

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พยาบาล เป็นวิชาชีพที่ให้บริการที่จำเป็นต่อสังคมด้านสุขภาพอนามัย ลักษณะงานของพยาบาลต้องอาศัยความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และศิลปะในการประยุกต์ประสมประสานความรู้ดังกล่าวในการให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วย งานพยาบาลจะต้องอาศัยความสามารถ ความอดทน ความเสียสละ และความคิดริเริ่ม มีความเข้าใจและสนใจผู้ป่วยอย่างจริงจัง จึงจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เนื่องจากการปฏิบัติงานพยาบาลจะต้องรับผิดชอบงานด้านต่างๆ มากมาย ซึ่งเป็นทั้งงานที่เกี่ยวข้องกับการพยาบาลและงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานพยาบาล ทำให้พยาบาลต้องพบกับปัญหาในการทำงานอยู่เสมอ คือมีงานล้นมือ ต้องรับผิดชอบงานเกินหน้าที่ แต่ขาดอำนาจในการบริหารงาน เนื่องจากผู้บริหารงานในระดับสูงของโรงพยาบาลจะเป็นบุคคลในสายอาชีพอื่น เช่น แพทย์ หรือผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารที่ขาดความเข้าใจลักษณะการทำงานของพยาบาล จึงทำให้พยาบาลต้องพบกับความกดดันในการทำงานอยู่เสมอ เพราะพยาบาลเป็นวิชาชีพที่มีจรรยาบรรณ ความรับผิดชอบในการทำงานจะอยู่เหนือความจำเป็นด้านอื่น การลาหยุดงานอย่างกะทันหัน เมื่อมีความเครียดจึงไม่สามารถกระทำได้

ในการปฏิบัติงาน พยาบาลจะต้องใช้ทักษะความสามารถในหลายๆ ด้าน ประกอบการตัดสินใจ เพื่อให้ผู้ป่วยในความรับผิดชอบมีความปลอดภัยสูงสุด พยาบาลจะต้องบริหารงานภายในหน่วยงานของตนให้เสร็จสมบูรณ์ที่สุด ซึ่งความสำเร็จดังกล่าวขึ้นอยู่กับความสามัคคีในหน่วยงานที่มีพนักงานหลายระดับ เช่น พยาบาลเทคนิค ผู้ช่วยพยาบาล เจ้าหน้าที่แผนกอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเจ้าหน้าที่ทำความสะอาด เป็นต้น ในหน่วยงานที่มีพนักงานหลายระดับ พยาบาลจะต้องใช้ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะช่วยให้งานสำเร็จลงด้วยดี พยาบาลจึงต้องเป็นผู้ที่สามารถควบคุมอารมณ์ และสถานการณ์ได้อยู่เสมอ การดูแลผู้ป่วยจะต้องกระทำ

ติดต่อกันตลอด 24 ชั่วโมง พยาบาลจึงไม่สามารถเลือกเวลาทำงานได้ ในหนึ่งวันจะมีการผลัดเปลี่ยนเวรการทำงานเป็น 3 ช่วง คือ เวรเช้า ปฏิบัติงานตั้งแต่ 8.00 ถึง 16.00 น. เวรบ่าย ปฏิบัติงานตั้งแต่ 16.00 ถึง 24.00 น. และเวรตึก ปฏิบัติงานตั้งแต่ 24.00 ถึง 8.00น. การขึ้นเปลี่ยนเวรจะต้องขึ้นก่อนปฏิบัติงานจริงประมาณ 30 นาที เพื่อตรวจดูความเรียบร้อยทุกอย่างก่อนการปฏิบัติงานจริง จะเห็นได้ว่าลักษณะงานของพยาบาลจะต้องใช้ความสามารถในการปรับตัว ให้เวลาการทำงานสอดคล้องกับกิจวัตรประจำวันของร่างกาย พร้อมกันนั้นยังต้องปรับตัวให้เข้ากับกลุ่มสังคมของอาชีพอื่นอีกด้วย จากความจำเป็นดังกล่าว จึงทำให้พยาบาลส่วนมากเกิดความเบื่อหน่ายในสภาพการทำงาน อัตราการลาออกจากอาชีพพยาบาล เพื่อไปประกอบอาชีพอื่นหรือการย้ายเปลี่ยนหน่วยงานจึงมีเพิ่มขึ้น เป็นผลทำให้ขาดแคลนพยาบาลในหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีระบบงานที่ล่าช้า และค่าตอบแทนต่ำ

ปัญหาการขาดแคลนพยาบาล เป็นปัญหาที่แก้ไม่ตกในเกือบทุกประเทศ จึงได้มีผู้ทำการศึกษาหาสาเหตุหรือแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการประกอบอาชีพ McClosky (1975 : 600-602) อาจารย์พยาบาลของโรงเรียนพยาบาลแห่งหนึ่งได้ทำการศึกษาวิจัย พบว่าสาเหตุใหญ่ที่ทำให้พยาบาลไม่พอใจถึงกับเลิกทำงาน เกิดจากการขาดผลตอบแทนที่เพียงพอทั้งในด้านการเงิน และสวัสดิการต่างๆ ส่วนปัญหาการขาดแคลนพยาบาลในประเทศไทยได้เกิดมาเป็นเวลานานกว่า 20 ปี และได้มีผู้ทำการศึกษาวิจัยหลายท่าน พบว่ามีสาเหตุสำคัญ 2 ประการ ได้แก่จำนวนการผลิตพยาบาลไม่เพียงพอกับความต้องการและระบบการว่าจ้าง ตลอดจนอัตราเงินเดือนไม่เพียงพอ ทำให้พยาบาลที่ประกอบอาชีพในประเทศไทยเกิดความเบื่อหน่ายและท้อใจ เมื่อมีสิ่งจูงใจจากแหล่งงานอื่นที่ดีกว่า เช่น หน่วยงานในประเทศ (ภาคเอกชน) หรือหน่วยงานในต่างประเทศที่มีเงินค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดีกว่า ทำให้พยาบาลเหล่านี้ลาออกจากหน่วยงานเดิม เพื่อไปประกอบอาชีพในหน่วยงานใหม่อยู่เสมอ ทำให้สถาบันการศึกษาที่ทำหน้าที่ในการผลิตพยาบาลจะต้องผลิตพยาบาลจำนวนมาก เพื่อไปนำไปทดแทนพยาบาลที่ลาออกไป นับเป็นการสูญเสียกำลังคนทางด้านนี้ ที่ผู้บริหารควรดำเนินการแก้ไข

ในปัจจุบัน กรุงเทพมหานคร เป็นนครหลวงที่มีอาณาเขตกว้างขวาง มีประชากรแออัด ความต้องการทางด้านสุขภาพอนามัยที่รัฐบาลจัดให้ประชาชนจึงไม่เพียงพอ ทำให้พยาบาลในโรง

พยาบาลของรัฐบาลจำเป็นต้องปฏิบัติงานแข่งกับเวลา เกิดความเครียดในการทำงาน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลง ซึ่งเห็นได้ชัดกว่าพยาบาลที่ปฏิบัติงานในชนบท และพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานครยังต้องตื่นนอนในการทำงานเพื่อต่อสู้กับภาวะเศรษฐกิจที่รัดตัว ทำให้พยาบาลในกรุงเทพมหานครแสวงหาโอกาสที่จะเข้าปฏิบัติงานในภาคเอกชนซึ่งได้มีการระดมทุนก่อสร้างโรงพยาบาล สถานพยาบาลต่างๆ ขึ้นเป็นจำนวนมาก เพื่อสนองความต้องการทางด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง โดยที่โรงพยาบาลในภาคเอกชนยังสามารถผลิตพยาบาลได้เองน้อยมาก จึงพยายามใช้สิ่งจูงใจในลักษณะต่างๆ เพื่อดึงดูดให้พยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐลาออกมาปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน ทำให้พยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐมีไม่เพียงพอกับความ ต้องการ ซึ่งปัจจุบันโรงพยาบาลของรัฐกำลังประสบปัญหาจำนวนบุคลากรไม่สมดุลกับปริมาณงาน

โดยทั่วไปลักษณะโครงสร้างของระบบราชการมักก่อให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานอยู่เสมอ ดังเช่นที่ อัสนีย์ เสาวภาพ (2519 : 5) กล่าวว่า โครงสร้างของระบบราชการมักก่อให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน (Red Tape) เนื่องจากต้องปฏิบัติตามข้อบังคับและมีกฎระเบียบมาก ลักษณะงานจำเจ ไม่มีความคิดริเริ่ม เครื่องในระเบียบขาดความยืดหยุ่น ใช้อำนาจในการปกครอง ไม่คำนึงถึงข้อคิดเห็นของผู้ใช้บริการ และการวินิจฉัยสั่งการล่าช้า ซึ่งข้อเสียประการต่างๆ เหล่านี้ เป็นผลทำให้บรรยากาศในการทำงานไม่ราบรื่น เกิดอุปสรรคในการบริหารและพัฒนาบุคคลในองค์กร เป็นเหตุให้ข้าราชการที่มีความรู้ความสามารถตัดสินใจลาออกจากราชการ ไปประกอบอาชีพส่วนตัวหรือธุรกิจเป็นจำนวนมาก เพื่อให้ได้ทำงานตรงกับความสามารถได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีและเพื่อให้ได้รับค่าตอบแทนเพียงพอแก่การครองชีพ ในปัจจุบันเศรษฐกิจการครองชีพสูงขึ้น แต่อัตราค่าเพิ่มเงินเดือนของข้าราชการกลับไม่สอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจ

ในการบริหารงานความสำเร็จของงานขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของคนทำงาน หน่วยงานใดที่สามารถสงวนรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพได้นานเท่าใด ย่อมทำให้งานนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากการผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพเป็นสิ่งที่ทำได้ยากและใช้เวลานาน ดังนั้นวิธีการที่จะช่วยให้สามารถจูงใจบุคคลในหน่วยงานให้เกิดความรักผูกพันหน่วยงานอยู่เสมอคือ ผู้บริหารงานจะต้องหาวิธีทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานอยู่เสมอ ซึ่งจะช่วยให้ลดการลา

ออกจากงานได้

ในสภาพสังคมปัจจุบัน เป็นที่ยอมรับกันแล้วว่าบุคลิกภาพมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการประกอบอาชีพของบุคคล ดังที่ ตูย์ ชุมสาย (2508 : 3) กล่าวไว้ว่า นอกจากความรู้ เชาวน์ปัญญา และความขยันขันแข็ง บุคลิกภาพเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้คนบรรลุความสำเร็จในอาชีพการงานต่างๆ สอดคล้องคล้อยกับ เตโช สวานานนท์ (2508 : 22) กล่าวไว้ว่า บุคลิกภาพมีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตในสังคม ความสำเร็จและความล้มเหลวในการประกอบอาชีพของบุคคล ย่อมขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของบุคคลนั้นเป็นสิ่งสำคัญ จะเห็นได้ว่าการทำงาน นอกจากความรู้ความชำนาญแล้ว ลักษณะเฉพาะของบุคคลเป็นสิ่งจำเป็นซึ่งจะขาดเสียไม่ได้ แม้ว่าลักษณะดังกล่าวจะเป็นสิ่งที่มีมาแต่กำเนิด และสามารถฝึกฝนและปรุงแต่งได้ตามสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้น ซึ่งลักษณะดังกล่าวคือบุคลิกภาพ Murray (1951a : 267) ได้กล่าวถึงบุคลิกภาพของมนุษย์ว่าเป็นองค์กรที่ควบคุมการทำงานของร่างกาย (governing organ) ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย โดยจะเข้าไปมีส่วนกำหนดการแสดงพฤติกรรม บุคลิกภาพจะมีศูนย์รวมอยู่ที่สมองถ้าบุคคลไม่มีสมองก็จะมีบุคลิกภาพ และการก่อให้เกิดบุคลิกภาพนั้นจะมีความต้องการ (needs) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ โดยความต้องการจะเป็นตัวทำให้เกิดพฤติกรรมในทิศทางที่ตอบสนองความต้องการ จากแนวคิดนี้ Murray ได้แบ่งความต้องการออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ความต้องการทางสรีระ และความต้องการจิตใจ ในคนวัยทำงานความต้องการทางสรีระสามารถแสวงหาได้ด้วยรายได้ของตัวเอง แต่ความต้องการทางจิตใจนั้นบุคคลจะสนองความต้องการได้เพียงบางส่วนเท่านั้น ทั้งนี้เนื่องจากความต้องการด้านนี้ต้องอาศัยการยอมรับของสังคม ที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์อยู่ ไม่สามารถแลกเปลี่ยนด้วยเงินหรือสิ่งของได้

ความต้องการทางด้านจิตใจเป็นจำเป็น โดยเฉพาะในการทำงานที่ต้องประสบปัญหาต่างๆ อยู่เสมอ ถ้าบุคคลเหล่านั้นได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจ ย่อมก่อให้เกิดกำลังใจต่อสู้กับอุปสรรคต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ผู้วิจัยเห็นว่าการทำงานเป็นวิถีของมนุษย์ตั้งแต่จบการศึกษาจนถึงวัยชรา ถ้าบุคคลใดสามารถปฏิบัติงานอาชีพของตนได้สอดคล้องกับลักษณะบุคลิกภาพความต้องการของตนได้มากเท่าไร ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและการดำเนินชีวิตของตนมากขึ้นเท่านั้น สามารถสร้างสรรค์งานให้เกิดคุณค่าในการพัฒนาความเจริญให้



แก่ตนเองและครอบครัว จนถึงประเทศชาติ แม้ว่างานพยาบาลจะเป็นงานหนักสำหรับสตรีที่จะต้องรับผิดชอบต่อผู้ป่วยและครอบครัวของตน แต่คุณภาพของการทำงานจะไม่ด้อยลง หากผู้บริหารทราบและตอบสนองความต้องการของพยาบาลได้อย่างเหมาะสม ก็จะทำให้พยาบาลเกิดความพึงพอใจในการทำงานในอาชีพของตน

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัย เชื่อบุคลิกภาพความต้องการมีส่วนร่วมสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล ซึ่งการหาความสัมพันธ์ดังกล่าว น่าจะเป็นแนวทางหนึ่งในการศึกษาวางแผน เพื่อแก้ปัญหาการลาออกจากราชการของพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐได้ และที่ผ่านมายังไม่พบว่า มีการศึกษาค้นคว้าการหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพความต้องการกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลใน เขตกรุงเทพมหานครมาก่อนเลย

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความหมายและทฤษฎีของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ (Personality) เป็นคำมาจากภาษาละตินว่า Persona ซึ่งหมายถึง หน้ากากที่ตัวละครใช้สวม เมื่อ เวลาออกแสดง เพื่อแสดงบทบาทตามที่กำหนด (เตโช สวานานนท์ : 2518) โดยทั่วไปเมื่อใช้คำว่าบุคลิกภาพกับผู้ใดผู้หนึ่ง จะพิจารณาขณะที่มองเห็นบุคคลนั้น เพียงผิวเผิน และใช้ความรู้สึกเป็นเครื่องวินิจฉัย จากการเห็นลักษณะหน้าตา ท่าทาง ท่วงที กิริยาวาจา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งแห่งบุคลิกภาพของบุคคลด้วย ส่วนประกอบของบุคลิกภาพดังกล่าวข้างต้นจะ เปลี่ยนไปตามกาลเวลา บุคลิกภาพอีกส่วนหนึ่ง เมื่อเกิดขึ้นในตัวบุคคลแล้วจะคงอยู่ เสมอไป เป็นลักษณะประจำตัวของบุคคลตลอดเวลาที่เขามีชีวิตอยู่และ เห็นอยู่ เช่นนั้นตลอดไป (ประดิษฐ์ ชัยปรีชา : 2533)

บุคลิกภาพเป็นคำที่มีความหมายกว้างขวางและนำมาใช้มากในทุกวงการ นักจิตวิทยา ได้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

Guildford (1959 : 2.4) ให้คำนิยามของบุคลิกภาพไว้ว่า บุคลิกภาพคือ ลักษณะนิสัย (Traits) ที่รวมกันเป็นแบบฉบับ เฉพาะตัวของแต่ละบุคคล

Norman L.Munn (1966 : 258) กล่าวว่า บุคลิกภาพของคนแต่ละคนเป็นผลร่วมของลักษณะทางพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม และผลของบุคลิกภาพเกิดจากปฏิกริยาร่วมกันระหว่างสถานการณืทางชีวภาพ สถานภาพทางสังคม และอิทธิพลทางวัฒนธรรม

Allport (1969 : 6) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะส่วนรวมที่เปลี่ยนแปลงได้ในตัวบุคคลแต่ละคน ซึ่งมีระบบทางกายและจิตกำหนดให้บุคคลมีการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมแตกต่างจากคนอื่น

Cattell (1964 : 509-641) เชื่อว่าสถาบันทางสังคมที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ คือ ครอบครัว รองลงมาคือโรงเรียน สถาบันอาชีพ กลุ่มที่บุคคลเป็นสมาชิก ศาสนา พรรคการเมือง สุขา จันท์เอม (2520 : 120) ให้คำจำกัดความของบุคลิกภาพ ว่าลักษณะต่างๆ ที่รวมกันในตัวบุคคล และวิธีการแสดงออกทางพฤติกรรม ไม่จำเป็นว่าพฤติกรรมหรือคุณลักษณะเหล่านั้นจะต้องดี หรือไม่ดี ผิดหรือถูก

จากนানাทัศนะของนักจิตวิทยาที่กล่าวมา พอสรุปได้ว่า บุคลิกภาพ คือ หมวดยของลักษณะต่าง ๆ ที่รวมกันและแสดงลักษณะ เฉพาะของตัวเองของแต่ละบุคคลออกมาเป็นพฤติกรรม ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวมีความสำคัญต่อบุคคลทั้งด้านกิจการงาน ชีวิตส่วนตัว และสังคม บุคลิกภาพของบุคคลมีทั้งที่เกิดมาพร้อมบุคคล เช่นรูปร่าง หน้าตา สีผิวของร่างกาย นอกจากนั้นบุคลิกภาพยังเกิดจากการฝึกฝนอบรม ที่พัฒนาขึ้นมาภายหลัง ซึ่งเป็นผลจากกรรมพันธุ์และสิ่งแวดล้อม

การศึกษาบุคลิกภาพของมนุษย์นั้น ได้เป็นที่สนใจและศึกษากันทั้งในวงการจิตวิทยาและจิตแพทย์มานานแล้ว การศึกษาในด้านพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมไม่สามารถอธิบายพฤติกรรมได้อย่างละเอียดครอบคลุม โดยเฉพาะความสนใจ เรื่องการวางรูปแบบของบุคลิกภาพและปัญหาพัฒนาการของมนุษย์ นักจิตวิทยาจึงพยายามค้นหารากฐานนี้ ผลจากการศึกษาค้นคว้าของนักจิตวิทยาแต่ละกลุ่มก็ได้ เสนอแนวคิดที่แตกต่างกันออกไป จึงได้เกิดมีทฤษฎีทางบุคลิกภาพออกมาอธิบายพฤติกรรมของมนุษย์อย่างมากมาย โดยแต่ละทฤษฎีก็อธิบายบุคลิกภาพต่างแง่ต่างมุมกันไป บางทฤษฎีก็มองบุคลิกภาพสัมพันธ์กับลักษณะของร่างกาย บางทฤษฎีก็อธิบายบุคลิกภาพว่าเป็นผลของสัญชาตญาณที่ติดตัวมาแต่กำเนิด (Instinct) สัมพันธ์กับโครงสร้างทางจิต (Structural Model of Mental life) ส่วนบางทฤษฎีก็อธิบาย บุคลิกภาพว่าเป็นผลมา

จากความต้องการ แต่บางทฤษฎีก็มองบุคลิกภาพของมนุษย์ว่าเป็นผลจากเงื่อนไขการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ผู้นั้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอ เสนอโครงสร้างทฤษฎีบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

การศึกษาบุคลิกภาพตามแนวคิดของ Henry A. Murray

Murray (1951 a : 267) ได้กล่าวถึง บุคลิกภาพของมนุษย์ว่าเป็นสิ่งที่ควบคุมการทำงานของระบบ (governing organ) ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย โดยจะเข้าไปมีส่วนกำหนดการแสดงพฤติกรรม บุคลิกภาพจะมีศูนย์รวมอยู่ที่สมอง ถ้าบุคคลไม่มีสมองก็จะมีบุคลิกภาพ และการก่อให้เกิดบุคลิกภาพของมนุษย์นั้นจะมีความต้องการเป็นสำคัญ โดยความต้องการจะเป็นตัวทำให้เกิดพฤติกรรมในทิศทางที่สนองความต้องการ จากแนวคิดนี้ Murray ได้แบ่งความต้องการออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความต้องการทางร่างกาย (Viscerogenic needs) เป็นความต้องการทางชีวภาพของมนุษย์ ได้แก่

- 1.1 ความต้องการอาหาร (food)
- 1.2 ความต้องการน้ำ (water)
- 1.3 ความต้องการอากาศ (air)
- 1.4 ความต้องการขับถ่ายของเสีย (urination)
- 1.5 ความต้องการทางเพศ (sex)
- 1.6 ความต้องการอาหารประเภทนม (lactation)
- 1.7 ความต้องการขับถ่ายกากอาหาร (defecation)
- 1.8 ความต้องการหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดทางกาย (harmavoidance)
- 1.9 ความต้องการหลีกเลี่ยงสิ่งเป็นพิษ (noxavoidance)
- 1.10 ความต้องการหลีกเลี่ยงความร้อน (heatavoidance)
- 1.11 ความต้องการหลีกเลี่ยงความเย็น (coldavoidance)
- 1.12 ความต้องการมีความรู้สึกสัมผัส (sensation)

2. ความต้องการทางจิตใจ (Psychological needs) เป็นความต้องการที่พัฒนาขึ้นภายหลังความต้องการขั้นที่ 1 ได้รับการตอบสนอง โดยเป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของจิตใจและอารมณ์ ซึ่ง Murray ได้ให้ความสำคัญต่อความต้องการประเภทนี้อย่างมาก และกล่าวว่ามียุทธพิพจน์ต่อพฤติกรรมของมนุษย์มากที่สุด ความต้องการบางชนิดในประเภทนี้จัดเป็นลักษณะที่ติดตัวมาแต่กำเนิด มี 28 ชนิด คือ

2.1 ความต้องการที่เกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต ได้แก่

2.1.1 ความต้องการแสวงหาสมบัติ (Acquisition) หมายถึงความต้องการหีบฉวย ขโมย ต่อรอง หรือเล่นการพนัน และการทำงานเพื่อให้ได้เงินหรือสิ่งตอบแทน

2.1.2 ความต้องการสงวนรักษา (Conservation) หมายถึงความต้องการสะสม ซ่อมแซม ทำความสะอาดและถนอมสิ่งของ ป้องกันมิให้เสียหาย

2.1.3 ความต้องการจัดระเบียบสิ่งของให้เรียบร้อย (Orderliness) หมายถึงความต้องการจัดระเบียบสิ่งของต่างๆ ให้สะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอและกำจัดสิ่งที่ไม่ต้องการ

2.1.4 ความต้องการเก็บเอาไว้ (Retention) หมายถึงความต้องการดำรงไว้ซึ่งความเป็นเจ้าของสิ่งต่างๆ ต้องการปฏิเสธที่จะให้หรือจะยืมและต้องการประหยัด

2.1.5 ความต้องการสร้าง (Construction) หมายถึงความต้องการสร้างประดิษฐ์สิ่งใหม่

2.2 ความต้องการที่แสดงถึงความทะเยอทะยาน มีอำนาจ เกียรติยศชื่อเสียง ความสำเร็จ ได้แก่

2.2.1 ความต้องการอยากเด่น (Superiority) หมายถึงความต้องการมีอำนาจเหนือความคิดและการกระทำของผู้อื่น รู้จักและยอมรับผู้อื่น อยู่ในฐานะสังคมชั้นสูง

2.2.2 ความต้องการประสบความสำเร็จ (Achievement) หมายถึงความต้องการเอาชนะอุปสรรคต่างๆ และต้องการทำสิ่งที่ยากให้สำเร็จ

2.2.3 ความต้องการเป็นที่รู้จัก (Recognition) หมายถึงความต้องการกระทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้ได้รับการยกย่อง ชมเชย การพูดโอ้อวด พูดถึงความสำเร็จของตนเอง แสวงหาความแตกต่างจากผู้อื่น แสวงหาความยกย่องจากสังคมชั้นสูง

2.2.4 ความต้องการแสดงออก (Exhibition) หมายถึงความต้องการทำตนให้เป็นที่ตื่นเต้นเร้าใจต่อผู้อื่น

2.2.5 ความต้องการที่จะไม่ถูกล่วงล้ำ (Inviolacy) หมายถึงความต้องการป้องกันไม่ให้สูญเสียชื่อเสียงและการนับถือตนเอง

2.2.6 ความต้องการหลีกเลี่ยงการมีปมด้อย (Infavoidance) หมายถึงความต้องการหลีกเลี่ยงความล้มเหลว ความอับอาย เสื่อมเสียเกียรติ เยาะเย้ยจากผู้อื่น

2.2.7 ความต้องการป้องกันตนเอง (Defensiveness) หมายถึงความต้องการป้องกันตนเองจากการถูกตำหนิวิจารณ์ โดยพยายามให้เหตุผลกับการกระทำของตนเอง การให้อภัยผู้อื่น การอธิบาย แก้อั้วต่อต้านการถูกตรวจสอบ

2.2.8 ความต้องการตอบโต้ (Counteraction) หมายถึงความต้องการเอาชนะสิ่งต่างๆ อย่างดีนรน ปกป้องชื่อเสียงของตนโดยการกระทำ

2.3 ความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจของบุคคล ได้แก่

2.3.1 ความต้องการมีอำนาจเหนือคนอื่น (Dominance) หมายถึงความต้องการมีอำนาจเหนือผู้อื่น ชักชวนออกคำสั่ง แนะนำ ยับยั้งผู้อื่น ตลอดจนกำหนดและการจัดระเบียบพฤติกรรมของผู้อื่น

2.3.2 ความต้องการยอมตาม (Deference) หมายถึงความต้องการยกย่องชมเชยจากผู้อื่น ปฏิบัติตามผู้มีอำนาจเหนือตน รับใช้ผู้นำด้วยความเต็มใจ

2.3.3 ความต้องการเหมือนผู้อื่น (Similance) หมายถึงความต้องการทำตนให้เหมือนทัดเทียมผู้อื่น ด้วยการเลียนแบบ แข่งขัน เห็นด้วยและเชื่อผู้อื่น

2.3.4 ความต้องการพึ่งตนเอง (Autonomy) หมายถึงความต้องการต่อต้านอิทธิพลอื่นๆ และคืนรนที่จะเป็นอิสระในด้านความคิดและการกระทำ

2.3.5 ความต้องการแตกต่างจากผู้อื่น (Contrariness) หมายถึงความต้องการปฏิบัติตัวให้ต่างกับผู้อื่น มีเอกลักษณ์ของตนเอง มีทการกระทำความคิดตรงข้ามกับผู้อื่น ตลอดจนไม่ปฏิบัติตามประเพณี

2.4 ความต้องการที่จะทำร้ายผู้อื่นหรือตนเอง ได้แก่

2.4.1 ความต้องการก้าวร้าว (Aggression) หมายถึงความต้องการที่จะให้ผู้อื่นบาดเจ็บหรือมีทุกข์ กล่าวหา ทำร้าย เยาะเย้ยถากถาง ลงโทษผู้อื่น มีความสบายใจ

ที่เห็นผู้อื่น เป็นทุกข์

2.4.2 ความต้องการยอมรับผิด (Abasement) หมายถึงความต้องการยอมรับ ยอมรับโทษ ขอโทษ สารภาพผิด และลงโทษตนเอง

2.4.3 ความต้องการหลีกเลี่ยงการถูกตำหนิ (Avoidance of Blame) หมายถึงความต้องการปฏิบัติตนตามประเพณีนิยม กฎหมาย เก็บกตพพฤติกรรมเพื่อหลีกเลี่ยงการไม่ยอมรับ การลงโทษ การตำหนิจากสังคม

2.5 ความต้องการเป็นมิตรกับผู้อื่น ได้แก่

2.5.1 ความต้องการไมตรีสัมพันธ์ (Affiliation) หมายถึงความต้องการสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น ร่วมกิจกรรมต่างๆ

2.5.2 ความต้องการแยกตัวเองจากผู้อื่น (Rejection) หมายถึงความต้องการตัดทิ้ง ฝ่าฝืน ไม่สนใจผู้อื่น แยกตัวจากกลุ่ม ไม่ยินดียินร้ายกับผู้อื่น

2.5.3 ความต้องการช่วยเหลือผู้อื่น (Nurturance) หมายถึงความต้องการช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นทุกข์ เห็นอกเห็นใจ ช่วยเหลือ เอาใจใส่และปกป้องผู้อื่น

2.5.4 ความต้องการขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น (Succorance) หมายถึงความต้องการความช่วยเหลือจากผู้อื่น ปกป้อง เห็นอกเห็นใจ พึ่งพาจากผู้อื่น

2.6 ความต้องการอื่นๆ ได้แก่

2.6.1 ความต้องการพักผ่อน ทำตนให้สนุกสนาน (Play)

2.6.2 ความต้องการอยากรู้ (Cognizance)

2.6.3 ความต้องการอยากสาธิตและอธิบาย (Exposition)

ความต้องการดังกล่าวทั้ง 2 ประการนี้ Murray ถือว่าความต้องการทางกายนั้น ไม่มีความสำคัญต่อบุคลิกภาพมากเท่าความต้องการทางจิตใจ กล่าวคือ ความต้องการทางกายนั้น ถ้าได้รับการบำบัดอย่างเพียงพอแล้ว ก็จะถูกละเลยไป แต่ความต้องการทางจิตใจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมนุษย์มาก ความต้องการประเภทนี้จะพบในทุกบุคคล แต่ความเข้มแข็งของความต้องการแต่ละด้านจะแตกต่างกัน ซึ่งจะช่วยให้เราสังเกตเห็นลักษณะบุคลิกภาพ เฉพาะตัวของบุคคลนั้นๆ

จากแนวคิดทฤษฎีบุคลิกภาพที่ให้ความสำคัญต่อความต้องการทางจิตใจนี้ Allen L. Edwards (1959 : 5) ได้นำแนวคิดดังกล่าวนี้มา เป็นพื้นฐานในการสร้างแบบวัดบุคลิกภาพ โดยใช้ชื่อว่า "Personality Needs" และตั้งชื่อแบบวัดนี้ว่า Edwards' Personal Preference Schedule โดยใช้ตัวย่อว่า E P P S ซึ่งผู้วิจัยจะใช้แบบวัดนี้เป็นเครื่องมือในการวัดบุคลิกภาพ เพื่อศึกษา เปรียบเทียบบุคลิกภาพด้านความต้องการระหว่างพยาบาลแต่ละสถาบัน เพื่อหาความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล

ทฤษฎีพัฒนาการของวงจรชีวิต

Kuhlen (อ้างถึงใน ศิราวงศ์ หับสายทอง 2530 : 26) ได้กล่าวว่ากราฟวงจรชีวิตของบุคคลในช่วงแรกและช่วงหลังของชีวิตจะมีความแตกต่างกันอย่างมาก ดังนี้

ในช่วงแรกของวงจรชีวิต ด้วยเหตุที่ว่าแรงจูงใจที่จะทำให้เกิดพัฒนาการขึ้น ซึ่งได้แก่ความต้องการจะประสบความสำเร็จในชีวิต ความต้องการมีอำนาจดังกล่าวจะมีการเปลี่ยนแปลงได้ต่อ เมื่อได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้ว เท่านั้น นอกจากนั้นบุคคลยังมีการเปลี่ยนแปลงบทบาททางสังคมเป็นอย่างมาก อาทิ เช่น เป็นบุคคลที่ทำงาน เป็นสามีหรือภรรยา เป็นบิดาหรือมารดา เป็นต้น ดังนั้นในช่วงแรกของชีวิตนี้ กราฟวงจรชีวิตของบุคคลจึงมีลักษณะขึ้นๆ ลงๆ

ในช่วงหลังของชีวิต ความวิตกกังวลและความกลัวจะ เป็นแหล่งของการจูงใจ อีกทั้งในช่วงนี้ กระบวนการแผ่ขยายไปทุกด้านสิ้นสุดลง สภาวะดังกล่าวสามารถรับรู้ได้จากการเจ็บป่วยทางร่างกาย การสิ้นชีวิตของเพื่อนและคนใกล้ชิด รวมทั้งการสูญเสียโอกาสในการทำงาน ดังนั้นบุคคลจึงไม่ค่อยจะยอมเสี่ยงต่อการเปลี่ยนแปลงที่ไม่จำเป็น เป็นเหตุให้ความผันแปรของกราฟวงจรชีวิตลดลงด้วย

Kuhlen ได้ศึกษางานวิจัยอื่นๆ ได้พบผลที่สนับสนุนแนวคิดของเข่าว่า ยิ่งบุคคลมีอายุมากขึ้นเท่าไร ก็จะมีความสุขน้อยลง เนื่องจากจะมีการมองตนเองในแง่ลบมากขึ้น มีประสบการณ์การสูญเสียความเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้น จึง เป็นเหตุให้คนสูงอายุมีความวิตกกังวลเป็น

อย่างมาก

นอกจากนั้น Kuhlen ยังพบว่า การมีอายุจะมีผลกระทบกระเทือนต่อคนสูงอายุในระดับ เศรษฐกิจสังคมต่ำ มากกว่าคนสูงอายุในระดับ เศรษฐกิจสังคมสูงอีกด้วย

ทัศนคติต่อการทำงานในช่วงวัยทำงานนั้น มี 2 ลักษณะ คือ

1. ช่วงวัยผู้ใหญ่ตอนต้น จะมีทัศนคติในการทำงานเพื่อแสวงหาความมั่นคงทาง เศรษฐกิจ (economic security) และความสำเร็จ (success) โดยทุ่มเทความสนใจเกือบทั้งหมดในการแข่งขันเพื่อความสำเร็จ (competition) ในการสร้างความก้าวหน้าด้วยตนเอง

2. ช่วงวัยผู้ใหญ่ตอนกลาง จะมีทัศนคติในการทำงานที่เปลี่ยนไปจากช่วงวัยผู้ใหญ่ตอนต้น กล่าวคือ ต้องการความพึงพอใจในการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น การให้บริการ ความมั่นคงและความสุขในการทำงาน ดังนั้นจึงมัก เลือกรงานที่ทำให้ เกิดความสุขทางจิตใจมากกว่ามุ่งไปที่อาชีพที่ให้รายได้สูงแต่เพียงอย่างเดียว

การประกอบอาชีพ เป็นงานพัฒนาการที่มีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์ เนื่องจากการประกอบอาชีพ เป็น เครื่องแสดงว่าคุณคนได้เติบโต เป็นผู้ใหญ่ มีความสมบูรณ์ทางวุฒิภาวะ มีความรับผิดชอบ ห่วงต่อตนเองและสังคม มีความเป็นอิสระในด้าน เศรษฐกิจทำให้ไม่ต้องพึ่งพิงผู้อื่นต่อไป อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า การมีอาชีพมีความสัมพันธ์กับการมีเอกลักษณ์ของบุคคล การมีอาชีพที่มั่นคง และมีความก้าวหน้าจะช่วยส่งเสริมให้บุคคลนั้น เกิดความภาคภูมิใจ สำนึกในคุณค่าของตนเอง มีความรับผิดชอบต่อสังคม Terkel (1974) ได้มองว่าการทำงานทำให้บุคคลได้ค้นพบความหมายในชีวิตประจำวันทำให้บุคคลมีชื่อเสียงเท่า ๆ กับที่มีรายได้ เป็น เครื่องตอบแทนซึ่งสอดคล้องกับความคิดของ Freud และ Erikson ซึ่งเน้นว่า การทำงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการมองภาพพจน์ของบุคคลเป็นอย่างมาก (Perlmutter และคณะ, 1985)

ความคิดรวบยอดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีผู้รู้และผู้เชี่ยวชาญได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจไว้หลายท่าน เช่น

Henry C. Smith (1955 : 114) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลรวมทางจิตวิทยา สรีรวิทยา และสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ทำงานในหน่วยงานนั้นพูดได้อย่างจริงใจว่าเขาพอใจในการทำงาน

Morse (1955 : 27) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของการทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน และความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความเครียดนั้นก็จะลดน้อยลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

Dale Yoder (1959 : 445) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกของคณงานคนใดคนหนึ่งว่าชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่างๆ ในงานของเขา และมีระดับมากน้อยเพียงใด

Strauss and Sayles (1960 : 199-221) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

Applewhite (1965 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล และความพึงพอใจในการทำงานมีความหมายกว้าง ซึ่งรวมถึงความพึงพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องาน และมีความพอใจเกี่ยวกับรายได้

Dale S. Beach (1966 : 379) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจร่วมกันของคนทำงานแต่ละคนที่ได้รับจากผลงานของเขา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้บังคับบัญชา จากหน่วยงานและสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ จะมีส่วนสัมพันธ์กับบุคลิก ลักษณะของความปลอดภัย ความพึงพอใจ และความสุขภาพ สบายใจของผู้ปฏิบัติงาน

Blum and Naylor (1968 : 365) ได้ให้ทัศนะว่าเรามักจะใช้คำว่า ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน (Employee attitude) ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) และขวัญ (Morale) สับสนกัน และได้ให้ข้อคิดเห็นไว้ว่าทั้งสามคำนี้มีความหมายไม่เหมือนกัน โดยให้เหตุผลว่าทัศนคติก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในงานก่อให้เกิดขวัญดีและได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นผลรวมของทัศนคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน แต่ Vroom (1964 : 99) ได้ให้ทัศนะว่า ทัศนคติต้องงานกับความพึงพอใจในงาน ทั้งสองคำนี้สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทัศนคติต้องงานมีทั้งทางบวกและทางลบ ทางบวกก็คือความพึงพอใจการปฏิบัติงาน ส่วนทางลบก็คือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2523 : 359) กล่าวว่า ถ้าบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้มองเห็นช่องทางหรือโอกาสที่ตนจะสามารถตอบสนองแรงจูงใจที่ตนมีอยู่แล้ว ก็จะทำให้ความพึงพอใจของเขาดีขึ้นหรืออยู่ในระดับสูง หากฝ่ายบริหารจัดการให้คนงานได้มีโอกาสตอบสนองแรงจูงใจของตนแล้ว ความพึงพอใจของคนทำงานจะสูงและผลงานก็จะดีตามไปด้วย

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานมากก็จะเสียสละทั้งร่างกาย แรงใจและสติปัญญาให้แก่งานนั้นมาก ดังนั้น ความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยนั้นก็ขึ้นอยู่กับงานที่ต้องทำ ผลตอบแทนที่จะได้รับ ทั้งทางวัตถุและจิตใจ ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อม ซึ่งก็คือการที่ความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจนั่นเอง

ถ้าพิจารณาจากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น จะเห็นว่าการที่มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมาในการทำงาน เนื่องจากมีแรงผลักดันให้มนุษย์ปฏิบัติ เพื่อสนองความต้องการของตนเอง

ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ล้วน เป็นพลังผลักดันให้มนุษย์เราต้องต่อสู้ดิ้นรน โดยมีความทะเยอทะยาน มีอารมณ์ มีความคิด มีความหวัง และมีความภาคภูมิใจ แต่อย่างไรก็ตาม อัตราของความต้องการของแต่ละคนย่อมไม่เท่ากัน เนื่องจากความแตกต่างระหว่างบุคคล (individual difference) หากองค์กร หรือหน่วยงานสามารถจัดบริการต่าง ๆ สอดคล้องความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้ ผู้ปฏิบัติงานย่อมเกิดความพึงพอใจในงาน รักงาน และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แต่ถ้าหน่วยงานไม่สามารถจัดสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้ ผลงานย่อมตกต่ำ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเบื่อหน่าย อัตราการลาออกจะเพิ่มมากขึ้น เป็นปัญหาของหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

1. ไม่พอใจเงินเดือนที่ได้รับ
2. ไม่พอใจที่ขาดโอกาสในการก้าวหน้า
3. ไม่พอใจในสภาวะการทำงาน
4. สุขภาพไม่ดี
5. ไม่มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน
6. มีความขัดแย้งกับผู้ร่วมงาน
7. ไม่มีความสุขจากการทำงานในหน้าที่นั้น
8. หัวหน้าขาดความสามารถ
9. การบริหารงานไม่มีประสิทธิภาพ
10. องค์กรไม่สนใจในสภาพการทำงาน
11. ไม่มีอิสระในการติดต่อสื่อสารกับหัวหน้าระดับสูง

ปัญหาดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พอใจในงานที่ตนปฏิบัติ อยู่ ดังนั้น ผู้บริหารงานในหน่วยงานจึงต้องศึกษาถึงความต้องการของบุคคลในหน่วยงานว่าอะไรบ้างที่จะ เป็นสิ่งจูงใจให้คนมีความพึงพอใจ และยินดีที่จะปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นตลอดไป

ความต้องการและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

Henry C. Smith (1955 : 114) กล่าวว่า ในการทำงานของมนุษย์นั้น หากได้รับ การตอบสนองเกี่ยวกับความต้องการก็จะทำให้มนุษย์รู้สึกพอใจในงานได้ ความต้องการนั้น ได้แก่

1. ความต้องการด้านร่างกาย
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย
3. ความต้องการความเป็นตัวของตัวเอง
4. ความต้องการทางสังคม



Ghiselli and Brown (1955 : 430-433) มีความเห็นว่าองค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานมี 5 องค์ประกอบ คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพอยู่ในสถานะสูงหรือระดับสูง เป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไป ก็เป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบาย เหมาะแก่การปฏิบัติก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
3. ระดับอายุ จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25-34 ปีและ 45-54 ปี จะมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอื่น
4. รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำและรายได้ตอบแทนพิเศษ จากการศึกษาพบว่า เพศชายให้ความสำคัญกับจำนวนรายได้มากกว่าเพศหญิง
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงานเป็นไปด้วยดี จะทำให้การปฏิบัติเป็นไปอย่างราบรื่น ผู้ร่วมงานจะใส่ใจในการทำงาน ยอมอุทิศ เวลาให้กับการทำงานอย่างเต็มที่

Zeleznik and others (1958 : 40) ได้แบ่งความต้องการของคนออกเป็น 2
 อย่างดังนี้

1. ความต้องการภายนอก ได้แก่
 - 1.1 รายได้ตอบแทน
 - 1.2 ความมั่นคงปลอดภัยในงาน
 - 1.3 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
 - 1.4 ตำแหน่งหน้าที่
 - 1.5 การได้ทำงานที่ถนัด
2. ความต้องการภายใน ได้แก่
 - 2.1 ความต้องการเข้าหมู่เพื่อนฝูง
 - 2.2 ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อน
 และความรักใคร่
 - 2.3 ความต้องการเป็นที่ยอมรับนับถือของคนอื่น
 - 2.4 ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

Alfred M. Cooper (1958 : 31-33) ได้กล่าวถึง ความต้องการของบุคคลใน
 การทำงานไว้ดังนี้

1. ต้องการงานที่ตนเองมีความสนใจ
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีในการทำงาน
3. ได้รับค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
4. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
5. มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี รวมทั้งมีชั่วโมงในการทำงาน และสถานที่ทำ
 งานที่เหมาะสม
6. ได้รับความสะดวกในการไป-กลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ
7. ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุมปกครอง และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง
 ยังเป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

Sayless and Strauss (1960 : 7) กล่าวว่าความพึงพอใจของบุคคลจะมีขึ้นต่อเมื่องานนั้นสามารถสนองตอบความต้องการได้ 3 อย่างคือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกายและความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย
2. ความต้องการทางด้านสังคม เช่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับ ยกย่องและนับถือ
3. ความต้องการของแต่ละบุคคล เช่น ต้องการมีอิสระในการปฏิบัติงาน ต้องการความสำเร็จในงาน

Keith Davis (1962 : 60) กล่าวว่า ชั่วญเป็นส่วนประกอบของทัศนคติของแต่ละบุคคล เป็นที่ยอมรับกันว่าความพึงพอใจของการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งจำเป็นทำให้มีขวัญสูง ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ คือ

1. การควบคุมการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอจากผู้บังคับบัญชา
2. ความพอใจในงานที่ได้กระทำ
3. ผู้ปฏิบัติงานสามารถร่วมกันปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี และได้รับการยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงาน
4. ความพอใจในวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน
5. ความพึงพอใจในด้านเศรษฐกิจ เป็นบำเหน็จรางวัล
6. สุขภาพดีทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

E.F.L. Brech (1966 : 508-516) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังนี้คือ

1. ความรู้สึกมั่นคงในงาน
2. ค่าจ้างดี เพียงพอสำหรับครอบครัวในระดับที่มีเหตุผล
3. มีโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า
4. ได้รับความยุติธรรม
5. สถานภาพในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ
6. ผู้ร่วมงานมีโอกาสรับรู้เรื่องราวขององค์การ มีการสื่อความหมายเพื่อความเข้าใจและความร่วมมืออันดี

ใจและความร่วมมืออันดี

7. การมีภาวะการ เป็นผู้นำที่ดี
8. การมีวิธีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
9. ความภาคภูมิใจในงาน ผลผลิตและบริษัท
10. มีการจัดการอบรม เพื่อพัฒนาบุคลากร
11. การปรึกษาหารือร่วมกัน

Van Dersal (1968 : 62-72) เห็นว่ายังมีตัวกระตุ้นที่ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจในการทำงานอื่น ๆ อีก ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงาน
2. การยอมรับของสังคม
3. ลักษณะของงาน
4. ความรับผิดชอบ
5. โอกาสก้าวหน้า

เขายังได้กล่าวต่อไปอีกว่า องค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานนั้น

ประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารขององค์การ
2. การปกครองบังคับบัญชา
3. เงินเดือน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา
5. สภาพการทำงาน

Tiffin and McCormick (1968:339) ได้สรุปองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเอาไว้ดังนี้

1. สภาพการทำงาน
2. สถาบันหรือสถานที่ทำงานและการจัดดำเนินการ
3. ค่าจ้าง

4. ชั่วโมงการทำงาน
5. เพื่อนร่วมงาน
6. ลักษณะของงาน
7. การนิเทศงาน
8. การเลื่อนตำแหน่ง

Gilmer (1971: 255) ได้สรุปองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspect of the Job) เป็นองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคือ หากผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานตามที่เขาค้นคว้า ก็จะเกิดความพอใจ

2. การนิเทศงาน (Supervision) มีส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในงานได้ การนิเทศอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการขาดงาน หรือลาออกจากงานได้

3. ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีความรู้ต่ำหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงาน มีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก และคนที่มีอายุมากจะต้องการความมั่นคงความปลอดภัยสูงขึ้น

4. เพื่อนร่วมงาน และการบริหารงานภายใน (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงของสถาบัน การบริหารงานในสถาบัน ซึ่งพบว่าคนอายุมากมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าคนอายุน้อย

5. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร สุขภาพ ชั่วโมงการทำงาน มีงานวิจัยหลายฉบับที่แสดงว่า สภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่วนชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่นๆ ของสภาพการทำงานและผู้หญิงที่แต่งงานแล้ว เห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญมาก

6. ค่าจ้าง (Wages) ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขายิ่งกว่าผู้หญิง และผู้ทำงานในโรงงานจะให้ความสำคัญต่อค่าจ้างมากกว่าผู้ที่ทำงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานของรัฐบาล

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) เช่น การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งสูงขึ้น ถ้ามีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา งานวิจัยหลายฉบับสรุปว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่อมีอายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

8. ลักษณะทางสังคม (Social Aspect of the Job) ถ้างานใดที่ผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข จะเกิดความพอใจในงานนั้นสูง

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การติดต่อมีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษา

10. ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงาน (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทน เมื่อออกจากงาน การบริการ และการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุด เป็นต้น

Marriner (1982 : 242) ได้สรุปองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของพยาบาลไว้ ดังนี้

1. การนิเทศงาน (Supervision) การนิเทศงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยสภาพรวมสูง

2. การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ (Influence in Decision Making) กล่าวคือ ปริมาณการควบคุมของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในงาน ความไม่พึงพอใจเกิดจากการไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ

3. การรับรู้ต่อบทบาท (Role Perception) หมายถึง การรับรู้ต่อความคาดหวังของหน่วยงานและของผู้ป่วยต่อพยาบาล เช่น พยาบาลจะต้องเป็นทั้งครู เป็นมารดา และเป็นนักวิจัยไปพร้อมกันด้วย เป็นต้น

4. สถานภาพทางสังคมและอาชีพ ถ้าสถานภาพทางสังคมสูง เช่น เป็นผู้บริหารจะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างจากผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคือ ผู้บริหารจะให้ความสำคัญกับงานที่น่าสนใจและการมีโอกาสนำหน้า รวมทั้งนโยบายขององค์การ แต่ผู้ปฏิบัติงานจะให้ความสนใจกับความมั่นคงและความปลอดภัย ค่าจ้าง การนิเทศและบรรยากาศการทำงานมากกว่า

5. การศึกษา การศึกษาจะช่วยให้การคาดหวังในปัจจุบันใจภายในมีมากกว่าปัจจัย

ภายนอก บุคคลที่มีการศึกษาต่างกัน จึงมีความพึงพอใจในงานต่างกัน

6. อายุ คนที่มีอายุน้อยจะมีความสนใจในรายได้ (Income) ส่วนคนที่มีอายุมากจะสนใจถึงความมั่นคง ปลอดภัย

Guilford and Gray (1970 : 171) ได้เสนอองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานเอาไว้ดังนี้

1. ความมั่นคง
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
3. เป็นงานที่สังคมยอมรับนับถือ
4. ความสนใจในลักษณะงานที่ทำ
5. สภาพการทำงาน
6. การยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา
7. องค์กรและการบริหารงาน
8. ปริมาณงาน
9. ค่าจ้าง
10. การนิเทศงาน
11. การติดต่อสื่อสาร
12. ชั่วโมงในการทำงาน
13. เป็นงานที่ไม่ยุ่งยาก
14. สิทธิและผลประโยชน์ต่าง ๆ

แม่งน้อย พงษ์สามารถ (2519 : 260) ได้เสนอว่าตัวกำหนดความพึงพอใจในงานแต่ละงานอาจจะไม่เหมือนกัน ปัจจัยบุคคลมีความพึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกันและไม่เท่ากัน ความแตกต่างส่วนบุคคลในทุก ๆ ด้าน อาจเป็นตัวกำหนดปัจจัยที่แตกต่างกันได้ โดยทั่วไปปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของบุคคลมักจะเป็นสิ่งใดสิ่งหนึ่งดังนี้

1. ความมั่นคง
2. โอกาสก้าวหน้า

3. ความน่าสนใจของงาน
4. ลักษณะการดึงดูดใจจากหัวหน้างาน
5. องค์การฝ่ายบริหาร
6. เนื้อหาเฉพาะของงาน
7. การบังคับบัญชา
8. ค่าจ้าง
9. ความหมายทางสังคม
10. สภาพการทำงาน
11. การสื่อสาร
12. ชั่วโมงการทำงาน
13. ความยากง่ายของงาน
14. ผลประโยชน์ต่าง ๆ จากการทำงาน

นพพงษ์ บุญจิตราศุลย์ (2527 : 85) มีความเห็นว่าองค์ประกอบที่ทำให้ความพึงพอใจของคนในองค์การดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับ

1. หน่วยงานที่มีการนิเทศ อย่างใกล้ชิดรวดเร็ว เพียงพอและทั่วถึงหรือไม่
2. คนงานมีความพึงพอใจและภูมิใจในงานที่ตนทำหรือไม่
3. คนทำงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันหรือไม่
4. มีวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน เป็นที่น่าพอใจหรือไม่ ทุกคนยอมรับวัตถุประสงค์หรือไม่
5. ค่าตอบแทนและรางวัลต่างๆ ที่คนงานได้รับมีความเหมาะสมเพียงใด ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม
6. สุขภาพทางกายและจิตใจ โดยทั่วไปของคนทำงานเป็นอย่างไร

ความต้องการและองค์ประกอบทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นนี้ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมาก กล่าวคือ ถ้าผู้ทำงานไม่ได้รับการตอบสนองแล้วจะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งนับว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญต่อความสำเร็จในการทำงานของหน่วย

งานนั้น ๆ เป็นอย่างยิ่ง

การจูงใจและทฤษฎีที่ทำให้ เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

Newcomer (1955 : 12) พบว่ามีวิธีจูงใจให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยดูความต้องการของคนงานเป็นหลัก ซึ่งเป็นวิธีจูงใจเชิงจิตวิทยา ดังนี้

1. ความเข้าใจและความซาบซึ้งต่อคุณภาพของงานและความสามารถแต่ละบุคคล โดยมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาด้วยวิธีการสร้างความรู้สึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มโดยวิธีให้เกียรติในโอกาสที่เหมาะสม เมื่อจะทำหน้าที่ เรียกรวมเป็นการส่วนตัว พร้อมกับมองหาทางช่วย เหลือแก้ไขให้ดีขึ้นมากกว่าจะ เป็นการลงโทษอย่างเดียว นอกจากนี้ ยังมีการอภิปรายงานที่มอบให้ เพื่อให้เข้าใจชัดเจน และแสดงความสนใจในความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้ร่วมงาน และมีวิธีการควบคุมงานที่เหมาะสม
2. คนทำงานควรจะได้รู้ความก้าวหน้าของเขา และบทบาทของแผนกของเขาว่ามีความสำคัญมากน้อยเพียงใดในหน่วยงาน เพื่อเขาจะได้ทราบสภาพการเลื่อนขั้น และโอกาสสำหรับความก้าวหน้าของตนเอง
3. ควรจัดงานที่ท้าทายให้ เพราะงานที่ซ้ำซากจะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย
4. กำหนดเวลาพักผ่อนให้แน่นอน การได้พักผ่อนชั่วระยะหนึ่งจะเป็นการลดความเบื่อ และเป็นการพักผ่อนน้อยด้วย

Chuden and Sherman (1963 : 296-299) มีความคิดเห็นโดยสรุปกว้างๆ ว่า การสนองความต้องการโดยทั่วไปใช้วิธีทางบวก คือ การให้รางวัลและผลประโยชน์ตอบแทนมากกว่าทางลบซึ่งได้แก่ ความกลัว และการลงโทษ และยังได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งจูงใจนอกเหนือจากเงิน เดือนค่าจ้างและความมั่นคงในการทำงาน ดังนี้คือ

1. การชมเชยและการยอมรับนับถือ เมื่อบุคคลทำงานได้ผลดีควรได้รับการยอมรับนับถือและยกย่อง ซึ่งเป็นทางนำไปสู่การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง
2. ให้โอกาสแข่งขัน ได้แก่ การแข่งขันในการทำงานกับตัวเอง หรือแข่งขันกับผู้อื่น เป็นการแสดงสมรรถภาพของตนเอง และเป็นแรงผลักดันชนิดหนึ่งช่วยให้เกิดความตั้งใจในการ

ทำงาน

3. การได้รู้ผลงาน หมายถึง บุคคลต้องมีโอกาสรู้ผลงานที่ตนทำเพื่อประโยชน์ 2 ประการ คือ เพื่อแก้ไขเมื่อผลงานไม่ดีและเพื่อให้เกิดกำลังใจเมื่อผลงานดี

Barnard (1972 : 142-149) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจซึ่งหน่วยงานหรือผู้บริหารหน่วยงานใช้ เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ 8 ประการดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material inducements) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสวัสดิการที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ (Personal non-material opportunities) เป็นสิ่งจูงใจสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้ บุคลากรจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น เช่น เกียรติภูมิ การให้สิทธิพิเศษ และการมีอำนาจ

3. สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Desirable physical conditions) หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

4. การทำดีเพื่ออุทิศตน (Ideal benefactions) หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงนิสัยการช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น รวมทั้งการแสดงความรักดีต่อหน่วยงาน

5. ความดึงดูดใจทางสังคม (Associational attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีมิตร ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมงานกับหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล (Adaptation of condition to habitual methods and attitudes) หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงานวิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร ซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน (The opportunity of enlarged participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญ คนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน (The condition of communion) หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงในทางสังคม ซึ่งจะ使人รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการทำงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2516 : 426-428) ได้กล่าวถึงเทคนิคในการจูงใจให้บุคลากรพอใจในการปฏิบัติงานโดยแยกออกเป็น 2 กรณีคือ

1. จูงใจโดยเทคนิคการบริหาร ซึ่งได้แก่ การวางแผน จัดแบ่งงานในองค์การให้แน่นอน มอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ กำหนดอัตราค่าจ้างและเงินเดือนให้เป็นธรรม สร้างความก้าวหน้าในงานและสร้างผู้นำให้เหมาะสมกับลักษณะงาน

2. สิ่งจูงใจทางด้านสวัสดิการ เช่น บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การส่งหนทางการที่พักผ่อน เป็นต้น

นอกจากนี้สมพงษ์ เกษมสิน (2517 : 75-76) ยังได้กล่าวถึงประเภทของสิ่งจูงใจที่กระตุ้นให้คนอยากปฏิบัติงานแยกได้เป็น 2 ประเภทคือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ซึ่งสามารถให้การจูงใจทางตรงและทางอ้อมได้ การจูงใจทางตรงได้แก่ เงินเดือนหรือค่าจ้าง การจูงใจทางอ้อมได้แก่ บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล และผลประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ

2. สิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงิน ซึ่งเป็นความต้องการทางด้านจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ การยกย่องชมเชย ได้รับการยอมรับจากหมู่คณะ เป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะและความมั่นคงของงาน



ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของ Frederick Herzberg

(1959 : 3-139)

ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน (The Motivation-Hygiene Theory) เรียกอีกแบบหนึ่งว่า ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Two-Factor Theory) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของเฟรดเดอริค เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ที่เรียกว่าเป็นทฤษฎีองค์ประกอบคู่ เพราะในการทำงานนั้นจะต้องมีสิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจและสิ่งที่ไม่พึงพอใจ หรือส่วนประกอบที่เสริมให้คนเกิดความพอใจยิ่งขึ้นจึงเรียกว่า เป็นสิ่งค้ำจุน

ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน ของ Herzberg สร้างขึ้นจากผลการวิจัยของเขาและคณะในปี 1959 ที่เมืองพิทส์เบิร์ก (Pittsburgh) รัฐเพนซิลวาเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อพิสูจน์ทฤษฎีของเขาที่ว่า มนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ ประการที่หนึ่งคือ ความปรารถนาที่จะขจัดความทุกข์ทรมานทางร่างกายทั้งหลายให้หมดไป เช่น ความหิว ความเดือดร้อนทางสุขภาพ และความทารุณของดินฟ้าอากาศ ประการที่สองคือ ความปรารถนาในความสุขทางใจ เช่น ความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน การเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไป ชีวิตที่เจริญก้าวหน้า เป็นต้น ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยนักวิศวกรและนักบัญชีของบริษัทแห่งหนึ่งที่เมืองพิทส์เบิร์ก จำนวน 200 คน วิธีดำเนินการใช้การสัมภาษณ์เพื่อจะหาคำตอบว่า สถานการณ์อย่างใดที่ทำให้ให้นักวิศวกรและนักบัญชีมีความพอใจในการทำงานมากขึ้นหรือน้อยลง และถามความเห็นของประชากรเกี่ยวกับสถานการณ์ที่ทำให้เขามีความรู้สึที่ดีและไม่ดีต่อตนเองของเขาและผู้สัมภาษณ์ยังให้นักวิศวกรและนักบัญชีตอบด้วยว่า ความรู้สึกพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานนั้นมีผลถึงการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความเป็นอยู่ของตนหรือไม่ ผลการค้นคว้าพบว่าองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานแตกต่างกัน และไม่มีความสัมพันธ์กันเลย องค์ประกอบที่ช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีลักษณะสัมพันธ์กับ เรื่องของงานโดยตรง เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ ขณะเดียวกันองค์ประกอบหนึ่งมักนำมาซึ่งความไม่พึงพอใจในงาน และมีหน้าที่ป้องกันหรือค้ำจุนไม่ให้คนเกิดท้อถอย ไม่อยากทำงานนั้น เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยจูงใจ เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับเนื้อหาสาระของงานโดยตรงมี 5 ประการคือ

1. ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจในผลงาน ความสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือทั้งจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอค่าปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดีการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะท้าทายตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค่าจูง หมายถึง ปัจจัยที่ค่าจูงให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยค่าจูงมีดังนี้

1. เงินเดือน (Salary) เงินเดือนและการเลื่อนชั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พึงพอใจของบุคคลที่ทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility growth) นอกจากหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relation superior, subordinate, peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นปฏิภิกิริยา

หรืออาจที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน
อย่างดี

4. สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึงอาชีพนั้น เป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมี
เกียรติและศักดิ์ศรี

5. นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration) หมายถึงการจัดการและการบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในขององค์การ

6. สภาพการทำงาน (Working conditions) ได้แก่สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการสอน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือ เครื่องมือต่างๆ

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

8. ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน และยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

9. วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึงความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

นอกจากนี้ กริช เกตุแก้ว (2510 : 330-332) ได้กล่าวถึงการบริหารงานที่ยึดหลักปรัชญาเพื่อส่งเสริมมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และเป็นการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานบังเกิดความพึงพอใจ ดังนี้

1. ศักดิ์ศรีของคน คนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการทำงาน ดังนั้นระบบการให้มนุษยสัมพันธ์ที่ดีในขณะบุคคลที่ร่วมกันทำงานอยู่ ก็คือการยอมรับนับถือศักดิ์ศรีของคน ความสามัคคีธรรมในหมู่คณะจะไม่เกิดขึ้นถ้ายังมีการดูถูกดูแคลนกันอยู่ ดังนั้นการยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน เป็นเงื่อนไขที่ทำให้คนแต่ละคน ทั้งที่อยู่ในระดับเดียวกันและต่างระดับกันสามารถยึดเหนี่ยวกันเป็นคณะบุคคลและองค์การอยู่ได้

2. มวลเหตุจูงใจในการทำงาน นอกจากการยอมรับนับถือศักดิ์ศรีของคนในฐานะมนุษย์ชนและ เสริมสร้างสามัคคีธรรมในการทำงานแล้ว ผลงานจะเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใด ย่อม

ขึ้นอยู่กับมูลเหตุจูงใจที่กระตุ้นบุคคลหรือหมู่คณะ ให้มีโอกาสทำงานจนเต็มกำลัง มีขวัญหรือกำลังใจในการทำงานให้เกิดผลงานสูงสุด มูลเหตุจูงใจดังกล่าวจะมีองค์ประกอบดังนี้

2.1 สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ทั้งสถานที่ แสงสว่าง การจัดระเบียบสำนักงาน ว่าจูงใจให้คนตั้งใจทำงานได้ดีเพียงใด

2.2 ฐานะทางเศรษฐกิจ ของแต่ละคน ทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับผลตอบแทนจากการทำงานและทางครอบครัว

2.3 ฐานะทางสังคม ซึ่งมีลักษณะเกี่ยวข้อง เป็นลำดับ จากคน-งาน-สังคม กล่าวคือ หน้าที่การงานของแต่ละคนได้รับการยอมรับนับถือจากสังคมเพียงใด ในด้านหนึ่งเป็นการที่สังคมยอมรับนับถือ อีกด้านหนึ่ง เป็นเรื่องของจิตใจของแต่ละคนที่มีความรู้สึกภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานว่าตนเองก็ เป็นผู้ที่มีหน้าที่การงานที่มีความสำคัญ เป็นส่วนหนึ่งของสังคม ไม่จำกัดว่างานนั้นจะเป็นอย่างไร

2.4 ความรู้สึกต่องาน เมื่อบุคคลมีความรู้สึกว่างานนั้นเป็นผลประโยชน์ร่วมกัน ทั้งของตนเองและหมู่คณะ บุคคลจะมีใจรักงานซึ่งเป็นที่มาของการทำงาน และผลงานในขั้นต่อไป

2.5 เสรีภาพในอันที่จะได้แสดงความคิดเห็นและใช้ความสามารถในการทำงาน โดยเสรี ไม่ตกเป็นทาสทั้งทางกายและใจต่อการบิบบังคับใดๆ จากภายนอก ไม่จำกัดว่าเป็นนายจ้างหรือผู้บังคับบัญชาหรือไม่ ความสำคัญข้อนี้ ถือเป็นสิ่งที่สำคัญมากในประเทศประชาธิปไตย

ผลของความไม่พึงพอใจในการทำงานต่อบุคคล

หากบุคคลเลือกงานไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลจะมีผลในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ร่างกาย (Physical health)

มีผลการศึกษาวิจัยจำนวนมากที่ศึกษาถึงผลกระทบของงานต่อการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาในร่างกาย โดยเฉพาะระบบหัวใจและหลอดเลือด โดยมุ่งศึกษาปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดโรคหัวใจและหลอดเลือดโคโรนารี (Coronary heart disease) ดังเช่น Cobb & Karl (1972) ได้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ภาวะความดันโลหิตสูง ภาวะโคเรสเทอรอลในเลือดสูง ซิฟเจอร์เต้นผิดปกติ นอกจากนี้ การศึกษา

ความสัมพันธ์ระหว่างความไม่พึงพอใจในการทำงานกับภาวะสุขภาพอนามัยพบว่า ความไม่พึงพอใจในงานในระดับสูงสัมพันธ์กับ การเพิ่มระดับกรดยูริก การเพิ่มระดับน้ำตาลในเลือด และเกิดโรคกระเพาะอาหารอักเสบได้ (กนกรัตน์ สุขะตุงคะ, 2529 : 58-63)

2. ทางจิตใจ (Psychological well-being)

ผลกระทบของความไม่พึงพอใจในการทำงานต่อภาวะจิตใจที่เกิดได้ง่ายและบ่อย ได้แก่ ความเบื่อหน่าย หงุดหงิด วิตกกังวล ก้าวร้าวหรือซึมเศร้า ท้อแท้ ลาออกจากงาน ฆ่าตัวตาย เปลี่ยนสายงานหรือเปลี่ยนอาชีพ ความคิดสร้างสรรค์ลดน้อยลง

Anthony N. Clare and Roslyn H. Carrey (1986) ได้ศึกษาถึงความเครียดในการทำงานที่ส่งผลให้เกิดปัญหาทางจิตใจเป็นสัดส่วนดังนี้

- เกิดอาการทางจิต (Psychotic)	23 %
- อาการทางประสาท (Neurotic)	9.0 %
- อาการทางจิตสรีระ (Psychosomatic)	11.1 %
- อื่น ๆ (Others)	11.4 %

กนกรัตน์ สุขะตุงคะ (พ.ศ.2529) ได้สนับสนุนเพิ่มเติมว่าบุคคลที่อยู่ในกลุ่มพฤติกรรมที่มีโอกาสเกิดความไม่พึงพอใจในงาน ได้แก่ บุคคลพวกที่มีปมด้อย รู้สึกว่าตนเองต่ำต้อย มีความรู้สึกแข่งขันสูง ขาดความยืดหยุ่นทางความคิด บุคลิกภาพอ่อนแอ ไม่เป็นตัวของตัวเอง ชีวระวาง เป็นโรคเรื้อรังหรือโรคร้ายแรง เก็บกด เบื่อตัวเอง เบื่อชีวิตประจำวัน อยู่ในภาวะที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เช่นต้องอยู่ในภาวะที่เจ็บป่วยนานๆ อยู่ร่วมกับผู้มีปัญหาสุขภาพจิต สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ เช่นควัน เขม่า เชื้อโรค เป็นต้น

3. ทางพฤติกรรม (Behaviral consequences of stress)

ความไม่พึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมบุคคลในลักษณะดังต่อไปนี้

1. การกระทำของบุคคล (Performance) เช่น ทำงานไม่มีประสิทธิภาพ

ผลผลิตหรือผลงานน้อย การขาดงานหรือโยกย้ายงาน เป็นต้น

2. การตัดสินใจ โดยเฉพาะนักบริหารระดับสูง ถ้าประสบภาวะเครียดจะมีผลต่อการสั่งการวินิจฉัย (Decision-Making) เป็นต้น

ในทางเดียวกัน Dohrenwend (1974) ยังพบว่าความไม่พึงพอใจในการทำงานอย่างมาก สัมพันธ์กับการสูบบุหรี่จัดและมีผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง และยังมีผลต่ออัตราการเข้ายานอนหลับเพิ่มขึ้นด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจาก งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล ยังไม่มีผู้ใดศึกษามาก่อนในประเทศไทย แต่มีงานวิจัยในเรื่องบุคลิกภาพกับกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ ที่ใช้แบบวัดบุคลิกภาพ EPPS ดังนี้

งานวิจัยในต่างประเทศที่ใช้แบบวัด EPPS

Cohen and others (1965 : 318-320) ได้ศึกษาบุคลิกภาพของพยาบาลจิตเวช มีกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลจิตเวช ทำงานที่ Northampton Veterans Administration Hospital จำนวน 49 คน แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นสามกลุ่ม โดยให้ผู้ตรวจการเป็นผู้เลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสามารถในการบริหารงาน และการเข้ากับคนไข้ได้ดี กลุ่มตัวอย่างทั้งสามกลุ่มมีกลุ่ม A, B และ C กลุ่ม A เป็นกลุ่มที่ปฏิบัติงานดีที่สุด แล้วเปรียบเทียบพยาบาลทั้งสามกลุ่มนี้กับเกณฑ์ปกติ ผลปรากฏว่า กลุ่ม C มีบุคลิกภาพเหมือนเกณฑ์ปกติมากที่สุด และคะแนนเฉลี่ยของบุคลิกภาพด้านความต้องการของพยาบาลจิตเวชแตกต่างจากเกณฑ์ปกติ โดยพยาบาลจิตเวชมีความต้องการสูงกว่าในด้านความต้องการเป็นระเบียบ (Ord.) ความต้องการอดทน (End.) ความต้องการยกย่องผู้อื่น (Def.) ความต้องการเข้าใจตนเองและผู้อื่น (Int.) แต่มีความต้องการต่ำกว่าในด้านความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Ach.) ความต้องการปกครองตนเอง (Aut.) ความต้องการขอความช่วยเหลือ (Suc.) และความต้องการแสดงออก (Exh.)

Lentz and Michaels (1965 : 43-48) ได้ศึกษาบุคลิกภาพด้านความต้องการของพยาบาลอายุรศาสตร์และพยาบาลศัลยศาสตร์ และเปรียบเทียบกับเกณฑ์ปกติที่ Edwards ได้สร้างไว้ ผลปรากฏว่า พยาบาลมีความต้องการแตกต่างจากเกณฑ์ปกติ โดยพยาบาลมีความต้องการสูงกว่าในด้านความต้องการเป็นระเบียบ (Ord.) ความต้องการอดทน (End.) ความต้องการยกย่องผู้อื่น (Def.) ความต้องการยอมรับโทษ (Aba.) ความต้องการก้าวร้าว (Agg.) แต่มีความต้องการต่ำกว่าในด้านความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Ach.) ความต้องการเข้าใจตนเองและผู้อื่น (Int.) ความต้องการปกครองตนเอง (Aut.) ความต้องการผูกไมตรีกับผู้อื่น

(Aff.) ส่วนการเปรียบเทียบระหว่างพยาบาลอายุรศาสตร์กับพยาบาลศัลยศาสตร์ พบว่ามีความแตกต่างกัน โดยพยาบาลอายุรศาสตร์มีความต้องการสูงกว่าในด้านความต้องการอดทน (End.) ความต้องการยกย่องผู้อื่น (Def.) แต่ต่ำกว่าในด้านความต้องการปกครองตนเอง (Aut.)

George and Stephen (1968 : 168-170) ศึกษาบุคลิกภาพด้านความต้องการของพยาบาลสาธารณสุข จำนวน 116 คน และพยาบาลจิตเวช จำนวน 196 คน พบว่าพยาบาลสาธารณสุขมีความต้องการแตกต่างจากพยาบาลจิตเวช คือสูงกว่าในด้านความต้องการปกครองตนเอง (Aut.) ความต้องการยอมรับโทษ (Aba.) แต่ต่ำกว่าในด้านความต้องการยกย่องผู้อื่น (Def.) และความต้องการก้าวร้าว (Agg.)

James C. Stauffacher and Leslie Navran (1968 : 256-260) ศึกษาระยะเวลาตั้งแต่ปี 1954 เป็นเวลา 5 ปี วัตนบุคลิกภาพด้านความต้องการของพยาบาล จำนวน 680 คน ในเมือง Tacoma รัฐ Washington พบว่าพยาบาลสาขาจิตเวช พยาบาลทำหน้าที่บริการและพยาบาลทำหน้าที่ในการสอนและวิจัย มีความต้องการแตกต่างกัน และผลการศึกษาเปรียบเทียบครั้งแรกกับครั้งหลังนั้น มีความแตกต่างกันด้วย แสดงว่าวุฒิภาวะและประสบการณ์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงในลักษณะบุคลิกภาพความต้องการของพยาบาล

Judith Ann Sullivan (1973 : 2282-2283) ศึกษาทัศนคติและบุคลิกภาพความต้องการ ด้วยแบบวัด EPPS ของแพทย์และพยาบาล เวชปฏิบัติ ผลวิจัยพบว่า

1. ทั้งแพทย์และพยาบาล เวชปฏิบัติมีความต้องการทางจิตวิทยาที่คล้ายคลึงกัน
2. ทั้งแพทย์และพยาบาล เวชปฏิบัติยอมรับว่าบทบาทของตนแตกต่างกัน
3. ในขณะที่บทบาทในการร่วมประสานงานได้เปลี่ยนแปลงไป แพทย์และพยาบาล เวชปฏิบัติยังคงยึดถือบทบาทเดิมของตน
4. แพทย์ยอมรับว่า กระบวนการรักษาพยาบาลยังเหมือนเดิมไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลง แต่พยาบาล เวชปฏิบัติเห็นว่า การรักษาพยาบาลประกอบด้วยความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางด้าน การพูดจา กับทักษะของการรักษาทางการแพทย์

งานวิจัยในประเทศที่ใช้แบบวัด EPPS มีดังนี้

ระจิต ตริพุทธรัตน์ (พ.ศ. 2510) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการ และการรับรู้ของนักศึกษาวิทยาลัยวิชาการศึกษาปทุมวันที่มีต่ออาจารย์ผู้สอน กลุ่มตัวอย่าง เป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 จำนวน 60 คน เป็นชาย 30 คน หญิง 30 คน อาจารย์ที่สอน 12 คน เป็นชาย 4 คน หญิง 8 คน ผลปรากฏว่า นักศึกษาชายมีความต้องการแสดงออก (Exh.) ความต้องการคบเพื่อนต่างเพศ (Het.) สูงกว่านักศึกษาหญิง แต่มีความต้องการต่ำกว่าในด้านความต้องการผูกไมตรีกับผู้อื่น (Aff.) ความต้องการขอความช่วยเหลือ (Sue.) ความต้องการช่วยเหลือผู้อื่น (Nur.) และความต้องการอดทน (End.)

ละอ อพงษ์พานิช (พ.ศ. 2511) ได้ศึกษาบุคลิกภาพด้านความต้องการของบุคคลในอาชีพครู 60 คน แพทย์ 100 คน และวิศวกร 100 คน ผลปรากฏว่า ครูหญิงมีความต้องการสูงกว่าครูชายในด้านความต้องการยกย่องผู้อื่น (Def.) ความต้องการขอความช่วยเหลือ (Suc.) แต่มีความต้องการต่ำกว่าในด้านความต้องการเป็นระเบียบ (Ord.) ความต้องการคบเพื่อนต่างเพศ (Het.) แพทย์หญิงมีความต้องการสูงกว่าแพทย์ชายในด้านความต้องการเข้าใจตนเองและผู้อื่น (Int.) ความต้องการขอความช่วยเหลือ (Suc.) ความต้องการเปลี่ยนแปลง (Chg.) แต่มีความต้องการต่ำกว่าในด้านความต้องการมีอำนาจเหนือผู้อื่น (Dom.) ความต้องการคบเพื่อนต่างเพศ (Het.) ครูชายมีความต้องการสูงกว่าแพทย์ชายในด้านความต้องการเป็นระเบียบ (Ord.) ความต้องการเข้าใจตนเองและผู้อื่น (Int.) แต่มีความต้องการต่ำกว่าในด้านต้องการมีอำนาจเหนือผู้อื่น (Dom.) และความต้องการก้าวร้าว (Agg.) แพทย์หญิงมีความต้องการก้าวร้าว (Agg.) สูงกว่าครูหญิง ความต้องการยกย่องผู้อื่น (Def.) ความผูกไมตรีกับผู้อื่น (Aff.) การเข้าใจตนเองและผู้อื่น (Int.) มีสูงที่สุดในกลุ่มครูรองลงมา ได้แก่ แพทย์ และวิศวกรมีน้อยที่สุด ความต้องการเป็นระเบียบ (Ord.) มีสูงที่สุดในกลุ่มครู รองลงมาได้แก่ วิศวกรและแพทย์มีน้อยที่สุด ความต้องการปกครองตนเอง (Aut.) ความต้องการคบเพื่อนต่างเพศ (Het.) มีสูงที่สุดในกลุ่มวิศวกร รองลงมาได้แก่ แพทย์ และครูมีน้อยที่สุด ความต้องการก้าวร้าว (Agg.) มีสูงที่สุดในกลุ่มแพทย์ รองลงมาได้แก่ วิศวกร และครูมีน้อยที่สุด

พรรณราย นิมขุนทด (พ.ศ. 2512) ได้ศึกษาบุคลิกภาพด้านความต้องการของนักเรียนที่เลือกอาชีพแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 สายสามัญ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 สายอาชีพ และนักเรียนฝึกหัดครูชั้นปีที่ 2 จากโรงเรียนต่าง ๆ ในจังหวัดราชบุรี แยกเป็นนักเรียนชาย 48 คน จากกลุ่มที่เลือกอาชีพแตกต่างกัน 6 กลุ่มคืออาชีพเกี่ยวกับเทคนิควิทยา อาชีพเกี่ยวกับองค์การ อาชีพเกี่ยวกับวัฒนธรรมทั่วไป อาชีพเกี่ยวกับการให้บริการ อาชีพเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์ และอาชีพเกี่ยวกับศิลปะและการบันเทิง และนักเรียนหญิง จำนวน 30 คน จากกลุ่มที่เลือกอาชีพเกี่ยวกับการให้บริการ อาชีพเกี่ยวกับวัฒนธรรมทั่วไป อาชีพเกี่ยวกับองค์การ อาชีพเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์ และอาชีพเกี่ยวกับศิลปะ และการบันเทิง ให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบวัด อีพีพีเอส ผลปรากฏว่า นักเรียนชายและนักเรียนหญิงมีความสนใจในการเลือกอาชีพแตกต่างกัน มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน แม้นักเรียนชายและนักเรียนหญิงแต่ละกลุ่มที่มีความสนใจในการเลือกอาชีพประเภทเดียวกัน มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน ยกเว้นกลุ่มนักเรียนชายที่เลือกอาชีพเกี่ยวกับวัฒนธรรมทั่วไป กลุ่มเดียวที่ไม่มีความแตกต่าง นักเรียนชายที่เลือกอาชีพแตกต่างกันทั้งหกอาชีพ มีความต้องการช่วยเหลือผู้อื่น (Nur.) เพียงด้านเดียวที่แตกต่างกัน และนักเรียนหญิงที่เลือกอาชีพแตกต่างกันทั้งห้าอาชีพ มีความต้องการอดทน (End.) แตกต่างกันเพียงด้านเดียว

รัตนา เทพตลไชย (2518 : 54-60) ศึกษาบุคลิกภาพของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทั้งชายและหญิงด้วยแบบทดสอบบุคลิกภาพ อี พี พี เอส โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 480 คน จาก 10 คณะคือ วิศวกรรมศาสตร์ ทันตแพทยศาสตร์ นิติศาสตร์ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี แพทยศาสตร์ รัฐศาสตร์ วิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ และสัตวแพทยศาสตร์ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ในแต่ละคณะมีความแตกต่างกันระหว่างนิสิตชายและหญิงดังต่อไปนี้

1.1 คณะวิศวกรรมศาสตร์ นิสิตหญิงมีคะแนนบุคลิกภาพสูงกว่านิสิตชาย ด้านความต้องการเปลี่ยนแปลง (Chg.) แต่นิสิตชายมีคะแนนบุคลิกภาพทางด้านความต้องการคบเพื่อนต่างเพศ (Het.) สูงกว่านิสิตหญิง

1.2 คณะทันตแพทยศาสตร์ นิสิตหญิงมีคะแนนบุคลิกภาพสูงกว่านิสิตชาย ทางด้านความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Aff.) และความต้องการมีอำนาจเหนือผู้อื่น (Dom.) แต่นิสิตชายมีคะแนนบุคลิกภาพทางด้านความต้องการคบเพื่อนต่างเพศ (Het.) สูงกว่านิสิตหญิง

1.3 คณะนิติศาสตร์ นิสิตชายมีคะแนนบุคลิกภาพสูงกว่านิสิตหญิง ด้านความต้องการ
การเป็นระเบียบ (Ord.) แต่นิสิตหญิงมีคะแนนบุคลิกภาพด้านความต้องการแสดงออก (Exh.)
สูงกว่านิสิตชาย

1.4 คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี นิสิตชายและนิสิตหญิง มีคะแนนบุคลิกภาพ
ด้านความต้องการไม่แตกต่างกัน

1.5 คณะแพทยศาสตร์ นิสิตชายมีคะแนนบุคลิกภาพสูงกว่านิสิตหญิง ทางด้าน
ความต้องการเข้าใจผู้อื่น (Int.) ความต้องการคบเพื่อนต่างเพศ (Het.) แต่นิสิตหญิงมี
คะแนนบุคลิกภาพด้านความต้องการมีอำนาจเหนือผู้อื่น (Dom.) สูงกว่านิสิตชาย

1.6 คณะรัฐศาสตร์ นิสิตชายมีคะแนนบุคลิกภาพสูงกว่านิสิตหญิงทางด้านความ
ต้องการเข้าใจผู้อื่น (Int.) ความต้องการขอความช่วยเหลือ (Suc.) และความต้องการ
อดทน (End.) แต่นิสิตหญิงมีคะแนนบุคลิกภาพด้านความต้องการมีอำนาจเหนือผู้อื่น (Dom.)
และความต้องการเปลี่ยนแปลง (Chg.) สูงกว่านิสิตชาย

1.7 คณะวิทยาศาสตร์ นิสิตชายมีคะแนนบุคลิกภาพสูงกว่านิสิตหญิงด้านความ
ต้องการเปลี่ยนแปลง (Chg.)

1.8 คณะวิศวกรรมศาสตร์ นิสิตชายมีคะแนนบุคลิกภาพสูงกว่านิสิตหญิงด้าน
ความต้องการคบเพื่อนต่างเพศ (Het.)

1.9 คณะเศรษฐศาสตร์ นิสิตชายมีคะแนนบุคลิกภาพสูงกว่านิสิตหญิงด้านความ
ต้องการสัมฤทธิ์ผล (Ach.) และความต้องการขอความช่วยเหลือ (Sue.) แต่นิสิตหญิงมีคะแนน
บุคลิกภาพด้านความต้องการช่วยเหลือผู้อื่น (Nur.) มากกว่านิสิตชาย

1.10 คณะสัตวแพทยศาสตร์ นิสิตหญิงมีคะแนนบุคลิกภาพสูงกว่านิสิตชายด้าน
ความต้องการคบเพื่อนต่างเพศ (Het.)

2. เมื่อเปรียบเทียบบุคลิกภาพทั้ง 15 ด้าน ระหว่างนิสิตที่ศึกษาในคณะต่างกัน ได้
ผลว่ามีคะแนนบุคลิกภาพแตกต่างกัน 8 ด้าน คือ ความต้องการแสดงออก (Exh.) ความต้อง
การปกครองตนเอง (Aut.) ความต้องการไมตรีสัมพันธ์ (Aff.) ความต้องการขอความช่วยเหลือ
(Suc.) ความต้องการการมีอำนาจเหนือผู้อื่น (Dom.) ความต้องการเปลี่ยนแปลง
(Chg.) ความต้องการอดทน (End.) และความต้องการคบเพื่อนต่างเพศ (Het.) โดยมี
รายละเอียดดังนี้

2.1 บุคลิกภาพด้านความต้องการแสดงออก (Exh.) นิลิตคณะนิติศาสตร์ มีคะแนนสูงกว่านิลิตคณะทันตแพทยศาสตร์ ครุศาสตร์ รัฐศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ พาณิชยศาสตร์ และการบัญชี แพทยศาสตร์ และสัตวแพทยศาสตร์ และนิลิตคณะวิทยาศาสตร์และ เศรษฐศาสตร์ มีคะแนนสูงกว่านิลิตคณะทันตแพทยศาสตร์ ครุศาสตร์ และ รัฐศาสตร์

2.2 บุคลิกภาพด้านความต้องการปกครองตนเอง (Aut.) นิลิตคณะวิศวกรรมศาสตร์มีคะแนนสูงกว่านิลิตคณะทันตแพทยศาสตร์ สัตวแพทยศาสตร์ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี เศรษฐศาสตร์ นิติศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ ส่วนนิลิตคณะรัฐศาสตร์มีคะแนนสูงกว่าคณะทันตแพทยศาสตร์ และสัตวแพทยศาสตร์ นิลิตครุศาสตร์มีคะแนนสูงกว่าคณะทันตแพทยศาสตร์ และ สัตวแพทยศาสตร์

2.3 บุคลิกภาพด้านความต้องการไมตรีสัมพันธ์ (Aff.) นิลิตคณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี มีคะแนนสูงกว่านิลิตคณะ เศรษฐศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ รัฐศาสตร์ และทันตแพทยศาสตร์ นิลิตคณะสัตวแพทยศาสตร์มีคะแนนสูงกว่านิลิตคณะ เศรษฐศาสตร์ และวิศวกรรมศาสตร์

2.4 บุคลิกภาพด้านความต้องการมีอำนาจเหนือผู้อื่น (Dom.) นิลิตคณะสัตวแพทยศาสตร์ มีคะแนนต่ำกว่านิลิตคณะครุศาสตร์ รัฐศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ ทันตแพทยศาสตร์ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี และคณะทันตแพทยศาสตร์ และนิลิตคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มีคะแนนสูงกว่านิลิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และ นิติศาสตร์

2.5 บุคลิกภาพด้านความต้องการขอความช่วยเหลือ (Suc.) นิลิตวิศวกรรมศาสตร์ มีคะแนนต่ำกว่านิลิตคณะนิติศาสตร์ และ แพทยศาสตร์

2.6 บุคลิกภาพด้านความต้องการเปลี่ยนแปลง (Chg.) นิลิตคณะนิติศาสตร์ มีคะแนนต่ำกว่านิลิตคณะแพทยศาสตร์ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี เศรษฐศาสตร์ และสัตวแพทยศาสตร์

2.7 บุคลิกภาพด้านความต้องการอดทน (End.) นิลิตคณะสัตวแพทยศาสตร์ มีคะแนนสูงกว่านิลิตคณะนิติศาสตร์ คณะ เศรษฐศาสตร์ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี ครุศาสตร์และรัฐศาสตร์ ส่วนนิลิตคณะนิติศาสตร์มีคะแนนต่ำกว่านิลิตคณะแพทยศาสตร์

2.8 บุคลิกภาพด้านความต้องการคบเพื่อนต่างเพศ (Het.) นิลิตสัตวแพทยศาสตร์ มีคะแนนสูงกว่านิลิตคณะทันตแพทยศาสตร์ ครุศาสตร์ วิทยาศาสตร์ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี รัฐศาสตร์ แพทยศาสตร์ นิติศาสตร์ เศรษฐศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์ ส่วนนิลิตคณะ

วิศวกรรมศาสตร์มีคะแนนสูงกว่านิสิตคณะทันตแพทยศาสตร์ คณะครุศาสตร์ วิทยาศาสตร์ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี และรัฐศาสตร์ และนิสิตคณะทันตแพทยศาสตร์ มีคะแนนต่ำกว่านิสิตคณะนิติศาสตร์ และเศรษฐศาสตร์

3. เมื่อจัดลำดับบุคลิกภาพ ปรากฏผลดังนี้

3.1 นิสิตนิติศาสตร์ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี แพทยศาสตร์ รัฐศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ มีคะแนนบุคลิกภาพด้านความต้องการช่วยเหลือผู้อื่น (Nur.) สูงที่สุด

3.2 นิสิตคณะทันตแพทยศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และ สัตวแพทยศาสตร์ มีคะแนนบุคลิกภาพด้านความต้องการอดทน (End.) สูงที่สุด

3.3 นิสิตคณะครุศาสตร์ มีคะแนนบุคลิกภาพด้านความต้องการเข้าใจผู้อื่น (Int.) สูงที่สุด

3.4 นิสิตคณะนิติศาสตร์ แพทยศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ สัตวแพทยศาสตร์ มีคะแนนบุคลิกภาพด้านความต้องการยกย่องหรือยอมตามผู้อื่น (Def.) สูงที่สุด

3.5 นิสิตคณะครุศาสตร์ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี รัฐศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ มีคะแนนบุคลิกภาพด้านความต้องการแสดงออก (Exh.) ต่ำที่สุด

3.6 นิสิตคณะทันตแพทยศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ มีคะแนนบุคลิกภาพด้านความต้องการคบเพื่อนต่างเพศ (Het.) ต่ำที่สุด

3.7 เมื่อรวมกันทั้ง 10 คณะแล้ว นิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จะมีคะแนนบุคลิกภาพด้านความต้องการช่วยเหลือผู้อื่นสูงที่สุด รองลงไปคือ ความต้องการอดทน (End.) และมีคะแนนบุคลิกภาพด้านความต้องการแสดงออก (Exh.) ต่ำที่สุด รองต่ำสุด คือความต้องการยกย่องหรือยอมตามผู้อื่น

การุณี สุหรัย (2522 : 38-56) ศึกษาลักษณะบุคลิกภาพของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่เป็นลูกคนโต คนกลาง และคนสุดท้อง ด้วยแบบทดสอบบุคลิกภาพ อี พี ที เอส โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบด้วยลูกคนโต 76 คน คนกลาง 97 คน และลูกคนสุดท้อง 60 คน จากนิสิตชั้นปีที่ 1 ทุกคณะของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2521 ผลการวิจัย พบว่า

1. นิสิตที่เป็นลูกคนโต คนกลาง และคนสุดท้องมีลักษณะบุคลิกภาพด้านความต้องการ ทั้ง 15 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

2. นิลิตหญิงมีบุคลิกภาพด้านความต้องการยกย่องหรือยอมตามผู้อื่น (Def.) ความต้องการไมตรีสัมพันธ์ (Aff.) ความต้องการเข้าใจผู้อื่น (Int.) ความต้องการขอความช่วยเหลือ (Suc.) และความต้องการเปลี่ยนแปลง (Chg.) สูงกว่านิลิตชาย แต่มีความต้องการมีอำนาจเหนือผู้อื่น (Dom.) และความต้องการคบเพื่อนต่างเพศ (Het.) ต่ำกว่านิลิตชาย

3. มีปฏิกริยาร่วมระหว่างเพศกับลำดับการเกิดในบุคลิกภาพบางด้าน ดังนี้

3.1 นิลิตหญิงที่เป็นลูกคนกลาง มีความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Axb.) สูงกว่านิลิตหญิงที่เป็นลูกคนสุดท้อง

3.2 นิลิตชายที่เป็นลูกคนสุดท้อง มีความต้องการปกครองตนเอง (Aut.) สูงกว่านิลิตชายที่เป็นลูกคนโต นิลิตหญิงที่เป็นลูกคนกลาง นิลิตหญิงที่เป็นลูกคนสุดท้อง และนิลิตชายที่เป็นลูกคนกลาง มีความต้องการการปกครองตนเอง (Aut.) สูงกว่านิลิตชายที่เป็นลูกคนโต

3.3 นิลิตชายที่เป็นลูกคนกลาง มีความต้องการยอมรับผิด (Aba.) สูงกว่านิลิตชายที่เป็นลูกคนสุดท้อง

บุญส่ง นิลแก้ว และ วิไลวรรณ ยามาดี (2522 : 74-80) ทำการศึกษาบุคลิกภาพของนิลิตนักศึกษาไทย ด้วยวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อตัดแปลงแบบทดสอบ อี พี ซี เอส ให้เป็นภาษาไทยและมีความเป็นมาตรฐาน
2. เพื่อสร้างเกณฑ์ปกติทางด้านบุคลิกภาพ
3. เพื่อศึกษาบุคลิกภาพของนิลิตนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษา นิลิต นักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยในประเทศไทย เมื่อปีการศึกษา 2520 จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (บางเขน ปทุมวัน พิษณุโลกและมหาสารคาม) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ทั้งสิ้น 5,689 คน การวิจัยได้บรรลุวัตถุประสงค์ทั้งสามข้อ ส่วนผลของการศึกษาบุคลิกภาพของนิลิตนักศึกษา สรุปได้ ดังนี้

1. นิลิตนักศึกษามีคะแนนบุคลิกภาพด้านความต้องการช่วยเหลือผู้อื่น (Nur.) ความต้องการยอมรับผิด (Aba.) ความต้องการอดทน (End.) ความต้องการเข้าใจผู้อื่น (Int.)

ในระดับสูง และมีบุคลิกภาพด้านความต้องการคบเพื่อนต่างเพศ (Het.) ความต้องการยกย่องหรือยอมตามผู้อื่น (Def.) และความต้องการแสดงออก (Exh.) ในระดับต่ำ

2. การเปรียบเทียบบุคลิกภาพแต่ละด้านระหว่างนิสิตนักศึกษาชายและหญิง พบว่า นิสิตนักศึกษาหญิงมีคะแนนบุคลิกภาพสูงกว่านิสิตนักศึกษาชาย ทางด้านความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Ach.) ความต้องการยกย่องหรือยอมตามผู้อื่น (Def.) ความต้องการไมตรีสัมพันธ์ (Aff.) ความต้องการเข้าใจผู้อื่น (Int.) ความต้องการขอความช่วยเหลือ (Suc.) ความต้องการยอมรับผิด (Aba.) ความต้องการช่วยเหลือผู้อื่น (Nur.) และความต้องการเปลี่ยนแปลง (Chg.) ส่วนนิสิตนักศึกษาชายมีคะแนนบุคลิกภาพสูงกว่านิสิตนักศึกษาหญิง ด้านความต้องการมีอำนาจเหนือผู้อื่น (Dom.) ความต้องการอดทน (End.) และความต้องการคบเพื่อนต่างเพศ (Het.) สำหรับคะแนนบุคลิกภาพด้านความต้องการเป็นระเบียบ (Ord.) ความต้องการแสดงออก (Exh.) ความต้องการปกครองตนเอง (Aut.) และความต้องการก้าวร้าว (Agg.) ทั้งนิสิตนักศึกษาชายและหญิงมีคะแนนด้านต่าง ๆ เหล่านี้หัดเทียมกัน

3. นิสิตนักศึกษาต่างสาขาวิชา กัน จะมีคะแนนบุคลิกภาพด้านต่างๆ แตกต่างกัน เป็นรายสาขาวิชา

งานวิจัยในต่างประเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

Glennadee A. Nichols (1971) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจงานและความตั้งใจที่จะทำงานต่อไปหรือลาออกจากองค์การ โดยส่งแบบสอบถามไปให้พยาบาลที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนพยาบาล ที่สังกัดองค์การทหาร และเริ่มเข้าทำงานในองค์การทหารได้ไม่เกิน 4 เดือน จำนวน 264 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 181 คน เป็นพยาบาลชาย 38 คน พยาบาลหญิง 143 คน ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

พยาบาลจำนวน 138 คน หรือร้อยละ 76 มีความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การแห่งนี้นี้ภายหลังจากที่ได้ทำงานครบตามสัญญาที่ทำไว้กับองค์การในระยะ 2 หรือ 3 ปีแล้ว มีเพียง 30 คน หรือร้อยละ 17 ที่มีความตั้งใจที่จะทำงานในองค์การแห่งนี้ต่อไป และมีอยู่ 13 คน หรือร้อยละ 7 ที่ยังไม่ตัดสินใจ

เกี่ยวกับความตั้งใจที่จะอยู่ทำงานต่อไป พบว่าพยาบาลชายมีความตั้งใจที่จะทำงาน

อยู่ต่อไปมากกว่าพยาบาลหญิง ไม่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มพยาบาลชายที่สมรสแล้วและที่ยังเป็นโสดต่อการทำงานอยู่ต่อไป แต่ในกลุ่มพยาบาลหญิงที่ยังเป็นโสดมีความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไปมากกว่าผู้ที่สมรสแล้วอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับที่ .001 ระหว่างกลุ่มพยาบาลที่มีความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไป และกลุ่มพยาบาลที่มีความตั้งใจจะลาออก พยาบาลที่มีความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไปมีความรู้สึกพึงพอใจในงานสูง และพบว่าไม่มีความแตกต่างในเรื่องความพึงพอใจในการทำงานระหว่างกลุ่มพยาบาลชาย และพยาบาลหญิงที่สมรสแล้วและที่ยังเป็นโสด

Benton and White (1972 : 37-44) ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของพยาบาล (Registered Nurses) โดยศึกษาจากประชากรที่เป็นพยาบาล จำนวน 565 คน พบว่ามีปฏิริยาต่อองค์ประกอบที่เกี่ยวกับงาน 16 ข้อ แบ่งเป็นกลุ่มใหญ่ได้ 5 กลุ่ม โดยได้จัดระดับความสำคัญในการทำงาน พบว่าพยาบาลเห็นว่าความปลอดภัยและความมั่นคงมีความสำคัญอันดับสูงสุด ติดตามด้วยสังคม การยอมรับ ความสมหวังในชีวิต ค่าจ้าง และอันดับที่เห็นว่ามีสำคัญน้อยมากก็คือ นโยบายเกี่ยวกับบุคคล

แต่เมื่อให้พยาบาลออกความเห็นอีกครั้ง เกี่ยวกับความบกพร่องในองค์ประกอบต่างๆ เหล่านี้ ในสภาพการทำงานจริงๆ ปรากฏว่าความปลอดภัยและความมั่นคง ที่เคยให้ความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง มีความบกพร่องเป็นอันดับหนึ่ง เช่นเดียวกัน เช่นเดียวกับจำนวนบุคลากรไม่พอ สภาพการทำงานไม่ดี ฯลฯ ซึ่งเคยให้ความสำคัญอันดับที่สอง กลับกลายเป็นความบกพร่องอันดับสุดท้าย เนื่องจากพยาบาลทุกๆ ไปเห็นว่า สมาคมพยาบาลมีความสำคัญต่อเขามาก การยอมรับจัดเป็นความบกพร่องอันดับ 3 กล่าวคือ ความไม่พอใจในเรื่องการจัดและยอมรับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ส่วนความสมหวังในชีวิตอันเป็นความสำคัญอันดับ 4 แต่เป็นความบกพร่องอันดับ 2 พยาบาลไม่พอใจเกี่ยวกับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งและการศึกษาอบรม ส่วนในเรื่องอื่นๆ ซึ่งให้ความสำคัญน้อยที่สุด แต่กลับมีข้อบกพร่องมากที่สุดคือรายได้ รายละเอียดยของงาน และนโยบายบริหารบุคลากร

Glennadee A Nichols (1974) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของพยาบาลที่มีต่องาน โดยทำการศึกษาพยาบาลที่ขึ้นทะเบียนประกอบโรคศิลป์มาแล้วนาน 2-3 ปี และผ่านประสบการณ์ในการทำงานพยาบาลประจำการมาแล้ว จำนวน 181 คน ผลการศึกษาพบว่าพยาบาลจะมีความพึงพอใจในงานพยาบาลอยู่ในระดับสูง ถ้าเขามีสิ่งต่อไปนี้

1. สามารถตัดสินใจในการทำงานในวิชาชีพได้อย่างอิสระ
2. มีความพึงพอใจในงานที่มอบหมายให้ทำ
3. มีการพิจารณาความดี ความชอบในการทำงานอย่างยุติธรรม
4. มีการประเมินผลการทำงาน และแจ้งให้ผู้ทำงานทราบ
5. มีการปกครองบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ
6. มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นในขณะทำงาน



Jaman และ Shafer (1974) ศึกษาถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานของอาจารย์พยาบาลโปรแกรมปริญญาตรี สุ่มตัวอย่างโดยแบ่งประชากรเป็นพวก (random cluster sample) จากโรงเรียนพยาบาล 30 แห่ง สุ่มมาเพียง 15% ของคณาจารย์ทั้งหมด ได้ประชากรจำนวน 495 คน แบบสอบถามประกอบด้วยลักษณะของหน่วยงาน นโยบาย ผู้ร่วมงาน การนิเทศ สภาพการทำงาน ความก้าวหน้า ผลปรากฏว่าองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ผลสำเร็จในการทำงาน ความมั่นคง เพื่อนร่วมงานที่ดี การได้ทำงานตามความสามารถ ส่วนสาเหตุของความไม่พึงพอใจในงาน ได้แก่ นโยบายการบริหาร ความก้าวหน้า และการเป็นที่ยอมรับ ผลของการวิจัยนี้สนับสนุนทฤษฎีความพึงพอใจในงานของ Herzberg ซึ่ง อรุณ รัชธรรม ได้อ้างถึงว่า Herzberg ได้ทำการทดลองและสรุปไว้ดังนี้ เครื่องกระตุ้นที่จะทำให้นักเรียน หรือชอบงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยกย่อง ความก้าวหน้า ลักษณะของงานเอง ความเป็นไปได้ที่จะก้าวหน้า และความรับผิดชอบ ปัจจัยทั้ง 6 ประการนี้ เรียกว่า "ปัจจัยในการกระตุ้น" (Motivational factors) หรือ "ตัวความพึงพอใจ" (Satisfiers) นอกจากนี้ยังมีสิ่งอื่น ๆ อีก ซึ่งเรียกว่า "ปัจจัยค้ำจุน" (maintenance factors) เช่น นโยบายและการบริหารของบริษัท หรือของหน่วยงานนั้น การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้ใต้บังคับบัญชา เงินเดือน ความมั่นคงของงาน ความมั่นคงของชีวิตส่วนตัว สภาพการทำงาน

และประการสุดท้าย คือ สถานะทางสังคม

Longest (1974) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาล โดยอาศัยความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจตามทฤษฎีของ Herzberg ได้สุ่มตัวอย่างประชากรที่เป็นพยาบาล (Registered Nurses) จำนวน 195 คน จากโรงพยาบาล 10 แห่ง ในแอตแลนต้า กับผู้บริหารการศึกษาพยาบาลจำนวน 28 คน จากรัฐจอร์เจีย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสำรวจประมาณค่า โดยใช้แนวคิดจากทฤษฎีของ Herzberg จำนวน 14 ข้อ ปรับปรุงแล้ว 10 ข้อ ผลการศึกษาพบว่า จากการเปรียบเทียบความสำคัญขององค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจระหว่างของ Herzberg กับพยาบาล ปรากฏว่าสัมประสิทธิ์แห่งสหสัมพันธ์มีเพียง $+ .164$ ซึ่งนับว่าน้อยมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างพยาบาลไม่ได้สนับสนุนในเรื่องพึงพอใจตามแนวของ Herzberg โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีความแตกต่างกันมากระหว่างสองตำแหน่งในสามองค์ประกอบ คือ ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การยอมรับและความก้าวหน้า กล่าวคือ Herzberg จัดให้การยอมรับมีความสำคัญอยู่ในอันดับสองและความก้าวหน้าอยู่อันดับ 5 แต่พยาบาลจัดสิ่งดังกล่าวให้อยู่ในอันดับ 9 และ 10 ตามลำดับ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกลับเห็นว่ามีสำคัญอันดับ 2 ในขณะที่ Herzberg จัดอยู่อันดับ 9 สำหรับผู้บริหารการศึกษาพยาบาล ผลปรากฏว่ามีสัมประสิทธิ์แห่งสหสัมพันธ์ $.467$ ซึ่งนับว่าดีกว่าของพยาบาล แต่ถ้าวัดเปรียบเทียบระหว่างพยาบาลกับผู้บริหารการศึกษา พยาบาลก็จะมีสัมประสิทธิ์แห่งสหสัมพันธ์เพียง $.311$ เท่านั้น

งานวิจัยในประเทศที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพยาบาล

จารุวรรณ เสวกรรม (2518) ศึกษาวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร" โดยส่งแบบสอบถามไปยังพยาบาลที่ทำงานในโรงพยาบาล 21 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 340 คน และได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 4 กลุ่ม คือ โรงพยาบาลของรัฐบาลที่มีนักเรียนมาฝึกงาน และไม่มีนักเรียนมาฝึกงาน โรงพยาบาลเอกชนที่มีนักเรียนมาฝึกงานและที่ไม่มีนักเรียนมาฝึกงาน ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยข้อความจำนวน 80 ข้อ แบ่งออกได้เป็น 7 ข้อทดสอบย่อยดังนี้

1. สภาพการทำงาน (Working Conditions)
2. เพื่อนร่วมงาน (Work Group)
3. การปกครองบังคับบัญชา (Supervisions and Management)
4. เงินเดือนและสวัสดิการ (Salary and Benefits)
5. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement)
6. ความมั่นคงปลอดภัย (Security)
7. ศักดิ์ศรีของอาชีพ (Job's Prestige)



ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร โดยส่วนรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.37 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลประเภทต่างๆ พบว่า พยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนที่มีนักเรียนมาฝึกงานมีความพึงพอใจในงานสูงสุด มีคะแนนเฉลี่ย 3.46 พยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐบาลที่ไม่มีนักเรียนมาฝึกงานมีความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับต่ำที่สุดมีคะแนนเฉลี่ย 3.23

เมื่อพิจารณาตามข้อทดสอบย่อย พบว่า พยาบาลที่มีความพึงพอใจในเรื่องศักดิ์ศรีของอาชีพอยู่ในระดับสูงมีความพึงพอใจในเรื่องสภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชาความมั่นคงปลอดภัย อยู่ในระดับกลางและมีความพึงพอใจในเรื่อง เงินเดือนและสวัสดิการ กับโอกาสก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพยาบาลโดยส่วนรวม ระหว่างพยาบาลในโรงพยาบาล ที่มีนักเรียนมาฝึกงานกับโรงพยาบาลที่ไม่มีนักเรียนมาฝึกงานพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐบาลกับโรงพยาบาลของเอกชน ระหว่างพยาบาลที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป และพยาบาลที่ปฏิบัติงานเพียง 1-5 ปี และ 6-10 ปี กับ 1-5 ปี พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ส่วนพยาบาลที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป กับ 6-10 ปี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

เยาวลักษณ์ เลาะห์จินดา (2518) ศึกษาถึงสภาพความพึงพอใจงานและความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไป หรือลาออกของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ในกรุงเทพ

มหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพยาบาลในโรงพยาบาลรามาธิบดี จำนวน 131 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง ปรากฏว่า

1. ความพึงพอใจในงานโดยส่วนรวมของพยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจในเรื่อง เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงานและนโยบายการบริหารงานอยู่ในระดับต่ำ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจงานของพยาบาลประจำการ ระหว่างพยาบาลประจำการที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี กับ 26 ปีหรือสูงกว่า พยาบาลประจำการที่มีสถานภาพสมรส โสด พยาบาลประจำการที่มีคุณวุฒิการศึกษาพยาบาลชั้นสูงสุดระดับต่ำกว่าปริญญาตรี กับปริญญาตรีหรือสูงกว่า พยาบาลประจำการที่มีความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไปและที่จะลาออก พยาบาลประจำการที่มีความพอใจในการ เป็นพยาบาลกับที่ไม่พอใจในการ เป็นพยาบาล พบว่าในแต่ละคู่มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจรายข้อแตกต่างกันอยู่หลายข้อ ที่ระดับความมีนัยสำคัญ .01 และ .05

3. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ของสภาพทั่วไปของพยาบาลประจำการ เกี่ยวกับอายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาพยาบาล จำนวนปีการทำงาน ความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไปและลาออก ความพอใจและไม่พอใจในการ เป็นพยาบาล พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับสถานภาพสมรส อายุกับจำนวนปีการทำงาน จำนวนปีการทำงานกับสถานภาพสมรสที่ระดับความมีนัยสำคัญ .01 และอายุกับวุฒิการศึกษาพยาบาลที่ระดับความมีนัยสำคัญ .05

แสงจันทร์ ศิลปพิพัฒน์ (2518) ได้ศึกษาสัมพันธภาพระหว่างความเป็นผู้นำและความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข โดยใช้แบบสำรวจลักษณะความเป็นผู้นำของ สุจินต์ ปรีชามารถ จำนวน 27 ข้อ และแบบสำรวจความพึงพอใจงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับปรุงจากแบบสำรวจความพึงพอใจในงานของ Brayfield and Rothe จำนวน 18 ข้อ กลุ่มตัวอย่างประชากรเป็นพยาบาลประจำตึกและพยาบาลหัวหน้าตึก ซึ่งเป็นพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข 16 แห่ง จำนวน 892 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. ความเป็นผู้นำของพยาบาลหัวหน้าตึกมีความสัมพันธ์ เชิงนิมิตกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ความเป็นผู้นำของพยาบาลประจำตึก มีความสัมพันธ์ เชิงนิมิตกับความพึงพอใจ

ในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. พยาบาลหัวหน้าตึกและพยาบาลประจำการมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน
4. พยาบาลหัวหน้าตึกมีความ เป็นผู้นำสูงกว่าพยาบาลประจำตึกอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติ

5. ความเป็นผู้นำของพยาบาลหัวหน้าตึก มีความสัมพันธ์ เชิงนิมานกับความพึงพอใจ

ในงานของพยาบาลประจำตึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประชิด ศรราชพันธุ์ (2532) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงาน ภูมิหลัง กับความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของตนเอง โดยใช้หัวหน้างานหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ จำนวน 227 คน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เป็นกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า

1. หัวหน้างานหอผู้ป่วย มีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง
2. หัวหน้างานหอผู้ป่วยมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีความเครียดในงานอยู่ในระดับต่ำ

3. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทางการพยาบาล ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้างานหอผู้ป่วย การอบรมทางการบริหาร และความเครียดในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ความพึงพอใจในงาน อายุ และประสบการณ์ทางการพยาบาล สามารถช่วยกันพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้ร้อยละ 21.38

5. หัวหน้างานหอผู้ป่วยที่มีความพึงพอใจในงานสูง มีความสามารถในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. หัวหน้างานหอผู้ป่วยที่มีอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทางการพยาบาล ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง และความเครียดในงานแตกต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

จากงานวิจัยที่ได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่า กลุ่มพยาบาลวิชาชีพที่มีความแตกต่างกันในด้านต่างๆ เช่น อายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์การทำงาน และลักษณะหน่วยงาน จะมีคะแนนจากแบบวัด EPPS แตกต่างกันในหลายๆ ด้าน ส่วนความพึงพอใจในงานนั้น พยาบาลมีความพึงพอใจในงานค่อนข้างต่ำ มักจะเกี่ยวกับลักษณะงานที่ไม่เป็นอิสระในการตัดสินใจ ไม่สามารถเลือกปฏิบัติงานตามประสบการณ์ของตน ลักษณะการปกครองไม่เอื้ออำนวย ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความพึงพอใจในงานของพยาบาลว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ สัมพันธ์กันอย่างไรลักษณะบุคลิกภาพความต้องการด้านใดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในงานของพยาบาล ในโรงพยาบาลของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะพยาบาลประจำการที่ทำงานประจำหอผู้ป่วย เป็นเวลาตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ในแผนกต่าง ๆ ดังนี้
 1. แผนกอายุรกรรม
 2. แผนกศัลยกรรม
 3. แผนกกุมารเวชกรรม
 4. แผนกสูติกรรม
 5. แผนกผู้ป่วยหนัก
2. การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาพยาบาลระดับวิชาชีพ (Professional nurses) ที่สำเร็จการศึกษาพยาบาลขั้นพื้นฐาน (Basic Program) หรือสูงกว่า ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลรัฐบาลที่มีหน้าที่ให้บริการพยาบาลแก่ผู้ป่วยโดยตรงในหอผู้ป่วยต่างๆ ของโรงพยาบาลที่มีเตียงรับผู้ป่วยไว้รักษาภายในโรงพยาบาลเท่านั้น

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น หรือตัวแปรทำนาย ได้แก่ลักษณะบุคลิกภาพ 15 ด้าน ซึ่งเป็นลักษณะบุคลิกภาพที่ได้จากการประเมินบุคลิกภาพโดยใช้แบบวัดบุคลิกภาพอีพีพีเอส (EPPS : The Edwards Personal Preference Schedule) ของ Allen L. Edward ซึ่งประกอบด้วยบุคลิกภาพด้านความต้องการ 15 ด้าน ดังนี้

1. ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Achievement : Ach)
2. ความต้องการยกย่องผู้อื่น (Deference : Def)
3. ความต้องการเป็นระเบียบ (Order : Ord)
4. ความต้องการแสดงออก (Exhibition : Exh)
5. ความต้องการพึ่งตนเอง (Autonomy : Aut)
6. ความต้องการไมตรีสัมพันธ์ (Affiliation : Aff)
7. ความต้องการเข้าใจตนเองและผู้อื่น (Intracception : Int)
8. ความต้องการขอความช่วยเหลือ (Succorance : Suc)
9. ความต้องการมีอำนาจเหนือผู้อื่น (Dominance : Dom)
10. ความต้องการยอมรับผิด (Abasement : Aba)
11. ความต้องการช่วยเหลือผู้อื่น (Nurturance : Nur)
12. ความต้องการเปลี่ยนแปลง (Change : Chg)
13. ความต้องการอดทน (Endurance : End)
14. ความต้องการคบเพื่อนต่างเพศ (Heterosexuality : Het)
15. ความต้องการก้าวร้าว และรุกรานผู้อื่น (Aggression : Agg)

