช้แนวคิดบุคลิกภาพตามทฤษฎี 5 องค์ประกอบ หรือ The Big Five นั้นยังมีไม่มากนัก แต่ก็พบว่าบุคลิกภาพในรูปของอารมณ์ความรู้สึก (Dispositional Personality) มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ บุคลิกภาพที่เป็นความรู้สึกทางบวก (Positive Affectivity)

มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ซึ่ง Barrick and Mount (1991, อ้างถึงใน สกนธ์ อภาภรณ์กุล, 2547, น. 48) ได้สรุปไว้ว่า ความรู้สึกทางบวกคือมิติหนึ่งของบุคลิกภาพแบบแสดงตัว

สมมติฐานที่ 1 องค์ประกอบบุคลิกภาพที่เป็นความรู้สึกทางบวก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 1.1 บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง (Openness) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 1.2 บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 1.3 บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 1.4 บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

ในขณะที่บุคลิกภาพที่เป็นความรู้สึกทางลบ (Negative Affective) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ซึ่ง Barrick and Mount ได้สรุปไว้ว่าความรู้สึกทางลบคือมิติหนึ่งของบุคลิกภาพแบบหวุ่นไหว ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตั้งเป็นสมมติฐานที่ 2 ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 องค์ประกอบบุคลิกภาพที่เป็นความรู้สึกทางลบ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 2.1 บุคลิกภาพแบบหวุ่นไหว (Neuroticism) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม

