

บทที่ 1

บทนำ



## ปัญหา

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อจะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมระหว่างบุคคล กับ ความพึงพอใจในงาน เพื่อที่จะนำไปใช้พัฒนาคนในองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คนจัดได้ว่าเป็นทรัพยากรสำคัญที่สุดในองค์กร เพราะเป็นองค์ประกอบหลักที่มีผลต่อผลิตผลและความสำเร็จของงานที่ทำ ฉะนั้นในการทำงานถ้าเราต้องการที่จะได้ผลผลิตที่เต็มไปด้วยคุณภาพและปริมาณ นักบริหารที่ดีจึงควรหันมาดูแลเอาใจใส่คนในองค์กรเป็นอันดับแรก

โดยเฉพาะในปัจจุบัน (พ.ศ. 2542) ที่ประเทศชาติกำลังได้รับผลกระทบจากการที่ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำไปทั่วโลก ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมามากมายภายในองค์กร อาทิเช่น การลดเงินเดือนและสวัสดิการ ลดจำนวนคนงานไปจนถึงการปลดคนงานออก ทำให้อัตราการว่างงานสูงขึ้น การพิจารณาคนเข้าทำงานลดลง คนที่มีความเหมาะสมและสามารถทำประโยชน์สูงสุดให้แก่องค์กรเท่านั้น จึงจะได้รับการคัดเลือกให้เข้าทำงาน

ทฤษฎีพื้นฐานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Fundamental Interpersonal Relation Orientation: FIRO) เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในกลุ่มโดย William Schutz ในปี 1958 ได้กล่าวถึง ความต้องการระหว่างบุคคลในด้านพฤติกรรม 3 อย่างคือ การเข้ากลุ่ม ( Inclusion ) การควบคุม ( Control ) และการเปิดเผย ( Openness ) ว่าเป็นสิ่งจำเป็นและเพียงพอที่จะอธิบายพฤติกรรมในแต่ละบุคคลได้ และต่อมาในปี 1984 ทฤษฎี FIRO ถูกนำมาใช้เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจและเริ่มเข้ามามีบทบาทในองค์กรมากขึ้น (Doherty & Colangeo, 1984 อ้างถึงใน Carrell, Jennings. & Heavrin, 1997 )

✓ ความพึงพอใจในงานเป็นลักษณะที่เป็นรูปธรรม สามารถสังเกต และวัดได้ จากพฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ปฏิบัติงานว่า มีความพึงพอใจมากน้อย เพียงใดและถ้าหากว่า หน่วยงานหรือองค์กรใด ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานมากผลการปฏิบัติงานก็จะออกมาในรูปของความ

กระตือรือร้น มีความตั้งใจเต็มที่ที่จะปฏิบัติงานนั้น ถึงงานนั้น จะมีความยากลำบากเพียงใด ผลงานที่ออกมาจะเป็นผลงานที่ดีมีคุณภาพ ปฏิบัติงานด้วยดีสม่ำเสมอ และมีผู้ที่ต้องการที่จะร่วมในกิจกรรมมาก แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าหากหน่วยงานหรือองค์กรใด ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือมีความพึงพอใจในงานน้อยแล้ว พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงออก ก็จะสามารถกระตือรือร้น มีความเชี่ยวชาญ ไม่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีผู้ปฏิบัติงานที่จะมาเข้าร่วมกิจกรรมในองค์กรน้อย และอยากที่จะลาออกจากองค์กร (Green & Craft, 1979 อ้างถึงใน Robbins, 1979)

ในปัจจุบัน “ความพึงพอใจในงาน” จัดว่าเป็นสิ่งที่น่าสนใจศึกษา Edward E. Lawler, 1983 (อ้างถึงในสิทธิโชค วรรณุสันตกุล, 2533) ได้กล่าวไว้ว่า ผลของความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ยังมีผู้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานไว้มากมายทั้งในและต่างประเทศ โดยสรุปแล้วเป็นทำนองเดียวกันว่า ถ้าคนมีความพอใจมีความสุขอยู่กับงานจะสามารถทำงานได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย มีความคิดที่จะสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ จากข้อมูลข้างต้นเป็นข้อยืนยันได้ถึงความสำคัญของการที่คนในองค์กรมีความพึงพอใจในงาน

การที่จะให้ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจในงานมาก-น้อยนั้นน่าจะมีมูลเหตุมาจากหลายสิ่งหลายอย่างที่เป็นปัจจัยในการทำงาน ซึ่งมีอยู่ในหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ นั่นเอง หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ หน่วยงานที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่นั้นมีสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานมาก ก็จะทำให้บุคคลผู้นั้นมีความพึงพอใจในงานมาก ถ้าหน่วยงานใดที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่นั้นมีสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานน้อย ก็จะทำให้บุคคลผู้นั้นมีความพึงพอใจในงานน้อย (Chaneian, 1975 อ้างถึงในสุรชต์ มัทธนนทวิ, 2538) นอกจากนี้ผู้วิจัยยังเห็นว่า **พฤติกรรมระหว่างบุคคล** น่าจะเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากน้อยต่างๆกัน โดยพฤติกรรมระหว่างบุคคล บางลักษณะอาจมีส่วนส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสูง หรือในบางลักษณะอาจมีส่วนทำให้ความพึงพอใจในการทำงานต่ำ ซึ่งพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสูงในองค์กรหนึ่ง อาจทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานต่ำในอีกองค์กรหนึ่งได้ (สุปราณี เสนาดีสัย, 2516 อ้างถึงในสุรชต์ มัทธนนทวิ, 2538) ในการศึกษาเราจึงควรเน้นที่กลุ่มตัวอย่างที่มีงานลักษณะเดียวกัน

ดังนั้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างพฤติกรรมระหว่างบุคคลตามแนวทฤษฎีพื้นฐานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับความพึงพอใจในงานว่า พฤติกรรมระหว่างบุคคลแบบใดจะมีผลต่อความพึงพอใจในงานมาก-น้อยต่างกันอย่างไร

### ความหมายของความพึงพอใจในงาน

มีผู้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในงาน แตกต่างกันไป หลายประการ ในที่นี้ ผู้วิจัยได้เลือกเฉพาะความหมายของ ความพึงพอใจในงานเฉพาะจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

Patricia C. Smith, Lome M. Kendall, และ Chales L. Hulin (1969) ผู้สร้างแบบวัด JDI ให้ความหมายของความพอใจในงาน คือ ความรู้สึกรวมกันระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งอื่น ๆ ที่ได้รับจากการทำงาน และความคาดหวังนั้น ไม่ใช่เฉพาะจากการทำงานเท่านั้น หากยังรวมถึงเรื่องอื่น ๆ เช่น ความต้องการด้านจิตใจด้วย

Schutz (1992) เขาไม่ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในงานโดยตรง แต่ให้นิยามของ ความไม่พึงพอใจในการทำงาน ว่า เป็นความแตกต่างกัน ระหว่าง สิ่งที่เราได้รับ กับ สิ่งที่เราต้องการ ในมิติของการชกชวณ การควบคุมและการเปิดเผย ถ้ามีมากก็จะมี ความไม่พอใจในการทำงานมากเท่านั้น

สรุป ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกที่คนรู้ว่าตนได้รับสิ่งที่เขาต้องการ ไม่ว่าจะ เป็นทางด้านร่างกาย หรือด้านจิตใจก็ตาม

### สาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่าสาเหตุของความพึงพอใจในงานมีด้วยกันหลายสาเหตุ โดยไม่สามารถที่จะระบุได้ว่าสาเหตุใดสำคัญกว่ากัน รวบรวมได้<sup>1</sup> ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล ( Personal Factors )
2. ปัจจัยด้านงาน ( Factors in the Job )
3. ปัจจัยด้านการจัดการ ( Factors Controllable by Management )
4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ( Environmental Factors )

<sup>1</sup> ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ .

## 1. ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านบุคคลจะประกอบไปด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้คือ

1.1 **ประสบการณ์** จากการศึกษาวิจัยพบว่าประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน คือ ถ้าบุคคลที่ทำงานในองค์กรจนเกิดความชำนาญในงานมากขึ้นก็จะทำให้บุคคลผู้นั้นเกิดความพึงพอใจในงานและไม่อยากเปลี่ยนงาน

1.2 **เพศ** งานวิจัยหลายชิ้นกล่าวว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานแต่อย่างไรก็ดีความพึงพอใจจะขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่ทำ รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยานและความต้องการด้านการเงิน เช่น เพศหญิงมีความพยายามทำงานที่ต้องใช้ฝีมือประดิษฐ์ในการทำงานมากกว่าเพศชาย เป็นต้น

1.3 **จำนวนสมาชิก** กลุ่มคนที่ทำงานด้วยกันจะมีผลต่อกันในการทำงานบางอย่าง ต้องอาศัยความสามารถหลายอย่างประกอบคือสมาชิกจะต้องมีทักษะในการทำงานหลายๆ ด้าน และถ้าสมาชิกในกลุ่มมีความปรองดองกันดีก็ทำให้การทำงานไปสู่ความสำเร็จได้

1.4 **อายุ** อายุมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัดแต่อายุของคนงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน คือผู้ที่มีอายุมาก มักจะมีประสบการณ์ในการทำงาน

1.5 **เวลาในการทำงาน** งานที่ทำในเวลาปกติ จะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในขณะที่คนอื่นเขาหยุด

1.6 **เซาร์ปัญญา** งานบางชนิดไม่เหมาะสมกับความสามารถของคนงาน จึงทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน

1.7 **การศึกษา** งานวิจัยพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน แต่จะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถหรือไม่

1.8 **ระดับเงินเดือน** จากงานวิจัยพบว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน คือผู้ที่มีเงินเดือนสูงจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนที่เงินเดือนต่ำ

1.9 **แรงจูงใจในการทำงาน** แรงจูงใจเป็นการแสดงถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากตัวผู้ทำงาน ก็สามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงานได้

1.10 **ความสนใจในงาน** บุคคลที่สนใจในงานและได้ทำงานที่ถนัดและพอใจ จะมีความสุขและเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีความสนใจอย่างอื่น

## 2. ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านงานจะประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้คือ

2.1 **ลักษณะของงาน** ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวเอง ความแปลกของงาน การเรียนรู้และศึกษางาน การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงาน และ วิธีการทำงาน เป็นต้น ถ้างานนั้นทำให้ผู้ที่ทำมีความรู้สึกว่าเป็นงานสร้างสรรค์ เป็นประโยชน์และท้าทาย งานเหล่านั้นก็จะทำให้คนงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และมีความผูกพันกับงานนั้น

2.2 **ทักษะและความชำนาญในการทำงาน** ทักษะและความชำนาญจำเป็น ต้องพิจารณาควบคู่กับการพิจารณาเงินเดือน ถ้าพิจารณาอย่างยุติธรรมก็จะเกิดความพึงพอใจ

2.3 **ฐานะของอาชีพ** จากการศึกษาวิจัยพบว่า เสมียนประมาณครึ่งหนึ่งมีความพึงพอใจในการทำงาน และประมาณร้อยละ 17 ถ้ามีโอกาสก็จะเปลี่ยนงานเพราะมีงานให้เลือก เงินเดือนดีหรือต้องการเปลี่ยนฐานะตัวเอง เป็นต้น

2.4 **ขนาดของหน่วยงาน** จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เพราะหน่วยงานขนาดเล็กคนงานมีโอกาสรู้จัก และคุ้นเคยได้ง่ายกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ จึงทำให้คนงานรู้สึกมีความเป็นกันเองและมีความร่วมมือเป็นอย่างดี ขวัญและกำลังใจที่ดีจึงทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.5 **ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน** ถ้าบ้านห่างไกลจากที่ทำงานทำให้การเดินทางไม่สะดวก เช่น รถติดหรือต้องตื่นแต่เช้าอาจจะเกิดผลต่อความไม่พึงพอใจในการทำงานได้

2.6 **สภาพทางภูมิศาสตร์** ในแต่ละท้องถิ่นและแต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานกล่าวคือคนงานในเมืองใหญ่ๆ จะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็กๆ ทั้งนี้เพราะความคุ้นเคยและความใกล้ชิดระหว่างคนงานด้วยกันในเมืองเล็กๆ จะมีมากกว่าในเมืองใหญ่ๆ

2.7 **โครงสร้างของงาน** หมายถึงความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงจุดประสงค์ของงาน แจกแจงรายละเอียดของงาน ตลอดจนแนวทางการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานมีความชัดเจนจะทำให้คนงานเกิดความพอใจ เพราะรู้ว่าทำอะไร อย่างไร เมื่อไร เป็นต้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ ปัจจัยด้านการจัดการจะประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้คือ

3.1 ความมั่นคงในงาน ความมั่นคงในงานเป็นความต้องการของมนุษย์อย่างหนึ่งเพราะมนุษย์ทุกคนมีความต้องการในความมั่นคงในงาน จากการสำรวจคนงานต้องการความมั่นคงของการทำงานมีถึงร้อยละ 80 โดยที่พนักงานต้องการทำงานในองค์กรทุกองค์การจนเกษียณอายุเพราะ ความมั่นคงในการทำงานถือว่าเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งในการทำงาน

3.2 รายรับ ฝ่ายบริหารต้องคิดอยู่เสมอว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจในการทำงานนั้นควรทำให้รายรับของพนักงานสามารถดำรงอยู่ในสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันได้

3.3 ผลประโยชน์ ผลประโยชน์ก็เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารควรให้พนักงานได้รับผลประโยชน์ ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น

3.4 โอกาสก้าวหน้า คนทุกคนต้องการความก้าวหน้าในการทำงาน การศึกษาวิจัย พบว่าคนที่สูงอายุจะให้ความสนใจในความก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อายุน้อย

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึงอำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทำงานที่มอบหมายให้สำเร็จ และงานบางอย่างอำนาจที่ได้รับไม่เด่นชัดทำให้ผู้ปฏิบัติอึดอัดและมีผลกระทบต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงาน

3.6 สภาพการทำงาน สภาพการทำงานรวมถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น การถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง ตลอดจนการจัดสภาพห้องทำงาน ที่ตั้งองค์กร เป็นต้น เพราะสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจได้ทั้งสิ้น

3.7 เพื่อนร่วมงาน เป็นองค์ประกอบที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน กล่าวคือถ้ามีเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือและให้ความเป็นมิตรก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจและมีความสุขในการทำงาน

3.8 ความรับผิดชอบ จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีชีวิตดีจะมีความรับผิดชอบในการทำงานสูง ความพึงพอใจในการทำงานจะมีความสัมพันธ์กับความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น ๆ เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน เป็นต้น

3.9 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหารจะมีผลและกำลังใจในการทำงานจึงเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.10 ความเข้าใจระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจที่ดีต่อกันจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

4. **ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม** ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมจะประกอบไปด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ

4.1 **สิ่งแวดล้อมด้านการเมืองและเศรษฐกิจ** ลักษณะการปกครองแบบเสรีประชาธิปไตยจะช่วยให้บุคคลแสดงออกถึงความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้เต็มที่ แต่การปกครองแบบเผด็จการจะทำให้บุคคลเก็บความรู้สึกทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจเอาไว้ สภาพเศรษฐกิจก็เช่นกัน ผู้ที่มาจากครอบครัวยากจนมีแนวโน้มจะพึงพอใจกับระดับผลตอบแทนที่สูงมากกว่าผู้ที่มาจากครอบครัวที่มีฐานะดี

4.2 **ลักษณะอาชีพ** จากการศึกษาพบว่า ผู้จัดการและเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในงานสูงกว่ากลุ่มอื่น ส่วนเสมียน ช่างฝีมือ ช่างวานามีความพึงพอใจในระดับกลางในขณะที่กรรมกรมีความพึงพอใจในระดับต่ำสุด

4.3 **สิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน** โครงสร้างขององค์กรเช่น ขนาด รูปร่าง ความสลับซับซ้อนการรวมอำนาจ ลักษณะความสัมพันธ์ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ล้วนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้องค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น การตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาขัดแย้ง ความร่วมมือของกลุ่มสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานเช่นกัน

4.4 **เทคโนโลยี** ผู้ปฏิบัติงานที่ใช้เครื่องจักรควบคุมแบบอัตโนมัติในการผลิต ตั้งแต่การใช้วัตถุดิบจนเป็นผลผลิตสำเร็จรูปจะมีความสนใจและมีความพึงพอใจในการทำงานเพราะได้ทำกิจกรรมที่มีความหมาย และผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ผูกพันต่อกระบวนการทำงาน

นอกจากนี้ผู้วิจัยเห็นว่า ยังมีสาเหตุปลีกย่อยอีกหลายประการที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน เช่น สถานภาพสมรส วัฒนธรรมและสภาพสังคม ระดับความรู้ปัญญา ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นต้น

## แนวคิดในการวัดความพึงพอใจในงาน

มีผู้ให้ความสนใจศึกษาความพึงพอใจในงานมาเป็นเวลานาน และมีผลการวิจัยเผยแพร่เป็นจำนวนมาก จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะพบว่าแบบวัดความพึงพอใจในงานมีหลากหลายโดยจำแนกประเภทของแบบวัดแตกต่างกัน เช่น แมคคอร์มิคและอิลเกินได้เสนอไว้ (McCormick & Ilgen, 1980 อ้างถึงใน Ellenson, 1982) ได้แบ่งแบบวัดเหล่านี้เป็น 2 ประเภท ตามสาเหตุที่สร้าง คือ สร้างขึ้นตามโครงการหรือสถานการณ์ที่มีลักษณะเฉพาะและสร้างเป็นมาตรฐาน แบบวัดที่สร้างเป็นมาตรฐานจะต้องผ่านการสร้างและพัฒนาจากกลุ่มปกติ (group norms) และหาค่าความเที่ยงความตรงของแบบวัด เป็นต้น

เมื่อพิจารณาดูรายละเอียดของแนวคิดที่ใช้วัดความพึงพอใจในการทำงานหลาย ๆ แบบแล้ว ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการวัดความพึงพอใจในการทำงานสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การวัดความพึงพอใจในการทำงานโดยอาศัยการวัดจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น แบบวัด Job Descriptive Index (JDI)
2. การวัดความพึงพอใจในการทำงานจากภาพรวมของความพึงพอใจ โดยไม่แยกตามปัจจัย เช่น แบบวัด Overall Job Satisfaction (OJS)

การวัดความพึงพอใจในการทำงานโดยอาศัยการวัดจากปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

### แบบวัด Job Descriptive Index (JDI)

เป็นแบบวัดที่สร้างเป็นมาตรฐาน ผ่านการสร้างและพัฒนาเป็นอย่างดี และมีผู้นำไปใช้เป็นเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจในงาน อย่างกว้างขวาง

แบบวัด JDI สร้างขึ้นเริ่มแรกในปี 1969 โดยสมิธและคณะ (Smith et al., 1969) จากนั้นได้มีการปรับปรุงใหม่ในปี 1985 โดยวัดความพึงพอใจในงานแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ

- ด้านลักษณะงาน (Work on Present Job)
- ด้านรายได้ (Present Pay)
- ด้านโอกาสก้าวหน้า (Opportunities for Promotions)
- ด้านผู้ร่วมงาน (People on Your Present Job)
- ด้านการบังคับบัญชา (Supervision on Present Job)



แบบวัดจะประกอบไปด้วย คำคุณศัพท์ หรือข้อความที่อธิบายลักษณะงานในแต่ละด้าน โดยที่ด้านลักษณะงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านผู้ร่วมงานมีด้านละ 18 ข้อ ส่วนด้านรายได้ และด้านโอกาสก้าวหน้ามีด้านละ 9 ข้อ รวมเป็น 72 ข้อ สมิตและคณะหาคุณภาพของแบบวัด JDI โดยใช้ความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในด้วยวิธีแบ่งครึ่งมาตร จากกลุ่มตัวอย่าง 80 คน พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง .80 ถึง .88 ในมาตรวัดที่แยกเป็น 5 ด้าน

ไพศาล หวังพานิช, 2527 (อ้างถึงในอภิสิทธิ์ อนันตนาถรัตน์, 2539) ได้นำมาตรวัด JDI ที่วัดความพึงพอใจในงานทั้ง 5 ด้านของ สมิตและคณะ (Smith et al., 1969) ไปศึกษาความพึงพอใจในงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยทำการสร้างและพัฒนาแบบวัดโดยถอดความเป็นภาษาไทย และนำแบบวัด JDI ทั้ง 5 ด้านไปหาความตรงของเครื่องมือ โดยใช้เทคนิคกลุ่มรู้ลักษณะ (Known - group) กับบุคลากรในโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ฝ่ายมัธยมจำนวน 30 คน โดย 15 คน อยู่ในกลุ่มที่มีความรู้สึกที่ดีต่องานและทำงานอย่างตั้งใจ (กลุ่มสูง) 15 คน ที่เหลือ เป็นผู้ที่มีความผูกพันกับคณะต่ำ (กลุ่มต่ำ) เมื่อทำการเปรียบเทียบค่ามัธยเลขคณิตของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในความพึงพอใจในงานแต่ละด้าน โดยกลุ่มสูงจะมีค่ามัธยเลขคณิตสูงกว่าในทุก ๆ ด้าน และผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่างเดิมหาความเที่ยงของเครื่องมือ โดยวิธีหาความสอดคล้องภายในแบบ KR 20 หรือสัมประสิทธิ์แอลฟา โดยหาค่าความเที่ยงในแต่ละด้านของแบบวัดพบว่าทั้ง 5 ด้าน คือ ลักษณะงาน รายได้ โอกาสก้าวหน้า การบังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .86 .76 .79 .90 และ .95 ตามลำดับ

สมสุข ติลกสกุลชัย (2533) ได้รับมาตรวัด JDI จากภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยไอโฮโอ ประเทศสหรัฐอเมริกา แล้วนำมาแปลเป็นภาษาไทยและสร้างเป็นข้อความจำนวน 72 ข้อ และได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสมทางด้านเนื้อหาและภาษาโดยรองศาสตราจารย์ ดร.ธีระพร อูวรรณโณ จากนั้นได้นำไปหาคุณภาพของเครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ 100 คนโดยการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับผลรวมคำตอบของข้อกระทงอื่นทั้งหมดของความพึงพอใจในแต่ละด้าน (Corrected Item-Total Correlation) โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญ .05 และวัดความคงที่ภายในด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา ผลการวิเคราะห์พบว่าความพึงพอใจของแบบวัด JDI ทั้ง 5 ด้านคือ ด้านลักษณะงาน รายได้ โอกาสก้าวหน้า การบังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .86 .81 .79 .88 และ .89 ตามลำดับ ทั้งนี้ได้ตัดข้อ

กระทั่งที่ไม่มีคุณภาพของความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน 3 ข้อด้านรายได้ 2 ข้อและด้านโอกาสก้าวหน้า 2 ข้อ คงเหลือข้อกระทงที่มีคุณภาพทั้งสิ้น 66 ข้อ

นิตยา รัตนพิชิต (2534) ได้ทำการศึกษาแบบวัดความพึงพอใจในงาน JDI ของสมิท และคณะฉบับปรับปรุงใหม่ในปี 1985 ประกอบกับศึกษาแบบวัด JDI ซึ่งสมสุข ติลกสกุลชัย ได้แปลและเรียบเรียงเป็นภาษาไทยจำนวน 72 ข้อ แล้วนำไปหาคุณภาพของเครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่าง พนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้นจำนวน 98 คน โดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับผลรวมคำตอบของข้อกระทงอื่นทั้งหมดของความพึงพอใจในแต่ละด้าน (Corrected Item-Total Correlation) โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญ .05 และวัดความคงที่ภายในด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา ผลการวิเคราะห์พบว่าความพึงพอใจของแบบวัด JDI ทั้ง 5 ด้านคือ ด้านลักษณะงาน รายได้ โอกาสก้าวหน้า การบังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .84.81 .89 .84 และ .90 ตามลำดับ ทั้งนี้ได้ตัดข้อกระทงที่ไม่มีคุณภาพของความพึงพอใจในงานด้านการบังคับบัญชา ออกไป 1 ข้อ คงเหลือข้อกระทงที่มีคุณภาพทั้งสิ้น 71 ข้อ

อภิสิทธิ์ อนันตนาถรัตน์ (2539) ได้ทำการศึกษาแบบวัดความพึงพอใจในงาน JDI จากแนวคิดของสมิท และคณะฉบับปรับปรุงใหม่ในปี 1985 จำนวน 72 ข้อ และนำมาแปลจากนั้นสร้างข้อกระทงเป็นภาษาไทยพร้อมทั้งได้รับการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยศาสตราจารย์ ดร. ชัยพร วิชชาวุธ จากนั้นนำไปหาคุณภาพของเครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นพนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยต่าง ๆ ที่เป็นนักศึกษาของสถาบันประกันภัยไทยจำนวน 95 คน แล้วคัดเลือกเฉพาะมาตรวัดที่สมบูรณ์ได้ 89 ข้อ มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับผลรวมคำตอบของข้อกระทงอื่นทั้งหมดของความพึงพอใจในแต่ละด้าน ( Corrected Item-Total Correlation ) แล้วหาค่าสัมประสิทธิ์ความคงที่ภายในแบบแอลฟาของทั้ง 5 ด้านคือ ด้านลักษณะงาน รายได้ โอกาสก้าวหน้า การบังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ได้ค่า .81 .88 .87 .88 และ .90 ตามลำดับ ทั้งนี้ได้ตัดข้อกระทงที่ไม่มีคุณภาพของความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านรายได้ ด้านการบังคับบัญชา อย่างละ 1 ข้อ คงเหลือข้อกระทงที่มีคุณภาพทั้งสิ้น 69 ข้อ

จากงานวิจัยข้างต้นสามารถนำมาสรุปเปรียบเทียบกันได้ดังนี้

ผู้วิจัย	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา					กลุ่มตัวอย่าง (คน)
	ลักษณะงาน	รายได้	โอกาสก้าวหน้า	บังคับบัญชา	ผู้ร่วมงาน	
สมิธและคณะ (1985)	.80 - .88					80
ไพศาล หวังพานิช (2527)	.86	.76	.79	.90	.95	30
สมสุข ตีลกสกุลชัย (2533)	.86	.81	.79	.88	.89	100
นิตยา รัตนพิชิต (2534)	.84	.81	.89	.84	.90	98
อภิสิทธิ์ อนันตนาถรัตน์ (2539)	.81	.87	.88	.88	.90	95

จากตารางข้างต้น จะเห็นได้ว่า แบบวัด JDI มีค่าความสอดคล้องภายในในระดับที่สูงทั้ง 5 ด้าน

### การวัดความพึงพอใจในการทำงานจากภาพรวมของความพึงพอใจ

#### แบบวัด Overall Job Satisfaction (OJS)

เป็นแบบวัดที่สร้างขึ้นเพื่อที่จะวัดความพอใจในงานโดยรวม จะไม่มีการระบุว่ามีผลของความพึงพอใจนั้นมาจากปัจจัยใดของงาน

สำหรับมาตร OJS ผู้วิจัยได้นำมาจากงานวิจัยของ Robert Eisenberger, Jim Cummings, Stephen Armeli & Patrick Lynch. (1997) ในเรื่อง Perceived Organizational Support, Discretionary Treatment and Job Satisfaction. ลักษณะมาตรวัด OJS เป็นมาตรวัดความพึงพอใจในการทำงานจำนวน 4 ข้อจากดัชนีความพอใจในงานของ Quinnand Shepard (1974) โดยรายงานค่าความคงที่ภายในของความพึงพอใจสัมประสิทธิ์ Cronbach's  $\alpha$

= .72 และมีค่าความเที่ยงภายในในระดับใกล้เคียงกันด้วย (Rice, McFarlin, Hunt, & Near, 1985 อ้างถึงใน Eisenberger et al., 1997) การตอบจะให้คะแนน โดย 1 = ไม่จริงเลย ไปจนถึง 7 = จริงมากที่สุด

Eisenberger และคณะ (1997) ได้ใช้แบบวัด OJS ในการทำวิจัยเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร การปฏิบัติงานด้านความรอบคอบ และความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะหลากหลายเป็นพนักงานจากองค์กรต่าง ๆ 295 คน โดยการสำรวจ

- 1) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยขึ้นอยู่กับ การรับรู้ของพนักงานในเรื่องการให้อิสระขององค์กร
- 2) ความแตกต่างกันของมโนทัศน์ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความพึงพอใจในงาน

ผลการวิจัย พบว่า ความชอบของคนที่มีต่อสภาพการทำงานที่ต้องอาศัยความรอบคอบมาก มีความสัมพันธ์กับ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมากกว่า ความชอบของคนที่มีต่อสภาพการทำงานที่ต้องอาศัยความรอบคอบน้อย และไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานกับความพึงพอใจในงาน ในการตัดสินใจว่า องค์กรให้คุณค่ากับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานมากเพียงไรนั้น มีความแตกต่างกันระหว่างผู้ที่ชอบการควบคุมโดยความสมัครใจ กับผู้ที่รู้สึกว่าคุณบังคับโดยการทำงานอย่างรอบคอบ

สำหรับเหตุผลที่ผู้วิจัยใช้การวัดความพึงพอใจในงาน 2 แบบในงานวิจัยครั้งนี้ เพราะผู้วิจัยเห็นว่าแบบวัดมาตรฐานที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน เช่น แบบวัด JDI แบบวัด MSQ มีจำนวนข้อกระทงมากทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเก็บข้อมูล บางครั้งอาจทำให้เกิดปัญหาจากการที่กลุ่มตัวอย่างไม่ให้ความสำคัญกับการตอบ มีส่วนทำให้ข้อมูลที่ได้เกิดความคลาดเคลื่อนในการวิจัย จึงต้องการที่จะเปรียบเทียบการวัดความพึงพอใจในงานทั้ง 2 แบบว่ามีผลต่อพฤติกรรมระหว่างบุคคลว่าเหมือนหรือต่างกันอย่างไร ในกรณีที่ให้ผลไม่แตกต่างกันในงานวิจัยครั้งต่อไปเราอาจเลือกใช้แบบวัด OJS ได้เลย แต่ถ้าในทำนองกลับกันที่ความพึงพอใจในงานสูงในแบบหนึ่ง และอีกแบบหนึ่งพบความพึงพอใจในงานต่ำ เราอาจต้องมาศึกษาต่อไปว่าปัจจัยใดเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดผลอย่างนั้น

นอกจากนี้ถ้าผลการวัด ความพึงพอใจในงาน จาก มาตรฐาน OJS และมาตรฐาน JDI เหมือนกัน ต่อไปเราอาจมีการพัฒนาใช้มาตรฐาน OJS ได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น

## ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมระหว่างบุคคล

### ทฤษฎีพื้นฐานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตามแนวความคิดไฟโร

( Fundamental Interpersonal Relation Orientation ( FIRO ) : Element – B )

ทฤษฎีพื้นฐานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตามแนวความคิดไฟโร ได้รับการตีพิมพ์ครั้งแรกในปี 1958 ในหัวข้อเรื่อง What makes teams productive ? ในวารสาร Human Relations ผู้เสนอทฤษฎีคือ วิลเลียม ชูทซ์ (William Schutz, 1958 อ้างถึงใน สำราญ สุขรุ่งเรืองสันติ) ทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงความต้องการระหว่างบุคคล ทั้งในระดับพฤติกรรมและความรู้สึก ซึ่งจำเป็นและเพียงพอที่จะอธิบายการแสดงออกของบุคคล เมื่อมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในกลุ่มได้ โดยความต้องการระหว่างบุคคลใน ระดับพฤติกรรม ประกอบด้วย 3 มิติ คือ

**มิติที่ 1 การเข้ากลุ่ม ( Inclusion )** เป็นมิติของการเข้า-ออก ( In-Out ) หมายถึงขอบเขตการติดต่อของมนุษย์ บางคนชอบการเข้ากลุ่มมาก ชอบที่จะไปงานเลี้ยงต่าง ๆ ร่วมกับกลุ่ม ชอบที่จะเป็นผู้เริ่มต้นการสนทนากับคนแปลกหน้าก่อนในขณะที่บางคนชอบที่จะอยู่คนเดียว ชอบที่จะเป็นตัวของตัวเอง และไม่เริ่มต้นการสนทนากับบุคคลอื่นก่อน ชอบความเป็นส่วนตัว และหลีกเลี่ยงงานเลี้ยงต่าง ๆ มนุษย์ทุกคนมีความชอบแตกต่างกัน ในความปรารถนาที่จะอยู่กับบุคคลอื่น หรือ อยู่คนเดียว อยู่ในกลุ่ม หรือหลีกเลี่ยงกลุ่ม ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้มีตั้งแต่ระดับสภาพที่บุคคลรู้สึกเป็นทุกข์เมื่ออยู่ตามลำพัง (Oversocial) จนถึง สภาพที่บุคคลรู้สึกเป็นทุกข์เมื่อมีบุคคลอื่นปรากฏอยู่ด้วย (Undersocial)

**มิติที่ 2 การควบคุม ( Control )** เป็นมิติของการอยู่เหนือกว่า หรืออยู่ใต้กว่า ( Top-Bottom ) หมายถึงขอบเขตของอำนาจการควบคุม และมีอิทธิพล บางคนมีความสุขเมื่อเขาได้รับมอบหมายให้ดูแลบุคคลอื่น ชอบที่จะเป็นเจ้านาย เป็นผู้ให้คำสั่ง หรือเป็นผู้ทำการตัดสินใจสำหรับตนเองและผู้อื่น แต่บางคนชอบที่จะไม่ต้องควบคุม หรืออยู่เหนือบุคคลอื่น พอใจที่จะไม่เคยบอกให้ใครทำอะไร และพยายามค้นหาสภาพที่จะไม่ต้องรับผิดชอบอะไร มนุษย์มีความแตกต่างกันในความปรารถนาที่จะควบคุมบุคคลอื่น หรือเป็นอิสระจากการควบคุมบุคคลอื่น ตั้งแต่ สภาพที่บุคคลรู้สึกเป็นทุกข์เมื่อไม่ได้เป็นผู้ควบคุม (Autocratic) จนถึง สภาพที่บุคคลรู้สึกเป็นทุกข์เมื่อขณะที่ควบคุมบุคคลอื่น (Abdicratic)

**มิติที่ 3 ความชอบพอ ( Affection )** เดิม ซุทส์ ใช้คำว่า "Affection" ซึ่งแสดงถึงมิติของการอยู่ใกล้ - ไกล ( Near - Far ) หมายถึง ชอบเขตของการใกล้ชิดสนิทสนมกับบุคคลอื่น แต่จากประสบการณ์ที่ผ่านมาหลายปี ของการใช้แบบวัดไฟโร-บี แสดงให้เห็นว่า การใช้คำว่า "ความชอบพอ" เกิดปัญหา เนื่องจากผู้ตอบรู้สึกสับสนแยกไม่ออกระหว่างความชอบที่เป็นความรู้สึก และความชอบที่เป็นพฤติกรรม ดังนั้น ซุทส์ จึงเปลี่ยนคำว่า "Affection " เป็นคำว่า " Openness " แทน

**ความเปิดเผย ( Openness )** เป็นมิติของการเปิด - ปิด ( Open - Close ) หมายถึง ชอบเขตของการเปิดเผยของมนุษย์ บางคนได้รับความพอใจจากการมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งเขาสามารถพูดคุยเกี่ยวกับความรู้สึกของเขา ความลับ และความคิดภายในตัวเขา ชอบที่จะมีคนที่เขาสามารถไว้วางใจได้หนึ่ง หรือ สองคน หรือมากกว่านั้น แต่บางคนพอใจกับการหลีกเลี่ยงจากการเปิดเผยกับบุคคลอื่น และค่อนข้างที่จะรักษาสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นให้อยู่ในระดับที่คุ้นเคย มากกว่าระดับการเป็นเพื่อนสนิท

ในแต่ละมิติแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกต่อผู้อื่น ( Expressed หรือ Do )
  - พฤติกรรมที่เราแสดงออกต่อผู้อื่น ( Perceived หรือ Is ) ได้แก่
    - ◇ ฉันชักชวนบุคคลอื่นเข้าร่วมกลุ่มฉัน ( I include people )
    - ◇ ฉันชักจูงบุคคลอื่นให้ทำในสิ่งที่ฉันต้องการ ( I control people )
    - ◇ ฉันเปิดเผยกับบุคคลอื่น ( I am open with people )
  - พฤติกรรมที่เราต้องการแสดงออกต่อผู้อื่น ( Wanted ) ได้แก่
    - ◇ ฉันอยากชักชวนบุคคลอื่นเข้าร่วมกลุ่มฉัน ( I wanted to include people )
    - ◇ ฉันชอบชักจูงบุคคลอื่นให้ทำในสิ่งที่ฉันต้องการ ( I wanted to control people )
    - ◇ ฉันอยากเปิดเผยกับบุคคลอื่น ( I wanted to be open with people )
2. ด้านพฤติกรรมที่ได้รับจากบุคคลอื่น ( Received หรือ Get )
  - พฤติกรรมของบุคคลอื่นที่แสดงต่อเรา ( Perceived หรือ Is ) ได้แก่
    - ◇ บุคคลอื่นชักชวนฉันเข้าร่วมกลุ่มกับเขา ( People include me )
    - ◇ บุคคลอื่นชักจูงฉันให้ทำในสิ่งที่เขาต้องการ ( People control me )
    - ◇ บุคคลอื่นเปิดเผยกับฉัน ( People are open with me )

- พฤติกรรมที่เราต้องการให้ผู้อื่นแสดงต่อเรา (Wanted) ได้แก่

◇ ฉันอยาก让别人与我一起加入小组 (I want people to include me)

◇ ฉันอยาก让别人控制我做事情 (I want people to control me)

◇ ฉันอยาก让别人与我开放 (I want people to be open with me)

รูปแบบคำถามของแบบวัด Element - B ที่ใช้วัดพฤติกรรมสามารถแสดงให้เห็นโดยรวมได้ ดังนี้

	การรับรู้ ( Perceived หรือ Is )	ความต้องการ ( Wanted )
การแสดงออก (Expressed หรือ Do)		
การเข้ากลุ่ม	ฉันชักชวนบุคคลอื่นเข้าร่วมกลุ่มฉัน	ฉันอยากชักชวนบุคคลอื่นเข้าร่วมกลุ่มฉัน
การควบคุม	ฉันชักจูงบุคคลอื่นให้ทำในสิ่งที่ฉันต้องการ	ฉันอยากชักจูงบุคคลอื่นให้ทำในสิ่งที่ฉันต้องการ
การเปิดเผย	ฉันเปิดเผยกับบุคคลอื่น	ฉันอยากเปิดเผยกับบุคคลอื่น
การได้รับ (Received หรือ Get )		
การเข้ากลุ่ม	บุคคลอื่นชักชวนฉันเข้าร่วมกลุ่มกับเขา	ฉันอยาก让别人与我一起加入小组
การควบคุม	บุคคลอื่น控制我做事情	ฉันชอบ让别人控制我做事情
การเปิดเผย	บุคคลอื่น与我开放	ฉันอยาก让别人与我开放

นอกจากนี้ ทฤษฎีพื้นฐานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลยังกล่าวถึง การที่บุคคลจะมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ชอบพอกัน จะต้องเข้ากันได้ ( Compatibility ) ซุทส์ ได้แบ่งความเข้ากันได้ของบุคคลออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. ความเข้ากันได้ของบุคคลซึ่งเกิดจาก ความต้องการที่เหมือนกัน เช่น ชอบเข้าสังคมเหมือนกัน (Atmosphere Compatibility)
2. เป็นความเข้ากันได้ของบุคคลซึ่งเกิดจาก ความต้องการที่แตกต่างกัน (Role Compatibility ) เช่น บุคคลที่ต้องการควบคุมบุคคลอื่น จะเข้ากันได้กับบุคคลที่ต้องการให้บุคคลอื่นควบคุมตนเอง

ภรณ์ วนะภูติ (2534) ศึกษาผลของกลุ่มจิตสัมพันธ์ต่อการเพิ่มขึ้นของค่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในแบบวัด Element - B พบค่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีการเพิ่มขึ้นในระยะหลังการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

สำราญ สุขรุ่งเรืองสันติ (2539) ศึกษาการรับรู้ความชอบพอระหว่างบุคคล และความสัมพันธระหว่างบุคคลตามแนวความคิดไฟโร ของพยาบาลวิชาชีพในหน่วยงานต่าง ๆ โรงพยาบาลวชิรพยาบาล พบว่า เราจะชอบคนอื่นมากขึ้น เมื่อเรารู้ว่าเขามีความสำคัญและความสามารถ หรือรู้ว่าเขาชอบเรา หรือคิดว่าเขาชอบเรา หรือคนอื่นคิดว่าเราชอบเขา แต่เราจะชอบคนอื่นน้อยลง เมื่อเราคิดว่าคนอื่นเปิดเผยน้อยกว่าที่เราต้องการ หรือชักชวนเราเข้ากลุ่มน้อยกว่าที่เราต้องการ หรือคนอื่นชักจูงให้เราทำในสิ่งที่เขาต้องการมากกว่าที่เราต้องการ

Checklist & Schutz, (อ้างถึงใน Schutz, 1987) ศึกษาพบว่า เมื่อเปรียบเทียบคะแนน Element - B จะพบนัยสำคัญว่ามีความแตกต่าง เพียง 1 มิติคือด้าน Wanted Inclusion.

จากที่กล่าวถึงมาแล้วทั้งหมดข้างต้นชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานมีหลายสาเหตุด้วยกันและสาเหตุหนึ่งที่มีผู้วิจัยคิดว่ามีความเป็นไปได้คือ เกิดจากความแตกต่างกันระหว่างสิ่งที่เป็นจริงกับสิ่งที่ต้องการของพฤติกรรมระหว่างบุคคลทั้ง 3 มิติ โดยสามารถวัดได้จากแบบวัด Element - B ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างกันระหว่างสิ่งที่เป็นจริงกับสิ่งที่ต้องการกับความพึงพอใจในการทำงานทั้งแบบโดยรวมและแยกวัดตามปัจจัย และเลือกที่จะทำจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารในแผนกสินเชื่อ เพราะลักษณะงานสินเชื่อส่วนมากจะต้องมีการพบปะลูกค้าจำนวนมากและหลากหลายประเภท มีทักษะที่ดีในการติดต่อกับลูกค้าในหลาย ๆ ด้าน มีไหวพริบปฏิภาณ มีมนุษยสัมพันธ์ จึงจัดได้ว่า



เป็นงานที่ต้องใช้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นอย่างมาก (Interpersonal Relationship) จึงจัดได้ว่าเป็นกลุ่มตัวอย่างที่น่าสนใจศึกษา

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมระหว่างบุคคลตามแนวความคิด ของ Schutz
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงาน
3. เพื่อหาความสัมพันธ์ของ ความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมระหว่างบุคคลตามแนวความคิด ของ Schutz

### ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงาน กับพฤติกรรมระหว่างบุคคลตามแบบวัด Element-B ของ Schutz ในพนักงานธนาคาร ที่ทำงานในตำแหน่งพนักงานสินเชื่อ
2. การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารออมสิน ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่น้อยกว่า 1 ปี

### คำจำกัดความ

1. พนักงานธนาคาร หมายถึง พนักงานธนาคารที่ทำงานในธนาคารออมสินเป็นเวลาอย่างน้อย 1 ปี
2. มาตรฐานวัดพฤติกรรมระหว่างบุคคล หมายถึง แบบทดสอบเพื่อจะวัดพฤติกรรม ระหว่างบุคคลทั้งด้านการชักชวน การควบคุมและการเปิดเผยซึ่งดัดแปลงมาจาก แบบวัด Element-B ของ Schutz โดย
  - ตามที่เป็นจริง หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานธนาคาร แสดงต่อผู้อื่นหรือที่ผู้อื่นแสดงต่อพนักงานธนาคารโดยแท้จริง
  - ตามที่ต้องการ หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานธนาคาร ต้องการแสดงต่อเพื่อนร่วมงานหรือต้องการให้เพื่อนร่วมงานแสดงต่อตน



## ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้หาความสัมพันธ์ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่เป็นจริงกับสิ่งที่ต้องการ<sup>1</sup> แบ่งเป็น 6 ด้าน คือ

- ด้านที่ 1 ความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการชักชวนผู้อื่นกับพฤติกรรมที่ต้องการชักชวนผู้อื่นให้มีส่วนร่วม ( INCLUSION DO )
- ด้านที่ 2 ความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมที่ได้รับการชักชวนจากผู้อื่นกับพฤติกรรมที่อยากให้ผู้อื่นชักชวนให้มีส่วนร่วม ( INCLUSION GET )
- ด้านที่ 3 ความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมควบคุมผู้อื่นกับพฤติกรรมที่ต้องการควบคุมผู้อื่น ( CONTROL DO )
- ด้านที่ 4 ความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมถูกควบคุมจากผู้อื่นกับพฤติกรรมที่ต้องการให้ผู้อื่นควบคุมตน ( CONTROL GET )
- ด้านที่ 5 ความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมที่เปิดเผยต่อผู้อื่นกับพฤติกรรมที่ต้องการเปิดเผยต่อผู้อื่น ( OPENNESS DO )
- ด้านที่ 6 ความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมผู้อื่นเปิดเผยต่อตนกับพฤติกรรมที่ต้องการให้ผู้อื่นเปิดเผยต่อตน ( OPENNESS GET )

2. ความพึงพอใจในงาน 6 ด้าน ดังนี้

- ด้านที่ 1 โดยรวม
- ด้านที่ 2 ลักษณะงาน
- ด้านที่ 3 รายได้
- ด้านที่ 4 โอกาสในการก้าวหน้า
- ด้านที่ 5 การบังคับบัญชา
- ด้านที่ 6 เพื่อนร่วมงาน

---

<sup>1</sup> ไม่คิดเครื่องหมายบวกและลบ



## สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย

จากแนวความคิดของ Schutz ที่ว่า ความแตกต่างกันระหว่างสิ่งที่บุคคลรับรู้ว่าเป็นจริงกับสิ่งที่เขาต้องการ ทำให้เกิด ความไม่พึงพอใจในงาน (Dissatisfaction) จะมีผลทำให้บุคคลเกิดความซึมเศร้าและหดหู่

ฉะนั้น ความแตกต่างระหว่างการรับรู้ลักษณะพฤติกรรมระหว่างบุคคลตามที่เป็นจริงกับสิ่งที่เขาต้องการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ดังนี้

**สมมติฐาน** ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่รับรู้ว่าเป็นจริงกับสิ่งที่ต้องการทั้ง 6 ด้าน<sup>1</sup> (GAP is - want) มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางลบ กับ ความพึงพอใจในงาน 6 ด้าน<sup>2</sup>

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างระหว่างสิ่งที่รับรู้ว่าเป็นจริงกับสิ่งที่ต้องการของพฤติกรรมทั้ง 6 ด้านกับความพึงพอใจในงานทั้งโดยรวมและแบบแยกตามปัจจัยของพนักงานสินเชื่อธนาคารออมสินว่าเป็นแบบใดและนำผลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในองค์กร ในด้านที่ทราบว่าพนักงานสินเชื่อของธนาคารที่มีพฤติกรรมแบบใด มีความพึงพอใจในงานมาก-น้อยต่างกันอย่างไร เพื่อนำผลไปใช้พิจารณารับพนักงาน หรือใช้ปลูกฝังและกระตุ้นให้บุคลากร มีลักษณะที่ส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในงาน เพื่อที่ผลงานที่ออกมาจะมีประสิทธิภาพสูงสุด

<sup>1</sup> ด้านที่ 1 พฤติกรรมการชักชวนผู้อื่นกับพฤติกรรมที่อยากชักชวนผู้อื่นให้มีส่วนร่วม (INCLUSION DO)

ด้านที่ 2 พฤติกรรมที่ให้ผู้อื่นชักชวนกับพฤติกรรมที่อยากให้ผู้อื่นชักชวนให้มีส่วนร่วม (INCLUSION GET)

ด้านที่ 3 พฤติกรรมการควบคุมผู้อื่นกับพฤติกรรมที่อยากควบคุมผู้อื่น (CONTROL DO)

ด้านที่ 4 พฤติกรรมที่ให้ผู้อื่นควบคุมตนเองกับพฤติกรรมที่อยากให้ผู้อื่นควบคุมตนเอง (CONTROL GET)

ด้านที่ 5 พฤติกรรมที่เปิดเผยต่อผู้อื่นกับพฤติกรรมที่อยากเปิดเผยต่อผู้อื่น (OPENNESS DO)

ด้านที่ 6 พฤติกรรมให้ผู้อื่นเปิดเผยต่อตนกับพฤติกรรมที่ที่ต้องการให้ผู้อื่นเปิดเผยต่อตน (OPENNESS GET)

<sup>2</sup> ด้านที่ 1 โดยรวม ด้านที่ 2 ลักษณะงาน ด้านที่ 3 รายได้ ด้านที่ 4 โอกาสในการก้าวหน้า ด้านที่ 5 การบังคับบัญชา

ด้านที่ 6 เพื่อนร่วมงาน

2. ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการอ้างอิง ในเรื่องการแบ่งลักษณะบุคลิกภาพของคนในองค์กร เพื่อจะนำไปสู่การวิจัยที่ลึกซึ้งและกว้างขวางยิ่งขึ้น