3.2 ตัวแปรตาม หรือตัวแปรเกณฑ์ คือ ความพึงพอใจในงาน ประเมินโดยใช้แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงานของพยาบาลที่ผู้วิจัยดัดแปลงมาจากแบบสำรวจความพึงพอใจในงานของพยาบาล ของจารุวรรณ เสวกวรรณ ซึ่งสร้างขึ้นในปี พ.ศ.2517 ลักษณะของแบบสอบถามมี 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลส่วนตัว ประกอบด้วยข้อความคำถาม 10 ข้อ
2. แบบสำรวจระดับความพึงพอใจในงาน มี 81 ข้อ ประกอบด้วยข้อ

คำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยในการทำงาน 7 หมวด ดังนี้

1. สภาพการทำงาน (Working Condition)
2. เพื่อนร่วมงาน (Work Group)
3. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision and Management)
4. เงินเดือนและสวัสดิการ (Salary and Benifits)
5. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement)
6. ความมั่นคงปลอดภัย (Security)
7. ศักดิ์ศรีอาชีพ (Job's Prestige)

คำจำกัดความของค่าที่ใช้ในการวิจัย

บุคลิกภาพ หมายถึง คะแนนที่ได้จากการตอบแบบวัดบุคลิกภาพ อีพีพีเอส (EPPS : Edwards Personal Prefernce Schedule) ของ Allen L. Edwards ซึ่งวัดตัวแปรบุคลิกภาพด้านความต้องการ 15 ตัวแปร ดังนี้

1. ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Achievement) ใช้อักษรย่อ Ach หมายถึง ความต้องการทำอะไรให้ดีที่สุด ต้องการประสบผลสำเร็จในการทำงานที่ต้องใช้ความชำนาญ และความพยายามเพื่อให้ผู้อื่นรู้จัก ต้องการทำงานบางสิ่งบางอย่างที่มีความสำคัญมากๆ ให้ได้ดีที่สุด ชอบแก้ปัญหาที่ยากและสลบซับซ้อน ต้องการทำอะไรให้ดีกว่าผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ต้องการเขียนบทละครหรือนวนิยายได้
2. ความต้องการยกย่องหรือยอมตามผู้อื่น (Deference) ใช้อักษรย่อ Def. หมายถึง ความต้องการรับคำแนะนำจากผู้อื่น ต้องการทราบว่าผู้อื่นคิดอย่างไร ชอบปฏิบัติตามคำสั่งและตามที่ได้รับคำสั่งคาดหวัง ชอบชมเชยผู้อื่นและบอกให้เขาทราบว่าเขาทำงานได้ดี ยอมรับความเป็นผู้นำของผู้อื่น ชอบอ่านชีวประวัติบุคคลสำคัญ ชอบปฏิบัติตามประเพณีนิยม และยอมให้ผู้อื่นเป็นผู้ตัดสินใจให้
3. ความต้องการเป็นระเบียบ (Order) ใช้อักษรย่อ Ord หมายถึง ความต้องการทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ชอบวางแผนก่อนลงมือทำงานที่ยาก ชอบจัดสิ่งของให้อยู่ใน

สภาพที่สะอาด เป็นระเบียบอยู่เสมอ ชอบวางแผนการเดินทางก่อนเดินทางจริง ๆ ชอบรวบรวมรายละเอียดในการทำงานต่างๆ ชอบเก็บเอกสารหรือจดหมายไว้อย่างเป็นระบบ ชอบรับประทานอาหารให้เป็นเวลา และวางแผนการทำงานทุกสิ่งไว้ล่วงหน้าเพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลง

4. ความต้องการแสดงออก (Exhibition) ใช้ตัวย่อ Exh หมายถึงความต้องการที่จะพูดในสิ่งที่ผู้อื่นเห็นว่าฉลาดหลักแหลม ชอบเล่าเรื่องตลกขบขัน และเล่าเรื่องการผจญภัยหรือเหตุการณ์แปลกๆ เกี่ยวกับตนให้ผู้อื่นฟัง ต้องการให้ผู้อื่นสังเกตและวิพากษ์วิจารณ์รูปร่างหน้าตาของตน ชอบพูดในสิ่งต่างๆ เพียงเพื่อต้องการจะดูว่าจะมีผลต่อผู้อื่นอย่างไร ชอบพูดถึงความสำเร็จของตน ต้องการเป็นจุดสนใจ ชอบใช้คำพูดที่ผู้อื่นไม่เข้าใจความหมาย และชอบตั้งคำถามที่ไม่มีใครตอบได้

5. ความต้องการพึ่งตนเอง (Autonomy) ใช้ตัวย่อ Aut หมายถึง ความต้องการไปไหนมาไหนได้ตามที่ต้องการ ต้องการพูดได้อย่างที่คิด ต้องการมีอิสระในการตัดสินใจและการทำสิ่งต่างๆ ชอบทำอะไรที่ไม่เป็นไปตามระเบียบประเพณี ต้องการหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่จะต้องทำตามความคาดหวังของผู้อื่น ชอบวิพากษ์วิจารณ์ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งเหนือกว่าตน ชอบหลีกเลี่ยงหน้าที่และความรับผิดชอบ

6. ความต้องการไมตรีสัมพันธ์ (Affiliation) ใช้ตัวย่อ Aff หมายถึง ความต้องการที่จะซื่อสัตย์ต่อเพื่อน ร่วมกลุ่มทำงานกับเพื่อนและช่วยเหลือเพื่อน ต้องการมีเพื่อนใหม่ๆ และชอบมีเพื่อนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ชอบแบ่งปันสิ่งของให้กับเพื่อนๆ และชอบทำงานเป็นกลุ่มมากกว่าทำงานตามลำพัง ต้องการสร้างความรู้สึกเป็นมิตรและผูกพันกับผู้อื่น และชอบเขียนจดหมายถึงเพื่อน

7. ความต้องการเข้าใจตนเองและผู้อื่น (Intreception) ใช้ตัวย่อ Int หมายถึง ความต้องการวิเคราะห์แรงจูงใจและความรู้สึกของตน ชอบสังเกตผู้อื่น ต้องการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น เมื่อเขาเผชิญกับปัญหา มักเอาใจเขามาใส่ใจเรา มักตัดสินการกระทำของผู้อื่น โดยวิเคราะห์ถึงเหตุผลในการกระทำมากกว่าผลการกระทำ ต้องการวิเคราะห์แรงจูงใจของผู้อื่น และชอบคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับการกระทำของผู้อื่น

8. ความต้องการขอความช่วยเหลือ (Succorance) ใช้ตัวย่อ Suc หมายถึง ความต้องการให้ผู้อื่นช่วยเหลือ เมื่อเวลาตนเดือดร้อน ต้องการกำลังใจจากผู้อื่น ชอบให้ผู้อื่น

ปฏิบัติต่อตนอย่างเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ เมื่อประสบปัญหาต่างๆ ต้องการให้ผู้อื่นรักและทำอะไรให้ตนด้วยความเต็มใจ และชอบให้ผู้อื่นรบกวน เมื่อเวลาตนมีความทุกข์หรือเจ็บป่วย

9. ความต้องการมีอำนาจเหนือผู้อื่น (Dominance) ใช้อักษรย่อ Dom หมายถึง ความต้องการโต้แย้งความคิดเห็นของผู้อื่น ชอบเป็นผู้นำกลุ่ม ต้องการให้ผู้อื่นยอมให้ตนเป็นผู้นำ และต้องการได้รับการคัดเลือกและแต่งตั้งให้เป็นประธานกลุ่ม ชอบตัดสินใจให้กลุ่มและต้องการได้ทำหน้าที่ เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของผู้อื่น ต้องการมีอำนาจที่จะชักชวนหรือบังคับให้ผู้อื่นปฏิบัติตามและชอบให้คำแนะนำแก่ผู้อื่น

10. ความต้องการยอมรับผิด (Abasement) ใช้อักษรย่อ Aba หมายถึง ความต้องการยอมรับคำตำหนิ เมื่อทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดผิดพลาด และมีความรู้สึกผิดทุกครั้งที่คิดว่าตนทำผิด มีความคิดว่าความเจ็บปวดหรือความทุกข์ที่ได้รับ เป็นผลดีแก่ตนมากกว่าผลเสีย มีความรู้สึกว่าการสารภาพผิด เมื่อทำสิ่งที่เห็นว่าผิด รู้สึกว่าการยอมแพ้ และหลีกเลี่ยงการต่อสู้จะทำให้ตนสบายใจกว่าการพยายามเอาชนะมีความรู้สึกไม่สบายใจที่ตนไม่สามารถจัดการกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ รู้สึกประหม่า เมื่ออยู่ต่อหน้าคนที่เห็นว่าเหนือกว่าตน และรู้สึกว่าตนเองด้อยกว่าผู้อื่นในทุกๆ ด้าน

11. ความต้องการช่วยเหลือผู้อื่น (Nurturance) ใช้อักษรย่อ Nur หมายถึง ความต้องการช่วยเหลือเพื่อน เมื่อเขาเดือดร้อน ชอบปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความเมตตา และเห็นอกเห็นใจ มักแสดงความรักใคร่ชอบพอผู้อื่น และต้องการให้ผู้อื่นไว้วางใจ และเล่าปัญหาส่วนตัวให้ฟัง

12. ความต้องการเปลี่ยนแปลง (Change) ใช้อักษรย่อ Chg หมายถึง ความต้องการกระทำสิ่งแปลกๆ ใหม่ๆ ชอบท่องเที่ยวพบปะและรู้จักกับคนอื่นๆ ไม่ชอบทำอะไรซ้ำซากจำเจ ชอบทดลองสิ่งแปลกๆ ใหม่ๆ ชอบเปลี่ยนที่อยู่และที่รับประทานอาหาร นิยมการแต่งกายที่ทันสมัย

13. ความต้องการอดทน (Endurance) ใช้อักษรย่อ End หมายถึง ความต้องการกระทำสิ่งใดจนสำเร็จ แม้ว่าจะ เป็นงานหนักเพียงใดก็ตาม ชอบแก้ปัญหาที่ยากๆ ให้สำเร็จ และชอบทำงานให้สำเร็จเป็นอย่างไรๆ ไป มีความพยายามในการทำงานอย่างมาก และไม่ต้อง การให้ใครมารบกวนเวลาทำงาน

14. ความต้องการคบเพื่อนต่างเพศ (Heterosexuality) ใช้อักษรย่อ Het หมายถึง ความต้องการที่จะเกี่ยวข้องกับเพื่อนต่างเพศ โดยการทำงานร่วมกัน ไปเที่ยวด้วยกัน

และต้องการให้เพื่อนต่างเพศเห็นว่าตนมีรูปร่างหน้าตาชวนมอง ชอบพูดคุย และอ่านหนังสือที่มีเรื่องเพศ เป็นส่วนสำคัญและชอบ เกิดความรู้สึกตื่นเต้นและเร้าใจในเรื่องเพศ

15. ความต้องการก้าวร้าว หรือรุกรานผู้อื่น (Aggression) ใช้อักษรย่อ Agg หมายถึง ความต้องการโจมตีความคิดเห็นของผู้อื่นที่ขัดแย้งกับของตน ชอบบอกผู้อื่นว่าตนคิดอย่างไรเกี่ยวกับตัวเขา ชอบวิจารณ์ผู้อื่นอย่างเปิดเผยถ้าเห็นสมควร ชอบหัวเราะเยาะ และตำหนิผู้อื่น เมื่อไม่เห็นด้วยกับเขา ต้องการที่จะแก้แค้น เมื่อถูกผู้อื่นสบประมาทมักจะโกรธและโทษผู้อื่น เมื่อมีสิ่งผิดพลาดเกิดขึ้น ชอบอ่านหนังสือพิมพ์ที่มีเรื่องฆาตกรรม และ เรื่องรุนแรงอื่นๆ

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นในทางบวกของพยาบาลที่มีต่อบรรดาตัวแปรต่าง ๆ คือ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา เงินเดือน และสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย และศักดิ์ศรีของอาชีพ

สภาพการทำงาน หมายถึงสภาพแวดล้อมรอบตัวพยาบาลที่มีความกระหกระเทือนต่อสุขภาพทางร่างกายอันครอบคลุมไปถึง ความสมดุลย์ของปริมาณงาน สถานที่ทำงาน อุปกรณ์เครื่องใช้ในการทำงาน การจัดเวรลักษณะของงาน การหยุดพักผ่อน สิ่งเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับการทำงานประจำวันของพยาบาล

เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การอยู่ร่วมกัน พบปะสังสรรค์ การทำงานร่วมกัน การปรึกษาหารือและความเห็นอกเห็นใจกันในระหว่างเพื่อนพยาบาลที่ทำงานร่วมกัน

การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ลักษณะของผู้บังคับบัญชาในฐานะผู้นำ และเป็นหัวหน้าทางฝ่ายพยาบาล จำเป็นจะต้องเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน สวัสดิภาพ ความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนเป็นผู้มีบทบาทอันสำคัญ ในการประสานสามัคคีของผู้ใต้บังคับบัญชา และมอบหมายงานพิจารณาความดีความชอบตลอดจนการเลื่อนตำแหน่ง ตามความเป็นธรรม

เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง เงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ ที่พยาบาลได้รับจาก

หน่วยงาน เช่น เงินตอบแทน วันหยุด ที่พักอาศัย อาหาร-การดูแล เมื่อเจ็บป่วย ตลอดจนการ
 ฝึกอบรมต่างๆ ที่โรงพยาบาลจัดให้กับพยาบาล

โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง โอกาสก้าวหน้าในการทำงานตามหน้าที่ที่เป็น
 อยู่ในปัจจุบันได้แก่ความก้าวหน้าในการได้เลื่อนเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง การศึกษา อบรมต่างๆ
 ตลอดจนโอกาสก้าวหน้าอื่นเนื่องมาจากความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน

ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง ความมั่นคงในการทำงานตามหน้าที่ ความมีอิสระใน
 วิชาชีพ การได้รับความ เป็นธรรม และความคุ้มครองจากผู้บังคับบัญชา การมอบหมายงานเป็นไป
 อย่างเหมาะสมและได้รับความ เป็นธรรมและยุติธรรมในการทำงาน

ศักดิ์ศรีของอาชีพ หมายถึง พยาบาลมีความรักและภูมิใจในวิชาชีพ และเห็นว่าอาชีพ
 พยาบาลมีเกียรติ และมีความจำเป็นต่อสังคม เป็นที่ยกย่องของเพื่อนร่วมงานในอาชีพอื่น และมี
 ความผูกพันต่อสถาบันและวิชาชีพ

โรงพยาบาล หมายถึง สถานที่ที่ให้การรักษาพยาบาลแก่ผู้ที่ได้รับความทุกข์ทรมานจาก
 การเจ็บป่วย ในที่นี้ได้แก่โรงพยาบาลวชิรพยาบาล โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลรามาธิบดี
 โรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลพระมงกุฎ และโรงพยาบาลตำรวจ

โรงพยาบาลรัฐบาล หมายถึง โรงพยาบาลที่ตั้งขึ้นด้วยเงินทุนของรัฐบาล เทศบาล
 หรือองค์การกุศล โรงพยาบาลเหล่านี้ไม่มีขอบเขตจำกัดว่าจะให้บริการแก่บุคคลกลุ่มใดโดยเฉพาะ
 แต่เป็นการบริการที่เปิดกว้าง ไป แก่บุคคลทุกประเภท เช่นโรงพยาบาลศิริราช จุฬาลงกรณ์ วชิระ
 ภูมิพลฯ ราชวิถีฯลฯ โรงพยาบาลเหล่านี้ได้รับงบประมาณบางส่วนจากรัฐบาล เทศบาล กองทัพ
 ประกอบกับการบริจาคจากประชาชนผู้มีจิตศรัทธา เป็นการช่วยให้โรงพยาบาลเหล่านี้ สามารถ
 ให้บริการต่อประชาชนทั่วไปได้ตามความเหมาะสม

พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง ผู้สำเร็จการศึกษาพยาบาลในระดับประกาศนียบัตร อนุ
ปริญญาพยาบาลและผดุงครรภ์ และได้ขึ้นทะเบียนประกอบโรคศิลป์แล้ว

พยาบาลประจำการ หมายถึง พยาบาลระดับวิชาชีพ (Professional Nurse)
ที่ปฏิบัติงานประจำในหอผู้ป่วยแผนกต่างๆ ของโรงพยาบาล โดยมีหน้าที่ในการให้บริการพยาบาล
แก่ผู้ป่วยโดยตรง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัยนี้

1. ทำให้สามารถทราบเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความพึงพอใจ
ในงานของพยาบาล
2. ทำให้ได้ข้อมูลที่จะสามารถใช้สำหรับพิจารณาคัดเลือกบุคคลให้เหมาะสมกับลักษณะ
งาน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานสูงสุด
3. เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ
อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ป่วย หน่วยงานและวิชาชีพ